

Cour des comptes



Chambres régionales
& territoriales des comptes

ENTITES ET POLITIQUES PUBLIQUES

L'ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL GENERALISTE
2018-2022

Cahier territorial de l'Hérault

Rapport public thématique

Janvier 2025

Sommaire

Procédures et méthodes	5
Synthèse	9
Introduction	15
Chapitre I Les objectifs et la stratégie du département en matière d'accompagnement social	19
I - Le contexte économique et social du territoire.....	19
II - Une volonté de se doter d'un document cadre formalisant la stratégie et les priorités d'action du département	21
A - La formalisation très récente d'une stratégie départementale	21
B - Vers une intervention priorisant des publics cibles en coordination avec les partenaires	23
III - Une organisation reposant sur un principe de proximité mais dénuée d'un système d'information global.....	27
A - Des services centraux en charge de l'animation négligeant le recours à des projets de service articulés	27
B - Une organisation reposant sur un maillage dense et de proximité	29
C - Un système d'information très incomplet ayant conduit le département à entamer une migration vers l'outil Solis	31
D - Une dématérialisation naissante des procédures non encore tournée vers les usagers	33
IV - Un pilotage diffus de l'accompagnement social.....	34
V - Un travail partenarial local renforcé mais encore à formaliser	35
Chapitre II Les moyens mobilisés : le coût de l'accompagnement social	41
I - Des effectifs de travailleurs sociaux globalement en hausse et une masse salariale dynamisée	41
A - Des effectifs de travailleurs sociaux en croissance	42
B - Une masse salariale en hausse sous l'effet de mesures nationales et locales	47
II - Les aides mobilisées dans le cadre d'un accompagnement social, majoritairement pour le domaine du logement	49
Chapitre III Des modalités de fonctionnement de l'accompagnement difficiles à appréhender en l'absence de données d'activité	61

I - Un rôle primordial du premier accueil dont l'homogénéité sur le territoire n'est pas garantie	61
II - Une méthode d'accompagnement peu documentée	64
III - Une connaissance très limitée de la durée et du contenu de l'accompagnement	68
IV - L'analyse approfondie d'un échantillon de dossiers.....	71
Chapitre IV La gestion des travailleurs sociaux par le département.....	77
I - Le cœur de métier.....	77
A - Une tension croissante sur le recrutement	77
B - L'outil de l'évaluation professionnelle est faiblement mobilisé pour la fixation d'objectifs aux travailleurs sociaux	80
C - La formation continue, un outil investi mais à renforcer	81
D - Un temps de travail mobilisé à moins de 50 % au contact direct des usagers.....	83
II - D'autres processus de GRH également applicables aux travailleurs sociaux	86
A - Des contraintes de temps de travail en lien avec le contact du public	86
B - Une rémunération et une carrière revalorisées nationalement et localement.....	87
C - Des conditions d'exercice en tension.....	90
Chapitre V L'absence de mesure et d'évaluation des effets de l'accompagnement social.....	95
I - La sortie de l'accompagnement social, une étape non mesurée	95
A - Une absence de mesure jusqu'à aujourd'hui	95
B - Un manque d'études permettant d'améliorer la connaissance des dispositifs et de leur efficacité.....	97
II - L'absence d'études plus ambitieuses sur les effets de l'accompagnement social, limitant d'autant l'information des élus.....	98
Liste des abréviations	103
Annexes.....	107

Procédures et méthodes

Les rapports de la Cour des comptes sont réalisés par l'une des six chambres thématiques¹ que comprend la Cour ou par une formation associant plusieurs chambres et/ou plusieurs chambres régionales ou territoriales des comptes.

Trois principes fondamentaux gouvernent l'organisation et l'activité de la Cour ainsi que des chambres régionales et territoriales des comptes, donc aussi bien l'exécution de leurs contrôles et enquêtes que l'élaboration des rapports publics : l'indépendance, la contradiction et la collégialité.

L'**indépendance** institutionnelle des juridictions financières et l'indépendance statutaire de leurs membres garantissent que les contrôles effectués et les conclusions tirées le sont en toute liberté d'appréciation.

La **contradiction** implique que toutes les constatations et appréciations faites lors d'un contrôle ou d'une enquête, de même que toutes les observations et recommandations formulées ensuite, sont systématiquement soumises aux responsables des administrations ou organismes concernés ; elles ne peuvent être rendues définitives qu'après prise en compte des réponses reçues et, s'il y a lieu, après audition des responsables concernés.

La **collégialité** intervient pour conclure les principales étapes des procédures de contrôle et de publication. Tout contrôle ou enquête est confié à un ou plusieurs rapporteurs. Le rapport d'instruction, comme les projets ultérieurs d'observations et de recommandations, provisoires et définitives, sont examinés et délibérés de façon collégiale, par une formation comprenant au moins trois magistrats. L'un des magistrats assure le rôle de contre-rapporteur et veille à la qualité des contrôles.

¹ La Cour comprend aussi une chambre contentieuse, dont les arrêts sont rendus publics.

*

**

Sauf pour les rapports réalisés à la demande du Parlement ou du Gouvernement, la publication d'un rapport est nécessairement précédée par la communication du projet de texte, que la Cour se propose de publier, aux ministres et aux responsables des organismes concernés, ainsi qu'aux autres personnes morales ou physiques directement intéressées. Leurs réponses sont présentées en annexe du rapport publié par la Cour.

*

**

Le cahier territorial de l'Hérault s'insère dans l'enquête sur l'accompagnement social généraliste dans les départements. En plus du présent rapport, la formation commune à la Cour et à cinq chambres régionales et territoriales des comptes (Bourgogne-Franche-Comté, Grand-Est, Hauts-de-France, Ile-de-France et Occitanie) a délibéré sur l'accompagnement social dans les départements du Val-d'Oise, du Val-de-Marne, de la Somme, du Lot et de la Meurthe-et-Moselle.

L'étude quantitative de l'accompagnement social constituant un des enjeux principaux des enquêtes, un ensemble de travaux portant sur les données a été initié et réalisé de façon coordonnée pour les six départements : l'exploitation des données de gestion des départements, l'analyse d'un échantillon aléatoire de dossiers de personnes accompagnées, un sondage auprès des travailleurs sociaux des Caf et des départements de l'enquête, et un sondage auprès des personnes accompagnées par les Caf et les départements. L'instruction s'est également appuyée sur des sources plus habituelles, telles que l'analyse de questionnaires, des entretiens, ou encore des visites de terrain pendant des accompagnements sociaux.

*

**

Le projet de rapport soumis pour adoption à la chambre du conseil a été préparé, puis délibéré le 11 mars 2024, par une formation interjuridictions, présidée par M. Oseredczuk, conseiller maître, et composée de M. Rivoisy, conseiller maître, Mme Rohner, conseillère référendaire, M. Luprich, conseiller référendaire, vice-président de chambre régionale des comptes et M. Gagnepain, président de section de chambre régionale des comptes, M. Bacqué, conseiller de chambre régionale des comptes, Mme Mante, Mme Nucho, vérificatrices, en tant que rapporteurs, et, en tant que contre-rapporteur, M. Suard, conseiller maître.

Il a été examiné le 22 octobre 2024 par le comité du rapport public et des programmes de la Cour des comptes, composé de M. Moscovici, Premier président, M. Rolland, rapporteur général, M. Charpy, Mme Camby, M. Bertucci, M. Meddah, Mme Mercereau, M. Lejeune, Mme Thibault, présidentes et présidents de chambre de la Cour, Mme Daussin-Charpantier, Mme Renet et M. Strassel, présidentes et présidents de chambre régionale des comptes, Mme Hamayon, Procureure générale, entendue en ses avis.

*
**

Les rapports publics de la Cour des comptes sont accessibles en ligne sur le site internet de la Cour et des chambres régionales et territoriales des comptes : www.ccomptes.fr.

Ils sont diffusés par La Documentation Française.

Synthèse

Un territoire connaissant de fortes disparités économiques et sociales pourtant dénué d'une stratégie formalisée jusqu'à fin 2023

En forte croissance démographique, le département de l'Hérault est confronté à de fortes disparités territoriales et sociales (chômage, pauvreté), une partie de sa population étant exposée à une importante précarité financière. Dans ce contexte territorial et socio-économique, la politique d'accompagnement social généraliste (polyvalence de secteur) du département constitue un enjeu majeur. Si en ce domaine, la structuration et la déclinaison de son action à l'échelle infra-départementale constitue une réponse à cette situation, elle ne saurait suffire. Sur la période 2018 à fin 2023, cette politique publique n'a pas bénéficié d'une formalisation et d'une définition claire de ses objectifs et de la stratégie pour les atteindre. L'année 2022 a toutefois permis plusieurs initiatives visant, d'une part, à élaborer un schéma départemental de l'action social (SDAS) fixant ses orientations en ce domaine et, d'autre part, à le doter d'un outil informatique unifié (SOLIS) facilitant l'appréhension globale de ses activités d'accompagnement, leur suivi et leur pilotage. L'approbation du SDAS est intervenue le 13 novembre 2023. À cette occasion, sa volonté affichée de rationaliser son domaine d'intervention dans le champ de l'action sociale suppose un consensus à trouver avec ses partenaires au niveau local.

Un accompagnement réalisé par 6,7 % des effectifs départementaux

En 2022, le département de l'Hérault a consacré à cette mission de l'accompagnement social généraliste l'équivalent de 275 travailleurs sociaux à temps plein, soit 6,7 % de ses effectifs totaux, répartis en assistants de service social et en conseillers en économie sociale et familiale. Ils ont représenté une masse salariale d'environ 14 M€ la même année. En tenant compte des dispositifs extra-légaux instaurés à l'initiative du département pour faciliter l'accompagnement et favoriser le retour à l'autonomie des bénéficiaires (4,4 M€), le département a consacré en 2022 l'équivalent de 18,4 M€ à cette politique.

Une absence d'outils adaptés pour suivre l'activité d'accompagnement social

Les modalités de l'accompagnement demeurent assez peu documentées faute d'un outil efficace permettant d'appréhender globalement les actions entreprises par les travailleurs sociaux, en dehors des dispositifs extra-légaux et contractualisés qui font l'objet d'un suivi spécifique mais peu évaluatif. Ainsi, dans l'attente du déploiement de SOLIS et hors champs de l'insertion, le département est démuné en termes de données statistiques, y compris de premier niveau comme par exemple le nombre de dossiers bénéficiant d'un accompagnement en cours. En outre, la tenue des dossiers et leur structuration ne sont pas uniformes sur le territoire, ne garantissant pas à la fois la continuité du suivi des bénéficiaires et leur égalité de traitement d'un service territorial à un autre. Quant aux outils de l'accompagnement, ils reposent davantage que dans d'autres départements sur l'octroi d'aides financières, même si le département indique que l'accompagnement social ne se résume pas à la mobilisation de dispositifs. L'orientation vers des partenaires, surtout associatifs, et des opérateurs tiers délégués par le département pour des dispositifs spécifiques, complète l'offre d'accompagnement. Cependant, l'accompagnement social n'est pas en situation de répondre à certaines problématiques majeures rencontrées par les personnes sur le territoire, notamment en matière de logement ou de santé.

Des difficultés de recrutement croissantes dans les métiers du travail social

Les tensions évoquées fréquemment au niveau national concernant le recrutement de travailleurs sociaux concernent également le département, ce qui l'a conduit à recruter davantage d'agents contractuels qualifiés. Compte tenu de l'évolution démographique de ses travailleurs sociaux mais également des vacances de poste, il a déployé récemment une politique d'attractivité de ces métiers dans le cadre d'un plan d'actions. En attendant que cette politique produise ses effets, les conditions de travail des travailleurs sociaux apparaissent dégradées, non seulement du fait des emplois vacants mais aussi de l'absentéisme. Le département tente par ailleurs d'apporter une réponse à la progression des signalements d'incivilités et d'agressions.

Une démarche évaluative non encore généralisée qui doit accompagner la mise en œuvre du SDAS

Les travailleurs sociaux du département dédiés à l'accompagnement social généraliste y consacrent aujourd'hui environ 45 % de leur temps ; pour autant, ils interviennent le plus souvent sans s'être vus fixer des objectifs suffisamment opérationnels dans leur évaluation professionnelle, faute d'orientations départementales formalisées sur la période. Pour la même raison,

le département de l'Hérault n'a pas mené jusqu'alors de démarche évaluative générale permettant d'apprécier l'efficacité des dispositifs déployés auprès des personnes accompagnées. Une méthodologie en ce sens est en cours d'élaboration et devrait pouvoir se décliner, dans le cadre des orientations fixées par le SDAS, à l'ensemble des politiques sociales d'ici l'année 2024.

Des usagers globalement satisfaits mais une appréciation nuancée de l'efficacité de l'accompagnement social

Dès lors, l'appréciation portée par les bénéficiaires de l'accompagnement social, au travers d'une enquête d'opinion menée par BVA, donne de premières indications. S'ils manifestent un très haut niveau de satisfaction globale quant à la politique d'accompagnement dont ils ont bénéficié et du soutien qu'ils y ont trouvé, ils expriment une appréciation partagée quant à l'amélioration de leur situation et à leur progression vers l'autonomie. La généralisation de la démarche évaluative permettra à terme de mieux cibler et ajuster les dispositifs en place de façon à s'assurer de leur contribution effective à cette progression vers l'autonomie.

Préconisations

Venant de se doter d'un schéma départemental de l'action sociale définissant sa stratégie et son périmètre d'intervention, le département de l'Hérault devra, dans le cadre du calendrier prévu, en assurer la mise en œuvre et le suivi en se rapprochant de ses partenaires afin d'envisager de nouvelles modalités de collaboration. Il pourra dans ce cadre chercher à développer et formaliser ses relations de travail notamment avec les CCAS les plus importants du territoire.

Afin d'améliorer la qualité du suivi des personnes accompagnées et de l'activité du travail social en général, le département devrait mener à son terme la généralisation de l'outil informatique SOLIS et s'assurer de sa bonne appropriation par les professionnels de terrain. Cela supposera de toujours vérifier la bonne adéquation entre les besoins des professionnels et de la chaîne hiérarchique d'une part, et les fonctionnalités proposées et effectivement mises en place d'autre part.

Il sera alors en mesure de suivre l'activité d'accompagnement en s'appuyant sur des indicateurs d'activité et de performance stabilisés, mobilisables par l'ensemble de la chaîne hiérarchique.

Enfin il convient que le département assure le suivi effectif des sorties de l'accompagnement, et notamment des sorties positives malgré la complexité relevée par le département, et systématise la réalisation de bilans d'accompagnement, afin de permettre une adaptation constante de ses modalités de mise en œuvre, pour améliorer la qualité du service rendu.

Faisant état de plusieurs processus d'amélioration en cours, (stratégique, informatique et en matière d'évaluation), le département doit les mener à bien sans retard pour mieux piloter cette activité.

Tableau n° 1 : indicateurs clef en 2022

<i>Indicateurs</i>	34	46	54	80	94	95
<i>Sur la capacité d'accompagnement / l'effort d'accompagnement</i>						
<i>Bénéficiaires des minima Sociaux (BMS)/ travailleurs sociaux (TS)</i>	286	150	204	274	301	352
<i>Bénéficiaires du RSA / TS</i>	150	74	116	137	194	219
<i>Dépenses d'accomp. social/BMS (en €)</i>	231 €	391 €	462 €	314 €	362 €	268 €
<i>Dépenses d'accomp. social/Hab (en €)</i>	15 €	20 €	23 €	19 €	19 €	13 €
<i>Coût y/c aides fi. pour une personne en information</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	390 €	407 €
<i>Coût y/c aides fi. pour une personne en accompagnement</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1 171 €	1 221 €
<i>Sur l'intensité de l'accompagnement</i>						
<i>Proportion de personnes accompagnées / personnes avec rdv</i>	n.d.	n.d.	35 %	44 %	47 %	35 %
<i>Nbr de rdv par personne accompagnée²</i>	3,3	3,8	4,2	3,9	3,7	2,9
<i>Nbr de rdv par personne accompagnée sur la période d'accompagnement.³</i>	5,6	8,4	12,4	6,8	8,5	5,3

² Sont considérées comme accompagnées les personnes ayant bénéficié de trois rendez-vous ou plus sur l'année écoulée.

³ Pour les CD 80 et 95, nombre de rendez-vous par période d'action sociale en accompagnement (source : exploitation des bases de données).

<i>Indicateurs</i>	34	46	54	80	94	95
<i>Durée moyenne de la période d'accompagnement⁴</i>	826 j	618 j	1190 j	332 j	885 j	442 j
<i>Proportion de personnes accompagnées avec 7 rdv ou plus</i>	22 %	n.d.	26 %	18 %	21 %	31 %
<i>Sur la productivité des travailleurs sociaux (TS)</i>						
<i>File active par TS</i>	167	61	57	91	132	116
<i>Nbr de rdv par TS</i>	n.d.	n.d.	252	326	320	224

Source : juridictions financières, d'après les données des départements, de l'Insee et d'échantillons de dossiers individuels

⁴ Pour les CD 80 et 95 durée moyenne de la période d'action sociale en accompagnement (source : exploitation des bases de données).

Introduction

Le présent rapport d'instruction porte sur l'accompagnement social au sein du département de l'Hérault. Il s'inscrit dans le cadre plus large d'une enquête sur l'accompagnement social polyvalent et vise à alimenter une synthèse sur ce sujet dans la perspective de la publication d'un rapport public thématique.

Le processus de décentralisation en matière de compétences sociales, initié au début des années 1980 et poursuivi jusqu'au début des années 2000, a positionné le département comme chef de file de l'action sociale sur son territoire. Selon la loi, les conseils départementaux doivent en effet mettre en place un « service départemental d'action sociale » qui s'adresse à toutes « les personnes en difficulté » (code l'action sociale et des familles, art. L123-1 et -2). Par opposition aux prises en charge spécialisées des publics particuliers (enfance, personnes âgées, personnes handicapées), ce service est dénommé l'accompagnement social polyvalent (polyvalence de secteur) ou généraliste. Les allocataires du revenu de solidarité active bénéficient, selon leur éloignement de l'emploi et des freins qu'ils rencontrent, de différents degrés d'accompagnement ; la présente étude concerne ceux relevant d'un accompagnement exclusivement social en raison des difficultés rencontrées.

Il n'existe pas de définition officielle de l'accompagnement social. Compte tenu des incertitudes qui pèsent sur cette notion, la présente enquête a décidé de prendre en considération certains éléments, qui ne font pas partie d'une doctrine établie mais permettent de délimiter le sujet. L'accompagnement social généraliste devrait ainsi faire intervenir un travailleur social diplômé d'État, s'inscrire dans la durée, susciter l'adhésion de la personne accompagnée et viser à la progression de son autonomie.

Avertissement méthodologique sur le périmètre de l'enquête

Le périmètre retenu dans le cadre de la présente enquête présente deux caractéristiques. D'une part, la restriction des fonctions d'accompagnement social à celles qui sont strictement prises en charge par des travailleurs sociaux diplômés exclut de fait de l'analyse des interventions d'autres professionnels qui peuvent également contribuer à l'accompagnement social des personnes. D'autre part, la restriction aux seules fonctions d'accompagnement social généraliste exclut parfois artificiellement du champ de l'étude des interventions qui bénéficient également aux personnes accompagnées (par exemple les évaluations d'information préoccupante). Si ces limites peuvent conduire à nuancer certaines observations, par exemple celles portant sur l'intensité de l'accompagnement, elles ne remettent nullement en cause leur sens et leur portée.

Par ailleurs, la période sous revue, entre 2018 et 2022, couvre la crise sanitaire qui a affecté et dégradé les capacités et conditions d'accueil et d'accompagnement des publics. Cet élément de contexte doit également être pris en considération, là encore sans que sa portée ne puisse conduire à amoindrir les constats opérés, comme peuvent l'attester les observations réalisées sur les deux années antérieures à la crise sanitaire.

Malgré une actualité récente très riche autour du travail social⁵, l'accompagnement social n'a pas fait l'objet d'études larges et approfondies s'intéressant à la question fondamentale de son efficacité et de ses résultats qui, au-delà, ont un impact sur ceux des prestations monétaires versées au plus démunis (30 Md €). Les seuls travaux de référence sont des panoramas du sujet⁶. La dernière enquête des juridictions financières remonte à 2006 et concerne le seul champ de la formation des travailleurs sociaux⁷.

Trois enjeux particulièrement importants et largement inexplorés constituent le cœur des travaux engagés :

- le pilotage et l'évaluation des effets de l'accompagnement social. Ce sujet englobe également la mesure du contenu de l'accompagnement ;
- le parcours des personnes accompagnées, caractérisé le plus souvent par l'absence de coordination entre les différents guichets auxquels ils

⁵ États généraux du travail social de 2015, stratégie de lutte contre la pauvreté de 2018, conférence des métiers de l'accompagnement social et médico-social de 2022 et *Livre vert 2022 du travail social*

⁶ Cartographie de l'Igas (2016), revue de littérature critique de la Cnaf (2017), rapport de capitalisation de l'Igas (2018).

⁷ Insertion au RPA de 2006, insertion de suivi au RPA de 2008.

s'adressent, et par un suivi lacunaire. Certaines personnes peuvent connaître en l'espace de deux à trois ans une vingtaine de travailleurs sociaux dans le cadre de divers dispositifs d'accompagnement ;

- la formation des travailleurs sociaux et l'attractivité de ces métiers, et plus généralement les enjeux de gestion des ressources humaines au regard des besoins en matière d'accompagnement social.

L'étude de différents dispositifs et la comparaison de l'exercice des métiers dans différents secteurs sera l'occasion de détecter les bonnes pratiques et les manques en matière de coordination des acteurs et de suivi des personnes.

Dans ce cadre général, le présent rapport vise à explorer ces thématiques dans l'environnement du département de l'Hérault, qui mobilisait en 2022, sur la polyvalence de secteur, environ 275 travailleurs sociaux⁸ en équivalent temps plein (ETP) travaillés représentant 14 M€ de masse salariale, et environ 2,7 M€ au titre des dispositifs extra-légaux. Sont donc successivement présentés les objectifs et la stratégie d'ensemble définie par le département en matière d'accompagnement social (I), les moyens mobilisés au service de cette stratégie (II), le processus d'accompagnement et l'activité associée (III), les caractéristiques de la gestion des ressources humaines des travailleurs sociaux du département (IV) et enfin les modalités de mesure des effets de l'accompagnement mises en œuvre (V).

⁸ Au sein du département de l'Hérault, 98 % des travailleurs sociaux sont des travailleuses sociales.

Chapitre I

Les objectifs et la stratégie du département en matière d'accompagnement social

L'Hérault est un département dynamique en matière d'emploi et en forte croissance démographique, ce qui contraste avec des indicateurs sociaux fortement dégradés en termes de chômage, d'inégalités de revenus et de taux de pauvreté. La politique d'accompagnement social du département a bénéficié d'une organisation territoriale de proximité, mais elle a souffert d'une absence de définition claire de ses objectifs et de la stratégie pour les atteindre. Le département s'est doté en fin d'année 2023 d'un schéma de l'action sociale qui vise à délimiter son champ d'intervention, en lien étroit avec ses partenaires.

I - Le contexte économique et social du territoire

Historiquement rural et couvrant près de 6 100 km², le département de l'Hérault connaît, depuis les années cinquante, un très fort développement urbain. Avec 1 176 145 habitants en 2020, la population progresse d'environ 12 000 habitants par an depuis 1990 et de 1,2 % depuis 2012. L'Hérault fait partie des six premiers départements métropolitains pour sa croissance démographique, dont 80 % résulte majoritairement du solde migratoire. Renforcée par la présence du littoral méditerranéen, la dynamique se concentre sur la bande littorale et bénéficie majoritairement

aux principales villes et leurs banlieues : Béziers, Agde, Lunel et bien sûr Montpellier qui, avec sa métropole, capte à elle seule 40 % des nouveaux arrivants annuels. Ayant perdu 1 329 habitants depuis 2012, la ville de Sète constitue la seule exception.

Le département présente cependant de fortes disparités sociales. Il cumule chômage (17,4 %) et pauvreté (19,7 %), avec de grandes inégalités de revenus. Avec une personne sur cinq vivant sous le seuil de pauvreté en 2018, l'Hérault se classait au 7^{ème} rang des départements les plus pauvres⁹ (9^{ème} en 2017). À l'échelle infra-départementale, les taux de pauvreté peuvent être très supérieurs comme à Béziers (35 %), Ganges (31 %) et Lodève (30 %). À l'inverse, d'autres communes (Teyran, Saint-Gély-du-Fesc) concentrent seulement 5 % de taux de pauvreté, illustrant les inégalités territoriales. Avec un niveau de vie médian plutôt faible (la moitié des Héraultais vivait avec moins de 21 130 € annuels en 2020 ; contre 22 400 € pour la France métropolitaine), l'Hérault se positionne dans le quartile des départements disposant du revenu disponible médian le plus bas. Signe d'une importante précarité financière, la part de l'ensemble des prestations sociales (prestations familiales, prestations de logement, et minima sociaux) dans le total des revenus disponibles est de 7 % (9^{ème} département le plus impacté).

On dénombre 44 338 foyers bénéficiaires du RSA au 31 décembre 2020, soit 8,6 % de la population de l'Hérault. Au 1^{er} janvier 2019, les bailleurs sociaux gèrent un parc de 63 540 logements à loyer adapté représentant 11,9 % des résidences principales (16 % en France). On compte 42 683 demandeurs de logements en 2019 pour seulement 5 999 logements attribués. Des zones de fortes tensions existent, notamment dans la métropole avec 4 200 recours DALO.

En lien avec l'augmentation de sa population et son attractivité touristique, l'Hérault est dynamique sur le plan des créations d'emploi ; elles demeurent toutefois insuffisantes pour enrayer le chômage qui, s'il suit les mêmes variations que le reste de la France, reste toujours plusieurs points au-dessus¹⁰. Le taux de chômage touche surtout les 15 à 24 ans (32,4 % en 2020) et ceux qui n'ont aucun diplôme ou certificat d'études primaires (28,3 %). L'emploi à temps partiel (19,5 % de la population de 15 ans ou plus en 2020, dont 49,3 % de femmes) et l'importance des emplois saisonniers génèrent un grand nombre de « travailleurs pauvres ».

⁹ Source : Insee – Données 2017 et 2018 – © Observatoire des inégalités.

¹⁰ Taux de chômage de l'Hérault au 1^{er} trimestre 2023 : 9,8 % ; France métropolitaine : 6,9 %. Données Insee.

Cette population précaire, ajoutée aux chômeurs, explique le fort taux de pauvreté du département.

Au plan prospectif, selon l'Insee, le département, toujours porté par un important excédent migratoire, gagnerait plus de 1 000 habitants par mois, montant même jusqu'à 1 270 entre 2025 et 2030. De fait, si les tendances démographiques actuelles devaient se maintenir, l'Hérault pourrait compter près de 1,4 million d'habitants en 2030 ; il verrait alors la part des plus de 65 ans, aux revenus plus faibles que la moyenne nationale, passer de 19 à 28 % à l'horizon 2050, générant de nouveaux besoins liés à la dépendance, aux services à la personne et à l'hébergement.

II - Une volonté de se doter d'un document cadre formalisant la stratégie et les priorités d'action du département

Le département s'est doté en fin d'année 2023 d'un schéma départemental de l'action sociale (SDAS), qui lui a notamment permis de prioriser certains publics, en coordination avec ses partenaires.

A - La formalisation très récente d'une stratégie départementale

Si le département de l'Hérault s'est effectivement doté d'un règlement départemental de l'aide sociale, à vocation plutôt opérationnelle, il n'a pas disposé sur la période d'un schéma départemental de l'action sociale (SDAS), dont la portée est stratégique, et ce malgré les caractéristiques socio-économiques du territoire. Rappelant qu'un tel document ne relève pas d'une obligation réglementaire, le département convient de sa nécessité pour définir un cadre et des priorités d'intervention, ainsi que des objectifs. Jusqu'alors, il reconnaît qu'en matière d'action sociale généraliste le Conseil départemental n'a pas défini d'orientations, de priorités et d'attendus, communiqués aux services et aux équipes sociales. De ce fait, aucun dispositif de suivi n'a pu être mis en place.

Lancée le 31 mars 2022 lors d'une conférence départementale de l'action sociale, l'élaboration de ce schéma résulte, selon le département, d'un processus participatif visant à garantir sa convergence avec les dispositifs déjà déployés, notamment dans le cadre de la stratégie nationale

de prévention et de lutte contre la pauvreté. À cet effet, sa conception repose sur une analyse préalable des travaux réalisés au niveau local et national, sur la thématique de l'action sociale, et notamment des orientations définies dans le Plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social, des préconisations du Haut conseil en travail social¹¹, ou encore des propositions de l'Inspection générale des affaires sociales¹². L'organisation de nombreuses consultations internes¹³ et externes¹⁴ auraient permis de recueillir le plus largement possible les observations des différentes parties prenantes¹⁵.

Bien qu'initialement programmé pour être présenté au vote en juin 2023, le SDAS a finalement été soumis à l'approbation de l'assemblée départementale lors de la session du 13 novembre 2023. Dans le cadre des réflexions et travaux préparatoires à son élaboration, le département a identifié trois enjeux auxquels ce schéma devra répondre :

- définir l'action sociale départementale, afin d'en poser le cadre et les limites, dans une logique de coordination et de complémentarité avec les autres acteurs et partenaires de l'action sociale ;
- fixer les orientations et les ambitions de la collectivité, en identifiant des priorités et des axes de travail privilégiés ;
- identifier des modalités d'exercice opérationnel des missions d'action sociale, notamment en matière d'accompagnement social, au travers de principes de travail, d'outils et de méthodes privilégiés.

Ce document vise donc à définir, pour une période quinquennale, le cadre de l'action sociale départementale ainsi que les attendus adressés aux équipes sociales. Ainsi, son contenu constitue une référence majeure des orientations de l'action sociale qui a fait défaut jusqu'à aujourd'hui, les travailleurs sociaux du département ayant exercé leurs fonctions sans stratégie formelle validée par les instances départementales dans un document unique de référence. Le département relève toutefois qu'il disposait, de son point de vue, d'une stratégie en raison de la création d'une

¹¹ *Livret vert du travail social*, Haut conseil en travail social, 2022.

¹² *L'accompagnement social : état des lieux et préconisations*, Igas, 2018.

¹³ Consultation des services territoriaux des solidarités et de l'autonomie, organisation d'ateliers thématiques, tenue d'entretiens individuels avec des élus et des cadres de la direction des solidarités.

¹⁴ Questionnaire à toutes les communes du département, présentation de la démarche lors de la réunion de l'Union départementale des Centres communaux d'action sociale, entretiens individuels avec 13 communes et certains partenaires institutionnels.

¹⁵ Élus des collectivités territoriales, professionnels de l'action sociale et médico-sociale, responsables de CCAS, directions des services de l'État et d'organismes de Sécurité sociale.

direction dédiée à la polyvalence de secteur dès la réorganisation de 2018, de la création de six maisons départementales des solidarités employant des travailleurs sociaux propres à l'accompagnement social généraliste ainsi que d'une contractualisation diversifiée dans ce domaine avec l'État et des partenaires.

B - Vers une intervention priorisant des publics cibles en coordination avec les partenaires

À l'inverse de ce qui existe pour certaines politiques sociales sectorielles (enfance, insertion), la polyvalence de secteur ne bénéficie d'aucun cadre nationalement défini, laissant les départements libres de leurs orientations. Jusqu'à présent, les objectifs formalisés et poursuivis par le département de l'Hérault relèvent exclusivement de la mise en œuvre de dispositifs nationaux ou partenariaux, faute de stratégie interne formalisée. Ainsi, en matière de RSA, les objectifs fixés permettent de s'assurer du respect du cadre applicable notamment concernant les droits et devoirs des allocataires de même que les échéances et étapes prévues dans le processus de l'accompagnement des allocataires en « suivi social ». Dans le cadre des relations partenariales, certaines conventions peuvent définir des objectifs qui font l'objet d'un suivi souvent limité à des données quantitatives, comme par exemple avec la convention d'accompagnement global signée avec Pôle Emploi¹⁶. Le département relève que lors des comités de pilotage territoriaux de la convention d'accompagnement global, les bilans présentent les résultats en termes de sortie, les profils des personnes accompagnées et la durée moyenne des accompagnements.

En sa double qualité d'acteur de l'accompagnement social et de chef de file de l'action sociale, le département a mentionné poursuivre deux orientations à savoir :

- Organiser, financer et assurer l'accompagnement social d'une partie des publics héraultais

Cet objectif concerne prioritairement les ménages avec enfants mineurs, ainsi que les personnes âgées dépendantes au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Le département indique en outre avoir assuré, jusque-là, la prise en charge d'autres ménages sans référent social, cumulant des vulnérabilités (pauvreté monétaire, santé dégradée, isolement social, précarité professionnelle subie, mal logement, victimes de violences

¹⁶ Part des orientations par Pôle Emploi ou le département, caractéristiques du public, situation des personnes accompagnées à la sortie du dispositif.

intrafamiliales), dans l'attente d'une meilleure articulation avec l'ensemble des partenaires de l'action sociale et d'une meilleure prise en charge des publics isolés.

- Animer, coordonner, l'ensemble des acteurs intervenant dans le champ de l'action sociale

Le département précise poursuivre ainsi une logique de complémentarité des interventions, de lisibilité de l'action, de développement des partenariats, dans le but d'offrir à chaque Héraultais une prise en charge et un accompagnement global et coordonné.

Construit autour de ces deux orientations, le SDAS adopté présente la définition départementale de cette politique publique, dénommée « action sociale », à savoir « 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 » ; ce document précise que « ces actions [...] supposent un accès aux services, un accueil et une évaluation des besoins de la personne » et qu'elles se traduisent « par une intervention globale et généraliste, visant à restaurer les conditions d'autonomie de vie des personnes en situation de précarité ». L'ensemble de ces éléments sous-tend l'intervention d'un travailleur social qualifié, une inscription dans la durée, ainsi qu'une forme d'adhésion de la personne accompagnée. La référence dans le SDAS à une « philosophie d'intervention émancipatrice » rejoint, en la dépassant, la progression vers l'autonomie, pour favoriser une plus grande initiative et capacité d'action des bénéficiaires.

Une enquête d'opinion menée auprès des travailleurs sociaux (TS) de l'Hérault et de six autres départements les a interrogés sur les critères permettant de définir l'accompagnement social ; les travailleurs sociaux du département ont majoritairement cité l'adhésion de la personne (91 %, soit + 1,3 par rapport à la moyenne de six départements) et la recherche de l'autonomie de la personne (64 %, soit - 5 points) ; si le caractère global des problématiques traitées est cité à l'égal de la moyenne de l'échantillon (40,2 %), les travailleurs sociaux héraultais se démarquent en citant plus fréquemment les critères « ne pas faire à la place de la personne » (27,2 %, soit + 4 points) et « qualification du TS » (27,2 %, soit + 3,1 points).

Au-delà de cette définition, l'un des objets du schéma départemental d'action sociale est de délimiter un périmètre pour l'action sociale départementale, selon une logique de priorisation tenant compte de celle des autres acteurs. Dans ce cadre, considérant son rôle de coordinateur et « d'ensembliser » en matière d'action sociale, le département souhaite

définir des priorités d'action pour ses services sociaux en poursuivant deux logiques :

- Une délimitation de son périmètre d'intervention n'ayant pas pour conséquence de laisser les Héraultais en difficulté sociale sans aucune solution ;
- Une politique de partenariat garantissant, a minima, une lisibilité des périmètres d'intervention respectifs et a maxima, des complémentarités et des relais d'intervention avec les autres acteurs.

Ainsi, un système de priorisation et d'orientation des publics a été conçu (**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**). À l'issue de la phase d'accueil et de pré-évaluation de la situation, s'il ressort que la demande de la personne relève d'un accès aux droits (droit commun), la personne serait directement orientée vers l'organisme en charge de cette ouverture de droits ; à l'inverse, si la demande 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, selon le public concerné :

- les ménages avec enfants mineurs : il s'agit de l'un des publics prioritaires identifiés par le département et dont il assure le suivi en raison, d'une part, du lien avec la politique de l'aide sociale à l'enfance et, d'autre part, du conventionnement habituel et fréquent avec les CCAS pour suivre les personnes isolées sans enfants ;
- les publics relevant des compétences propres des services sociaux spécialisés d'autres partenaires (organismes de sécurité sociale, Éducation nationale, Crous, service social hospitalier, organismes conventionnés par l'État pour l'accueil de publics relevant de sa compétence, etc.) : ces publics, après évaluation de leur demande sociale, seraient orientés vers ces derniers ;
- les ménages sans enfants à charge, sans référent social identifié, avec vulnérabilités : ces publics constituent l'enjeu principal de délimitation du périmètre de l'action sociale départementale (pauvreté monétaire, santé dégradée, isolement social, précarité professionnelle subie, mal logement, victimes de violences intrafamiliales), trois possibilités s'ouvrant au département : soit n'assurer aucun accompagnement (ni en propre, ni délégué), soit assurer lui-même cet accompagnement (avec impact sur l'activité des services et son budget RH), soit enfin contracter avec des partenaires ou opérateurs assurant le niveau de service choisi (impact budgétaire) en ajustant le cas échéant la répartition des rôles entre les acteurs et partenaires locaux par l'entremise de conventions. Ce conventionnement pourrait être « à

la carte », en fonction des besoins, des ressources et de la volonté des partenaires.

Les ambitions et les objectifs de l'action sociale départementale poursuivis dans le cadre du SDAS sont ainsi présentés par le département :

- améliorer l'accueil et l'orientation des publics, notamment dans le cadre du Pasip ;
- affiner par conventions partenariales le positionnement des services départementaux des solidarités quant aux publics les plus précaires ;
- recentrer les travailleurs sociaux sur la mission d'accompagnement social (délégation des « actes connexes ») ;
- décloisonner et mieux articuler les différents niveaux de l'intervention sociale (garantir la continuité de l'accompagnement global et coordonné des bénéficiaires) ;
- apporter une réponse adaptée aux besoins de première nécessité (refondre le règlement des aides financières, développer l'aide alimentaire, intégrer les enjeux de transition écologique et leurs impacts sur les plus fragiles) ;
- accompagner les publics et les professionnels face aux transformations numériques (inclusion numérique, meilleur accès aux droits) ;
- promouvoir le développement social des territoires (participation des personnes accompagnées notamment).

En poursuivant ces objectifs, la définition du périmètre d'intervention va dépendre du positionnement des partenaires et nécessitera de s'appuyer sur des critères clairs et pertinents afin que la mise en œuvre ne soit pas source de difficultés et de crispations. La définition du niveau d'intervention du département sera déclinée par territoire et pourra tenir compte du diagnostic social dont la réalisation est engagée selon le département, dans le cadre du *Premier accueil social inconditionnel de proximité* (Pasip) ; ces diagnostics territoriaux devraient pouvoir être produits en début d'année 2024.

Ainsi validée, la stratégie départementale fera l'objet d'une mise en œuvre progressive, par territoire, car elle sera conditionnée par la conclusion de conventions avec les autres acteurs (partenaires et opérateurs) pour formaliser les répartitions d'intervention, les complémentarités recherchées et les financements éventuels alloués autour des objectifs fixés. De même, des objectifs à atteindre et des actions à concrétiser devraient résulter des travaux en cours visant à préparer les futurs pactes locaux de solidarité de 2024 ; dans ce cadre, d'ici la fin de

l'année 2023, les commissaires à la lutte contre la pauvreté (appuyés par les Dreetts et Ddets¹⁷) et les départements étaient invités à réaliser un diagnostic des besoins de soutien à l'action départementale et ainsi dresser un état des lieux de l'action des collectivités et d'autres acteurs publics sur des axes déjà déterminés au niveau national (lutte contre les inégalités à la racine, accès au travail pour tous, lutte contre la grande exclusion, organisation solidaire de la transition écologique).

III - Une organisation reposant sur un principe de proximité mais dénuée d'un système d'information global

L'accompagnement social bénéficie d'un maillage dense de proximité, mais souffre d'une insuffisance de ses systèmes d'information.

A - Des services centraux en charge de l'animation négligeant le recours à des projets de service articulés

Les services en charge des solidarités du département de l'Hérault sont répartis entre les directions générales adjointes (DGA) en charge de l'économie territoriale, de l'insertion territoriale et de l'environnement (Detie), d'une part, et des solidarités départementales (SD), d'autre part.

Au sein de la Detie, le pôle des politiques d'insertion (PPI) est en charge de la gestion du dispositif relatif au Revenu de solidarité active (RSA) et des actions d'insertion socio-professionnelle des bénéficiaires et gère dans ce cadre les parcours, l'animation de réseau, l'emploi RSA, l'offre d'insertion et le contrôle ; ses activités sont donc hors du champ de la polyvalence de secteur. S'il emploie notamment des travailleurs sociaux de formation, ceux-ci n'exercent pas à ce titre et ne réalisent pas d'accompagnement social au sens entendu dans cette enquête et au vu du périmètre défini.

Quant à la DGA SD, elle est composée de deux pôles (**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**) : l'un en charge de l'autonomie (Maison départementale de l'autonomie – MDA), hors champ de la présente étude,

¹⁷ Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités et Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités.

et l'autre de l'action sociale, de l'enfance et de la famille (Pasef) ainsi structuré :

- Une direction adjointe regroupant trois services

Il s'agit du service administration générale (SAG) en charge du suivi des ressources (RH, bâtiments, ...) et de la régie des aides financières exceptionnelles aux personnes isolées démunies (AEPIDR), du service en charge des systèmes d'information (SSI) du pôle, et du service équipe relais-soutien (Sers) gérant les effectifs qui assurent des remplacements et des renforts ponctuels, sur des durées de 3 mois renouvelables, au sein des services territorialisés et centraux du Pasef. Composé pour partie de travailleurs sociaux (ainsi que de personnels administratifs et de cadres relais), le Sers comprend deux équipes, sur l'est et l'ouest du département ; sur l'année 2022, les ATSE du Sers ont représenté environ 15 agents ETPT.

- Trois directions dites « thématiques », c'est-à-dire portant une politique publique

Deux d'entre-elles touchent à des politiques publiques sectorielles hors champs de la présente enquête : il s'agit de la direction de la protection maternelle et infantile (DPMI) et de la direction de l'enfance et de la famille (DEF). En revanche, la direction de l'action sociale et du logement (DASL) en fait partie car elle pilote les dispositifs d'action sociale, élabore dans ce cadre les orientations et les porte auprès des partenaires et des acteurs internes ; elle assure également des missions d'étude des dossiers du Fonds solidarité logement (FSL) ; en outre, bien que territorialisés, les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie (ISCG)¹⁸ sont pilotés par cette même direction.

- Enfin, six directions territoriales, les maisons départementales des solidarités (MDS)

Ces MDS¹⁹ relèvent de la présente étude car elles regroupent notamment les travailleurs sociaux en charge de la mise en œuvre des politiques relatives à l'action sociale départementale. Parmi les missions des équipes composant leurs services (services territoriaux des solidarités – STS), figure celle du suivi social des allocataires du RSA engagés dans un parcours social.

Le SDAS adopté permet également de prendre en compte la réorganisation de grande ampleur de la DGA SD, initiée en 2018. Cela

¹⁸ À l'exception de la commune d'Agde, les ISCG couvrent la totalité du département.

¹⁹ MDS du Biterrois, MDS Cœur d'Hérault-Pic St Loup, MDS Étang de Thau, MDS Haut Languedoc-Ouest Hérault, MDS du Montpelliérain, MDS Petite Camargue.

étant, cette direction n'a engagé une démarche de réalisation de projets de service qu'en 2021, étalée sur 2 années. Le département a indiqué que cette démarche n'a pas vocation à décliner et prendre en compte, au niveau des services concernés, ce SDAS, une grande liberté d'appréciation étant laissée à chaque entité pour choisir la thématique du projet de service. Le département précise que cette démarche, qui ne s'insère pas dans une dynamique descendante, est avant tout envisagée dans une logique d'animation managériale et a pour objet le renforcement de la cohésion et l'identification d'objectifs/d'enjeux propres aux entités de l'organisation. Ainsi, au niveau de la DGA SD, le Pasef travaille sur un projet déclinant la thématique des transitions (écologique, numérique et démocratique/sociale), thématique par la suite étendue aux deux autres directions de la DGA (Pôle MDA et DAFSI).

Si cette thématique transversale peut trouver une cohérence avec certaines des orientations adoptées dans le cadre du SDAS, sa seule déclinaison au sein des projets de service ne constitue pas une garantie de la mise en œuvre efficace et intégrale de la stratégie du département en matière d'action sociale. Il est en outre difficile de concevoir qu'un projet de service ne vienne pas en appui de la stratégie de l'entité et qu'il puisse être défini en amont de l'adoption de celle-ci. Dès lors, l'absence de projets de direction et de service, cohérents entre eux et déclinant la stratégie d'action sociale en cascade, est de nature à priver le département d'un outil précieux dans le pilotage territorialisé de son SDAS. Le département considère que les démarches précitées sont cohérentes et complémentaires, les objectifs du SDAS ayant effectivement intégré les attendus en termes de transitions (adaptation au changement climatique, au numérique et à la participation des publics à la définition des orientations et de leurs propres parcours). Pour autant, la prise en compte des objectifs propres du SDAS au sein du projet de service n'est à ce stade pas effective.

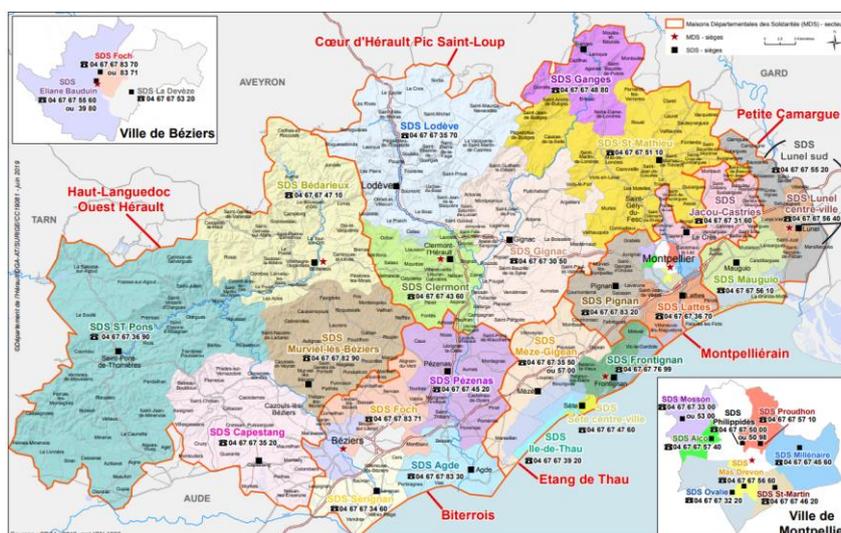
B - Une organisation reposant sur un maillage dense et de proximité

Depuis une importante réorganisation territoriale des services en 2018, les travailleurs sociaux sont localisés au sein des 6 MDS et des 36 STS pour le public hors dépendance. Selon le département, ce découpage territorial s'appuie sur la carte intercommunale intégrant dès lors une logique selon les bassins de vie. Ainsi, hormis la MDS du Montpelliérain (qui couvre toute la métropole, les MDS regroupent les territoires de plusieurs EPCI, en en reprenant les frontières (hors 3 communes). En effet, selon la géographie et la densité humaine, les MDS

sont composées de 3 à 13 STS, respectant le découpage cantonal et les IRIS²⁰.

Au sein de ces STS, des équipes assurent également la mission du suivi social des allocataires du RSA engagés dans un parcours social. De ce fait, le pôle des politiques d'insertion de la DGA DETIE a adapté son organisation territoriale à celle de la DGA SD en passant de 4 SDI à 3 SDI et en respectant les découpages des MDS.

Carte n° 1 : carte des périmètres et implantations des services départementaux des solidarités



Source : réponse du département de l'Hérault

Dans chaque STS sont identifiées des équipes dédiées à l'aide sociale à l'enfance (ASE), hors champs de cette étude, ainsi que des équipes « action sociale insertion logement » (ASI), dont les agents (assistants sociaux et conseillers en économie sociale et familiale) assurent des missions d'accueil et d'accompagnement relevant de l'action sociale et de l'insertion ; hormis pour la quotité de temps consacrée au traitement des informations préoccupantes (IP) pour le compte de l'ASE, leur temps de travail entre dans le périmètre de l'étude.

²⁰ « Ilots Regroupés pour l'Information Statistique » définis par l'Insee pour les besoins des recensements sur l'ensemble des communes de plus de 10 000 habitants et la plupart des communes de 5 000 à 10 000 habitants

Afin de renforcer son maillage territorial, au plus près des besoins des usagers, la territorialisation de l'accompagnement social est complétée par la mise en place de permanences périodiques au sein de 74 communes ; elles sont assurées par des travailleurs sociaux des STS, dans des locaux généralement mis à disposition par les communes. Ainsi, en tenant compte des 33 sites de représentation permanente du département (parfois plusieurs STS sur un même site), les usagers de l'accompagnement social disposent en tout de 107 lieux d'accueil permettant de renforcer l'accès aux travailleurs sociaux départementaux.

Cette organisation territoriale conduit, selon l'enquête d'opinion menée auprès des travailleurs sociaux, à ce que 93,5 % d'entre eux disposent d'un manager sur site ce qui est très nettement supérieur à la moyenne constatée dans les six autres départements (70 %).

C - Un système d'information très incomplet ayant conduit le département à entamer une migration vers l'outil Solis

L'outil de gestion informatique de la DGA SD est Cyrene. En matière d'action sociale généraliste, il est utilisé par les agents administratifs pour le traitement des aides financières et le suivi des autres dispositifs départementaux (hors ASE) mobilisés par les services territoriaux. Ainsi, y sont enregistrées les demandes liées au logement portant notamment sur le Fonds de solidarité logement, les actions territorialisées, les actions sociales liées au logement, les enquêtes relatives à la prévention d'expulsions locatives ou encore les mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp) ; de même, pour l'insertion, les contrats d'engagement réciproque (CER) y bénéficient d'un suivi. Les aides financières sont instruites et payées à partir de Cyrene. Les demandes de SIAO²¹ (service intégré de l'accueil et de l'orientation de l'Hérault) y sont également enregistrées.

Sur la base de ce périmètre, Cyrene, connecté à Business Objects (BO), permet l'extraction et le croisement de données sous la forme d'un tableau de bord quantitatif des différents dispositifs mobilisés soit au niveau du département, soit à des niveaux de découpage plus fins, comme au niveau des MDS ou des STS.

²¹ Dispositif de veille sociale pour l'accueil et l'orientation de personnes en difficulté ayant des besoins d'hébergement d'urgence ou de logement adapté.

Les suivis hors dispositifs départementaux sont enregistrés dans des fichiers sous Excel, à l'image de la file active sur le Montpelliérain ou sur le Biterrois, spécifiques à chaque territoire de Maisons départementales des solidarités. Ces dispositifs, propres à chaque entité, ne permettent pas d'envisager une compilation départementale faute d'homogénéité ; la vocation de ces fichiers se limite à garantir la répartition équitable entre les travailleurs sociaux des dossiers actifs, permettant ponctuellement des remontées d'informations à la direction. Ainsi, chaque territoire a développé sa méthode d'évaluation de la charge de travail :

- le comptage physique de la file active résultant d'un archivage des situations sur lesquelles il n'y a pas eu d'intervention sur les deux dernières années ; ainsi, dans les STS qui utilisent cet outil, une moyenne de 195 à 230 familles reçues par travailleur social est comptabilisée au 31/12/2022, la moyenne déclarée par les TS participants à l'enquête d'opinion menée par la Cour des comptes atteignant 167 dossiers ;
- l'utilisation de « fiches familles », tenues par les travailleurs sociaux pour avoir une vision globale de l'accompagnement ;
- les comptages par dispositif (données du système d'information Cyrène) ;
- des listes de familles suivies.

Il existe également un outil d'enregistrement des contacts et accueils téléphoniques et physiques autorisant une distinction des accueils et une production des volumes quantitatifs de sollicitation des STS. Ce dernier est progressivement abandonné avec la mise en œuvre du module AST²² (Action Sociale de Terrain) de Solis qui permet d'enregistrer les accueils, les rendez-vous pris dans les STS et les interventions ; après une phase d'expérimentation sur des sites pilotes, une généralisation à l'ensemble du périmètre est en cours depuis le 2 octobre 2023 et devrait s'étaler jusqu'à la fin de cette même année. Le déploiement d'autres modules va suivre : le module « logement » (finalisation du paramétrage et reprise de données en cours) à compter de début 2024, le module « aides financières » dans le courant du second trimestre 2024 (en cours de conception).

Les outils dont le département a disposé jusqu'ici ne lui ont pas permis de bénéficier d'une vision globale, précise et fiable de l'accompagnement social généraliste. En effet, rien ne permet actuellement de connaître de manière automatisée le nombre de familles suivies par les

²² Le module AST permet la gestion des files actives des différents suivis et actions (différents dispositifs/à terme : insertion, logement, aides financières, etc.).

travailleurs sociaux, d'opérer un comptage des files actives, ni de comptabiliser les rendez-vous réalisés.

Le département apparaît dépourvu sur la période d'un outil majeur permettant de mesurer son activité et piloter au mieux sa politique d'accompagnement social généraliste, ce qu'il reconnaît ; à cet égard, il fonde ses attentes sur le déploiement du nouveau système d'information Solis, engagé en 2022 et qui devrait permettre de développer à partir de 2024 une nouvelle génération d'indicateurs communs et partagés. Le département doit impérativement mener à terme et concrétiser ce projet sans lequel il ne pourra pas piloter sa stratégie et mesurer l'effet de sa politique. Solis constituera donc à terme l'outil central en matière d'accompagnement, son déploiement étant effectif au sein de la DGA Detie depuis avril 2023. Ces migrations successives, à des stades différents selon la direction concernée, impliqueront une vigilance particulière quant à la cohérence, l'exhaustivité, la complétude et la qualité des données.

D - Une dématérialisation naissante des procédures non encore tournée vers les usagers

Le département a indiqué l'absence totale de digitalisation de ses procédures dans la relation qu'il entretient avec les usagers bénéficiaires de l'accompagnement généraliste. L'insuffisance de son système d'information n'était pas de nature à lui permettre de s'engager dans cette direction. Il relève que le déploiement d'un outil intégré tel que SOLIS devrait répondre *a minima* aux besoins de dématérialisation interne.

Il fait toutefois état de procédures internes ou externes (transmissions des dossiers à d'autres institutions) qui feraient l'objet aujourd'hui d'une dématérialisation. Ainsi, en interne, le département considère la dématérialisation comme partiellement effective sur deux volets :

- Gestion électronique des données ou répertoires partagés : Le département dispose d'un outil de gestion électronique des données (GED) dénommé « multigest » : il s'agit d'un espace sécurisé de stockage de documents permettant de séparer l'application métier (Solis) et la gestion documentaire et de renforcer, selon lui, la sécurité des données, notamment sensibles. Dans le cadre du mouvement global de dématérialisation, cette solution a vocation à perdurer dans le temps.
- Fonds de solidarité logement : transmission par les services territoriaux des solidarités du dossier scanné à la direction de l'action sociale et du logement (DASL), pour instruction du dossier. La numérisation d'un

dossier par les agents ne relève pas d'une véritable digitalisation des processus, le département notant que le déploiement du progiciel Solis permettra une dématérialisation native par une saisie numérique initiale des dossiers.

En externe, il mentionne l'existence du dossier SIAO qui bénéficie d'une complète dématérialisation avec une saisie directe des dossiers dans le logiciel national SI-SIAO ; il s'agit là d'une plateforme de la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement et ne résulte donc pas d'une initiative propre du département dans la digitalisation de ces procédures.

Si les avantages multiples de la dématérialisation sont bien identifiés en termes de réduction de l'utilisation du papier, de facilitation des usages (notamment en télétravail), d'accès et de partage des documents avec plusieurs intervenants ou partenaires, de flux d'échanges de documents avec le public et au sein de l'administration, force est de constater que le niveau actuel de digitalisation des processus héraultais de l'accompagnement social généraliste demeure particulièrement limité. L'évolution en cours du système d'information devrait y contribuer permettant aux services d'engranger des gains de temps tout en affichant la plus grande vigilance à l'égard du respect du règlement général de protection des données.

IV - Un pilotage diffus de l'accompagnement social

Le département a été amené à présenter les modalités mises en place pour disposer des informations utiles au pilotage de la politique publique de l'accompagnement social généraliste. Il a répondu ne pas disposer d'instances de pilotage spécifique des orientations en matière d'accompagnement social polyvalent en raison de l'absence d'orientations et d'indicateurs disponibles pour l'analyse de la mission d'accompagnement social. S'il existe effectivement des instances de régulation, de coordination et de pilotage à différentes échelles (DGA, pôle, directions, services), les sujets qui y sont abordés ne sont pas spécifiquement et exclusivement dédiés à l'accompagnement social.

Le pilotage de l'accompagnement social généraliste apparaît donc diffus puisque ses spécificités sont, le cas échéant, abordées au sein d'instances générales de dialogue interne réunies régulièrement (réunions bilatérales, transversales) et impliquant selon l'importance différents

niveaux hiérarchiques (DGA, pôle, directions, MDS et STS). Le suivi de l'activité demeure très restreint et se limite à des indicateurs relatifs à l'accueil dans les STS.

Les travaux visant à alimenter et définir la stratégie départementale en matière d'accompagnement social généraliste ont conduit le département à mettre en place un comité départemental de l'action sociale (CDAS). Il s'agit d'une instance partenariale pilotée par le département, qui a vocation à réunir une à deux fois par an l'ensemble des acteurs institutionnels (collectivités territoriales, services de l'État, organismes de Sécurité sociale) et associatifs œuvrant dans le champ de l'action sociale ; elle visait initialement à animer le dialogue ainsi qu'à structurer et partager la lecture des diagnostics précités (Pasip et pactes locaux de solidarité) et le choix des orientations. Transformé fin 2022 en instance d'animation du partenariat, le département relève que son objectif premier est de constituer un lieu d'échange transversal, d'identification de thématiques communes de travail, de partage d'orientations, voire de définition de stratégies communes, face aux besoins à identifier.

Réuni pour la dernière fois le 24 février 2023, ce CDAS a été, selon le compte-rendu, conduit à aborder l'actualité sociale nationale (pacte des solidarités, livre blanc du travail social) et départementale (élaboration du SDAS, PASIP) ainsi qu'à animer les réflexions autour de la thématique « L'action sociale au défi des transitions (citoyenne, écologique et numérique) ». Sa prochaine réunion était envisagée pour la fin d'année 2023 / début 2024 afin notamment de présenter le SDAS fraîchement adopté par l'assemblée départementale.

V - Un travail partenarial local renforcé mais encore à formaliser

Le département s'est inscrit ces dernières années dans une démarche de renforcement de ses relations partenariales aboutissant à la conclusion de plusieurs conventions.

Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, est intervenue la signature le 1^{er} juillet 2019 de la Convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (Calpae) dont l'une des actions socles est relative au premier accueil social inconditionnel de proximité (Pasip). S'organisant à une échelle infra-départementale, le Pasip 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. Le déploiement de ce dispositif a donné lieu à la conclusion d'une convention d'engagements réciproques entre différents partenaires institutionnels recevant du public²³.

En ce qui concerne le RSA, le travail partenarial actuel repose sur les conventions de gestion conclues avec la Caf et la MSA, précisant les modalités d'instruction des demandes de RSA et de transmission des informations ; il est complété par des conventionnements avec l'État (insertion par l'activité économique), 120 organismes (santé, création d'activité, approche sociale et professionnelle) ainsi que par un accord partenarial avec l'AFPA.

Fin 2019, le département a mis en place un partenariat avec Pôle Emploi à destination des demandeurs d'emploi, allocataires du RSA ou non, cumulant des difficultés d'insertion et d'ordre social (logement, santé, accès aux droits, etc.) et nécessitant un accompagnement global avec un suivi coordonné emploi/social. Deux types d'accompagnement sont identifiés, l'accompagnement global des personnes en difficulté et l'accompagnement social exclusif, ce dernier résultant du constat de l'impossibilité manifeste d'une recherche d'emploi en raison de la multiplicité et de la complexité des difficultés rencontrées (orientation vers le travailleur social). Cette convention vise à faciliter et améliorer l'articulation des actions respectives de Pôle Emploi et du département, afin de favoriser et accélérer l'accès ou le retour à l'emploi des personnes suivies. Les publics pressentis²⁴ sont repérés dans le cadre d'un entretien avec un assistant de service social ou un conseiller Pôle Emploi et bénéficient alors d'un diagnostic partagé de la situation permettant de définir un accompagnement global d'une durée initiale de 12 mois maximum et pouvant atteindre au total 18 mois ; le suivi repose sur un entretien au moins tous les 6 mois avec le conseiller Pôle Emploi et l'assistant de service social.

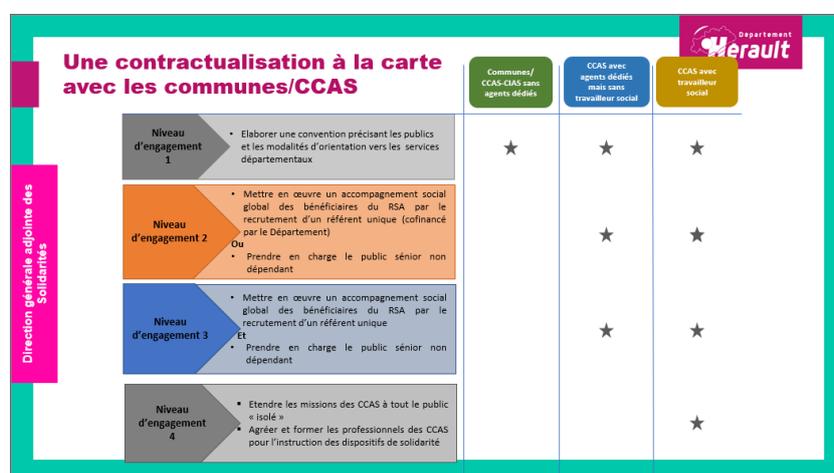
Les services sociaux des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS) sont traditionnellement référents des ménages sans enfants mineurs à charge et/ou des publics de plus de 60 ans.

²³ Préfecture (MFS), Caf, CARSAT, CPAM, MSA, Pôle emploi, Association des maires de l'Hérault, MLI, UDCCAS, CCAS de Montpellier.

²⁴ Ce dispositif s'adresse aux demandeurs d'emplois, bénéficiaires du RSA ou non, rencontrant des freins sociaux à l'emploi nécessitant une prise en charge articulée par un professionnel de chaque institution.

Leur accompagnement social peut porter sur le logement, l'accès aux droits, la prévention de la dépendance, le suivi des bénéficiaires RSA. Cependant, on note une grande disparité au niveau départemental en fonction de leur politique volontariste et des moyens humains dont ils sont dotés (présence ou non de travailleurs sociaux), conduisant le département à prévoir en conséquence quatre niveaux d'engagement.

Schéma n° 1 : niveaux d'engagement des relations partenariales du département avec les CIAS-CCAS du territoire



Source : département de l'Hérault

Le département entretient une relation partenariale avec le CCAS de Sète, qui a débuté par la signature d'une convention en novembre 2012 relative à l'accueil et au suivi des personnes âgées de 60 ans et plus, non dépendantes. Signée pour une durée de 3 ans, cette convention n'a pas été renouvelée à son échéance, le partenariat perdurant malgré tout depuis lors à l'image d'autres partenariats d'usage portant sur la répartition des publics (personnes isolées, familles avec enfants, personnes âgées). Le département manifeste sa volonté de s'engager dans une démarche approfondie de contractualisation avec les CCAS volontaires.

Par ailleurs, le département a fait connaître l'existence de conventions signées avec les Missions locales insertion gérées dans le cadre du Fonds d'aide aux jeunes afin que soient organisées des actions d'insertion pour les jeunes en grande difficulté de 16 à 25 ans. Elles accueillent et accompagnent les jeunes dans la durée, pour les aider, à leur demande, à gagner en autonomie (logement, mobilité, accès aux droits,

aides financières, démarches administratives, soutien à la remobilisation, accès aux soins, etc.). Ainsi, en 2023, le département a conventionné avec six missions locales réparties sur le territoire afin de proposer aux jeunes un accompagnement individualisé ou collectif.

En s'appuyant sur sa stratégie en matière d'action sociale, le département souhaite s'engager dans une démarche de co-construction de dispositifs avec les acteurs locaux afin de conforter l'action des travailleurs sociaux et de faciliter les parcours des personnes accompagnées. L'objectif est donc d'apporter une réponse coordonnée en généralisant la démarche de contractualisation à un nombre plus large de partenaires (services déconcentrés de l'État, CCAS/CIAS, organismes de sécurité sociale). Interrogés sur la qualité de la coordination entre les intervenants, les travailleurs sociaux du département de l'Hérault paraissent très partagés (un gros tiers favorable, un petit tiers neutre, et un tiers défavorable) mais leur opinion est bien plus favorable que la moyenne des six départements (34,8 % contre 23,6 %).

Dans ce contexte, le comité départemental de l'action sociale qui réunit les acteurs institutionnels (collectivités territoriales, services de l'État, organismes de Sécurité sociale) et associatifs œuvrant dans le champ de l'action sociale, constitue, par l'entremise de sa déclinaison en comités locaux, un outil de l'animation partenariale sur le territoire héraultais. En l'état, et jusqu'à présent, la coordination partenariale n'a toutefois pas permis d'adopter un document global de type référentiel de l'accompagnement social généraliste ; seuls quelques imprimés d'instruction de dispositifs départementaux sont communs. Le département envisage que l'adoption récente de son SDAS puisse permettre une meilleure articulation avec les partenaires ; les travaux préparatoires de ce schéma ont d'ailleurs permis aux travailleurs sociaux de souligner la nécessité de disposer des coordonnées d'un référent spécifique notamment à la CAF, à la MSA, à la Carsat, afin de faciliter la continuité de parcours des bénéficiaires.

Quant à la référence de parcours, selon la délibération du 26 juin 2023 du conseil départemental prenant acte du bilan d'exécution 2022 de la Calpae, il apparaît que les formations à la démarche de référent de parcours, programmées initialement pour juin-juillet 2021, ont été reportées. Bénéficiant d'un poste de chargée de mission depuis début 2019 dédié au déploiement du Pasip et de la référence de parcours, cette dernière n'a connu aucun début de mise en œuvre, la démarche étant qualifiée de « non opérationnelle sur le CD34 ». Parmi les raisons invoquées figurent « notamment » une question de calendrier ainsi que la nécessité de coconstruire cette formation avec les partenaires de l'action sociale. Les

échanges menés jusqu'ici avec eux ne permettent pas au département d'entrevoir la dynamique nécessaire et indispensable à la mise en œuvre de cette démarche. Reposant sur une implication forte des partenaires et la mise au centre du dispositif des bénéficiaires (amenés à choisir leur référent), le département souhaite se donner le temps de partager, au-delà des seuls travailleurs sociaux du département, une réflexion commune sur ce dispositif avec ses partenaires. Dans le cadre des travaux préparatoires du SDAS, les travailleurs sociaux ont fait part de leurs interrogations sur ce dispositif quant à la place laissée à l'utilisateur et à l'exigence d'une parfaite coordination partenariale.

CONCLUSION

L'Hérault est un département dynamique en matière d'emploi et en forte croissance démographique, ce qui contraste avec des indicateurs sociaux fortement dégradés en termes de chômage, d'inégalités de revenus et de taux de pauvreté. Dans ce contexte, la politique d'accompagnement social du département de l'Hérault constitue un enjeu. Si elle a bénéficié d'une structuration et d'une organisation territoriale de proximité permettant de garantir une facilité d'accès de l'usager, elle a pâti d'une absence de définition claire de ses objectifs et de la stratégie pour les atteindre. En l'absence de schéma départemental de l'action sociale jusqu'en octobre 2023, la politique d'accompagnement social n'a été guidée que par les conventions conclues avec des partenaires ainsi que par des initiatives, parfois isolées, et le professionnalisme des travailleurs sociaux. Les réflexions quant à un repositionnement de son action en la matière conduiront le département à poursuivre et amplifier sa logique de conventionnement avec les autres partenaires. En effet, suite à l'adoption de son SDAS, le département confirme qu'il souhaite entrer dans une logique de priorisation des publics (ménages avec enfant mineur et bénéficiaires de l'APA) soit en poursuivant des partenariats (parfois à formaliser), soit en menant une réflexion conjointe sur des protocoles partenariaux autour d'objectifs partagés.

En matière de système d'information, privé d'un outil de pilotage performant et unifié, le département ne dispose pas actuellement d'une vision consolidée de l'activité de la polyvalence de secteur et du volume de bénéficiaires suivis. Les outils en place sont progressivement remplacés par le déploiement de fonctionnalités associées au logiciel Solis. La migration vers un outil unique semble être la solution idoine pour améliorer le suivi individuel des usagers et le suivi global de l'activité des services dédiés, sous réserve d'anticiper le risque inhérent à toute migration d'un système d'information. À ce stade, il est regrettable que la logique de digitalisation ne soit pas également tournée vers l'extérieur, et notamment vers les demandeurs et bénéficiaires d'un accompagnement social généraliste.

L'absence d'orientations générales internes n'a pas conduit le département à définir son dispositif de pilotage de la politique d'accompagnement social. Il s'est toutefois positionné en animateur du comité départemental de l'action sociale afin de faire vivre la communication et la coordination partenariale. Cela constitue un enjeu en cette période où il vient de se doter d'un schéma de l'action sociale qui vise à délimiter son champ d'intervention en lien étroit avec les partenaires afin de ne laisser aucun Héraultais sans solution d'accompagnement.

Chapitre II

Les moyens mobilisés : le coût de l'accompagnement social

Les effectifs de travailleurs sociaux intervenant dans le champ de l'accompagnement social généraliste représentent 275 ETPT en 2022, soit 6,7 % des effectifs totaux du département. Représentant environ 14 M€ en 2022, les dépenses de leur masse salariale ont évolué en moyenne annuelle de 5 %, supérieure à celle de l'ensemble des effectifs du département (3,9 % en moyenne annuelle).

I - Des effectifs de travailleurs sociaux globalement en hausse et une masse salariale dynamisée

Selon le fichier des effectifs communiqué par le département de l'Hérault, exprimé en ETPT²⁵ et retraité par la Cour des comptes, l'année 2022 enregistre un effectif de 4 078 agents²⁶ correspondant à une masse salariale de 197 M€. Ce même fichier a permis d'identifier, par filtres et retraitements successifs, les travailleurs sociaux de la polyvalence de secteur.

Les effectifs totaux du département ont cru de 2 % par an en moyenne sur la période 2018-2022. Les effectifs globaux de travailleurs sociaux ont progressé à un rythme plus soutenu (+ 3,2 % en moyenne par an). Selon le département, ces évolutions étaient rendues nécessaires à la

²⁵ Équivalents temps plein annuel travaillé (ETPT).

²⁶ Ces mêmes effectifs s'élèvent à 4 224 agents ETPT selon le compte administratif 2022.

fois par les besoins des territoires et de la demande sociale ; il les justifie également par le décalage existant avec d'autres départements. Sur les 483 travailleurs sociaux en ETPT recensés en 2022, 275 étaient exclusivement dédiés à l'accompagnement social généraliste soit 55,7 %. Avec une augmentation moyenne annuelle de 2,9 %, les effectifs des ATSE polyvalents ont progressé moins rapidement que les autres ATSE du département.

**Tableau n° 2 : évolution comparée des effectifs en ETPT
entre 2018 et 2022**

<i>Évolution des effectifs</i>	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution annuelle moyenne
<i>ETPT CD34</i>	3778	3987	3921	3997	4078	2,0 %
<i>ETPT ATSE</i>	428	468	459	474	483	3,2 %
<i>Part des ATSE dans les effectifs totaux (en %)</i>	11,3	11,7	11,7	11,9	11,8	
<i>Effectifs physiques ATSE polyvalents</i>	351	352	365	377	391	2,7 %
<i>ETPT ATSE polyvalents dédiés à l'ASG</i>	246	266	255	267	275	2,9 %
<i>Part des ETPT d'ATSE polyvalents dans le total des ETPT d'ATSE (en %)</i>	58	57	56	56	57	
<i>Part des ETPT d'ATSE polyvalents dans le total des ETPT du CD34 (en %)</i>	6,5	6,7	6,5	6,7	6,7	

Source : base des ETPT et masse salariale associée communiquée par le CD34 et retravaillée par la Cour des comptes

A - Des effectifs de travailleurs sociaux en croissance

Le périmètre défini pour évaluer les effectifs des travailleurs sociaux relevant de l'enquête tient compte des réorganisations des services départementaux sur la période de contrôle. En effet, en 2018, la structuration interne de la DGA SD a été revue. Trois directions appelées directions territoriales des agences - DTA (englobant 19 agences départementales des solidarités) ont laissé place aux 6 maisons départementales des solidarités – MDS (englobant 36 STS). L'étude des effectifs tient compte de la réorganisation de ces services.

Diplômés d'un BAC+3 minimum, titulaires d'un diplôme d'État et regroupés au sein du cadre d'emploi des « assistants territoriaux socio-éducatifs », les travailleurs sociaux se répartissent entre deux « spécialités métier » : les assistants de service social (ASS) et les conseillers en économie sociale et familiale (Cesf). Sont pris en compte les travailleurs sociaux exerçant des missions d'accompagnement direct des usagers. Au sein de la DGA SD, des travailleurs sociaux sont présents en « central » et dans les services territoriaux :

- Au sein de la direction adjointe du Pasef, le Service équipe relais-soutien (Sers) regroupe notamment des ASS et des Cesf, dont la mission consiste à remplacer temporairement des agents absents ou à apporter un appui pour faire face à un important volume d'activité. Représentant une quinzaine d'agents, ces travailleurs sociaux sont donc comptabilisés dans le périmètre de l'étude pour la quotité de travail exclusivement consacrée à la polyvalence de secteur, soit 50 % de leur temps de travail²⁷.
- Au sein de la direction de l'action sociale et des territoires (Dasl) : depuis 2021, son périmètre d'intervention englobe la fonction de suivi des mesures d'accompagnement social personnalisé (précédemment assurée au niveau de la Maison départementale de l'autonomie) confiée à des travailleurs sociaux ; toutefois, ne réalisant pas directement d'accompagnement social auprès des personnes, leurs missions, bien que contribuant à la politique publique de l'accompagnement social, ne rentrent pas dans le périmètre de la présente enquête car le suivi réel des bénéficiaires de ce dispositif est confié à des opérateurs dans le cadre de conventions.
- Au sein des STS qui composent les MDS (tous publics, hors dépendance), les effectifs sont répartis en 2 catégories : des agents dédiés aux missions de l'action sociale et de l'insertion (ASI) et des agents dédiés à l'aide sociale à l'enfance (ASE)²⁸. Seuls les travailleurs sociaux

²⁷ Selon la réponse du CD34 du 18 octobre 2022, les effectifs de TS de l'équipe relais assurent des remplacements sur les métiers de l'ASI (action sociale insertion) à hauteur d'un taux moyen de 65 % ; déduction faite de 25 % du temps des métiers ASI dédié au traitement des informations préoccupantes, la quotité des TS du SERS intervenant strictement pour l'accompagnement social généraliste s'élèverait à 48,7 %, justifiant le taux moyen retenu de 50 % des effectifs TS du SERS entrant dans le périmètre de l'enquête.

²⁸ Toutefois, le département n'est pas en mesure de faire la distinction entre les travailleurs sociaux relevant de l'action sociale et de l'insertion et ceux relevant de l'aide sociale à l'enfance jusqu'en 2021, cette donnée n'étant pas référencée dans le système d'information.

de l'ASI entrent dans le cadre de la présente enquête relative à l'accompagnement social généraliste. Les travailleurs sociaux dédiés aux missions de l'ASI, lorsqu'ils relèvent du métier d'ASS, contribuent²⁹ également au traitement des informations préoccupantes (IP) pour le compte de l'ASE. Le département indique qu'il n'est pas possible de comptabiliser avec exactitude la part de temps consacrée par les personnels de l'ASI au traitement des IP en raison des grandes variations constatées entre STS et d'une année sur l'autre. Une convention a donc été fixée retenant un temps moyen dédié à cette activité hors enquête à hauteur de 25 %. Cela conduit à retenir un volume global de 75 % du temps de travail des ASS et de 100 % de celui des CESF, dédié exclusivement à l'accompagnement social polyvalent.

- Rattachés à la Dasl mais exerçant au sein de commissariats ou brigades de gendarmerie, six travailleurs sociaux exercent les missions d'intervenants sociaux en commissariat ou gendarmerie (ISCG) pour permettre une prise en charge des personnes victimes, une prévention en faveur des personnes en situation de détresse sociale, ainsi qu'un accompagnement social ponctuel pour l'accès aux droits³⁰. N'exerçant pas leurs missions pour le compte de l'ASE, leur temps de travail est retenu à 100 % dans le cadre de la présente enquête.

Selon les données initialement transmises par le département, l'accompagnement social généraliste aurait bénéficié en 2022 de l'équivalent temps plein travaillé de 284 ASS, 62 Cesf, 229 assistants administratifs et de 41 cadres.

Toutefois, sur la base des fichiers transmis par le département et après retraitement des données par la Cour des Comptes en lien avec lui, le périmètre retenu des ATSE strictement dédiés à l'accompagnement social généraliste est donc le suivant :

²⁹ Les ATSE exerçant les fonctions de CESF ne sont pas concernés.

³⁰ Ils reçoivent les usagers à : Lunel, Montpellier, Sète, Clermont-l'Hérault, Béziers ou sur l'Ouest Hérault.

Tableau n° 3 : effectifs strictement dédiés à l'accompagnement social généraliste en 2022

<i>Direction</i>	Effectifs en ETPT	Effectifs physiques moyens
<i>Équipe relais soutien (SERS du PASEF) 50 % de l'activité dédié à l'ASG</i>	7,6	15,4
<i>Service pratiques et prospectives du travail social (ISCG)</i>	5,6	6,0
<i>MDS Cœur d'Hérault-Pic St-Loup</i>	25,1	34,8
<i>ATSE (75% du temps de travail ASG)</i>	23,1	32,8
<i>CESF (100% ASG)</i>	2,0	2,0
<i>MDS de l'Étang de Thau</i>	27,3	37,7
<i>ATSE (75% du temps de travail ASG)</i>	23,5	33,8
<i>CESF (100% ASG)</i>	3,8	3,9
<i>MDS du Biterrois</i>	65,3	92,7
<i>ATSE (75% du temps de travail ASG)</i>	62,8	89,7
<i>CESF (100% ASG)</i>	2,5	3,0
<i>MDS du Montpelliérain</i>	100,0	140,0
<i>ATSE (75% du temps de travail ASG)</i>	95,0	134,9
<i>CESF (100% ASG)</i>	5,1	5,1
<i>MDS Haut Languedoc Ouest Hérault</i>	24,7	36,7
<i>ATSE (75% du temps de travail ASG)</i>	24,7	36,0
<i>CESF (100% ASG)</i>	0,0	0,7
<i>MDS Petite Camargue</i>	19,2	28,0
<i>ATSE (75% du temps de travail ASG)</i>	18,2	27,0
<i>CESF (100% ASG)</i>	1,0	1,0
<i>TOTAL des effectifs dédiés à l'ASG</i>	274,8	385,3

Source : données communiquées par le département de l'Hérault et retraitées par la Cour des comptes

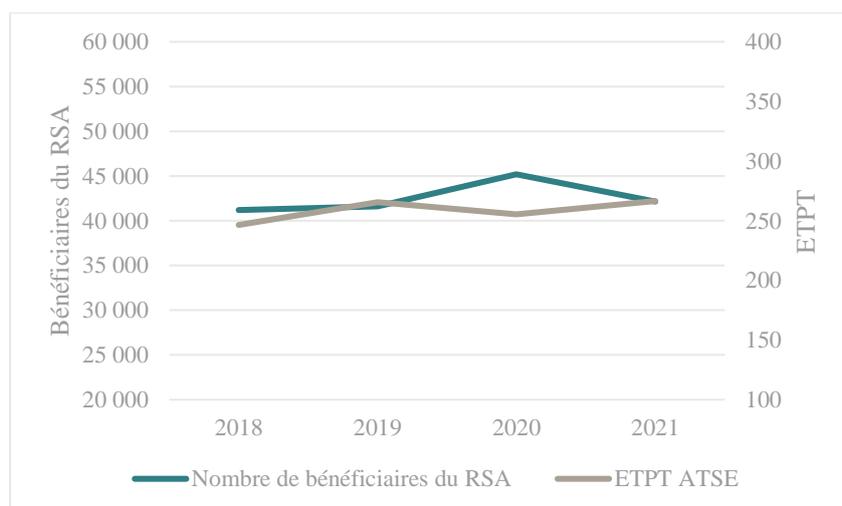
En 2022, les ASS sont au nombre de 260,4 ETPT et les Cesf au nombre de 14,4 ETPT. La même année, les titulaires représenteraient environ 87 %³¹ des effectifs, le volume d'agents contractuels connaissant une forte croissance sur la période : de 0,3 % du total des effectifs en 2018, il serait passé à 5 % en 2020 et 13% en 2022. Sur la période, la représentation des agents contractuels augmenterait de

³¹ Extrapolation aux effectifs de travailleurs sociaux de la répartition communiquée par le CD34 distinguant les agents titulaires des contractuels au sein du pôle action sociale enfance et famille sur la période en ETPT.

12,5 points. Le département justifie cette évolution par le nombre de postes vacants ainsi qu'un rythme des concours organisés par le centre de gestion insuffisant pour satisfaire le besoin. Il ajoute que les collaborateurs ainsi recrutés sont tous diplômés d'État et encouragés à passer les concours de la fonction publique.

L'évolution des personnels départementaux dédiés à l'accompagnement social généraliste peut être comparée à l'évolution croissante du nombre de bénéficiaires du RSA (BRSA) au niveau départemental. En 2019, le ratio du nombre de bénéficiaires du RSA par travailleur social polyvalent était de 157³². Ce nombre moyen est resté relativement stable jusqu'en 2021 (158)³³ avec toutefois un ratio culminant à 177 BRSA par travailleur social en 2020.

Graphique n° 1 : évolution comparée des bénéficiaires du RSA et du nombre de travailleurs sociaux polyvalents en ETPT



Source : Insee (nombre de BRSA) et fichier des effectifs du CD34 retravaillé par la Cour des comptes

De l'analyse de ces données découlent les cinq indicateurs suivants :

- 31,9 % des personnels totaux du département sont des personnels de la DGA SD (1300 / 4 078) ;
- 6,7 % des ETPT totaux du département sont des travailleurs sociaux polyvalents (hors IP) relevant du périmètre de l'enquête (274,8/ 4 078) ;

³² Estimation : un travailleur social peut prendre en charge 71,6 BRSA.

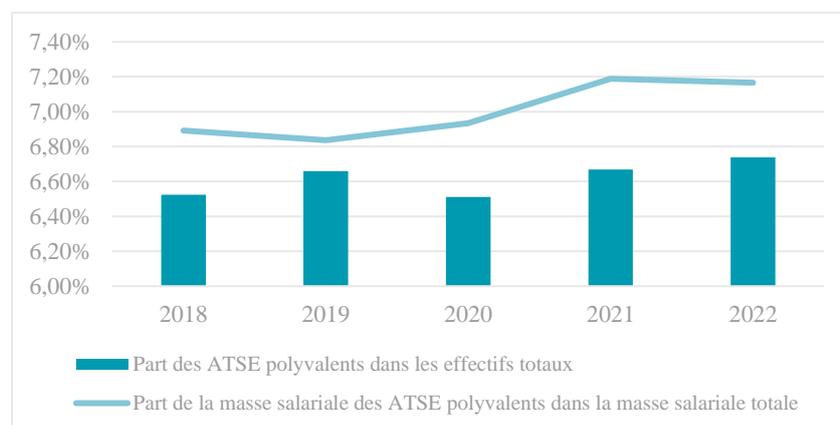
³³ Source : Insee pour les bénéficiaires de RSA.

- 50,4 % des ETPT de la DGA SD sont des travailleurs sociaux polyvalents (hors IP) relevant du périmètre de l'enquête 274,8/ 545) ;
- Au regard de sa population, le département emploie un travailleur social en ETPT pour 4 280 habitants (1 176 145 / 274,8) ;
- Au regard du nombre de bénéficiaires du RSA, le département emploie un ATSE (en ETPT) pour 158 bénéficiaires du RSA³⁴ (en 2021).

B - Une masse salariale en hausse sous l'effet de mesures nationales et locales

En 2022, les charges de personnel du département (plus de 197 M€³⁵) représentent 15,7 % de ses charges courantes ; au sein de ces dernières, les charges de personnel des travailleurs sociaux polyvalents (14,1 M€) représentent 1,1 % (**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**). Si la masse salariale totale du département a progressé de 5 % par an en moyenne sur la période, celle liée aux ATSE a progressé à un rythme plus soutenu, leur part relative dans le total passant de 6,9 % en 2018 à 7,2 % en 2022.

Graphique n° 2 : part des effectifs (ETPT) et de la masse salariale des travailleurs sociaux au sein de la collectivité



Source : base communiquée par le département et retraitée par la Cour des comptes

³⁴ Source : Insee.

³⁵ Source : base communiquée par le département et retraitée par la Cour des comptes.

En 2022, le coût moyen chargé d'un travailleur social (masse salariale) est de 51 436 €. Ce coût a progressé de 2,25 % en moyenne sur la période avec un pic de + 8,37 % en 2020, dû au repyramidage des grades des ATSE en catégorie A. Le coût moyen chargé par ETPT d'ATSE est supérieur au coût moyen chargé tous personnels du département confondus³⁶ sur la période (de 5,4 % en moyenne). Pour l'année 2022, considérant un volume de 274,8 ETPT de travailleurs sociaux mobilisés spécifiquement sur l'accompagnement social, le montant total de la masse salariale affectée serait donc évalué à 14,13 M€ (Annexe n° 4).

Tableau n° 4 : coût moyen chargé par ETPT et masse salariale des ATSE polyvalents en €

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Effectifs ATSE polyvalents en ETPT</i>	246,5	265,5	255,4	266,5	274,8
<i>Coût moyen chargé par ETPT d'ATSE polyvalent</i>	47 271	44 834	48 586	49 448	51 436
<i>Masse salariale des ATSE polyvalents</i>	11 651 680	11 904 543	12 406 685	13 179 964	14 133 474

Source : données communiquées par le CD34 et retraitées par la Cour des comptes

Il convient de souligner le cas particulier des ISCG. En effet, par convention, ces travailleurs sociaux en commissariat ou gendarmerie, recrutés par le département et les services de l'État, occupent des postes co-financés par l'État via le Fonds interministériel de prévention de la délinquance (FIPD). Les 5 premiers postes créés sont co-financés à parts égales (environ 20 000 € par poste pour chaque financeur). Le sixième poste créé a été financé par l'État à hauteur de 80 % la première année (mai 2021 à mai 2022), puis 70 % les années suivantes. Ainsi, selon ces critères de co-financement, la masse salariale des ISCG à la charge du département s'élèverait donc à 99 840 € en 2021 (au lieu de 215 724 €) et à 130 624 € en 2022 (au lieu de 282 243 €).

³⁶ 48 366 € en 2022 : base communiquée par le département et retraitée par la Cour des comptes.

II - Les aides mobilisées dans le cadre d'un accompagnement social, majoritairement pour le domaine du logement

Dans le cadre de leur mission d'accompagnement social, les travailleurs sociaux mobilisent certains dispositifs en faveur des personnes accompagnées. Outre ceux prévus par une disposition législative dont l'application est obligatoire, les départements sont habilités, en leur qualité de chefs de file de l'action sociale, à créer de leur propre initiative des dispositifs spécifiques (dispositifs extra-légaux). Le département de l'Hérault a mis en place des aides pour lesquelles il précise ne bénéficier d'aucun co-financement de partenaires, à l'exception du fonds de solidarité pour le logement.

- Les aides en matière de logement : le fonds de solidarité pour le logement

Dans le cadre du fonds de solidarité pour le logement (FSL), les bénéficiaires, que le département considère comme étant tous des usagers de l'accompagnement social, peuvent prétendre à des aides financières (aides directes) ou des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL).

Concernant les aides financières, le nombre de ménages bénéficiaires d'aides FSL est en diminution de 38 % (évolution 2021 / 2022) et le nombre de dossiers de 7 %. Le département relève que ce mouvement de diminution est continu depuis 2019, comme dans de nombreux départements. Il cite plusieurs raisons à cela :

- des conditions d'accès au logement particulièrement difficiles dans l'Hérault, avec des personnes non éligibles aux garanties d'impayé de loyer qui se trouvent exclues du secteur privé ; cela s'illustre par les plus de 45 000 demandeurs en attente de logement social ;
- l'inadéquation entre les ressources et les loyers notamment sur le parc privé des zones tendues, rendant inopérant le FSL comme prévu dans son règlement ;
- la baisse des demandes d'aide pour les factures d'énergie et d'eau, en raison de l'obligation d'avoir remboursé un précédent prêt avant de solliciter une autre aide de même nature, sachant en outre que le chèque énergie et les aides de certains fournisseurs ou organismes diminuent le recours au FSL ;

- le développement du surendettement pour les dettes élevées de loyer ou de grosses factures d'énergie, non éligibles au FSL (dettes plafonnées).

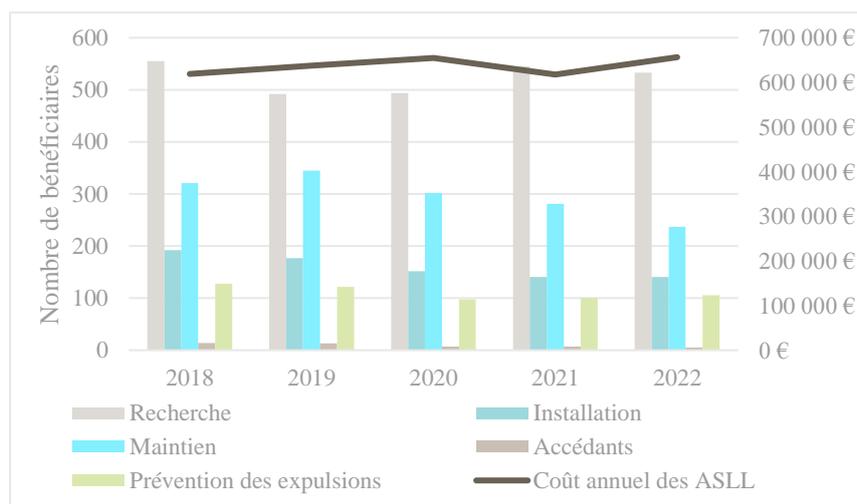
Enfin, le département relève, de manière plus générale, une forme de non recours pour les salariés, les demandeurs étant principalement des bénéficiaires de minima sociaux, ainsi qu'une orientation des demandes vers de l'aide alimentaire, les foyers priorisant le paiement des charges liées au logement.

Concernant les mesures d'accompagnement social lié au logement, le département de l'Hérault finance des structures qui mettent en œuvre des actions visant à accompagner les ménages dans une démarche d'autonomie pour faciliter leur accès à un logement ou leur maintien dans celui-ci. Ainsi, ces actions prennent la forme d'entretiens individuels proposés par les structures conventionnées et se déroulent au domicile de l'utilisateur et/ou au sein de la structure, au minimum une fois par mois. La mise en place de ce type d'actions rend obligatoire les rencontres entre le bénéficiaire, le prestataire et le travailleur social, ainsi que la signature d'un contrat d'objectif.

Mobilisables indépendamment de l'attribution d'une aide financière, différents types de mesures sont disponibles afin de s'adapter à la situation du ménage, et peuvent se succéder :

- la recherche de logement, d'une durée de trois mois renouvelables, vise à favoriser l'accès à un logement dans le cadre d'un bail de location de droit commun dans le parc privé ;
- l'installation dans le logement, d'une durée de trois mois, tend à faciliter la connaissance et l'intégration dans le nouveau logement, l'ouverture des droits, la gestion du budget (loyer, énergie, assurance, ...) ;
- le maintien dans le logement, d'une durée de six mois renouvelables, recherche l'assainissement durable de la situation par la résorption des impayés de loyers et/ou de toutes les charges liées au logement ;
- l'accession à la propriété ou le maintien du propriétaire occupant en difficulté, d'une durée de six mois renouvelables, contribue à l'évaluation du projet immobilier ou aide à la résorption des impayés de prêt et/ou des charges de copropriété allant, le cas échéant, jusqu'à un accompagnement dans la vente du bien ;
- la prévention des expulsions locatives, d'une durée de cinq mois renouvelables, vise à fixer les orientations à réaliser pour résorber l'endettement locatif, procure un accompagnement au tribunal et dans la mise en œuvre du jugement rendu (plan d'apurement, résiliation du bail).

Graphique n° 3 : évolution du nombre de bénéficiaires par action d'accompagnement social lié au logement et coût annuel global



Source : département de l'Hérault

Sur la période, le nombre global de bénéficiaires a diminué, en moyenne, d'un peu plus de 2,3 % par an. Cette diminution est plus homogène et régulière concernant les actions relatives à l'installation (- 7,4 % / an) ou au maintien (- 7,3 %) dans le logement, et à l'accèsion à la propriété (volume restreint de bénéficiaires passé de 14 en 2018 à 5 en 2022). Les actions mobilisées concernent majoritairement (52 %) la recherche d'un logement dont le volume de bénéficiaires a plus légèrement diminué (- 1 % / an). La mobilisation de cette dernière mesure par les travailleurs sociaux est révélatrice des difficultés du territoire en ce domaine.

Malgré la baisse globale des actions, leur coût total annuel est en progression sur la période, au rythme annuel moyen de + 1,5 %, représentant près de 657 000 € en 2022 et un montant moyen par bénéficiaire de 642 € (contre 511 € en 2018). Le coût annuel des ASLL est inclus dans le budget global du FSL dont les ressources proviennent du département, de contributeurs volontaires (fournisseurs énergie, eau, bailleurs, EPCI, Caf, MSA, etc.) ainsi que des bénéficiaires remboursant une partie des aides qui leur ont été attribuées sous forme de prêt.

Une mesure ASLL spécifique prévention des expulsions peut être mobilisée au stade de l'assignation. Elle implique l'adhésion de la personne, un engagement signé suite à une rencontre tripartite (travailleur social, locataire, association), et un bilan individuel social et financier à

l'issue. Cette mesure prévoit l'accompagnement physique à l'audience, l'explication de la décision judiciaire et un accompagnement à sa mise en œuvre (suivi budgétaire, reprise des paiements, mise en place du plan d'apurement, etc.). La collectivité est engagée dans la prévention des expulsions locatives. Les travailleurs sociaux des territoires proposent un rendez-vous de manière systématique aux personnes, afin de réaliser un diagnostic social et financier (DSF) au stade de l'assignation et de la réquisition de la force publique : en 2022, sur le périmètre des MDS, 47 % des personnes s'y sont rendues. Les DSF sont adressés au secrétariat³⁷ des trois commissions de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) et aux sous-préfectures concernées. Sur 732 dossiers étudiés en CCAPEX en 2022, seuls 46,7 % permettent de mettre un terme³⁸ à la procédure d'expulsion et 43 % nécessitent un suivi. En outre, de l'aveu du département, le volume de dossiers ne permet d'examiner que les situations les plus complexes en CCAPEX.

En raison de la crise sanitaire, les assignations ont connu une baisse en 2020 et 2021 entraînant un impact sur les autres étapes (moins de résiliation de baux) ; par ailleurs, il y a eu deux reports de la trêve hivernale et des directives ont conduit les services de l'État à surseoir aux accords du concours de la force publique sans solution de relogement ou d'hébergement. Par effet de rattrapage, les assignations, les commandements de quitter les lieux et les réquisitions de la force publique sont à la hausse en 2022.

- Le Fonds départemental d'aide aux jeunes

Le département finance le Fonds d'aide aux jeunes (FDAJ) qui concerne des personnes de 18 à 25 ans révolus, domiciliées dans l'Hérault, hors du territoire de la métropole de Montpellier, inscrites dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle. Permettant de mobiliser des aides dans des domaines tels que la subsistance alimentaire, la mobilité, le logement, la santé, la formation, ce dispositif est destiné à favoriser une démarche d'insertion et à faire face à des besoins urgents. Comme le permet la loi, le dispositif du FDAJ est mis en œuvre, dans l'Hérault, selon deux modes opératoires :

- un mode déconcentré : il est géré, dans ce cadre, par la Dasl et par les MDS à l'échelle des STS ;
- un mode délégué : il est alors géré par les communes ou les EPCI, par voie de convention, avec un fonds abondé aux deux tiers par le

³⁷ Direction départementale du travail de l'emploi et des solidarités (DDTES).

³⁸ Fin de procédure, règlement de la dette, restitution des clefs.

département et, pour le tiers restant, par la commune ou l'EPCI délégataire. Aujourd'hui, sept communes³⁹ et trois EPCI⁴⁰ volontaires bénéficient de cette délégation.

Les aides du FDAJ peuvent prendre une forme individuelle (aide financière et accompagnement) et sont alors mises en œuvre par les référents des services instructeurs (travailleurs sociaux des STS / des CCAS, et majoritairement conseillers insertion MLI) dans le cadre d'un suivi personnalisé. Lorsqu'elles prennent une forme collective, elles sont mises en œuvre par des structures conventionnées et visent, grâce à la dynamique de groupe, à lever les freins à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

Le département relève que l'aide financière individuelle (Annexe n° 5) est « presque toujours » associée à un accompagnement (afin d'éviter l'attribution d'argent sans suivi) et à plus de 90 % instruite par les conseillers en insertion MLI, qui sont rarement diplômés en travail social. Le nombre de demandes d'aides individuelles, reçues et traitées sur la période 2019-2022 (absence de données pour 2018), a connu une évolution significative en 2020 (+ 23 %) et 2021 (+ 11,7 %) avant d'enregistrer un reflux en 2022 (- 20,5 %). Le département explique cette évolution par les conséquences de la crise sanitaire⁴¹ plus particulièrement sur les jeunes de 18 à 25 ans confrontés à des problèmes de subsistance ; il relève que, si l'année 2022 marque le pas notamment du fait du déploiement de nouveaux dispositifs d'insertion à destination des jeunes, leur situation demeure une source de préoccupation en raison d'indicateurs de fragilité élevés⁴². En revanche, le taux d'attribution est relativement stable sur la période (87 % à 88 %). Le nombre de bénéficiaires connaît le même pic enregistré en 2020 et 2021 (+ 8 % et + 9 %) et le même tassement en 2022 (- 21 %). Sur la période, une tendance au renforcement du nombre de bénéficiaires ayant reçu plus d'une aide est constatée (1,03 aide par bénéficiaire en 2019 contre 1,3 en 2022).

Quant aux aides collectives, elles donnent lieu à la mobilisation d'autres compétences que celles des travailleurs sociaux, permettant de

³⁹ Agde, Béziers, Clermont l'Hérault, Frontignan, Marseillan, Mèze et Sète.

⁴⁰ Communauté de communes du Lodévois et Larzac, communauté de communes Pays de Lunel et le SIVOM CIAS du Pays de Pézenas.

⁴¹ Fort impact des effets économiques de la crise (fin des emplois saisonniers ou des CDD, entrées en formation ou apprentissage interrompues, ...) sur les plus jeunes, surreprésentés parmi les entrants sur le marché du travail et occupant plus souvent des emplois temporaires.

⁴² Jeunes ni en emploi, ni en études, ni en formation, situations complexes liées à la santé et/ou aux ruptures sociales et familiales.

proposer des profils adaptés aux besoins des jeunes. Ainsi, le département cite les exemples de la Plateforme Mobilité (conseiller mobilité et formateur à la conduite automobile), de Potentiels Jeunes (formateur technique des métiers manuels), des Pieds dans la terre (exploitants agricoles), du Point accueil et écoute Jeunes (Paej) animé par des psychologues. En 2022, trois nouvelles actions mobilisant des travailleurs sociaux ont été co-financées par le département en partenariat avec l'agglomération de Béziers, délégataire du FDAJ sur son territoire ; elles ont concerné au total 28 jeunes pour un coût total de 7 242 € pris en charge à 50 % par le département.

- Les mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp)

Il s'agit d'une mesure destinée à aider une personne majeure, dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle rencontre pour gérer ses ressources et ses prestations sociales. Elle se traduit par un accompagnement assuré par un travailleur social (délégué à des prestataires sur le territoire départemental), établi sur une durée, basé sur l'adhésion de la personne accompagnée, et poursuivant un objectif de retour à l'autonomie.

Ces mesures peuvent durer de six mois à deux ans et être renouvelées sans que la durée totale puisse excéder quatre ans ; elles comportent :

- Un accompagnement social individualisé ayant pour objectif d'aider le bénéficiaire à faire valoir ses droits (logement, ressources, accès aux soins, etc.) et d'engager avec lui les démarches administratives adaptées. Un apprentissage éducatif est également mené afin d'aller vers une autonomie de la personne.
- Une aide à la gestion des prestations sociales qui, avec l'autorisation du bénéficiaire, peuvent être, pour tout ou partie, perçues et gérées par un organisme prestataire, délégataire du département ; elles sont alors affectées en priorité au paiement du loyer et des charges locatives.

Ce dispositif a connu une certaine dynamique entre 2019 et 2021 permettant à une moyenne de 602 personnes d'en bénéficier, l'année 2022 marquant un tassement (556) sans atteindre le niveau de 2018 (526). En revanche, le coût budgétaire annuel par bénéficiaire, en moyenne, a cru entre 2019 et 2022 de + 2,7 % par an, soit 2 671 € en 2022.

- Les actions territorialisées de cohésion sociale

Le département affirme porter une politique en faveur du développement social local, afin d'enrichir et de renforcer l'intervention des travailleurs sociaux. Pour cela, il soutient les actions engagées par les

CCAS, les associations et autres structures dans le domaine des solidarités, visant à favoriser l'insertion sociale des personnes, à prévenir des situations d'exclusion et à renforcer le lien social. Ces actions couvrent les champs de l'accès aux droits et la médiation administrative, la redynamisation de la personne par des activités collectives, le développement de la citoyenneté, la mobilité géographique, et l'alimentation solidaire. Elles mobilisent une grande diversité de compétences, afin de répondre à la complexité des situations et à la pluralité des besoins des personnes accompagnées : juristes, psychologues, formateurs, animateurs et cadres de l'éducation populaire, médiateurs et conseillers numériques, etc.

Pour l'année 2022, globalement, le département a financé 70 « actions territorialisées » au bénéfice de 49 241 personnes accompagnées, représentant un montant total de 1 025 071 €, soit une moyenne de 14 644 € par bénéficiaire. Dans le champ de la présente enquête, dix actions d'accompagnement ont été assurées par des travailleurs sociaux intervenant dans les structures conventionnées. En croissance régulière depuis 2018, elles ont concerné 8 596 bénéficiaires d'un accompagnement social en 2021 (+ 35 % en moyenne par an) pour un coût budgétaire supérieur à 207 000 €. En revanche, le coût moyen départemental par bénéficiaire est passé de 37 € en 2018 à 24 € en 2021, possiblement en lien avec la montée en charge du dispositif et l'accueil de davantage de participants à chaque action.

- Aide exceptionnelle aux personnes isolées démunies de ressources (AEPIDR)

Il s'agit d'une prestation facultative, créée par le département par délibérations de 1985 et 1986, apportant une aide financière exceptionnelle et ponctuelle (plafonnée à 300 € par foyer) aux personnes isolées, seules ou en couple sans mineur à charge, dont les ressources sont inférieures ou égales au montant du RSA-socle. Les demandes d'aides peuvent être réalisées soit par les travailleurs sociaux des services territoriaux des solidarités (STS), soit par ceux d'autres institutions habilitées (CCAS, CIAS, mairies, hôpitaux, CHR, etc.), qui transmettent les dossiers à un service territorial des solidarités (STS).

Le département a signalé mener une réflexion sur ce dispositif qui pourrait être alloué aux personnes rencontrant des difficultés liées à une absence ou une insuffisance ponctuelle de ressources, selon un principe de subsidiarité, après sollicitation des prestations de droit commun et des dispositifs tels que le FSL. Demeurant exceptionnelle, non obligatoire et non systématique, elle viserait ainsi à soutenir des ménages confrontés à un évènement ayant impacté leur budget et présentant des demandes portant sur des besoins essentiels (alimentation, vêture) ou spécifiques (accès aux droits,

mobilité, ...). Constituant l'un des objectifs du SDAS, le dispositif des aides financières devrait bénéficier d'une révision courant 2024, une nouvelle aide exceptionnelle d'action sociale (ADEAS) venant se substituer à l'AEPIDR en élargissant les critères et barèmes d'attribution.

Si le nombre de bénéficiaires⁴³ de l'AEPIDR est resté relativement stable entre 2018 et 2021 (+ 1 % en moyenne par an), l'année 2022 connaît une nette augmentation de ce nombre avec 3 676 bénéficiaires soit + 16,4 % par rapport à l'année 2021. Si le coût budgétaire connaissait déjà une croissance annuelle soutenue entre 2018 et 2021 (+ 6 %), elle est de près de 20 % en 2022. Ces évolutions s'accompagnent d'une augmentation continue de l'aide moyenne allouée par personne accompagnée, passée de 183 € en 2018 à 220 € en 2022 (+ 5 % / an), illustrant la persistance et l'accentuation des besoins. Le département évoque plusieurs paramètres susceptibles d'expliquer cette évolution :

- la sortie des différents dispositifs de soutien de l'État mis en place durant la crise sanitaire ;
- un public bénéficiaire renforcé par l'élargissement aux personnes de plus de 60 ans non dépendantes, à la suite de la réorganisation des services de 2018⁴⁴ et sur une première année pleinement « post covid » ;
- l'attribution d'aides financières aux familles réfugiées ukrainiennes ;
- et, plus globalement, une augmentation de la précarité liée à la réduction du pouvoir d'achat de familles modestes.

- Les chèques d'accompagnement personnalisé (CAP)

Non évoqués dans la réponse départementale, ils figurent au sein du règlement départemental de l'aide sociale et ont été institués par le département. Le régime contemporain des CAP résulte, selon le RDAS, de délibérations successives de 2000, 2001, 2006 et 2018 ; de fait, des modifications ultérieures⁴⁵ sont intervenues mais n'apparaissent pas consolidées dans le document transmis par le département.

Hormis des situations concernant les enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance ou les jeunes nécessitant une rupture familiale immédiate, ce dispositif s'adresse également à toute personne en situation d'urgence ne

⁴³ Le département formule l'hypothèse que le nombre de personnes bénéficiant d'un accompagnement social est le même que le nombre de bénéficiaires aidés par an.

⁴⁴ Suivies initialement par le service départemental des solidarités (SDA), dont le maillage territorial est moins fin que celui des STS, les personnes de plus de 60 ans non dépendantes relèvent désormais des STS et disposent de ce fait d'une plus grande proximité.

⁴⁵ Délibération n° AD/150221/D/2 du 15 février 2021.

pouvant subvenir à ses besoins alimentaires ou en produits d'hygiène. La demande d'aide, appréciée par le travailleur social polyvalent, prend la forme d'un virement bancaire ou d'un retrait en espèce à la régie ; pouvant être attribué une fois par an, ce dispositif est non renouvelable sauf situation très exceptionnelle autorisant alors une aide limitée à trois jours. Le règlement départemental d'action sociale (RDAS) n'encadre pas les montants attribuables pour la polyvalence de secteur.

CONCLUSION

Le département de l'Hérault compte 4 078 agents en ETPT en 2022, en augmentation sur la période. Les effectifs de travailleurs sociaux (483 ETPT en 2022) croissent à un rythme moyen plus élevé (+ 3,2 % / an), renforçant légèrement leur représentativité au sein des effectifs totaux sur la période (+ 0,5 point, soit 11,7 % en 2022).

Les travailleurs sociaux contribuant directement aux missions de l'accompagnement social généraliste sont rattachés, pour une part, en « centrale », avec les travailleurs sociaux du SERS (service équipe relais soutien), qui y consacrent 50 % de leur quotité de travail, et les six intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie pour 100 % de leur temps de travail, et, pour une autre part, au sein des services territoriaux des solidarités, les travailleurs sociaux (hors service de l'aide sociale à l'enfance) affectés à hauteur de 75 % de leur temps de travail. Dès lors, les effectifs de travailleurs sociaux intervenant strictement dans le champ de l'accompagnement social généraliste représentent 275 ETPT en 2022, soit 6,7 % des effectifs totaux du département et plus de 50 % des effectifs de la DGA des solidarités départementales. Ils se répartissent entre les assistants de service social (260,4 ETPT) et les conseillers en économie sociale et familiale (14,4 ETPT).

Représentant environ 14 M€ en 2022, la masse salariale de ces effectifs de travailleurs sociaux a évolué de façon croissante, avec une augmentation moyenne annuelle de 5 %, supérieure à celle de l'ensemble des effectifs du département (+ 3,9 % en moyenne annuelle). En 2022, le coût moyen d'un emploi de travailleur social est supérieur de 7 % au coût moyen d'un emploi au sein de la collectivité (tous grades et catégories confondus).

En complément des moyens humains déployés, le département a mobilisé, en 2022, un ensemble de dispositifs extra-légaux portant sur : le logement (2,3 M€), les jeunes (0,242 M€), la cohésion sociale (1,02 M€), les personnes isolées démunies de ressources (808 M€) et les chèques d'accompagnement personnalisé. S'y ajoutent les mesures d'accompagnement social personnalisé (1,48 M€). Couvrant un champ large, ces dispositifs bénéficient parfois à des publics plus larges ne permettant pas un suivi des actions menées auprès des seuls bénéficiaires d'un accompagnement social d'autant qu'ils peuvent être mis en œuvre par des travailleurs sociaux, des délégataires ou encore des partenaires.

Les effectifs dédiés à l'accompagnement social généraliste offrent au département une capacité d'accompagnement des personnes comparativement faible par rapport à d'autres départements : sur l'année

de référence 2021, la collectivité départementale disposait d'un travailleur social principalement affecté à la mission d'accompagnement social généraliste pour 298 bénéficiaires de minima sociaux (AAH, ASS et RSA), et d'un travailleur social pour 158 bénéficiaires du RSA. Si le cycle d'accompagnement social généraliste moyen durait une année et que chaque travailleur social accompagnait 95 personnes, cela signifie que les travailleurs sociaux du département pourraient proposer un accompagnement social à l'ensemble de la population des bénéficiaires de minima sociaux en un peu plus de trois ans. Par comparaison, le nombre de travailleurs sociaux de la Caf de l'Hérault est de 12 professionnels, montrant que le département reste le principal acteur dans ce domaine. Cette capacité d'accompagnement est par ailleurs complétée par des financements départementaux permettant la prise en charge de certains publics (CCAS, missions locales, associations).

Chapitre III

Des modalités de fonctionnement de l'accompagnement difficiles à appréhender en l'absence de données d'activité

Les modalités de l'accompagnement social reposent essentiellement sur un travail non digitalisé, à l'exception du suivi des aides financières et de certains dispositifs contractualisés. Faute d'un outil homogène et centralisé pendant la période sous revue (2018-2022), il n'est pas possible d'appréhender globalement le volume d'activité de la polyvalence de secteur. Sur la base d'une analyse d'un échantillon représentatif de dossiers individuels, les thématiques les plus fréquemment constatées concernent le logement (68 %) et la subsistance alimentaire (54 %). En termes de suites, outre l'attribution d'une aide financière, les bénéficiaires sont, dans 49 % des cas, orientés vers un partenaire le plus souvent associatif, la coopération partenariale avec des acteurs plus institutionnels demeurant en retrait.

I - Un rôle primordial du premier accueil dont l'homogénéité sur le territoire n'est pas garantie

L'entrée dans un processus d'accompagnement social sur le territoire héraultais procède de trois sources de déclenchement possibles :

- Par une initiative de la personne

La demande d'aide formulée directement par la personne accompagnée est le principal mode de prise de contact et se manifeste soit par un appel téléphonique, soit par une visite spontanée dans les locaux des services territoriaux des solidarités. Les coordonnées téléphoniques des services territoriaux des solidarités sont diffusées très largement : sur le site du département, sur la plate-forme numérique du département « Soliguide »⁴⁶, et auprès des partenaires (CCAS, Caf, MSA, CPAM, MLI, service social scolaire, hôpitaux, organismes d'insertion, etc.). La visite sur site est facilitée par l'organisation d'un maillage de guichets de proximité s'appuyant sur les permanences des 36 services territoriaux des solidarités (sur rendez-vous), ainsi que sur les 107 points d'accueil organisés dans certaines communes.

- Par l'orientation d'un autre service social ou partenaire (un assistant social scolaire, un assistant social hospitalier, ou encore dans le cadre de l'accompagnement global mis en place avec Pôle Emploi).
- Par un autre dispositif déclencheur : la détection de situations nécessitant un accompagnement social généraliste peut s'opérer à l'occasion du traitement d'une information préoccupante, de la signature d'un contrat d'engagement réciproque, d'une procédure de prévention des expulsions, ou de tout autre dispositif spécifique (adultes vulnérables, autres enquêtes sociales).

Un accueil généraliste est mis en place dans chaque STS où une phase de premier accueil physique ou téléphonique est assurée par les assistants administratifs qui recueillent la demande de l'utilisateur, l'analysent et opèrent une pré-évaluation. Ce premier niveau permet de déterminer l'autorité la plus habilitée à traiter la demande et, lorsqu'il s'agit du département, d'orienter la personne vers le service territorialement compétent et l'affecter à un travailleur social en tenant compte du plan de charge et de la situation du bénéficiaire. Les assistants administratifs peuvent également accompagner les bénéficiaires dans la constitution de leur dossier en vue du premier entretien avec un travailleur social (listes des pièces à fournir, démarches préalables...). Dans ce dispositif, la qualité de l'accueil ainsi que les compétences professionnelles de celles et ceux qui l'assurent sont primordiales. Si le département a mis en place une charte qualité de l'accueil du public pour ses services, il n'apparaît pas que les assistants administratifs aient tous bénéficié de la formation adéquate en

⁴⁶ Déployée en 2022 dans le cadre de la Calpae, cette plateforme numérique répertorie l'ensemble des services œuvrant dans le champ social, à destination des professionnels et des publics, afin de rendre l'information accessible à tous ceux qui en ont besoin et fournir des renseignements de qualité.

matière d'accueil et de première orientation, entraînant des disparités d'accueil sur le territoire. Cette situation est temporairement accentuée par le déploiement de la formation délivrée dans le cadre du PASIP, en cours et étalée dans le temps. Pour le département, ces disparités d'accueil résultent pour partie de l'absence de personnels, des difficultés de recrutement, et des temps longs de formation des agents contractuels. Il indique avoir initié en septembre 2023 le projet « accueil assistance administrative » dont la mise en œuvre « courant 2024 » visera à améliorer la qualité du service rendu au public, les conditions d'exercice des missions et les articulations entre les services territorialisés. Lors des travaux préparatoires du SDAS, les TS ont fait valoir la nécessité de repenser l'accueil/secrétariat en STS par une reconnaissance, une valorisation des compétences nécessaires à un accueil social de qualité et une évolution vers un rôle d'aide administrative. Le département relève que la mise en œuvre du projet « accueil assistance administrative », qui a vocation à répondre à cette attente, sera menée avec la représentation des agents concernés.

Un rendez-vous serait ensuite proposé, dans un délai de trois semaines au maximum, pour rencontrer un travailleur social sur les horaires de permanences ; l'analyse d'un échantillon de dossiers individuels de personnes accompagnées n'a pas permis d'illustrer la récurrence de cette pratique. En cas de demande urgente ou de situation complexe, la personne peut être orientée vers un travailleur social en particulier dans des délais plus courts.

Si cet accueil en deux temps (premier contact avec l'accueil puis rendez-vous avec un TS) est généralisé sur le territoire, il n'est pas formalisé.

La désignation des travailleurs sociaux dépend du type de saisine.

- Lorsque la demande émane de l'utilisateur

Le département reste libre de l'orientation en fonction du plan de charge de ses équipes, du délai de réponse aux usagers et de l'organisation territoriale propre à chaque STS. Ainsi, en secteur rural et périurbain, une sectorisation par travailleur social a été privilégiée pour des raisons de lisibilité et de fluidité avec les partenaires. Chaque travailleur social est référent pour une commune. En secteur urbain, les équipes sont le plus souvent organisées en secteur indéterminé sur le périmètre du service territorial des solidarités (STS). Selon le département, les modalités de désignation sont corrélées aux modalités d'attribution du premier rendez-vous par le secrétariat, soit :

- après pré-évaluation, la répartition s'opère selon un tour de rôle, en tenant compte des absences et d'un listing des files actives (nombre de

situations par travailleur social) permettant d'apprécier le volume individuel d'activité, sur la base d'un ratio ;

- sur les permanences de premier accueil, la sélection résulte du choix opéré par l'utilisateur quant aux créneaux hebdomadaires qui lui sont proposés, en fonction de ses disponibilités.

L'utilisateur conserve le plus souvent le même interlocuteur tout au long de son parcours, du premier rendez-vous jusqu'à la sortie du dispositif. La continuité du service est assurée par un système de permanences (ou autres), et celle du suivi du bénéficiaire est garantie, en cas d'absences, par la tenue d'un planning de permanences ou d'un cahier de messages. Les travailleurs sociaux présents traitent les demandes urgentes. Par ailleurs, des permanences sont organisées chaque jour pour répondre à des demandes non programmables (mise à l'abri, aide alimentaire, etc.).

- Lorsque la demande est liée à des dispositifs spécifiques

Dans ce cas de figure, l'aiguillage du dossier dépend de la nature de l'accompagnement. Il peut s'agir des situations d'expulsions locatives (assignations, concours de la force publique) ainsi que des études budgétaires liées à un surendettement, majoritairement attribuées aux conseillers en économie sociale et familiale. Pour les informations préoccupantes concernant les adultes vulnérables, un binôme assistant de service social / infirmier ou conseiller en économie sociale et familiale est désigné.

Selon l'enquête d'opinion menée auprès des TS de l'Hérault, en moyenne le nombre de dossiers suivis (file active du moment, en nombre de foyers, hors interventions ponctuelles) est supérieur à celui suivi par les TS de l'échantillon des 6 départements, soit 167 dossiers (contre 129 pour l'échantillon). 32,6 % se déclarent à l'aise avec le nombre de dossiers suivis contre 35,9 % d'un avis contraire, proportions similaires à la moyenne des six autres départements.

II - Une méthode d'accompagnement peu documentée

Les premiers rendez-vous ont toujours lieu en présentiel, majoritairement dans les locaux du STS ou dans le cadre de permanences avancées dans les communes, où un local est mis à disposition, ainsi que parfois, mais beaucoup plus rarement, dans le cadre de visites à domicile.

Ces dernières sont privilégiées en cas de décès, de difficultés de déplacement pour les usagers ou en cas de problématique de logement importante. L'accompagnement en distanciel (téléphonique ou visioconférence), déployé depuis la crise sanitaire, est utilisé par les travailleurs sociaux, selon leurs pratiques professionnelles et les besoins des personnes accompagnées. La collectivité précise que la part de ces différentes modalités n'est pas quantifiable au vu des spécificités territoriales.

En exploitant les calendriers Outlook des travailleurs sociaux, les rendez-vous réalisés seraient de l'ordre de 10 à 15 rendez-vous par semaine par travailleur social, soit une moyenne de 3 à 4 rendez-vous par famille et par an, sans qu'il soit possible de différencier les accueils ponctuels des suivis en accompagnement social.

Dans le cadre d'un suivi, la relation entre le TS et le bénéficiaire s'organise par l'alternance de rendez-vous physiques, téléphoniques et de visites à domicile selon l'objectif de la rencontre et les modalités décidées entre les protagonistes. Le département relève que dans la majorité des situations, les STS réalisent eux-mêmes l'accompagnement social et médico-social, au besoin en lien avec les services territoriaux de la protection maternelle et infantile qui partagent les mêmes locaux. Ils sont également garants de la mise en œuvre de l'accompagnement et référents du suivi des actions conventionnées. Ainsi, en matière d'accompagnement des familles avec mineurs à charge, le département bénéficie d'une plateforme de travailleurs médico-sociaux de proximité comprenant huit métiers, ce qui permet une approche et une prise en charge pluridisciplinaire.

Pour faciliter l'accès aux droits, le département ajoute qu'il finance seul ou co-finance avec ses partenaires, des actions confiées à des acteurs locaux, comme par exemple en matière de traitement des situations de surendettement. L'accompagnement social repose également sur la participation à des instances de coordination partenariale⁴⁷. S'étant inscrit dans une démarche de pacte territorial d'insertion avec les partenaires, le département a précisé ne pas s'être engagé dans la mise en place du service public de l'insertion et de l'emploi. Par ailleurs, il n'est pas expérimentateur du RSA sous condition d'activité.

⁴⁷ Programme de réussite éducative, commissions du comité local de sécurité et prévention de la délinquance, commissions logement traitant des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales, commissions habitat indigne, commissions de traitement de la précarité énergétique, commissions du service intégré d'accueil et d'orientation, etc.

Les méthodes du travail social pâtissent aujourd'hui d'un certain nombre de difficultés cumulatives relayées par les travailleurs sociaux et exposées par le département :

- La fragilisation du tissu social et une augmentation des besoins sociaux : le département relève ici des phénomènes en cours fragilisant la société et touchant plus particulièrement les publics précaires (modes de salariat, niveau de chômage et de non-emploi, marginalisation et isolement, ruptures, vieillissement de la population) et l'émergence en parallèle de nouveaux besoins sociaux (mineurs non accompagnés, migrations, précarité énergétique et numérique, e).
- L'enchevêtrement et la complexité des dispositifs sociaux mobilisables : le département pointe la complexité des dispositifs qui accentue le non recours ainsi que des indus, impactant fortement les accompagnements. Les modalités de calcul de certaines prestations suscitent incompréhension et insécurité budgétaire pour les usagers (RSA, allocation logement, prime d'activité, etc.), rendant l'accompagnement social difficile.
- L'absence de réponse/offre insuffisante : des carences susceptibles de limiter voire d'entraver la capacité des travailleurs sociaux à répondre à des besoins sociaux majeurs sont relevées, principalement dans le domaine du logement, thématique première de l'accompagnement social dans l'Hérault, ainsi qu'en matière de santé psychiatrique et pédopsychiatrique.

Ainsi, les travailleurs sociaux sont confrontés à un parc HLM insuffisant⁴⁸, un parc locatif privé hors budget pour les publics fragiles, une offre d'hébergement d'urgence embolisée, des capacités insuffisantes de relogement pour certains publics (personnes âgées non dépendantes, personnes porteuses de handicap, victimes de violences intrafamiliales, etc.).

Quant à la question de la santé mentale, le département indique que l'Hérault fait face à un déficit chronique d'offres en la matière et que le nouveau projet régional de santé 2023-2028 prévoit la mise en place de comités de suivi départementaux.

- Le développement de l'e-administration et l'accroissement des difficultés d'accès aux droits : la digitalisation de l'administration, parfois exclusive de tout autre mode d'accès pour le public, place les personnes en situation d'illettrisme ou d'illectronisme dans une position de renoncement aux droits ou de sollicitation des travailleurs sociaux

⁴⁸ Pour l'Insee, au 1^{er} janvier 2022, le parc social locatif de l'Hérault est de 579 logements pour 10 000 habitants. Pour comparaison, le même ratio est de 668 en Haute-Garonne.

pour accomplir les démarches administratives utiles. Le département relève que ce manque d'accessibilité des services publics, et en particulier ceux des organismes de sécurité sociale et de la Préfecture, entraîne un report de charge conséquent sur les services territorialisés du département, en 1^{ère} ligne dans l'accueil du public. De fait, l'accompagnement administratif constitue la quatrième thématique la plus fréquemment constatée dans les dossiers individuels des personnes accompagnées par le département. Les TS considèrent d'ailleurs que l'instruction de dossiers administratifs (notamment ouverture de droits, aide aux démarches numériques), ne nécessitant pas d'évaluation sociale, devrait relever d'autres acteurs. Le département a manifesté son intention de recentrer le temps de travail des TS sur l'accompagnement social en renvoyant les demandeurs vers des structures dédiées selon les thématiques (accompagnement numérique, accès aux droits, etc.).

- Des difficultés de coordination avec les partenaires : malgré la multiplication des dispositifs visant à renforcer les partenariats et leur coordination, le département constate une méconnaissance mutuelle des organisations et des dispositifs mis en œuvre par les différents acteurs, allant jusqu'à un recentrage des partenaires sur leurs priorités, singulièrement avec les organismes de sécurité sociale et, dans certains cas, avec des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS-CIAS). À cela s'ajoute également la question des moyens mobilisables par les partenaires. Ces évolutions sont de nature à pénaliser les publics accompagnés notamment dans l'accès à leurs droits, avec des risques de rupture de parcours et de non prise en charge globale des situations. Ainsi, dans le cadre de l'enquête d'opinion menée auprès des travailleurs sociaux, ils affirment, à 78,3 % (tout à fait d'accord et d'accord), être à l'aise avec le nombre d'intervenants (autres travailleurs sociaux, associations, bénévoles, autres services publics, etc.) dans l'accompagnement des personnes contre seulement 62 % pour la moyenne de l'échantillon ; mais, ils sont nettement plus partagés (trois tiers favorable / neutre / défavorable) quant à l'efficacité de la coordination de leurs interventions. Les relations partenariales avec la Caf gagneraient à être approfondies (échanges sur dossiers individuels⁴⁹, échange de données) pour faciliter et fluidifier le suivi des situations individuelles.

⁴⁹ Les TS du département de l'Hérault disposent d'une adresse courriel structurelle permettant d'exposer des situations complexes à la Caf et d'obtenir une réponse sur 24 à 48 heures. Aucun autre mode de contact n'existe et les dossiers qui ne seraient pas jugés complexes ne font pas l'objet d'un traitement.

- Des difficultés de mobilisation et d'adhésion du public aux dispositifs et actions proposés : enfin, le département souligne l'écart qu'il peut exister entre les représentations des professionnels qui initient des dispositifs participatifs et celles de leurs potentiels bénéficiaires ; ainsi, la participation des personnes accompagnées, notamment dans des dispositifs d'intérêt collectif, n'est pas toujours vérifiée. De même, dans le cadre de l'accompagnement individuel, la volonté de mettre les bénéficiaires en situation de mobiliser leur « pouvoir d'agir » se confronte à une réalité contrainte, singulièrement dans les domaines du logement et de l'insertion.

Les travailleurs sociaux du département semblent être en demande de plus grandes marges de manœuvre et de liberté d'initiative dans les techniques qu'ils utilisent. Le département précise qu'à la suite d'un dialogue social entamé à l'automne 2022, un plan d'actions a été adopté et décliné en cent actions dont l'une d'entre elles vise à « renforcer le pouvoir d'agir des agents » et à attribuer des enveloppes budgétaires déconcentrées pour le lancement d'actions collectives ; des chargés de développement destinés à faciliter la construction et la mise en œuvre de ces actions devraient, dès le budget 2024, être déployés dans les services territoriaux à hauteur de 2 jours par semaine. Un temps de travail consacré au développement social local et aux actions collectives serait sanctuarisé pour les travailleurs sociaux qui bénéficieraient par ailleurs de la mise en place d'outils dédiés. D'après l'enquête d'opinion menée auprès des travailleurs sociaux, 46,7 % d'entre eux (+ 8,8 points par rapport à la moyenne des six départements de l'échantillon) ne sont pas d'accord ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante : « je peux utiliser des techniques innovantes dans le cadre des accompagnements ».

III - Une connaissance très limitée de la durée et du contenu de l'accompagnement

- Durée de l'accompagnement

La durée de l'accompagnement varie en fonction du nombre et de la complexité des problèmes à traiter, de l'autonomie de la personne, de son propre rythme et de sa volonté à engager des changements conduisant à l'amélioration de sa situation. Pour ces raisons, le département relève qu'il n'existe pas d'outil harmonisé permettant d'évaluer la durée de l'accompagnement. Si certains indicateurs quantitatifs (files actives, flux des entrées et sorties avec l'archivage des dossiers, etc.) et qualitatifs

(fiches familles recensant les différentes interventions, etc.) peuvent permettre une estimation de la durée, il souligne que sa détermination exacte reste dépendante de facteurs internes (disponibilité, outils de traitement, etc.) et externes (éloignement des usagers, densité des partenaires sociaux sur le territoire, etc.). De même, ce calcul apparaît nettement plus simple à l'égard des dispositifs contractualisés qui sont enserrés dans des délais mais qui ne permettent pas de tirer des conclusions sur la durée de l'accompagnement global. Ainsi, pour la plupart des mesures relevant strictement de la polyvalence de secteur, la durée moyenne de l'accompagnement n'est pas connue, faute d'outil adapté. La mise en place du progiciel SOLIS devrait apporter un début de réponse, sans toutefois circonscrire la totalité de la durée de l'accompagnement.

- Le contenu

Selon le département, l'évaluation sociale réalisée à l'issue du premier rendez-vous comprend un premier volet relatif à un diagnostic/état des lieux établis par un professionnel puis un second volet relatif aux propositions d'aide et de démarches à accomplir, s'appuyant à la fois sur le diagnostic social et les besoins du bénéficiaire. Ce plan d'actions peut prendre la forme de conseils et de soutien, d'instruction d'un dossier d'action sociale (aide financière, aide au logement, ...), d'une liaison avec une autre institution ou partenaire, d'un relais auprès d'un opérateur conventionné. Dans certaines situations, l'intervention conjointe d'un conseiller en économie sociale familiale et d'un assistant de service social peut être prescrite. Les données d'activité disponibles se limitent à des données quantitatives ciblées sur le recours aux dispositifs extra-légaux ou contractuels (Annexe n° 6).

Les modalités de cet accompagnement font l'objet d'une contractualisation obligatoire entre le bénéficiaire et le département de l'Hérault lorsqu'il s'agit de bénéficiaires du RSA (contrat d'engagement réciproque - CER), de mesures d'accompagnement social personnalisé, de mesures d'accompagnement social lié au logement ou de mesures de prévention des expulsions. S'appuyant sur un réseau d'opérateurs conventionnés, le département leur confie la mise en œuvre de certains de ces dispositifs, le travailleur social demeurant le garant de la prise en charge globale de la situation. Ces contrats sont signés pour une durée de 6 à 12 mois renouvelable. De fait, cette contractualisation n'est pas systématique en dehors des champs pour lesquels elle est obligatoire, les travailleurs sociaux proposant aux personnes qu'ils accueillent, un accompagnement dont les modalités et les objectifs sont librement discutés avec les intéressés.

Le département relève qu'à titre collectif, l'association des bénéficiaires d'un accompagnement à l'élaboration de leur parcours vers l'autonomie n'a pas encore été déployée dans le champ de l'action sociale, des expérimentations ayant toutefois été menées dans le domaine de la protection de l'enfance (soutien à la parentalité). Il précise en outre que le comité départemental de l'action sociale compte, parmi ses membres, un représentant du Conseil régional des personnes accueillies/accompagnées (CRPA)⁵⁰ et qu'une réflexion est en cours dans le cadre du premier accueil social inconditionnel de proximité (Pasip) sur la question de l'intégration des personnes accompagnées dans les 19 comités locaux du Pasip. Enfin, il indique que la question de la participation des personnes accompagnées est prise en compte dans les axes du schéma départemental d'action sociale⁵¹.

Selon le département, les thématiques abordées par les travailleurs sociaux relevant de la polyvalence de secteur peuvent concerner des sujets très divers tels que la régularisation de situations administratives, le logement, l'hébergement d'urgence et la mise à l'abri, le budget, la parentalité, l'insertion sociale, l'insertion professionnelle et la santé (Annexe n° 7).

- Motifs de sortie

Dans le cadre des accompagnements sociaux contractualisés (MASP par exemple), les motifs de sortie sont spécifiés lors du bilan systématiquement réalisé à l'échéance de chaque contrat ou renouvellement ainsi que lors de la sortie de la mesure d'accompagnement.

En dehors des dispositifs contractualisés, les motifs de sortie sont, selon le département, laissés à l'appréciation des professionnels et/ou à l'adhésion des bénéficiaires de l'accompagnement. Une interruption n'est pas forcément synonyme de sortie et peut correspondre aux temporalités de son bénéficiaire ou à l'évolution de sa situation. Il apparaît dès lors nécessaire pour le département de construire précisément ce que recouvre la notion de « sortie positive » afin d'en assurer le suivi avec un outil adapté, même si l'exercice nécessite la prise en compte de facteurs complexes.

- Fin de l'accompagnement

Quant aux modalités de fin de l'accompagnement, le département a précisé que, dans la plupart des cas, l'accompagnement cesse de lui-même à la résolution des problèmes, à l'amélioration de la situation de la personne

⁵⁰ Décret n° 2016-1440 du 26 octobre 2016.

⁵¹ Fiches actions 4.1.3 « Favoriser la participation des personnes accompagnées à l'élaboration de leur parcours » et 7.2.1 « Structurer la participation des personnes accompagnées dans l'élaboration des politiques de solidarités ».

ou à l'échéance du dispositif contractualisé ; sur ce dernier point, il relève en outre que la sortie d'un dispositif ne signifie pas forcément la fin de l'accompagnement social, ce dispositif pouvant s'inscrire dans un parcours plus global de retour à l'autonomie. Ainsi, les données disponibles sur la fin de prise en charge de bénéficiaires au titre de certains dispositifs ne sont pas forcément de nature à éclairer sur le volume de sorties de l'accompagnement social généraliste, donnée globale dont le département ne dispose pas.

Dans le cadre de l'enquête d'opinion menée auprès des travailleurs sociaux du département, ils estiment, en moyenne, à 39,4 % les sorties positives contre une moyenne équivalente de 40,5 % sur l'échantillon des six départements. Si cette évaluation monte à près de 65 % dans le réseau des CAF, les travailleurs sociaux de l'Hérault soulignent des difficultés spécifiques et majeures à de telles sorties positives, à savoir des problèmes de santé trop lourds pour 77 % d'entre eux (10 points au-dessus de la moyenne de l'échantillon) et le cumul de plusieurs freins trop lourds pour 67,4 % d'entre eux. En outre, se détachent les problèmes de mobilité (34,8 % soit + 11 points par rapport à la moyenne de l'échantillon) et, dans une moindre mesure, des problèmes de continuité et de cohérence des aides proposées (38 %, soit + 1,7 point) et l'absence de structure pour la garde d'enfants (28,3 %, + 1 point). Évoqués de manière spontanée, les problèmes de logement représentent plus du quart des réponses « autres » précisées.

IV - L'analyse approfondie d'un échantillon de dossiers

Sur la base d'un échantillon de dossiers individuels ayant bénéficié d'un accompagnement social généraliste, une analyse approfondie a pu être menée permettant, après exploitation statistique des données recueillies, de dresser un état des lieux relatif au contenu de l'accompagnement. Les dossiers sélectionnés ont bénéficié d'au moins trois rendez-vous sur les 12 derniers mois, excluant toutes les situations se trouvant en-deçà. L'analyse de l'échantillon propre au département de l'Hérault permet, sur la base de dossiers bénéficiant donc d'un travail social plus « intensif », de dresser les principaux constats suivants.

- Sur la composition des dossiers individuels

La majorité des dossiers individuels (69 %) ne contient pas de liste de rendez-vous. Seuls 31 % des dossiers comportent ce document, ce qui place l'Hérault à un niveau nettement inférieur à la moyenne des

départements audités (53 %). En outre, 54 % des dossiers ne comportent pas de synthèse générale permettant d'appréhender globalement la situation de l'utilisateur et les mesures suivies jusqu'ici, ce taux étant cependant plus dégradé sur la moyenne des six départements (67 %).

S'agissant de la présence d'une synthèse de revenu, le département se situe à un niveau plus satisfaisant (73 % pour l'Hérault contre 65 % pour les départements de l'échantillon) ; il en va de même s'agissant de la présence d'une synthèse de composition du foyer (79 % pour l'Hérault ; 73 % pour l'ensemble). Cela permet de relever que les foyers du département comptent en moyenne un nombre moyen de personnes dans le foyer (3,36) et d'enfants (1,98) plus important que pour les six autres départements (respectivement 3,02 et 1,69).

64 % des dossiers héraultais ne disposent pas de comptes rendus des rendez-vous, soit un écart très important avec la moyenne des départements (35 %) ; ce constat ne permet pas de garantir la continuité du parcours des personnes accompagnées, les conduisant à répéter et expliquer à nouveau les difficultés rencontrées à chaque changement d'interlocuteur.

Les données relatives aux revenus et prestations sociales sont systématiquement inférieures à la moyenne des six autres départements, illustrant la précarité socio-économique marquée des bénéficiaires héraultais de l'accompagnement social. De même, si la proportion de foyers n'ayant que des aides sociales dans leurs revenus se situe dans la moyenne des départements (44 % contre 42 %), les foyers accompagnés perçoivent néanmoins un montant moyen d'aides sociales (par unité de consommation) nettement inférieur (401 € contre 558 €).

Les demandes d'aides financières sont aussi plus présentes dans l'Hérault que dans les autres départements, la majorité des dossiers comportant plusieurs demandes (61 % pour l'Hérault contre 53 % pour la moyenne des six départements) ; les dossiers avec une seule demande d'aide représentent 29 %, soit 9 points de plus par rapport à la moyenne des six départements.

- L'entrée dans l'accompagnement social

Si l'entrée dans l'accompagnement social héraultais résulte majoritairement d'une initiative individuelle, elle y est moins fortement représentée (46 % pour l'Hérault contre 58 % pour l'ensemble), en raison d'un nombre significatif d'entrées liées à la qualité de bénéficiaire du RSA (32 % contre 19 %). La part des autres modes d'entrée (signalement par un autre TS ou orientation d'un partenaire) est sensiblement équivalente à celle constatée pour les départements de l'échantillon.

- Les thématiques de l'accompagnement social

En moyenne, les dossiers héraultais comportent 3,33 thématiques, chiffre quasi identique à la moyenne départementale (3,3). Le suivi thématique apparaît toutefois moins présent dans le département de l'Hérault par rapport aux rendez-vous ponctuels qui y sont plus nombreux (67 % de rendez-vous ponctuels contre 48 % pour l'ensemble des départements).

Les thématiques héraultaises les plus fréquemment constatées concernent, par ordre d'importance, le logement (68 %), la subsistance alimentaire (54 %) et l'endettement (37 %), les deux premières étant nettement plus présentes dans l'Hérault (respectivement, 57 %, 40 % et 36 % pour la moyenne des 6 départements). Elles sont suivies des difficultés de nature administrative qui présentent cependant moins d'occurrences que dans les autres départements (33 % contre 46 %).

- Les rendez-vous

22 % des dossiers ne contiennent pas la trace de rendez-vous (contre 7 % sur l'ensemble des départements). Pour les autres dossiers, le nombre moyen de rendez-vous par an est inférieur à la moyenne constatée dans les autres départements sur les exercices 2018 à 2022 (ex. : 3,7 en 2022 contre 4,5) ; seule la première partie de l'année 2023 (3,42) ne distingue pas notablement le département de l'Hérault de la moyenne des départements (3,4).

Dans l'ensemble, la répartition par type de rendez-vous (physique, téléphonique) illustre un recours supérieur aux rendez-vous physiques (67 % contre 60 %) ainsi qu'aux rendez-vous téléphoniques (30 % contre 24 %). De ce fait, le temps consacré aux visites à domicile apparaît résiduel (3 % contre 16 %).

Les rendez-vous physiques les plus nombreux sont relatifs à la thématique RSA (86 % contre 64 %), le soutien à la parentalité (70 % contre 59 %) et l'énergie (69 % contre 59 %). Les rendez-vous téléphoniques les plus nombreux concernent notamment l'insertion (50 % contre 24 %) et les violences intra-familiales (47 % contre 32 %).

La formalisation des engagements souscrits par les personnes accompagnées est très supérieure à la moyenne (56 % des dossiers contre 27 %), avec 89 % de formalisation pour les dossiers RSA (contre 59 %) et 46 % pour les dossiers hors RSA (contre 16 %). Il s'agit là d'une bonne pratique qui peut encore être développée.

- Les durées

48 % des dossiers bénéficient d'un diagnostic le même jour que leur signalement alors que la moyenne des départements se situe à 64 %.

Cependant, la part des dossiers pour lesquels le diagnostic a lieu moins d'un mois après le premier rendez-vous représente 53 % alors qu'elle atteint 41 % pour la moyenne des départements. Pour 31 % contre 22 %, le 1^{er} rendez-vous intervient plus d'un an après le diagnostic. Pour 23 % contre 13 %, il a lieu entre 4 mois à moins d'un an.

En moyenne, la durée d'un accompagnement d'un bénéficiaire héraultais atteint 487 jours, soit un niveau moindre que la moyenne des six départements (883 jours). En effet, près de 50 % des dossiers ont une durée d'accompagnement inférieure à l'année contre 42 % pour les départements, et moins de 30 % une durée moyenne d'une année (environ 23 % pour l'ensemble des départements).

- Actions et partenaires

Les travailleurs sociaux du département de l'Hérault interviennent, dans 85 % des dossiers, pour de l'aide financière, ce qui est nettement au-dessus de la moyenne départementale de l'échantillon (69 %) ; en second lieu, leur intervention aboutit à une orientation vers un partenaire dans 49 % des cas, contre 47 % pour la moyenne départementale de l'échantillon. Le soutien administratif y est beaucoup moins prégnant (38 % contre 68 % pour la moyenne départementale).

L'orientation vers un partenaire s'effectue principalement vers les associations (34 %), ce qui place le département dans la moyenne (33 %). L'orientation vers d'autres partenaires arrive en seconde position (23 % contre 15 % pour la moyenne départementale). L'Hérault se distingue par la faible orientation vers des organismes plus institutionnels comme la Caf (21 % contre 34 %), les CIAS/CCAS (5 % contre 22 %), Pôle emploi (13 % contre 15 %) et les partenaires médicaux (12 % contre 18 % pour la moyenne départementale).

CONCLUSION

L'entrée dans l'accompagnement social résulte à titre principal d'une démarche individuelle des personnes accompagnées, facilitée par la densité du réseau de proximité. Accueillies par des assistants administratifs, une première évaluation est réalisée à ce stade mettant en exergue l'importance de la qualité et de l'uniformité sur le territoire de leur formation, encore perfectibles.

Les modalités de l'accompagnement reposent essentiellement sur un travail non digitalisé, à l'exception du suivi des aides financières et de certains dispositifs contractualisés. Faute d'un outil homogène et centralisé sur la période, il n'est pas possible d'appréhender globalement le volume d'activité de la polyvalence de secteur. Ce défaut ne permet pas un pilotage de la politique départementale en ce domaine. Le déploiement progressif de SOLIS devrait permettre d'y remédier. En termes de méthode, la contractualisation avec le bénéficiaire, mise en œuvre pour les dispositifs obligatoires, semble utilisée au-delà mais de manière isolée ; elle pourrait être étendue. Selon le département, l'accompagnement social est confronté à un certain nombre de difficultés entravant la capacité d'action des travailleurs sociaux citant notamment la complexité des dispositifs, l'insuffisance de solutions en matière de logement ou de santé, les difficultés accrues d'accès aux droits ou encore des difficultés de coordination partenariale.

Si le département réfléchit à une meilleure association des personnes accompagnées à la conception de leur parcours, aucune action en ce sens n'est à relever sur la période. L'absence de cadre général et de formalisme des processus internes ne contribue pas à un mode de traitement homogène des personnes accompagnées, comme l'illustre la tenue des dossiers individuels.

Sur la base d'une analyse d'un échantillon représentatif de dossiers individuels, il peut être relevé que, dans l'ensemble, leur composition ne permet pas de garantir la continuité du suivi des personnes accompagnées lors d'un changement de travailleur social (majorité de dossiers sans liste de rendez-vous ou comptes rendus, pas de synthèse générale sur la situation), ce à quoi le déploiement en cours de SOLIS devrait remédier selon le département, sous réserve de conformité avec les règles de confidentialité sur lesquelles un groupe de travail « éthique » travaille actuellement. Les dossiers attestent de la précarité des foyers héraultais avec des revenus en moyenne inférieurs aux autres départements de l'échantillon et une occurrence plus élevée de demandes d'aides financières. Les thématiques héraultaises les plus fréquemment constatées,

et à un niveau supérieur à la moyenne des six autres départements, concernent le logement (68 %) et la subsistance alimentaire (54 %). Pour près de 50 % des dossiers, la durée de l'accompagnement est inférieure à l'année. En termes de suites, outre l'attribution d'une aide financière, les bénéficiaires sont, dans 49 % des cas, orientés vers un partenaire le plus souvent associatif, la coopération partenariale avec des acteurs plus institutionnels demeurant en retrait.

Chapitre IV

La gestion des travailleurs sociaux

par le département

Le temps directement accompli par les travailleurs sociaux auprès des bénéficiaires d'un accompagnement social représente un peu plus de 45 %. Leurs conditions de travail sont marquées par un niveau élevé des vacances de poste, un taux d'absentéisme qui se détériore et surtout une évolution croissante des incivilités, face auxquelles le département a mis en place des dispositifs de prévention et de gestion.

I - Le cœur de métier

Dans le département, plusieurs enjeux sont à relever dans le cadre de la gestion de ses travailleurs sociaux : les tensions en matière de recrutement, l'utilisation à renforcer de l'évaluation professionnelle comme outil managérial, la formation continue et le temps consacré effectivement à l'accompagnement social.

A - Une tension croissante sur le recrutement

Les demandes de création de postes sont exprimées et motivées par chaque direction générale adjointe (DGA), examinées par la DGA RH, puis validées par le DGS et par le Président du Conseil départemental. Une fois créés et afin de tenir compte des besoins sur le terrain, une priorisation est actée pour organiser l'activité des conseillers recrutements en charge de définir le besoin avec le manager concerné. Les postes sont ensuite publiés sur l'intranet et plusieurs sites internet, un *sourcing* étant par ailleurs organisé.

La liste des candidats à recevoir en entretien en fonction de critères préétablis est arrêtée après analyse conjointe des curriculum-vitae (CV) par le conseiller recrutements et le manager. Les entretiens se déroulent en leur présence et la proposition de recrutement est soumise à la DGA RH et à l'exécutif. L'acquisition en 2024 d'un SIRH devrait améliorer l'efficacité de cette procédure.

Durant la période sous revue, les postes de travailleurs sociaux (TS) ci-après ont été créés :

Tableau n° 5 : nombre de créations de postes de travailleurs sociaux entre 2018 et 2022

<i>Métier</i>	2018	2019	2020	2021	2022
ASS	0	0	0	11	7
CESF	0	9	0	3	5
Total	0	9	0	14	12

Source : département de l'Hérault

En 2022, le nombre moyen de candidatures reçues et répondant aux critères pour un poste de TS publié a été de 5,25 candidats sur l'ouest du département et de 8,5 candidats sur l'Est du département. Le département relève que les difficultés à recruter sont plus marquées sur la partie ouest (y compris dans les structures privées), ce territoire enregistrant, par endroits, un décroissement de population avec plusieurs bassins de vie identifiés comme hyper-ruraux, une croissance économique moindre, une densité de population plus faible et de grandes disparités sociales. Les services publics y sont plus éloignés et le réseau numérique est instable.

Depuis 2020, la majorité des recrutements se fait par la voie externe pour faire face à l'insuffisance des candidatures de fonctionnaires ; ainsi, en 2022, 64 postes sur 92 ont été pourvus dont 66 % sous forme de contrats. 53 % des recrutements en externe étaient relatifs à des postes d'ASS, 16 % en tant que CESF et 31 % en qualité d'éducateur spécialisé (ES).

S'agissant de la mobilité interne, les TS ont classiquement accès aux postes publiés sur l'intranet du département, avec la possibilité d'effectuer un filtrage par DGA, filière et catégorie d'emploi. Le délai moyen d'attente pour la nouvelle affectation est d'environ 2 mois.

Tableau n° 6 : nombre de mobilités internes effectuées par les travailleurs sociaux du département de l'Hérault entre 2018 et 2022

<i>Métier</i>	2018	2019	2020	2021	2022
ASS	Nd	27	20	19	28
CESF	Nd	8	5	4	4
Total		35	25	23	32

Source : département de l'Hérault. Nd : non disponible

Les travailleurs sociaux (toutes affectations confondues, périmètre enquête et autres) sont en grande majorité des femmes, âgés de 44 ans en moyenne (Annexe n° 8). Les TS polyvalents ayant répondu à l'enquête d'opinion exercent à 70 % avec un diplôme d'État d'ASS et 30 % avec un diplôme d'État de CESF, alors que ces taux sont respectivement de 79 % et de 19 % pour la moyenne des départements de l'échantillon.

Les travailleurs sociaux sont principalement affectés dans les deux MDS « métropolitaines » de l'Hérault, à savoir au sein de la MDS du Biterrois et de la MDS du Montpelliérain. Pour autant, les travailleurs sociaux amenés à préciser le ou les secteurs d'intervention habituels sont plus de 48 % à citer le secteur semi-rural (petites agglomérations et villages ruraux) soit 16 points de plus que la moyenne de l'échantillon ; suivent les secteurs urbains classés quartier prioritaire de la ville (40,7 %) et les autres secteurs urbains (30,8 %).

Le métier d'assistant de service social connaît des difficultés de recrutement. D'abord conjoncturelle, cette tension est, depuis fin 2021, structurelle selon le département, aggravée par les perspectives de départs en retraite. Cette difficulté est d'autant plus aigüe qu'on s'éloigne de la métropole montpelliéraine. C'est la raison pour laquelle, depuis l'été 2021, un certain nombre de réflexions est engagé par des groupes de travail pluridisciplinaires : une réorganisation des services chargés de la mise en œuvre des recrutements et affectations, avec notamment une coordination accrue avec le service administration générale du PASEF, une révision du contenu des informations figurant dans les annonces afin d'en accroître la visibilité⁵² ainsi qu'une réflexion en cours d'étude juridique pour la production d'une fiche de poste unique et générique d'assistant territorial socio-éducatif (ATSE).

⁵² Rédaction simplifiée et localisée des offres ; usage de plateformes nationales de publication (pôle emploi, emploi territorial, emploi public, LinkedIn, etc.) ; insertion d'éléments de rémunération (RIFSEEP, Ségur) ; création de vidéos présentant les métiers ; élaboration de fiches types métiers.

B - L’outil de l’évaluation professionnelle est faiblement mobilisé pour la fixation d’objectifs aux travailleurs sociaux

Les fiches de poste des TS du département n’identifient pas de contraintes particulières, hormis le travail au contact du public et les déplacements routiers. N’ayant pas défini d’orientations ou de priorités spécifiques à communiquer aux services et aux équipes en charge de l’accompagnement social, le département relève que seuls les entretiens d’évaluation annuels permettent éventuellement la détermination d’objectifs individuels, qui doivent néanmoins reprendre en entonnoir ceux du DGS, du DGA, du Pôle, de la maison départementale des solidarités. À noter que ces entités n’avaient pas, jusqu’à une période récente, de projet de direction ou de service à décliner de façon descendante.

L’analyse d’un échantillon d’une quinzaine de comptes rendus d’entretien professionnel de l’année 2022 a permis de confirmer la formalisation d’un certain nombre d’objectifs en lien avec l’exercice de l’accompagnement social généraliste. Outre des objectifs opérationnels transversaux ou communs⁵³ aux deux pôles (PASEF et PPI) viennent s’ajouter des objectifs déclinés des orientations des MDS (densité et qualité de la relation partenariale). Les objectifs personnels apparaissent peu développés et formalisés dans des termes peu ambitieux, tels que continuer à développer le réseau partenarial, tenter de mettre en place un projet d’ateliers collectifs, participer au projet de service, poursuivre l’implication sur le projet en lien avec les violences conjugales. Dans ce cadre, il convient de relever que, lors de l’enquête d’opinion réalisée auprès des TS, 34,8 % ne sont pas d’accord ou pas du tout d’accord avec l’affirmation suivante : « *le pilotage de mon activité est efficace, mes objectifs sont clairs et réalistes* » (30 % pour l’échantillon des six départements), 39 % étant sans avis.

La collectivité précise que l’atteinte de ces objectifs s’envisage à partir de l’observation de la qualité des expertises effectuées, des écrits, du respect des échéances, des plans d’action élaborés avec l’accompagné. L’évaluation serait aussi l’occasion d’entendre les travailleurs sociaux sur la demande et les besoins sociaux de leur territoire permettant, par la

⁵³ Par exemple, l’accompagnement du déploiement du progiciel SOLIS, la conception d’un plan de renforcement de l’attractivité et de diversification des qualifications, la structuration d’un support et d’une méthode de suivi des objectifs du PASEF, le déploiement du projet d’adaptation de la fonction accueil-secrétariat, la finalisation du suivi de la Calpae ou la refonte du règlement intérieur du FSL

logique ascendante, un réajustement des politiques sociales départementales pourtant non formalisées. Dans ce cadre, la formation, les réunions « métiers » (regroupant des personnels ayant le même type de fonctions) et thématiques sont présentées comme un levier important pour accroître les connaissances, mais aussi pour renforcer le sens et l'efficacité de la pratique auprès du public.

Si l'enquête d'opinion et les échanges avec les travailleurs sociaux et leur hiérarchie révèlent une expression générale de difficultés croissantes d'exercice du métier, tant en ce qui concerne les moyens que les conditions, les TS se sentent néanmoins utiles (49 % contre 45 %), à l'aise avec le nombre d'intervenants à 47 % et assurent que leurs formations initiales et continues leur permettent d'assurer efficacement leurs missions.

C - La formation continue, un outil investi mais à renforcer

L'enquête d'opinion sur l'accompagnement social réalisée auprès des TS de l'Hérault a fait ressortir des attentes à satisfaire en matière de formation continue, 40 % des agents ayant répondu qu'elle leur permet d'être efficace, soit 6 points de moins que la moyenne départementale de l'échantillon (46 %). Si 68,5 % des TS font valoir que bénéficier d'une offre d'analyse des pratiques professionnelles constitue un bon procédé (contre seulement 41 % pour la moyenne des six départements), près de 24 % (contre 8,9 %) considèrent cependant que c'est inutile.

L'année 2022 illustre une hausse importante du nombre d'inscrits à au moins une action de formation mais, au global, le nombre moyen de jours par agent chute à moins d'un jour en raison d'une multiplication des actions se tenant sur 0,5 jour. La hausse du nombre de participants est à rapprocher du déploiement d'une formation relative au plan pauvreté et déclinée en plusieurs webinaires, d'une formation d'une journée sur les violences faites aux femmes, ainsi que des premières formations sur SOLIS. Le département a indiqué l'intensification des actions de formation à compter de 2024 notamment pour les fonctions d'accueil (assistance administrative, Pasip), l'insertion socioprofessionnelle, et la gestion des conflits et de l'agressivité.

Le département a manifesté son intention de reconduire d'année en année trois dispositifs principaux destinés à accompagner l'évolution des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et à garantir de bonnes conditions de travail et d'exercice :

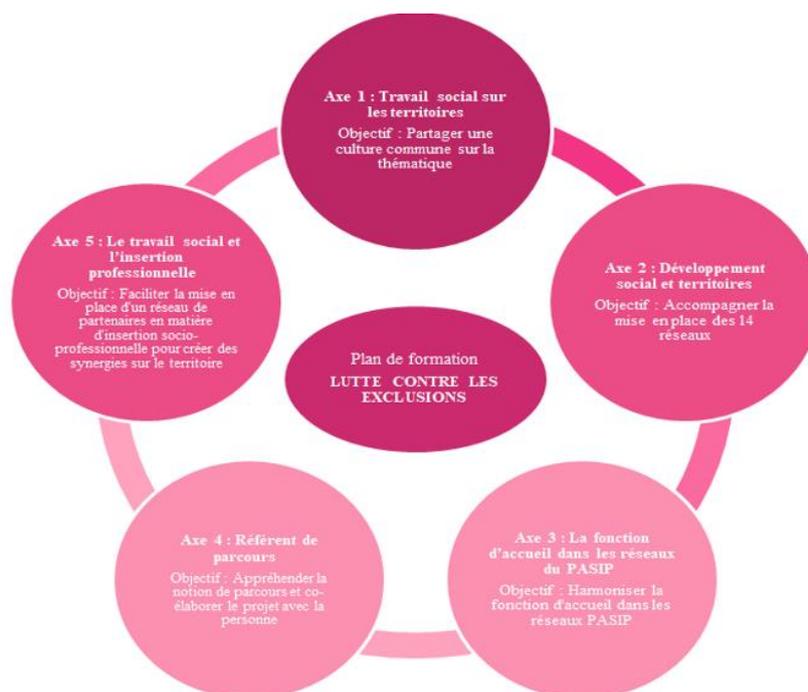
- les groupes d'analyse de la pratique professionnelle sur les territoires pour accompagner au mieux les agents dans leur quotidien opérationnel ;
- des coachings collectifs pour fédérer et épauler les équipes dans des contextes professionnels difficiles ;
- la formation des agents à l'accompagnement et à l'accueil des usagers en prenant en compte les spécificités des publics et afin de prévenir l'incivilité.

Si les statistiques fournies montrent un volume d'actions et d'inscrits important pour les groupes d'échanges sur les pratiques professionnelles, la formation des agents d'accueil à la réception des usagers et la prévention des incivilités paraît moins généralisée : ainsi, une formation dans ce cadre est intervenue en 2018 sur le site de Béziers puis une autre en 2022 relative à la gestion de l'agressivité en situation d'accueil (1 journée pour 28 agents).

Par ailleurs, le département indique que le recensement de « personnes ressources » a vocation à favoriser la montée en compétence collective. Il en est de même s'agissant du développement d'une intelligence collective dans les services territoriaux dans le cadre de temps d'analyse collectifs de situations individuelles ou familiales complexes.

Enfin, dans le cadre du comité départemental de l'action sociale, outil d'animation du travail partenarial, le département a présenté, lors de la réunion du 24 février 2023, un plan de formation intitulé « Lutte contre les exclusions » qui vise à intégrer dans un seul et même document les exigences de formation en lien avec le maintien et le développement des compétences des TS, la mise en place du PASIP et l'appréhension de la référence de parcours.

Schéma n° 2 : plan de formation « lutte contre les exclusions » de la DASL



Source : réponses du département de l'Hérault

D - Un temps de travail mobilisé à moins de 50 % au contact direct des usagers

Le département indique qu'en moyenne, les travailleurs sociaux consacrent 1,5 journée par semaine aux rendez-vous, visites à domicile et permanences téléphoniques (en moyenne, 10 à 15 par semaine selon le département) et 1,5 journée par semaine pour le traitement administratif des dossiers (rédaction, démarches administratives pour la constitution du dossier). Le travail en transversalité et les liens avec les partenaires relatifs à l'accompagnement social individuel ou collectif correspondent à 1 journée de travail par semaine, soit au total 4 jours par semaine dédiés à l'accompagnement social direct ou indirect des personnes accompagnées. La 5^{ème} journée est en moyenne réservée à la vie institutionnelle et d'équipe, la formation, les groupes de travail départementaux d'élaboration et de réflexion, la documentation. Selon l'enquête d'opinion menée auprès

des TS de l'Hérault, cette répartition du temps de travail est similaire à celle de la moyenne des TS des six départements.

Il est également précisé que, dans le champ de l'action sociale, les emplois de TS polyvalents se répartissent entre :

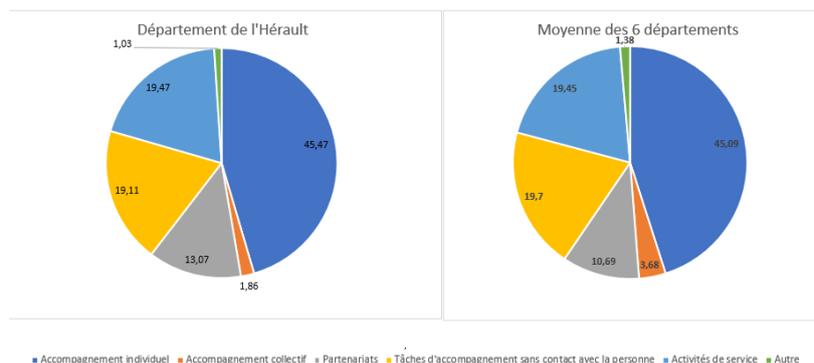
- Des activités prioritaires liées aux interventions sociales urgentes pour lesquelles sont généralement organisées des permanences mutualisées entre travailleurs sociaux d'un même service : cela concerne la protection de l'enfance, l'hébergement d'urgence, les violences intrafamiliales, l'aide alimentaire, les ruptures de fluides, les expulsions, les problématiques de santé liées à l'enfant ou à l'adulte vulnérable.
- Des activités non prioritaires relatives aux activités non urgentes, pouvant être différées mais indispensables comme l'établissement des contrats d'engagements réciproques (CER) et plus globalement les orientations socio-professionnelles, les dossiers pour le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), la relance des usagers afin d'évaluer l'avancée de leur projet, les relances pour pièces manquantes aux dossiers, etc...

D'autres actions sont également nécessaires, en dehors du face à face avec l'utilisateur :

- les contacts avec les administrations concernant les droits (via les boîtes aux lettres fonctionnelles et les interlocuteurs dédiés quand ils existent). Ce temps peut être important et bloquant pour l'avancement du dossier ;
- les temps d'échanges en équipes pluridisciplinaires, formalisés ou non au sein de l'équipe départementale ou avec des partenaires ;
- la rédaction des rapports et le remplissage des dossiers d'évaluation sociale nécessaires à l'instruction et à la validation des propositions faites par le TS ;
- la participation à des instances, type commission, dans le cadre des différents dispositifs⁵⁴.

⁵⁴ Programmes de réussite éducative, commissions du comité local de sécurité et prévention de la délinquance, commissions logement traitant des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales, commissions habitat indigne, commissions de traitement de la précarité énergétique, commissions SIAO.

Graphique n° 4 : répartition du temps de travail (en %) des travailleurs sociaux du département de l'Hérault comparée à la moyenne de six départements



Source : Cour des comptes, d'après l'enquête d'opinion menée auprès des travailleurs sociaux du département de l'Hérault et de cinq autres départements

La répartition du temps de travail des TS, telle qu'elle résulte de l'enquête d'opinion menée auprès d'eux, permet de constater que, dans l'ensemble, le temps consacré aux différentes activités se répartit globalement de manière équivalente, avec 45 % de temps consacré à l'accompagnement individuel des usagers. À cet égard, 46,7 % des TS considèrent ne pas avoir assez de temps à consacrer aux personnes accompagnées (contre 45,9 % pour la moyenne de l'échantillon) ; ils sont 22,8 % à considérer l'inverse (contre 15,2 %).

Le temps dédié aux partenariats apparaît toutefois plus marqué (+ 2,4 points) au détriment de celui consacré aux actions collectives (- 1,8 point). En effet, la prédominance de l'accompagnement individuel laisse peu de place aux actions collectives et participatives, jusqu'à présent toutes déléguées à des opérateurs sur la base de conventions reconduites régulièrement, sans réel bilan approfondi. Si le département évoque des bilans au titre des actions financées dans le cadre du PDI et des conventions d'objectifs relatives à des actions territorialisées, il précise s'être engagé à compter de 2024 sur de nouveaux modèles de convention développant le volet de l'évaluation quantitative et qualitative des actions menées et associant plus étroitement les personnes accompagnées.

Ayant constaté une attente interne en matière d'actions collectives et l'existence d'initiatives locales isolées et peu documentées, le département tente d'y remédier suite à l'adoption du schéma départemental d'action sociale, par l'intermédiaire notamment du développement de modalités de travail collectif avec les publics, la participation des personnes accompagnées et l'évaluation de l'activité. Il note que le plan d'action précité du Pafef vise également un développement de ces actions collectives.

II - D'autres processus de GRH également applicables aux travailleurs sociaux

Les conditions de travail sont marquées par des contraintes en lien avec le contact du public. Elles ont été marquées par une progression de la rémunération, mais aussi par un nombre croissant d'incivilités.

A - Des contraintes de temps de travail en lien avec le contact du public

Les travailleurs sociaux ne bénéficiaient pas d'un régime de temps de travail dérogatoire et étaient soumis, comme tous les agents du département, aux règles établies par le protocole d'accord du 9 décembre 1999 relatif à l'aménagement et la réduction du temps de travail. Il a été remplacé, à compter du 1^{er} janvier 2023, par un nouveau règlement visant à respecter la durée légale de travail, à savoir 1 607 heures pour un agent public à temps complet. En application de ce même règlement, le département tient désormais compte de la pénibilité ; ainsi, selon le métier concerné et les facteurs de risques professionnels tels que ceux listés dans le code du travail, les agents peuvent bénéficier d'une réduction hebdomadaire du temps de travail, soit 30 minutes pour les travailleurs sociaux en mission d'accompagnement des publics sensibles.

Durant la période 2018-2022, le temps de travail réglementaire et les droits à congés dépendaient de la quotité travaillée et, selon le cycle, du bénéfice de « jours de temps libéré ».

Tableau n° 7 : temps de travail et droits à congés selon la quotité travaillée entre 2018 et 2022

	100 %	90 %	90 % sans JTL	80 %	80 % sans JTL	70 %	60 %	50 %
<i>Durée quotidienne de travail</i>	7h47	7h53	7h	8h	7h	7h	7h	7h
<i>Nombre de congés annuels</i>	31	28	28	25	25	22	19	15,5
<i>Nombre de jours de temps libéré</i>	26	26	0	26	0	0	0	0
<i>Nombre de jours de pont</i>	1	1	1	1	1	1	1	1

Source : réponses du département de l'Hérault

Le nouveau régime du temps de travail, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023, offre aux agents exerçant à temps plein (100 %) le choix entre trois cycles horaires.

Tableau n° 8 : temps de travail et droits à congés selon la quotité travaillée à partir de 2023

<i>Cycle</i>	Durée hebdomadaire de travail	Durée quotidienne de travail	Droit à congés annuels	JNT* générés (RTT)	JRC* générés au maximum	Volume annuel maximum d'heures de crédit (JRC)
1	35h	7h + 2 min	25	0	7	49 heures
2	38h38	7h43 + 2 min	25	20	13	100 heures 22 minutes
3	41h	8h12 + 2 min	25	33,5	0	0

Source : réponses du département de l'Hérault. *JNT : jours non travaillés ; JRC : jours de récupération

S'agissant de l'aménagement du temps de travail, le télétravail est autorisé dans la limite de 3 jours maximum. C'est au supérieur hiérarchique (N+1) que revient le soin de définir et d'expliquer les activités susceptibles de pouvoir être exercées à distance, de décider des conditions, du rythme et de la durée du télétravail ou de refuser d'accorder le télétravail. L'autorisation de télétravail peut prévoir l'attribution d'un nombre de jours de télétravail fixes au cours de la semaine ou du mois et / ou l'attribution d'un volume de jours flottants de télétravail par semaine, par mois ou à l'année, dont l'agent peut demander l'utilisation à l'autorité responsable.

Compte tenu des missions confiées aux travailleurs sociaux et de la nécessité d'une présence sur site d'au moins 50 % de l'effectif, les TS ne peuvent pas bénéficier de trois jours de télétravail. Dans la pratique, confirmée lors des entretiens menés, les travailleurs sociaux du département sont généralement éligibles à un jour de télétravail par semaine.

B - Une rémunération et une carrière revalorisées nationalement et localement

Selon les données du département de l'Hérault, la rémunération brute moyenne des travailleurs sociaux s'élevait en 2022 à 2 999 € par mois.

Tableau n° 9 : effectif et salaire brut mensuel moyen des ATSE en 2022

<i>Grade</i>	Nombre d'agents*	Salaire brut moyen mensuel
<i>Assistant socio-éducatif</i>	276	2 652 €
<i>Assistant socio-éducatif de classe exceptionnelle</i>	247	3 352 €
Total des ATSE (catégorie A)	523	2 999 €

Source : réponses du département de l'Hérault. *Effectif payé au cours de l'année

Le passage au régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP) a été acté par délibération du 27 juin 2022, appliquée à compter du 1^{er} juillet 2022, et modifié par délibération du 18 juin 2023 s'appliquant à compter du 1^{er} juillet 2023.

La délibération de 2022 instaurait une indemnité de fonction, de sujétion et d'expertise (IFSE) et la création de 10 groupes de fonctions. Les travailleurs sociaux relevaient du groupe A3 réunissant les fonctions de management, de coordination et d'expertise de proximité (de catégorie A) et permettant de percevoir une IFSE socle de 442 € bruts mensuels. Une part additionnelle (IFSE majorée) était prévue en cas de fonction complémentaire et/ou de reconnaissance de métier en tension.

La délibération de 2023 est présentée comme ayant pour objectif de favoriser l'attractivité de certains métiers en cohérence avec le bassin occitan. Parmi les ajustements, on peut relever que l'IFSE socle, devenue l'IFSE de référence, se définit en lien avec le cadre d'emplois, les tensions sur le recrutement, et la cohérence de progressivité dans le cadre du parcours professionnel. Une majoration de l'IFSE est prévue selon les caractéristiques variables liées à la fonction, les différences dans les conditions d'exercice des fonctions ou les nécessités du bon fonctionnement du service auquel les agents appartiennent.

Quant au complément indemnitaire annuel (CIA), part variable du régime indemnitaire, les critères établis, inchangés sur la période, visent à tenir compte de l'engagement et de la manière de servir de l'agent. L'engagement professionnel s'apprécie par la réalisation de certaines missions ou fonctions spécifiques assurées au-delà des attributions principales de l'agent. Pour toutes les catégories d'agents, le montant brut du CIA ne peut pas excéder 1 350 €.

Plusieurs revalorisations successives du régime indemnitaire sont intervenues entre 2018 et aujourd'hui. Les travailleurs sociaux relèvent

toujours du groupe A3, mais ce dernier a été redéfini pour ne plus inclure de fonctions d'encadrement, basculées dans le groupe A2.

Tableau n° 10 : progression du régime indemnitaire des assistants socio-éducatifs entre 2018 et 2023

Étape indemnitaire	Date	Assistant socio-éducatif	Assistant socio-éducatif principal
Indemnité antérieure au RIFSEEP	01/01/2018	235,27 €	267,01 €
Classement en catégorie A	01/09/2019		314,10 €
Taux d'évolution 2019/2018		33,5 %	17,6 %
« IFSE socle »	01/07/2022		441,67 €
Taux d'évolution 2022/2019			40,6 %
« IFSE de référence »	01/07/2023		527,67 €
Taux d'évolution 2023/2022			19,5 %
Taux d'évolution global 2023/2018		124,3 %	97,6 %

Source : réponses du département de l'Hérault. IFSE : indemnité de fonction, de sujétions et d'expertise

Hormis l'impact du passage en catégorie A, conséquence directe d'une décision nationale, le régime indemnitaire des assistants territoriaux socio-éducatifs a bénéficié entre le 01/09/2019 et aujourd'hui d'une revalorisation globale de près de 70 % sur la base des seules décisions départementales.

En outre, les travailleurs sociaux bénéficient des revalorisations issues du « Ségur du Social » leur allouant 49 points d'indice au titre du complément de traitement indiciaire, soit 241 € bruts par mois. Les travailleurs sociaux « volants » du SERS perçoivent en outre une majoration du régime indemnitaire (« IFSE mobile ») à hauteur de 70 € bruts par mois au regard des sujétions résultant des remplacements ou renforts temporaires dans les différents STS du territoire ; ils reçoivent également une indemnité forfaitaire de déplacement de 210 € bruts par an et bénéficient d'un véhicule de service. Selon leur affectation géographique, ils peuvent également, comme les intervenants en commissariat et gendarmerie, se voir attribuer une NBI « Quartier prioritaire de la politique de la ville – QPV ».

Par ailleurs, comme tous les agents du département, les travailleurs sociaux peuvent bénéficier de divers avantages complémentaires : la prise en charge des frais de transport, de repas et d'hébergement liés aux déplacements professionnels occasionnels, la mise à disposition de

véhicules de service et une participation à la couverture sociale pour les agents adhérents.

C - Des conditions d'exercice en tension

Le département attire l'attention sur l'image dégradée dont souffre le travail social et qui engendre une perte d'attractivité et des difficultés à recruter et à fidéliser les professionnels. En 2021, le taux moyen de non-couverture de postes sur l'ensemble des services territoriaux (8 %) recouvre néanmoins des réalités territoriales différentes, demeurant particulièrement aigu dans certaines contrées excentrées ou particulièrement paupérisées. Le département de l'Hérault reconnaît⁵⁵ cette réalité, les métiers de la solidarité subissant une tension majeure sur le marché du travail, qui se manifeste par une crise des vocations, des postes vacants, des remplacements de titulaires non assurés, de la concurrence avec d'autres collectivités/associations, des difficultés accrues dans les territoires moins attractifs.

S'agissant des vacances de poste constatées en fin d'année par rapport au total des postes à pourvoir de l'année, elles sont relativement stables sur la période mais, compte tenu de l'accroissement des effectifs dans le même temps, cela masque une augmentation en valeur des postes vacants en fin de période.

La collectivité a précisé que les données disponibles ne lui permettent pas d'indiquer l'ancienneté moyenne sur un poste de travailleur social, ni le taux de rotation du personnel. En revanche, elle a pu indiquer que le délai moyen de vacance de poste en 2022 excède 5 mois ; s'il demeure élevé, il s'est nettement amélioré par rapport à l'année 2019 où il excédait 8 mois.

S'agissant du taux d'absentéisme des assistants socio-éducatifs du PASEF, le département a produit le tableau suivant, ainsi que la formule de calcul retenue, à savoir :

$$\frac{\text{Nb de jours d'absence calendaires}}{(\text{Effectif} \times \text{nb jours calendaires sur l'année étudiée})}$$

⁵⁵ « L'attractivité des métiers de la solidarité ».

Tableau n° 11 : taux d'absentéisme pour maladie des assistants socio-éducatifs du PASEF entre 2018 et 2022

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre de jours d'absence pour maladie*</i>	10 455	12 904	14 807	17 999	16 268
<i>Effectif au 31/12</i>	382	398	420	421	443
<i>Nombre de jours calendaires</i>	365	365	366	365	365
<i>Taux absentéisme</i>	7,5 %	8,9 %	9,6 %	11,7 %	10,1 %

Source : réponses du département de l'Hérault. * Jours d'absence pour accidents de trajet, accidents du travail, congés de longue maladie, congés maladie longue durée, congés maladie ordinaires.

En ne tenant pas compte des données 2020 et 2021 en raison de la crise sanitaire, l'absentéisme pour raisons médicales de l'année 2022 s'inscrit dans une progression continue au regard des données et de l'évolution constatées entre 2018 et 2019.

Les faits d'incivilités et violences verbales déclarés sont croissants sur la période même si les violences physiques, les plus graves, sont en déclin depuis 2020. Le département relève que les signalements d'agression les plus communs concernent des insultes et des comportements irrespectueux.

Tableau n° 12 : évolution des agressions dans les lieux d'accueil de l'action sociale

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Agressions verbales</i>	5	14	24	15	35
<i>Agressions physiques et verbales⁵⁶</i>	4	10	15	13	9

Source : réponses du département de l'Hérault

Pour faire face à ce contexte, depuis 2017, le département de l'Hérault a mis en place un observatoire des signalements liés aux agressions et aux incivilités des usagers ainsi qu'une fiche de liaison (appelée fiche de signalement). Selon la gravité et la répétition des incivilités ou agressions, la collectivité prévoit une échelle de réponses graduées :

⁵⁶ La collectivité précise que les agressions physiques sont toujours couplées avec des agressions et/ou menaces verbales.

- Un 1^{er} courrier d'admonestation (ou une convocation sur site), envoyé par le service de l'agent ayant subi l'incivilité ;
- En cas de récurrence, un 2nd courrier adressé par le service juridique ;
- En cas d'agression physique et/ou d'agression verbale grave et répétée, l'agent est encouragé par la hiérarchie à déposer plainte (en son nom), en mentionnant l'adresse du service. Une plainte de l'administration peut également être déposée, en cas de préjudice subi par la collectivité (dégradation des biens et ou atteinte au fonctionnement). En dehors de ce dernier cas, jusqu'à présent, seuls le ministère public (transmission du département au titre de l'article 40 du code de procédure pénale) ou la victime directe d'une agression peuvent déclencher l'action publique. Un projet de loi « fonction publique » en cours de préparation envisagerait de permettre le dépôt de plainte de l'employeur pour le compte de l'agent.

S'agissant des mesures préventives adoptées, le service en charge de la prévention des risques professionnels est passé de 1 ETP en 2021 à 3 ETP en 2022 afin de développer la gestion, la communication et le soutien des équipes face aux incivilités/agressions. À ce jour, deux psychologues du travail et un prestataire externe (cabinet de psychologues) permettent de répondre aux besoins individuels et collectifs de soutien psychologique à chaud et à froid.

Depuis 2022, des fiches de sécurité « prévention des risques agressivité », particulièrement bien développées, ont été élaborées et visent à consigner les bonnes pratiques en différentes situations⁵⁷ pour prévenir et gérer le risque d'agression. Un fichier permettant de dresser le diagnostic sécurité de chaque site est alimenté et doit prochainement faire l'objet d'une mise à jour ; il permet d'identifier 17 sites bénéficiant en zone d'accueil d'un bouton d'alerte, soit près de 43 % des sites. Selon la collectivité, la présence d'agents de sécurité s'est fortement développée dans les services et, dans de nombreux cas, de manière permanente, certains STS étant plus particulièrement exposés⁵⁸.

⁵⁷ Visites à domicile, accueils ou entretiens physiques ou téléphoniques, visites libres ou en présence d'un tiers ou placement dans le cadre de la protection de l'enfance, et situation d'accompagnement en transport.

⁵⁸ Verdanson, Alco, St Martin, Millénaire, Pignan, et, plus récemment, Clermont, Gignac et le lunellois.

CONCLUSION

Comme souvent évoqué au niveau national, le département évoque des tensions sur le recrutement amenant à une part d'agents contractuels recrutés de plus en plus importante. L'évolution croissante des départs en retraite sur les prochaines années devrait venir renforcer ces difficultés. Le département a toutefois entrepris la mise en place d'actions visant à se prémunir contre le risque de désaffection à l'égard de ces métiers.

Exerçant des missions conformes à leur cadre d'emploi, les travailleurs sociaux consacrent une partie de leur temps au travail partenarial, aux tâches administratives, et aux temps d'échange interne ; de ce fait, le temps directement accompli auprès des bénéficiaires d'un accompagnement social représente un peu plus de 45 %, en cohérence avec la part constatée en moyenne dans les autres départements de l'enquête. Présentant un moindre engagement dans les actions collectives, objet d'une attente exprimée par les travailleurs sociaux, une initiative est toutefois amorcée en ce sens.

Leur évaluation professionnelle ne constitue pas encore un outil au service d'une stratégie départementale de l'accompagnement social généraliste dont la formalisation doit aboutir en novembre 2023. Les objectifs fixés, peu précis et mesurables, ne sont pas suffisamment opérationnels.

Sur la période, les conditions de travail des travailleurs sociaux dans le domaine de la polyvalence de secteur se dégradent en raison du niveau élevé des vacances de poste, d'un taux d'absentéisme qui se détériore et surtout d'une évolution croissante des incivilités et agressions recensées, face auxquelles le département a mis en place des dispositifs de prévention et de gestion.

Ces éléments alimentent pour partie les difficultés croissantes en termes de recrutement, et plus particulièrement à l'Ouest du département et dans les zones éloignées des centres urbains (hors métropole). Confronté à l'expression d'un profond mal être, le département a engagé une démarche de concertation et d'échanges prenant la forme, entre novembre 2022 et janvier 2023, de 11 ateliers associant une quarantaine d'agents représentant les différents métiers du PASEF. Il en a résulté un plan d'actions reposant sur trois axes⁵⁹, dix engagements⁶⁰ et 100 actions.

⁵⁹ Conditions de travail, organisation, politiques.

⁶⁰ Renforcer le pouvoir d'agir des agents ; améliorer les conditions de travail ; renforcer l'attractivité des métiers ; simplifier les procédures ; valoriser l'action des services ; renforcer les liens avec les partenaires internes et externes ; renforcer l'offre de prévention ; développer et diversifier la protection ; renforcer les moyens dédiés à l'évaluation des informations préoccupantes ; améliorer l'accompagnement des publics.

Parmi les solutions avancées, le département s'est engagé notamment dans une démarche plus générale d'attractivité, à travers diverses actions :

- *présence accrue lors d'événementiels dédiés au recrutement de professionnels du secteur social et dans le développement de l'apprentissage ;*
- *participation anticipée à des événements en lien avec le Conseil régional et les écoles spécialisées, sur la base d'une cartographie annuelle, afin de saisir les opportunités permettant d'attirer des candidats ;*
- *valorisation des caractéristiques propres et de la marque employeur « département de l'Hérault » ;*
- *développement d'actions en direction des publics en cours de formation sur les métiers du social (apprentis⁶¹, partenariat avec l'Institut régional du travail social et en lien avec le CNFPT⁶²) pour alimenter un vivier départemental ;*
- *mise en place d'une coordination entre le département et ses partenaires et opérateurs afin de limiter une concurrence géographique.*

⁶¹ Objectif de proposer 15 contrats d'apprentissage assistants socio-éducatifs (AS et éducateurs) sur une promotion de 30 stagiaires pour intervenir sur les MDS du Biterrois, de Haut Languedoc Ouest Hérault, de l'Étang de Thau et Cœur d'Hérault Pic Saint Loup.

⁶² Mise en place dès la rentrée de septembre 2023 d'une « formation intégrée » sur le Biterrois.

Chapitre V

L'absence de mesure et d'évaluation des effets de l'accompagnement social

En l'absence d'une stratégie globale déclinée en objectifs opérationnels jusqu'à la fin de l'année 2022, le département n'est pas en capacité de dresser un état de l'efficacité des dispositifs d'accompagnement social en place. L'enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées menée par les juridictions financières apporte un éclairage sur leur appréciation du travail social. Bien qu'elles apprécient le soutien psycho-social dans la gestion de leurs difficultés, elles estiment majoritairement ne pas avoir progressé vers l'autonomie.

I - La sortie de l'accompagnement social, une étape non mesurée

L'étape de sortie de l'accompagnement social n'est pas mesurée par le département, qui ne dispose pas non plus d'études sur l'efficacité de ses dispositifs.

A - Une absence de mesure jusqu'à aujourd'hui

Le département a précisé qu'il n'existe pas, au sein des services territoriaux des solidarités (STS), d'outils permettant de mesurer l'atteinte des objectifs, d'autant que ces derniers n'étaient pas globalement formalisés en matière d'accompagnement social généraliste jusqu'à l'approbation du SDAS fin 2023. Il relève toutefois l'existence de bilans fournis par les travailleurs sociaux mais ne faisant pas l'objet d'un recensement global.

Dans le cadre des mesures contractualisées, une évaluation est réalisée au travers de bilans individuels et des rapports d'activités des opérateurs conventionnés ou à l'occasion des comités de pilotage. Le bilan individuel type mentionne de nombreux indicateurs d'activités quantitatifs (nombre de rendez-vous, nombre de mois d'accompagnement, démarches effectuées par l'opérateur) et des indicateurs plus qualitatifs (exemple : résorption des dettes liées au logement pour le maintien, type de logement trouvé pour l'accès, présence au tribunal pour la prévention des expulsions, etc.). Ils ne permettent toutefois pas un recul suffisant pour s'assurer de l'efficacité du dispositif et de son effet direct, à moyen ou long terme (ex. : amélioration pérenne de la gestion budgétaire d'un foyer dans le cadre d'une MASP, dans la limite des capacités budgétaires). L'évaluation devrait permettre de déterminer la ou les typologies de foyers sur lesquels la mesure produit des effets bénéfiques (éviter une spirale d'endettement) et identifier la temporalité de déclenchement idoine. Quant aux rapports d'activités, ils présentent de nombreuses données d'activités mais ne permettent pas une évaluation globale du dispositif.

Le département considère que la contractualisation n'est bien souvent pas une fin en soi et s'inscrit généralement dans un parcours, l'accompagnement social pouvant se poursuivre pour l'aider à résoudre d'autres difficultés.

Au final, le département indique que cette approche par objectif demeure complexe car le parcours des personnes n'est pas linéaire et nécessite des réajustements constants de l'accompagnement social et, le cas échéant, des objectifs contractualisés. En dehors des indicateurs liés aux dispositifs MASP et ASLL dont le dispositif évaluatif reste limité, il n'existe donc pas de démarche d'évaluation au sein du département de l'Hérault sur les mesures que ses travailleurs sociaux prescrivent aux personnes accompagnées.

Le département indique que, depuis le début de l'année 2023, une démarche d'évaluation a été impulsée à la DGA SD ayant pour but de mesurer l'efficacité, la pertinence, l'utilité et l'efficience des actions mises en œuvre à travers la production d'indicateurs (principalement de suivi et d'impact) et de tableaux de bord. À terme, cette démarche devrait viser la plupart des actions déployées par les services de la DGA SD comme par les opérateurs.

Pour élaborer sa méthode d'évaluation quantitative et qualitative, le département souhaite s'inspirer de la méthodologie et des critères d'évaluation appliqués à la maison départementale de l'autonomie (MDA) par la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie. Son déploiement serait progressif au sein des services :

- Dans un premier temps, les efforts concerneraient l'ensemble des directions concernées par le financement d'actions conventionnées auprès d'opérateurs, au titre notamment de l'action sociale, du logement (DASL) et du soutien à la parentalité (PMI et ASE). La conception de sa méthode débutant en 2023, les analyses évaluatives des actions territorialisées ne pourront être tirées qu'en 2025. Une trame de convention d'objectifs a d'ores-et-déjà été harmonisée et servira de support pour le conventionnement notamment dans le domaine de l'action sociale et du logement ; elle intègre un volet évaluatif (efficacité, pertinence, efficience, impact) ambitionnant de collecter, dès 2024, des données quantitatives et qualitatives (dont la valeur appréciative des actions).
- Dans un second temps, l'élaboration et le déploiement d'une méthode concerneraient les établissements d'accueil de publics relevant de la compétence départementale dans le champ de l'aide sociale à l'enfance, les personnes âgées et les personnes handicapées. Si la conception débuterait en 2023, le déploiement n'est envisagé qu'en 2024 pour un retour d'analyses en 2025.
- Dans un troisième et dernier temps, elle concernerait l'action des services territorialisés de la DGA SD en matière d'accueil et d'accompagnement des publics (MDA et PASEF). Sa conception est envisagée en 2024 pour un déploiement à la suite et une analyse en 2025-26.

B - Un manque d'études permettant d'améliorer la connaissance des dispositifs et de leur efficacité

Interrogé sur l'existence d'études de nature à évaluer les effets de l'accompagnement social, le département a répondu qu'aucune étude en ce sens n'a été réalisée à ce jour et qu'aucune commande à un prestataire externe n'a été initiée. Plus largement, il apparaît qu'aucune étude visant à améliorer la connaissance des besoins des publics visés (par exemple : par la réalisation de « profils » de personnes accompagnées) ou la qualité de leurs prestations et de leurs pratiques métier (par exemple : étude portant sur les pratiques d'accompagnement) n'a été lancée.

Interrogés quant à la mesure des effets de l'accompagnement social dispensé, la moitié des travailleurs sociaux participants à l'enquête estiment que les effets sont rarement mesurables (à l'image de la moyenne de l'échantillon) contre 50 % d'un avis contraire (« toujours » et « souvent »). Un fossé culturel existe avec les travailleurs sociaux des CAF qui, à 71 %, les estiment (« toujours » et « souvent ») mesurables. Amenés

à préciser les modalités qui leur sembleraient susceptibles de rendre compte des effets de l'accompagnement social, les TS départementaux évoquent majoritairement le recueil systématique et documenté de l'avis des personnes accompagnées (près de 60 %, + 6 points par rapport à la moyenne de l'échantillon) ainsi que la réalisation de travaux « scientifiques » visant à mesurer les effets de l'accompagnement social (53,3 %, soit + 8,7 points). Dans une moindre mesure, et à des niveaux inférieurs à la moyenne des six départements, sont ensuite recensés le recueil systématique et documenté de l'avis des professionnels (38 %) et l'utilisation d'indicateurs standardisés (20,7 %).

II - L'absence d'études plus ambitieuses sur les effets de l'accompagnement social, limitant d'autant l'information des élus

Le département n'a pas davantage initié la réalisation d'étude à vocation plus générale à l'égard de sa politique d'accompagnement social et de ses effets.

Jusqu'à présent, peu d'information concernant les résultats spécifiques de cette politique a été délivrée aux élus, d'autant plus qu'ils n'ont pas été amenés, jusqu'en 2022, à se prononcer sur les objectifs stratégiques du département en ce domaine. Le département relève qu'il existe des modalités d'information et d'association des élus sur la politique d'accompagnement social quand bien même elles ne peuvent porter spécifiquement sur les résultats de cette politique qui n'est pas dotée à ce jour d'indicateurs d'évaluation. Ainsi, des contacts sont régulièrement organisés entre l'administration et les élus, selon des échéances régulières. Un chargé de mission, référent des politiques de solidarité placé auprès du Président, est chargé d'assurer l'interface entre le Président, les élus et l'administration.

La Cour des comptes a sollicité les départements participant à l'enquête afin de communiquer un volume de coordonnées de bénéficiaires d'un accompagnement social généraliste pour la réalisation, par l'institut de sondage BVA, d'une enquête auprès de ces dernières afin d'apprécier, de leur point de vue, la qualité et l'efficacité des accompagnements dispensés. Le département de l'Hérault, comme cinq autres départements, a pu contribuer à la bonne marche de cette enquête, permettant d'atteindre la taille minimale de l'échantillon pour assurer sa représentativité. La partie

de l'enquête consacrée aux effets de l'accompagnement permet de relater les caractéristiques suivantes.

Ainsi, 51 % des répondants estiment que leur situation globale s'est améliorée grâce à l'assistant social, cette appréciation étant plus affirmée encore (56 %) lorsque les personnes accompagnées sont interrogées sur l'évolution de leur situation par rapport à leurs difficultés administratives. En revanche, l'appréciation est plus mitigée lorsqu'il s'agit des difficultés familiales (leur situation n'a pas changé pour 44 %), des difficultés de logement (leur situation n'a pas changé pour 49 %), et des problèmes de santé (leur situation n'a pas changé pour 49 % et s'est même dégradée pour 18 %). La faiblesse des progrès ressentis en matière de logement et de santé fait écho aux limites structurelles des politiques publiques en la matière, confrontées à une offre restreinte. Si les travailleurs sociaux sont par construction plus démunis pour répondre aux attentes dans ces domaines, leur meilleure insertion dans l'écosystème administratif serait de nature à renforcer leur capacité d'action. Le département liste de nombreux facteurs peu favorables à un accompagnement social tant en matière de logement (besoins importants de populations précaires, baisse des projets de création de logements sociaux, loi de protection contre les occupations illicites) que de santé (multiplicité des dispositifs d'accès aux soins accroissant le temps passé à la recherche de l'interlocuteur pertinent). Il précise que le prochain PDALHPD (2024) visera à renforcer la coordination partenariale et à favoriser le dialogue autour des situations complexes, de même que la refonte de l'offre d'insertion du PDI devrait fournir un levier supplémentaire en matière de santé.

Au-delà des effets directs, les répondants héraultais considèrent que l'intervention du travailleur social leur a permis de se sentir vraiment soutenus (84 %, + 7 points / moyenne des 5 départements), de reprendre confiance en eux (71 %, + 2 points) et de se sentir moins isolés (70 %, + 7 points).

Quant à la progression vers l'autonomie, objectif majeur d'un accompagnement social, l'avis des répondants héraultais est encore plus dubitatif que celui exprimé en moyenne sur les cinq départements : ils sont 54 % à considérer que l'accompagnement n'a rien changé à leur autonomie dans la réalisation des démarches administratives (+ 5 points / moyenne) et 59 % pour la gestion du quotidien (+ 4 points / moyenne).

Si, en moyenne, 52 % des répondants déclarent avoir vu leur situation s'améliorer grâce au travailleur social, cette proportion est de 62 % pour ceux qui ont bénéficié de 7 rendez-vous annuels ou plus. Pour autant, en-deçà de 7 rendez-vous, l'amélioration de la situation ne croît pas avec le volume de rendez-vous : en effet, les personnes ayant bénéficié de

trois à six rendez-vous sont 43 % à considérer une amélioration, contre 57 % pour ceux en ayant eu moins de trois.

88 % des personnes accompagnées ayant répondu à l'enquête indiquent être plutôt satisfaites (28 %) ou très satisfaites (60 %, + 4 points / moyenne des 5 départements) de l'accompagnement dont elles ont bénéficié. De façon décroissante, la satisfaction des répondants s'exprime à l'égard des conditions matérielles d'accueil (90 % de satisfaction globale), de la disponibilité et de l'attention de l'assistant social (88 %), du délai entre le 1^{er} contact et le 1^{er} rendez-vous (88 %), des informations délivrées au cours de l'accompagnement (88 %), de la facilité pour contacter le travailleur social (87 %), de la fréquence des rendez-vous (87 %), des formations suivies (83 %), de l'efficacité de l'assistant social à résoudre leurs problèmes (83 %) et de l'amélioration de leur situation personnelle (72 %). Contrairement à la moyenne constatée sur les 5 autres départements, le niveau de satisfaction des répondants ne progresse pas avec l'augmentation du nombre de rendez-vous d'accompagnement.

Enfin, 42 % des répondants (+ 3 points / moyenne), satisfaits du dispositif en place, ne formulent pas de propositions d'amélioration à apporter dans le futur. Les propositions formulées par les autres répondants concernent l'organisation et le professionnalisme (20 % mais - 9 points / moyenne), le contenu et la composition de l'accompagnement (23 %) et le volume ou l'intensité de l'accompagnement (20 %).

CONCLUSION

En l'absence d'une stratégie globale déclinée en objectifs opérationnels jusqu'à la fin de l'année 2022, le département de l'Hérault n'est pas en capacité de dresser un état de l'efficacité des dispositifs d'accompagnement social en place. Si des bilans sont ponctuellement dressés notamment pour les mesures contractualisées, ils ne permettent pas d'attester d'une démarche évaluative générale. Pour le pilotage de son activité, il ne dispose en outre d'aucune étude de nature à évaluer les effets de l'accompagnement social, ni même à affiner la connaissance des besoins du public accompagné. Dès lors, jusqu'ici, les échanges avec les élus se limitent au partage des orientations (schéma départemental de l'action sociale) et des décisions opérationnelles.

L'enquête BVA commandée par les juridictions financières apporte, dans les limites méthodologiques de cet outil, un éclairage nouveau sur le travail social mené par le département de l'Hérault dans le cadre de la polyvalence de secteur. De fait, les personnes accompagnées expriment un très haut niveau de satisfaction globale à l'égard de ce service public. Pour autant, sur le plan de l'amélioration de leur situation, l'appréciation est très partagée, les difficultés administratives semblant être les mieux traitées. Bien que les personnes accompagnées reconnaissent et apprécient le soutien psycho-social que leur apporte le travailleur social dans la gestion de leurs difficultés, elles estiment majoritairement ne pas avoir progressé vers l'autonomie. Cette dernière appréciation devrait conduire le département à mener des évaluations et analyses complémentaires visant à rendre effective cette progression vers l'autonomie. Le département relève que le projet d'autonomie des personnes accompagnées peut être altéré par un cumul de multiples vulnérabilités pouvant aboutir, dans certaines situations, à un accompagnement en continu.

Le département revendique la mise en place, depuis début 2023, d'une démarche évaluative progressive qui aura vocation à concerner les services territoriaux d'ici la fin de l'année 2024. Il importe de la mener à bien dans le calendrier fixé.

Liste des abréviations

AAH.....	Allocation adulte handicapé
ADEAS	Aide départementale exceptionnelle d'action sociale
AEPIDR	Aide exceptionnelle aux personnes isolées démunies de ressources
APA.....	Allocation personnalisée d'autonomie
ASE.....	Aide sociale à l'enfance
ASG.....	Accompagnement social généraliste
ASI.....	Action sociale insertion logement
ASLL.....	Accompagnement social lié au logement
ASS	Allocation spécifique de solidarité
AST.....	Action sociale de terrain
ATSE.....	Assistant territorial socio-éducatif
BMS	Bénéficiaires des minimas sociaux
BRSA	Bénéficiaires du revenu de solidarité active
CAF.....	Caisse d'allocations familiales
CASF.....	Code de l'action sociale et des familles
CCAPEX.....	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives
CCAS	Centre communal d'action sociale
CDAS.....	Comité départemental de l'action sociale
CER.....	Contrat d'engagements réciproques
CESF	Conseiller en économie sociale et familiale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIAS	Centre intercommunal d'action sociale
CNFPT	Centra national de la fonction publique territoriale
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CRPA	Conseil régional des personnes accueillies/accompagnées
DAFSI.....	Direction administrative, financière et du système d'information
DALO	Droit au logement opposable
DASL.....	Direction de l'action sociale et du logement
DEF.....	Direction de l'enfance et de la famille

DGA DETIE Direction générale adjointe développement
de l'Économie Territoriale Insertion Environnement

DGA SD..... Direction générale adjointe solidarités départementales

DGS..... Directeur général des services

DPMI..... Direction de la protection maternelle et infantile

DSF..... Diagnostic social et financier

DTA..... Directions territoriales des agences

EPCI..... Établissement public de coopération intercommunale

ETP..... Équivalent temps plein

ETPT..... Équivalent temps plein travaillé

FDAJ..... Fonds départemental d'aide aux jeunes

FIPD..... Fonds Interministériel de prévention de la délinquance

FSL..... Fonds de solidarité pour le logement

GED..... Gestion électronique des documents

GRH..... Gestion des ressources humaines

HLM..... Habitation à loyer modéré

IED..... Intervention éducative à domicile

IP..... Informations préoccupantes

ISCG..... Intervenante sociale en commissariat ou gendarmerie

ISF..... Intervention sociale et familiale

JNT..... Jours non travaillés

JRC..... Jours de récupération

JTL..... Jours de temps libéré

MASP..... Mesure d'accompagnement social personnalisée

MDA..... Maison départementale de l'autonomie

MDS..... Maison départementale des solidarités

MLI..... Mission locale d'insertion

MSA..... Mutualité sociale agricole

NBI..... Nouvelle bonification indiciaire

PASEF..... Pôle action sociale, enfance, famille

PASIP..... Premier accueil social inconditionnel de proximité

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

PDI..... Programme départemental d'insertion

PPI..... Pôle des politiques d'insertion

QPV..... Quartier prioritaire de la politique de la ville

RDAS..... Règlement départemental d'action sociale

RH..... Ressources humaines

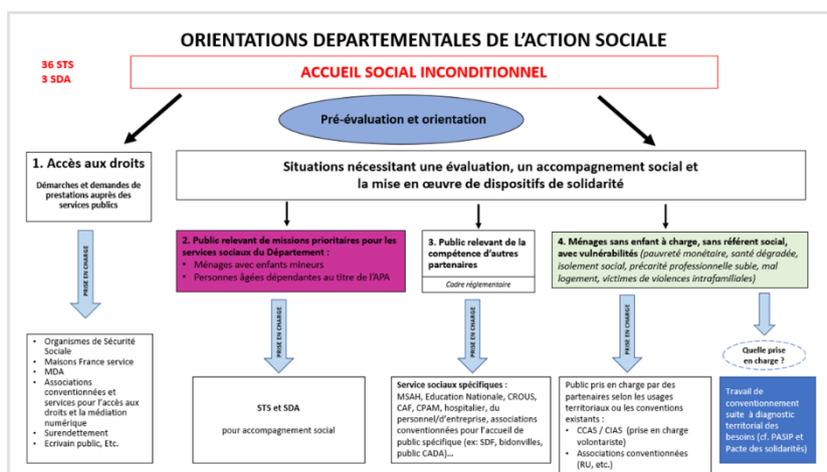
RIFSEEP	Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel
RTT	Réduction du temps de travail
SAG	Service administration générale
SDAS	Schéma département de l'action sociale
SDI	Service départemental de l'insertion
SERS	Service équipe relais soutien
SIAO	Service intégré de l'accueil et de l'orientation
SIRH	Système d'information des ressources humaines
SSI	Service des systèmes d'information
STS	Service territorial des solidarités
TS	Travailleurs sociaux

Annexes

Annexe n° 1 : modalités d'orientation des demandes d'accompagnement social	108
Annexe n° 2 : organisation interne des services assurant les missions d'accompagnement social généraliste	109
Annexe n° 3 : masse salariale des travailleurs sociaux	110
Annexe n° 4 : travailleurs sociaux dédiés à l'accompagnement social généraliste en 2022	111
Annexe n° 5 : aides individuelles dans le cadre du fonds départemental d'aide aux jeunes entre 2019 et 2022	113
Annexe n° 6 : thématiques de l'accompagnement social généraliste selon le département de l'Hérault	114
Annexe n° 7 : caractéristiques des travailleurs sociaux du département	116
Annexe n° 8 : enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux	117
Annexe n° 9 : analyse des dossiers d'accompagnement (département 34)	136
Annexe n° 10 : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées	154

Annexe n° 1 : modalités d'orientation des demandes d'accompagnement social

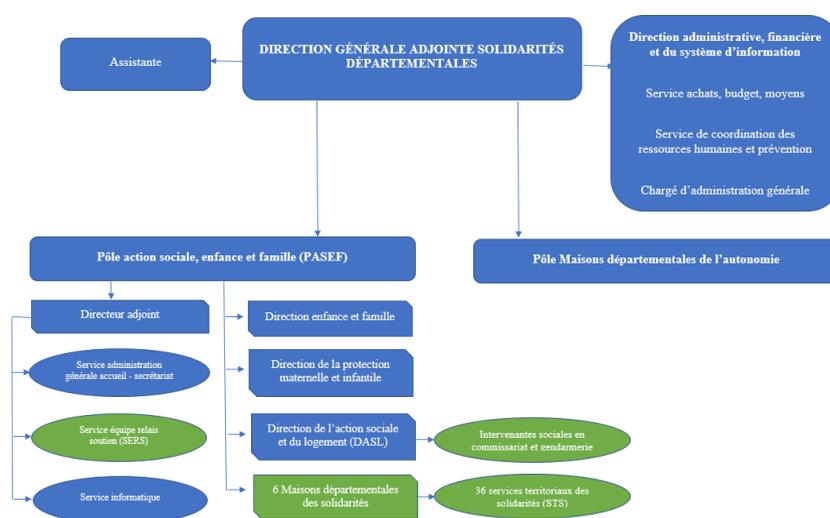
Schéma n° 3 : orientations départementales de l'action sociale



Source : département de l'Hérault

Annexe n° 2 : organisation interne des services assurant les missions d'accompagnement social généraliste

Schéma n° 4 : organigramme de la direction générale
adjointe des solidarités



Sur fond vert, localisation des équipes de travailleuses sociales en charge de l'accompagnement social généraliste.

Source : Cour des comptes, d'après les réponses du département de l'Hérault

Annexe n° 3 : masse salariale des travailleurs sociaux

**Tableau n° 13 : récapitulatif des ETPT de travailleurs sociaux
et de la masse salariale associée comparativement à l'ensemble
des agents de la collectivité entre 2018 et 2022**

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Masse salariale annuelle des travailleurs sociaux</i>	11 651 680	11 904 543	12 406 685	13 179 964	14 133 474
<i>Δ annuelle</i>		-5,2 %	8,4 %	1,8 %	4,0 %
<i>Δ 2018-2022</i>					21 %
<i>ETPT de travailleuses sociales</i>	246,5	265,5	255,4	266,5	274,8
<i>Coût de l'emploi des TS</i>	47 271	44 834	48 586	49 448	51 436
<i>Δ annuelle</i>		-5,2 %	8,4 %	1,8 %	4,0 %
<i>Δ 2018-2022</i>					11 %
<i>Masse salariale annuelle associée aux services départementaux</i>	169 068 748	174 135 778	178 937 846	183 346 707	197 237 536
<i>Δ annuelle</i>		3,0 %	2,8 %	2,5 %	7,6 %
<i>Δ 2018-2022</i>					17 %
<i>ETPT département de l'Hérault</i>	3 778	3 987	3 921	3 997	4 078
<i>% de la MS des TS sur MS totale</i>	6,9 %	6,8 %	6,9 %	7,2 %	7,2 %
<i>Coût moyen de l'emploi au sein de la collectivité</i>	44 753	43 674	45 632	45 868	48 366
<i>Δ annuelle</i>		-2,4 %	4,5 %	0,5 %	5,4 %
<i>Δ 2018-2022</i>					8 %

Source : base des effectifs communiquée par le département et retraitée par la Cour des comptes

Annexe n° 4 : travailleurs sociaux dédiés à l'accompagnement social généraliste en 2022

**Tableau n° 14 : répartition par direction ou MDS
des moyens en travailleurs sociaux dédiés à l'accompagnement social
généraliste en 2022**

<i>Service</i>	Masse salariale	ETPT
<i>Équipe relais soutien (SERS)</i>	340 460	7,6
<i>Service Pratiques et prospective (ISCG)</i>	282 243	5,6
<i>Assistants de service social</i>		
<i>MDS Cœur d'Hérault-Pic St Loup</i>	1 196 130	23,1
<i>MDS de l'Étang de Thau</i>	1 270 927	23,5
<i>MDS du Biterrois</i>	3 219 347	62,8
<i>MDS du Montpelliérain</i>	4 914 202	95,0
<i>MDS Haut Languedoc Ouest Hérault</i>	1 232 348	24,7
<i>MDS Petite Camargue</i>	953 027	18,2
<i>Conseillers en économie sociale et familiale</i>		
<i>MDS Cœur d'Hérault-Pic St Loup</i>	115 859	2,0
<i>MDS de l'Étang de Thau</i>	197 575	3,8
<i>MDS du Biterrois</i>	135 830	2,5
<i>MDS du Montpelliérain</i>	211 668	5,1
<i>MDS Haut Languedoc Ouest Hérault</i>	9 768	0,0
<i>MDS Petite Camargue</i>	54 090	1,0
Total général	14 133 474	274,8

Source : base des effectifs communiquée par le département et retraitée par la Cour des comptes

Annexe n° 5 : aides individuelles dans le cadre du fonds départemental d'aide aux jeunes entre 2019 et 2022

**Tableau n° 15 : indicateurs relatifs aux aides individuelles sollicitées
dans le cadre du fonds départemental d'aide aux jeunes
entre 2019 et 2022**

FDAJ - Aide individuelle	2019	2020	2021	2022
Nombre d'aides traitées par an	860	1 057	1 181	939
Nombre d'aides attribuées par an	748	923	1 022	825
Nombre de bénéficiaires par an (1 jeune peut bénéficier plusieurs fois d'une aide sur l'année)	726	785	883	636
Nombre de personnes bénéficiant d'un accompagnement social effectué par Travailleuses sociales des STS	71	79	99	82
Nombre de personnes bénéficiant d'un accompagnement social effectué par les conseillers MLI et CCAS	789	977	1 046	857
Cout Budgétaire annuel au titre des aides individuelles pour le département : 2/3 FDAJ déconcentré+ 1/3 FDAJ délégués	233 188 €	258 322 €	277 277 €	242 364 €

Source : département de l'Hérault

Annexe n° 6 : thématiques de l'accompagnement social généraliste selon le département de l'Hérault

- Régularisation de la situation administrative : accès aux droits pour les dossiers complexes et/ou bloqués auprès de certains organismes ou institutions (sécurité sociale, services préfectoraux, etc.). Dans ce cadre, le TS est conduit à démarcher les services publics concernés par téléphone ou par l'intermédiaire des boîtes aux lettres génériques mises en place par certains partenaires (CAF, CPAM), à orienter l'utilisateur vers les associations conventionnées pour l'accès aux droits (Maisons France service, etc.) ou pour faire valoir ses droits (France victimes 34, etc.), ou encore à orienter vers des associations capables d'une expertise spécifique (droit des étrangers, etc.).
- Logement : cela concerne l'accès, le maintien, les dettes de logement et les dettes de fluides et se traduit par l'instruction des dossiers liés aux dispositifs logement⁶³, l'orientation et l'accompagnement vers le logement social ou vers des associations conventionnées pour la recherche de logement ou la médiation locative.
- Hébergement d'urgence et mise à l'abri : cela concerne la protection et la réponse aux aléas de parcours conduisant la TS à instruire le dossier à destination du SIAO, à mettre en place une prise en charge hôtelière sur la base de critères nationaux (femmes seules avec enfant de moins de 3 ans) ou départementaux (femmes victimes de violences conjugales), ou à orienter vers le 115.
- Budget : il s'agit d'évaluer la situation budgétaire, de repérer des situations de surendettement et de mettre en œuvre un accompagnement budgétaire. Les leviers à disposition reposent sur les aides financières, l'attribution de chèques accompagnement personnalisé (CAP), et l'orientation auprès d'associations (aide alimentaire, élaboration des dossiers de surendettement, conseil juridique) ou encore l'instruction de demandes de protection (curatelle, tutelle).
- Parentalité : cette thématique concerne le soutien éducatif, la socialisation des enfants, la réponse aux difficultés éducatives ou scolaires, les conflits conjugaux, et les violences intrafamiliales. Les

⁶³ Fonds de solidarité logement accès ou maintien, aides au remboursement des dettes de fluides, mesures d'accompagnement social lié au logement, traitement des enquêtes expulsions et des concours de force publique.

mesures pouvant être prescrites sont des aides financières pour soutenir la socialisation et/ou la scolarisation (centres de loisirs, cantine, etc.), la mise en place de mesures d'intervention éducative à domicile ou d'intervention sociale et familiale, les orientations vers les associations d'aide à la parentalité chargées du soutien scolaire, vers les intervenantes sociales en commissariat et gendarmerie chargées de soutenir les victimes des violences intrafamiliales, vers les permanences juridiques, vers les associations d'accueil des femmes victimes ou encore chargées de la médiation familiale.

- Insertion sociale et professionnelle : cela concerne, dans le cadre du Programme départemental d'Insertion les dispositifs mobilisables par les référents uniques, au service des personnes en précarité et en difficulté sociale (notamment les allocataires du RSA) pour retrouver le chemin d'une insertion vers l'emploi durable actions d'accompagnement intégré au projet d'insertion et vers l'emploi, à la création et à la reprise d'activité, dans le domaine santé / mieux être, les chantiers d'insertion, les clauses sociales et des dispositifs complémentaires tels que l'aide à la mobilité, les lieux d'accès multimédias. Il s'agit de la gestion de parcours des allocataires du RSA, qui repose sur l'élaboration des contrats d'engagements réciproques (CER), les orientations vers France travail et l'appui dans le cadre de l'accompagnement global de retour à l'emploi.
- Insertion professionnelle : accompagnement réalisé par le service public de l'emploi.
- Santé : les thématiques d'accès aux soins, de handicap, de vieillissement, souvent en lien avec des questions de régularisation administrative, donnent lieu à des orientations vers des partenaires institutionnels (CPAM, MDPH, permanences d'accès aux droits de santé) ou associatifs (accès aux droits, aide à domicile).

Annexe n° 7 : caractéristiques des travailleurs sociaux du département

Genre	Age moyen
F	43,9
M	46,7
Total général	44,0

Statut	Age moyen
Contractuel indiciaire	35,7
Fonctionnaire	46,4
Total général	44,0

Genre	Nombre d'agents
F	559
M	40
Total général	599

Statut	Nombre d'agents
Contractuel indiciaire	133
Fonctionnaire	466
Total général	599

Direction	Nombre d'agents
D accueil & traitement accéléré	2
D action sociale et logement	18
D enfance famille	36
D parcours à domicile	37
D parcours autonomie citoyenne	2
D protection maternelle infant	8
D ressources et innovation	5
MDS Coeur d'Hérault-Pic StLoup	47
MDS de l'Etang de Thau	48
MDS du Biterrois	116
MDS du Montpelliérain	184
MDS Haut Languedoc Ouest Hlt	40
MDS Petite Camargue	38
Directement affectés au niveau hiérarchique supérieur	18
Total général	599

Grade	Nombre d'agents
Assistant socio-éducatif	307
Assistant socio-éducatif de classe exceptionnelle	253
Conseiller socio-éducatif	20
Conseiller supérieur socio-éducatif	11
Conseillers hors classe socio-éducatif	5
Educateur de jeunes enfants de classe exceptionnelle	2
Moniteur-éducateur et intervenant familial principal	1

Source : réponses du département de l'Hérault

Annexe n° 8 : enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux

Une enquête d'opinion a été réalisée auprès des travailleuses sociales et travailleurs sociaux (TS) du département chargés de réaliser de l'accompagnement social généraliste, correspondant au périmètre de l'enquête des juridictions financières. Elle a pris la forme d'un questionnaire en ligne (logiciel *Le Sphinx*), accessible du 4 au 26 mai 2023.

La même enquête a été menée auprès des départements de l'échantillon ; les taux de réponse sont les suivants :

Tableau n° 16 : taux de réponse à l'enquête d'opinion

<i>Employeur</i>	Répondants	Population mère	Taux de réponse
<i>34 - Hérault</i>	92	285	32,28 %
<i>Échantillon de six départements</i>	440	1 169	37,64 %

Source : Cour des comptes

En raison de la relative petite taille de la population mère, le nombre de répondants ne permet pas d'obtenir une représentativité statistique suffisante ; il convient donc de prendre en compte les données analysées comme celles des répondants et non de l'ensemble des TS du département.

En revanche, le taux de réponse de l'ensemble des six départements de l'échantillon permet d'avoir une représentativité des TS considérées avec une marge d'erreur⁶⁴ de 3 % et un niveau de confiance⁶⁵ de 95 %.

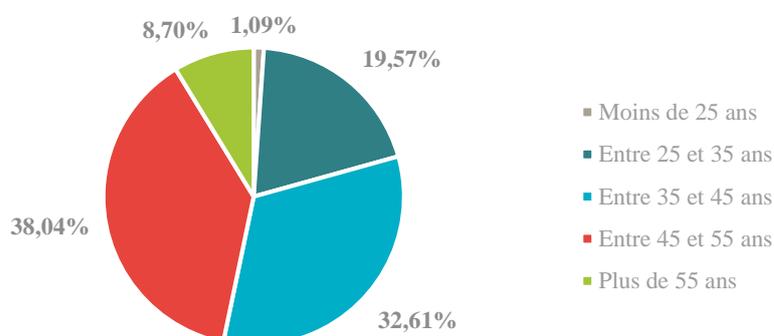
⁶⁴ Écart éventuel entre les réponses des répondants et celles de la population mère.

⁶⁵ Probabilité que les réponses des répondants reflètent fidèlement celles de la population mère.

Données démographiques :

À l'image du reste de l'échantillon, la population des travailleurs sociaux ayant répondu à l'enquête est principalement féminine (97,83 %)⁶⁶. La répartition de l'âge est la suivante :

Graphique n° 5 : répartition de l'âge des répondants



Source : Cour des comptes

Les travailleurs sociaux ayant répondu à l'enquête sont majoritairement des ASS (70,65 %) et des CESF (29,35 %), à l'image de la moyenne de l'échantillon (respectivement 79,09 % et 18,86 %).

La répartition de l'ancienneté dans le métier montre des proportions plus importantes pour les 10-20 ans (36,96 %) et les plus de 20 ans (34,78 %), mais qui restent proches de la moyenne de l'échantillon. La proportion des plus jeunes dans le métier (moins de 5 ans : 7,61 %) est la moins représentée.

Les TS du département ayant répondu à l'enquête ont majoritairement toujours travaillé dans le domaine de l'accompagnement social (76,08 %, contre 79,50 % pour l'échantillon de six départements) et 27,17 % d'entre elles ont toujours travaillé pour le même employeur (contre 33,94 % pour l'échantillon de six départements).

⁶⁶ Pour cette raison, il sera fait référence aux travailleuses sociales pour englober la population totale des TS.

Une forte majorité souhaite poursuivre sur cette voie professionnelle, avec le département (81,52 % contre 75,63 % pour l'échantillon).

Cette tendance est plus marquée chez les CESF et les travailleurs sociaux qui ont entre 10 et 20 ans d'ancienneté.

Tableau n° 17 : souhait d'évolution professionnelle chez les répondants

<i>Catégories</i>	Poursuivre, même employeur	Poursuivre, changer d'employeur	Changer de voie
<i>ASS</i>	76,92 %	10,77 %	12,31 %
<i>CESF</i>	92,59 %	3,70 %	3,70 %
<i>Moins de 5 ans</i>	85,71 %	14,29 %	-
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	94,74 %	-	5,26 %
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	67,65 %	17,65 %	14,71 %
<i>Plus de 20 ans</i>	87,50 %	3,13 %	9,38 %

Source : Cour des comptes

Conditions de travail :

Les typologies de secteur les plus citées par les TS ayant répondu sont le semi-rural (48,35 %) et les QPV (40,66 %).

Le taux d'encadrement sur site du département est nettement plus important que la moyenne de l'échantillon (93,48 % contre 70 %), ainsi que la proportion de TS déclarant travailler sur un site comprenant au moins 10 autres TS.

Tableau n° 18 : taux d'encadrement des travailleurs sociaux sur leur site de travail

	Hérault	Échantillon
<i>J'ai un manager avec moi sur site</i>	93,48 %	70,00 %
<i>Mon manager est sur un autre site</i>	6,52 %	28,64 %
<i>Je n'ai pas de manager</i>	-	1,36 %

Source : Cour des comptes

Conditions d'exercice du métier :

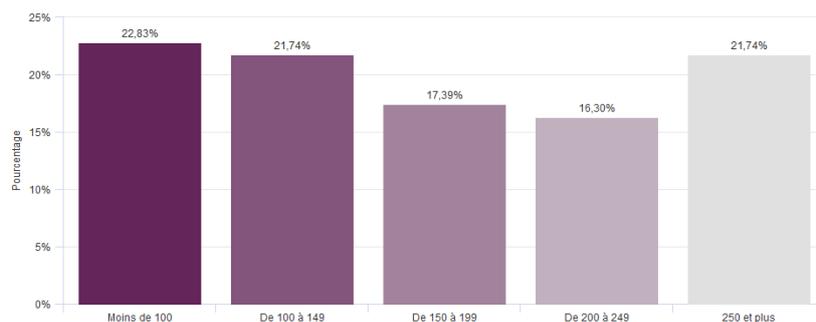
Le nombre moyen de dossiers en cours déclarés par les TS ayant répondu à l'enquête est supérieur à la moyenne de l'échantillon de six départements, de même que le taux de réponses supérieures à 200 dossiers. L'écart de déclaration varie de 25 à 420 dossiers.

Tableau n° 19 : nombre moyen de dossier en cours déclarés par les travailleurs sociaux

Nombre de dossiers	Hérault	Échantillon
<i>Moyenne</i>	167,20	129,26
<i>Minimum</i>	25	0 (dont 4,5 % inférieurs à 20)
<i>Maximum</i>	420 (dont 31 % supérieurs à 200)	420 (dont 10 % supérieurs à 200)
<i>Écart type</i>	95,68	75,45

Source : Cour des comptes estimation de suivi de dossiers

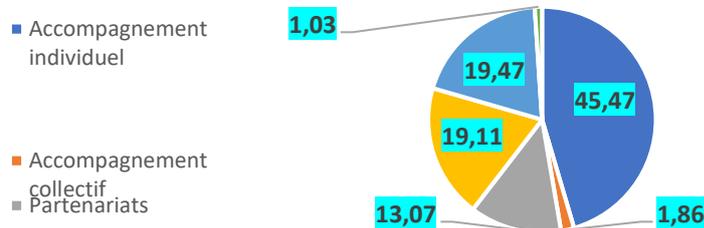
Graphique n° 6 : de combien de dossiers, en estimation moyenne, assurez-vous le suivi en ce moment (file active du moment, en nombre de foyers, hors interventions ponctuelles) ?



Source : Cour des comptes

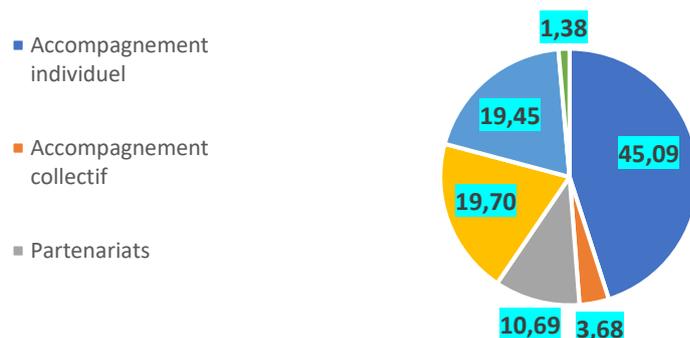
La répartition estimée et déclarée du temps de travail est proche de la moyenne de l'échantillon :

Graphique n° 7 : répartition du temps de travail dans l'Hérault



Source : Cour des comptes

Graphique n° 8 : répartition du temps de travail – moyenne des six départements



Source : Cour des comptes

Enfin, les travailleurs sociaux ayant répondu à l'enquête indiquent que l'analyse des pratiques professionnelles est plus souvent réalisée que dans la moyenne de l'échantillon mais une proportion plus forte semble ne pas y trouver d'utilité :

Tableau n° 20 : analyse des pratiques professionnelles

Analyse des pratiques professionnelles	Hérault	Échantillon
<i>Oui, nous en faisons et c'est bien</i>	68,48 %	41,14 %
<i>Oui, nous en faisons mais c'est inutile</i>	23,91 %	8,86 %
<i>Nous n'en faisons pas mais j'aimerais pouvoir en faire</i>	5,43 %	44,32 %
<i>Nous n'en faisons pas et ce n'est pas nécessaire</i>	1,09 %	4,77 %
<i>Je ne sais pas ce que c'est</i>	1,09 %	0,91 %

Source : Cour des comptes

Le croisement des réponses avec les diplômes et l'ancienneté de service ne met pas en lumière de sous ou sur-représentation, à l'exception

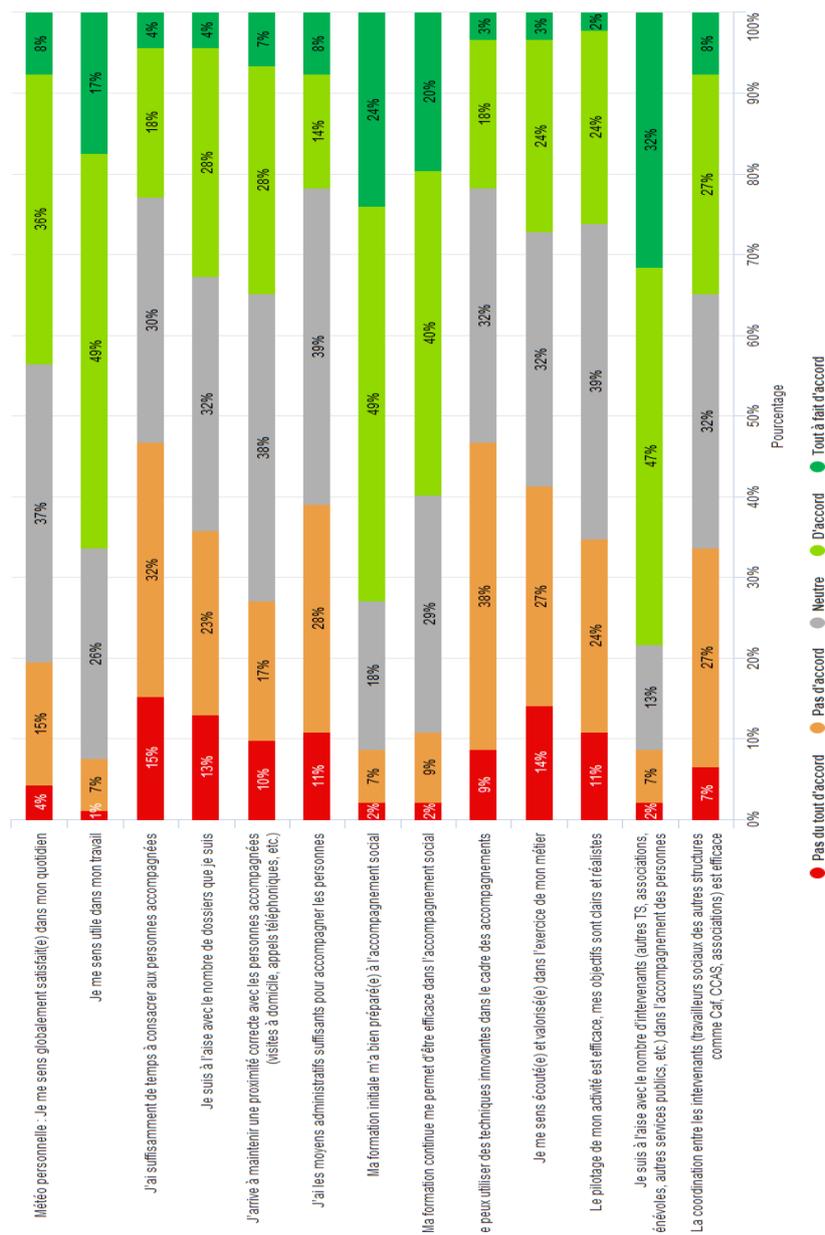
d'une surreprésentation des travailleurs sociaux ayant répondu à l'enquête, qui ont travaillé pour un autre employeur auparavant et ont répondu souhaiter pouvoir en faire.

Tableau n° 21 : analyse des pratiques professionnelles par catégorie

<i>Catégories</i>	Nous en faisons et c'est bien	Nous en faisons, c'est inutile	Nous n'en faisons pas, mais j'aimerais	Nous n'en faisons pas, ce n'est pas nécessaire	Je ne sais pas ce que c'est
<i>Département</i>	68,48 %	23,91 %	5,43 %	1,09 %	1,09 %
<i>ASS</i>	67,69 %	26,15 %	4,62 %	1,54 %	-
<i>CESF</i>	70,37 %	18,52 %	-	7,41 %	3,70 %
<i>Moins de 5 ans</i>	85,71 %	14,29 %	-	-	-
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	63,16 %	21,05 %	10,53 %	-	5,26 %
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	64,71 %	29,41 %	5,88 %	-	-
<i>Plus de 20 ans</i>	71,88 %	21,88 %	3,13 %	3,13 %	-
<i>Toujours été dans ce métier, même employeur</i>	72,00 %	24,00 %	-	4,00 %	-
<i>Toujours été dans ce métier, employeur différent</i>	64,44 %	22,22 %	11,11 %	-	2,22 %
<i>A travaillé dans un autre domaine, moins de 10 ans</i>	69,23 %	30,77 %	-	-	-
<i>A travaillé dans un autre domaine, plus de 10 ans</i>	77,78 %	22,22 %	-	-	-

Source : Cour des comptes

Graphique n° 9 : ressenti des TS sur plusieurs sujets de préoccupations (états généraux et Livre Vert) :



Source : Cour des comptes

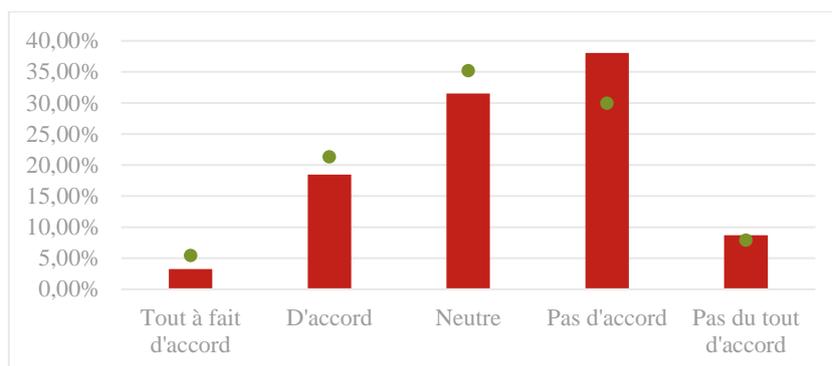
Voici les questions pour lesquelles l'opinion des TS de l'Hérault s'écarte relativement sensiblement de la moyenne des réponses de l'échantillon de six départements :

Tableau n° 22 : question : « Je peux utiliser des techniques innovantes dans le cadre des accompagnements. »

	Hérault	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	21,74 %	26,81 %
<i>Neutre</i>	31,52 %	35,23 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	46,74 %	37,95 %

Source : Cour des comptes

Graphique n° 10 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



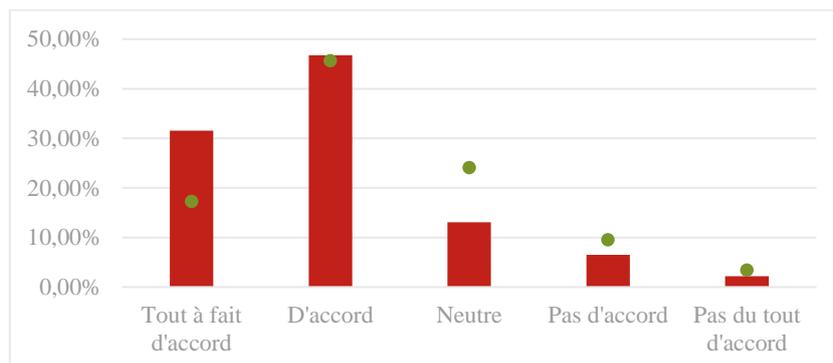
Source : Cour des comptes

Tableau n° 23 : question : « Je suis à l'aise avec le nombre d'intervenants (autres TS, associations, bénévoles, autres services publics, etc.) dans l'accompagnement des personnes. »

	Hérault	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	78,26 %	62,95 %
<i>Neutre</i>	13,04 %	24,09 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	8,69 %	12,96 %

Source : Cour des comptes

Graphique n° 11 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



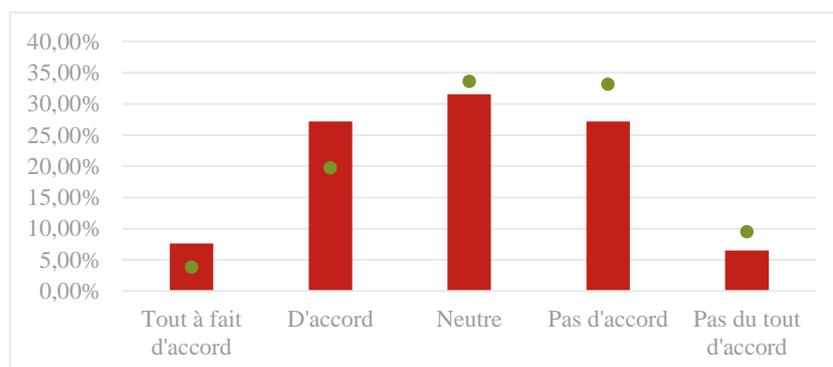
Source : Cour des comptes

Tableau n° 24 : question : « La coordination entre les intervenants (travailleurs sociaux des autres structures comme Caf, CCAS, associations) est efficace. »

	Hérault	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	34,78 %	23,63 %
<i>Neutre</i>	31,52 %	33,64 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	33,69 %	42,73 %

Source : Cour des comptes

Graphique n° 12 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : Cour des comptes

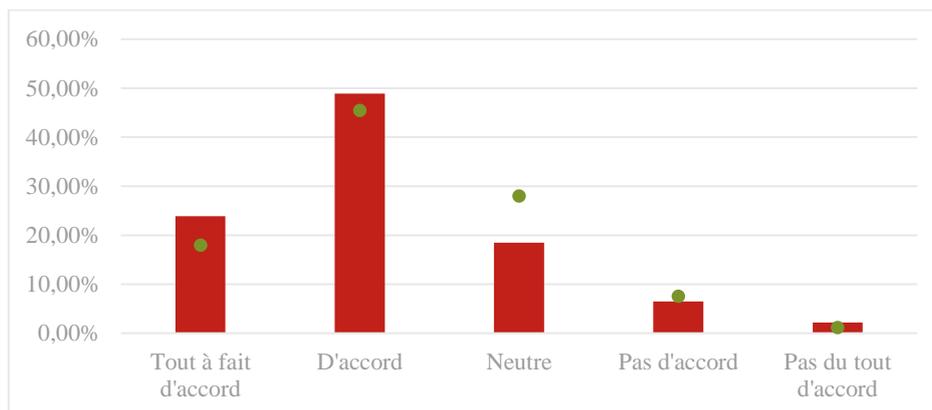
La formation des travailleuses sociales à l'accompagnement :

Tableau n° 25 : question : « Ma formation initiale m'a bien préparé(e) à l'accompagnement social. »

	Hérault	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	23,91 %	17,95 %
<i>D'accord</i>	48,91 %	45,45 %
<i>Neutre</i>	18,48 %	27,95 %
<i>Pas d'accord</i>	6,52 %	7,50 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	2,17 %	1,14 %

Source : Cour des comptes

Graphique n° 13 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : Cour des comptes

Le détail par ancienneté donne des résultats contrastés :

Tableau n° 26 : analyse des résultats de la question sur la formation initiale par catégorie

Catégories	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
ASS	21,54 %	49,23 %	20,00 %	6,15 %	3,08 %
CESF	29,63 %	48,15 %	14,81 %	7,41 %	-
Moins de 5 ans	28,57 %	14,29 %	28,57 %	14,29 %	14,29 %
Entre 5 et 10 ans	21,05 %	47,37 %	26,32 %	5,26 %	-
Entre 10 et 20 ans	23,53 %	52,94 %	17,65 %	2,94 %	2,94 %
Plus de 20 ans	25,00 %	53,13 %	12,50 %	9,38 %	-

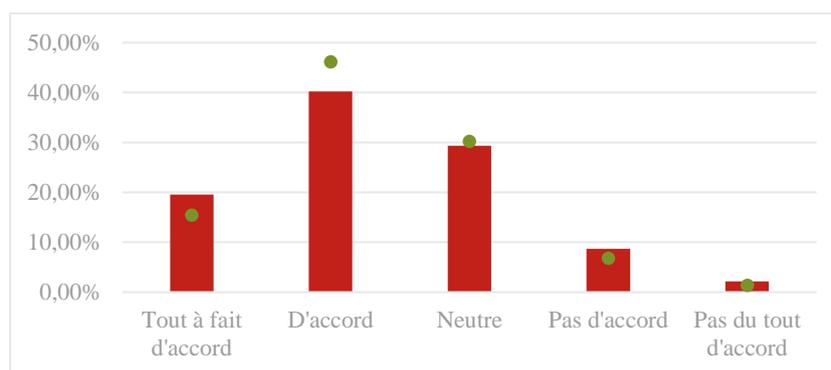
Source : Cour des comptes

Tableau n° 27 : question :« Ma formation continue me permet d’être efficace dans l’accompagnement social. »

	Hérault	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	19,57 %	15,45 %
<i>D'accord</i>	40,22 %	46,14 %
<i>Neutre</i>	29,35 %	30,23 %
<i>Pas d'accord</i>	8,70 %	6,82 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	2,17 %	1,36 %

Source : cour des comptes

Graphique n° 14 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : Cour des comptes

Le détail par diplôme ou par ancienneté donne des résultats contrastés mais sans écart significatif.

Tableau n° 28 : analyse de la question sur la formation continue par catégorie

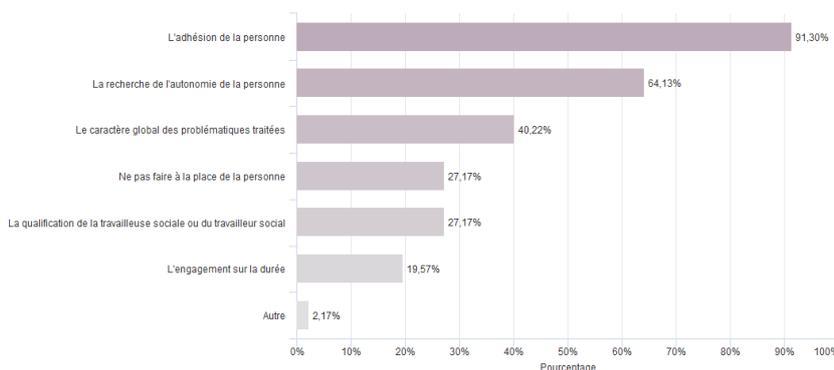
Catégories	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
ASS	16,92 %	40,00 %	42,86 %	10,77 %	3,08 %
CESF	25,93 %	40,74 %	42,11 %	3,70 %	-
Moins de 5 ans	28,57 %	28,57 %	23,53 %	-	-

<i>Catégories</i>	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	5,26 %	42,11 %	25,00 %	10,53 %	-
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	20,59 %	44,12 %	42,86 %	5,88 %	5,88 %
<i>Plus de 20 ans</i>	25,00 %	37,50 %	42,11 %	12,50 %	-

Source : Cour des comptes

L'accompagnement social : définition, enjeux et effets

Graphique n° 15 : définition de l'accompagnement social : critères évoqués



Source : Cour des comptes

Le département n'a pas d'écart notable à la moyenne de l'échantillon, que ce soit pour le choix des critères ou leur classement. La qualification (ASS ou CESF) n'a pas d'impact particulier sur les réponses.

Enjeux de l'accompagnement social : les obstacles aux sorties positives

L'estimation que les TS ayant répondu font de la proportion de sorties positives est très légèrement inférieure à celle de la moyenne de l'échantillon, et l'écart des réponses est plus resserré, de 5 à 76 %.

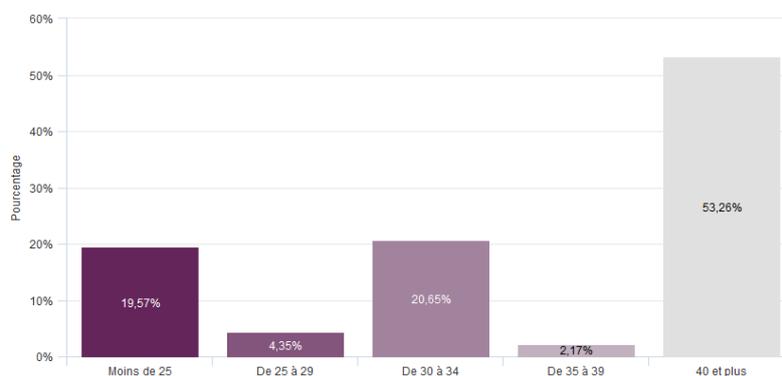
Tableau n° 29 : estimation des sorties positives

<i>Pourcentage de sorties positives</i>	Hérault	Échantillon
<i>Moyenne</i>	39,41 %	40,50 %
<i>Minimum</i>	5 % (dont 8,7 % inférieurs à 20 %)	0 % (dont 4,5 % inférieurs à 20 %)
<i>Maximum</i>	76 %	85 % (dont 1,8 % supérieurs à 80 %)
<i>Écart type</i>	16,88	18,59

Source : Cour des comptes

Graphique n° 16 : estimation des sorties positives

Quelle est votre estimation du pourcentage de sorties "positives" (liées à des progrès vers l'autonomie et l'insertion) parmi les personnes que vous avez accompagnées ?



Source : Cour des comptes

Les réponses varient selon la qualification ou l'ancienneté et sont significativement supérieures chez les TS ayant 5 à 10 ans d'ancienneté :

**Tableau n° 30 : estimation des sorties positives
en fonction des catégories**

<i>Catégories</i>	Pourcentage de sorties positives (moyenne)
ASS	37,58 %
CESF	43,81 %
Moins de 5 ans	33,71 %
Entre 5 et 10 ans	48,47 %
Entre 10 et 20 ans	39,03 %
Plus de 20 ans	35,69 %

Source : Cour des comptes

Concernant les obstacles ou freins cités, des écarts existent avec la moyenne de l'échantillon :

Tableau n° 31 : obstacles aux sorties positives

<i>Obstacles cités</i>	Hérault	Échantillon
<i>Les personnes accompagnées ont plusieurs freins trop lourds</i>	77,17 %	67,27 %
<i>Problèmes de santé (physique et/ou mentale) trop lourds</i>	67,39 %	71,82 %
<i>Problème de continuité et de cohérence des aides proposées ou disponibles</i>	38,04 %	36,36 %
<i>Problèmes de mobilité (transport)</i>	34,78 %	23,86 %
<i>Absence de structures pour la garde d'enfants</i>	28,26 %	27,27 %
<i>Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé</i>	20,65 %	30,68 %
<i>L'accompagnement n'est pas suffisamment intensif</i>	16,30	19,09 %
<i>Aides financières insuffisantes</i>	6,52 %	11,82 %
<i>Autre</i>	3,26 %	5,00 %

Source : Cour des comptes

Ainsi, dans l'Hérault, le cumul de freins importants et les problèmes de mobilité sont plus cités et le manque d'adhésion de la personne à l'accompagnement est moins cité.

Des écarts existent selon la qualification (ASS ou CESF) :

Tableau n° 32 : estimation des obstacles en fonction de la catégorie

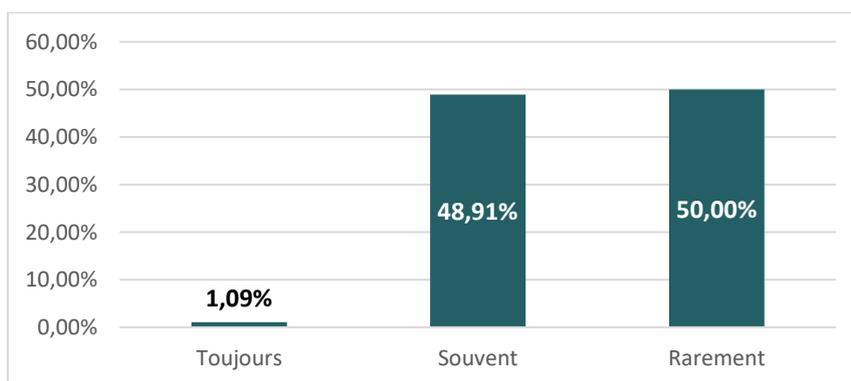
<i>Obstacles cités</i>	ASS	CESF
<i>Problèmes de santé (physique et/ou mentale) trop lourds</i>	80,00 %	70,37 %
<i>Absence de structures pour la garde d'enfants</i>	35,38 %	11,11 %
<i>Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé</i>	15,38 %	33,33 %
<i>L'accompagnement n'est pas suffisamment intensif</i>	13,85 %	22,22 %

Source : Cour des comptes

La mesure des effets de l'accompagnement social

Les TS ayant répondu à l'enquête sont partagées quant à la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement social.

Graphique n° 17 : possibilité de mesurer les effets d'un accompagnement



Source : Cour des comptes

Les réponses varient selon la qualification ou l'ancienneté et les plus jeunes dans le métier (7,61 % des TS ayant répondu) semblent croire plus en la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement.

Tableau n° 33 : possibilité de mesurer les effets, selon la catégorie

<i>Catégories</i>	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais
<i>ASS</i>	1,54 %	50,77 %	47,69 %	-
<i>CESF</i>	-	44,44 %	55,56 %	-
<i>Moins de 5 ans</i>	-	71,43 %	28,57 %	-
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	-	42,11 %	57,89 %	-
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	2,94 %	44,12 %	52,94 %	-
<i>Plus de 20 ans</i>	-	53,13 %	46,88 %	-

Source : Cour des comptes

Les TS ayant répondu estiment que la méthode la plus efficace pour mesurer les effets de l'accompagnement social et de recueillir l'avis des personnes accompagnées. De même, elles citent plus souvent que la moyenne de l'échantillon la réalisation de travaux « scientifiques ».

Tableau n° 34 : modalités de mesure des effets de l'accompagnement

<i>Méthodes citées</i>	Hérault	Échantillon
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des personnes accompagnées (enquête de satisfaction)</i>	59,78 %	53,41 %
<i>Par la réalisation de travaux « scientifiques » visant à mesurer les effets de l'accompagnement social</i>	53,26 %	44,55 %
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des professionnels</i>	38,04 %	39,55 %
<i>Par l'utilisation d'indicateurs standardisés portant</i>	20,65 %	25,45 %

<i>Méthodes citées</i>	Hérault	Échantillon
<i>notamment sur les sorties d'accompagnement</i>		
<i>Ne se prononce pas (% des répondants)</i>	4,35 %	2,73 %

Source : Cour des comptes

Annexe n° 9 : analyse des dossiers d'accompagnement (département 34)

Analyse des dossiers d'accompagnement (département 34)

Tableau n° 35 : suivi des dossiers demandés

<i>Territoire</i>	Demande		Livraison		Écart	
<i>Biterrois</i>	54	32 %	49	29 %	-5	-2 pt
<i>CHPSL</i>	16	9 %	16	10 %	0	0 pt
<i>Étang de Thau</i>	20	12 %	20	12 %	0	0 pt
<i>HLOH</i>	10	6 %	10	6 %	0	0 pt
<i>Montpelliérain</i>	64	38 %	66	40 %	2	2 pt
<i>Petite Camargue</i>	6	4 %	6	4 %	0	0 pt
Total Hérault	170	100 %	167	100 %	-3	-2 %
Total six départements	1 020		998		-22	-2 %

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

54 % de l'échantillon de dossiers de l'Hérault mentionnent trois rendez-vous ou plus (critère posé pour le tirage au sort), contre 76 % dans l'échantillon total de six départements. Dans les cas où le critère des trois rendez-vous n'est pas respecté, il n'est pas possible de savoir si les rendez-vous ont eu lieu mais manquent au dossier, ou si les rendez-vous n'ont pas eu lieu.

Tableau n° 36 : nombre de rendez-vous par dossier

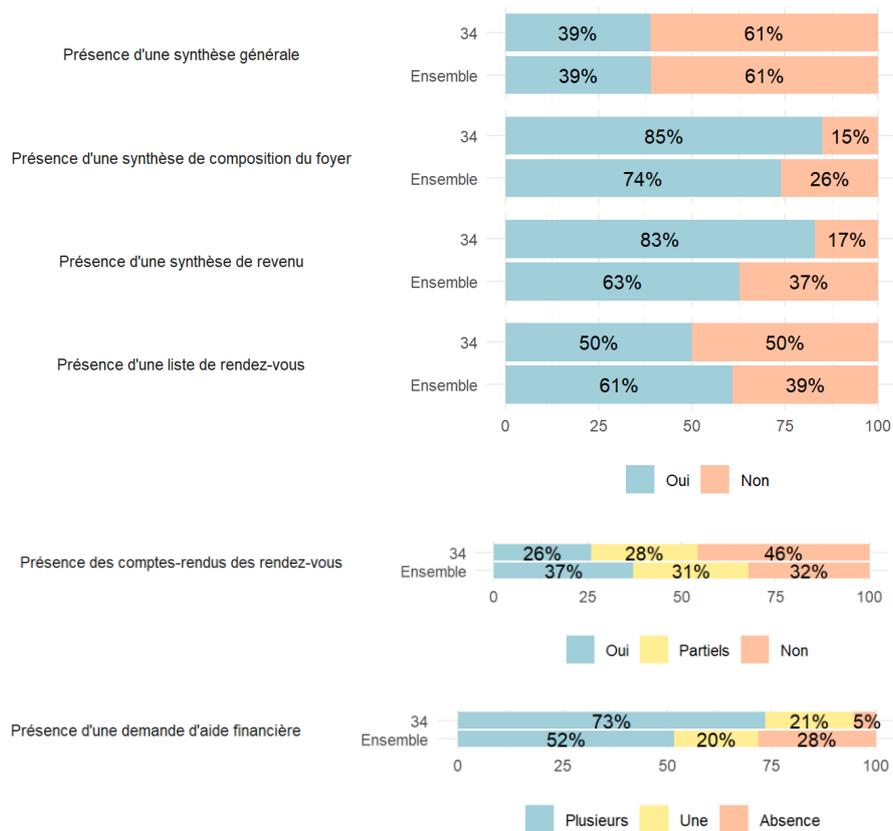
<i>Nombre de rendez-vous</i>	34	Ensemble
<i>0</i>	36 %	12 %
<i>1</i>	5 %	5 %
<i>2</i>	5 %	6 %
<i>3 et plus</i>	54 %	76 %

Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Composition des dossiers

Graphique n° 18 : composition des dossiers individuels



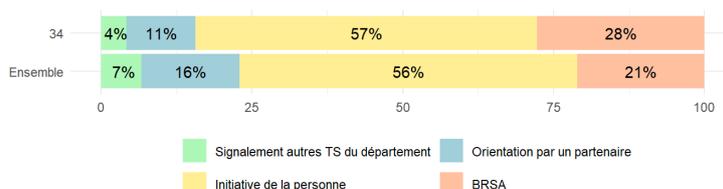
Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Les personnes accompagnées et l'entrée dans l'accompagnement

L'entrée dans l'accompagnement

Graphique n° 19 : voies d'entrée dans l'accompagnement



Légende : TS : travailleuse sociale ; BRSA : bénéficiaire du RSA. « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude. Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

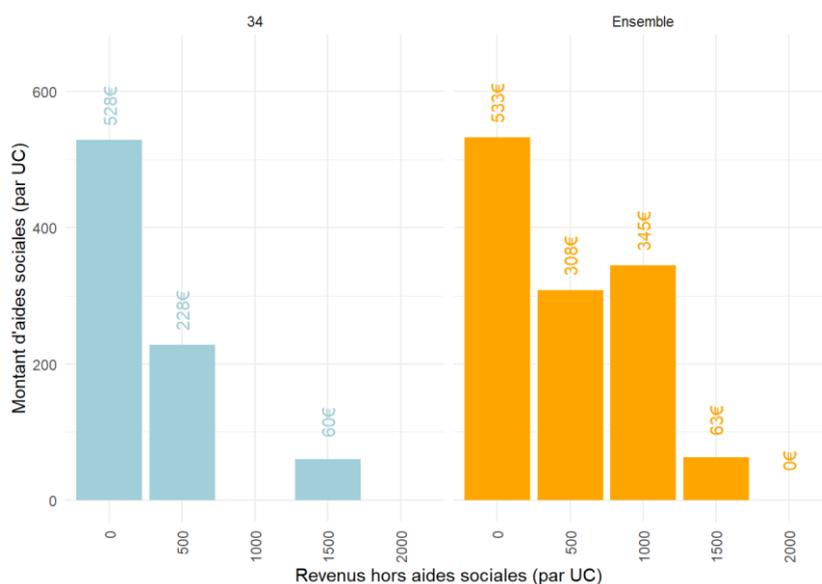
Caractéristiques socio-démographiques des personnes accompagnées

Tableau n° 37 : composition des foyers des personnes accompagnées et données socio-économiques

Indicateur	34	Ensemble
Nombre moyen de personnes dans le foyer	3,13	3,01
dont nombre moyen d'enfants	1,82	1,63
Revenu moyen hors aides sociales (par unité de consommation)	200 €	253 €
Montant moyen des aides sociales (par unité de consommation)	469 €	490 €
Revenu moyen total y compris aides sociales (par unité de consommation)	668 €	743 €
Proportion de foyers composés d'une famille monoparentale	62 %	42 %
Montant moyen des aides sociales pour les familles monoparentales (par unité de consommation)	507 €	562 €
Proportion de foyers n'ayant que des aides sociales dans leur revenu	51 %	41 %
Montant moyen des aides sociales pour ces foyers (par unité de consommation)	561 €	729 €

Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude. Précisions méthodologiques : dans l'échelle des unités de consommation (UC) de l'OCDE, le premier adulte du ménage compte pour 1 UC, les autres personnes de 14 ans ou plus pour 0,5 UC et les enfants de moins de 14 ans pour 0,3 UC. Ici, faute d'information plus précise pour réaliser les calculs, l'ensemble des mineurs jusqu'à 17 ans inclus compte pour 0,3 UC. Les résultats obtenus sont donc des approximations par rapport à l'échelle OCDE. Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 20 : montant d'aides sociales en fonction du revenu des foyers accompagnés, par unité de consommation (UC)



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, les foyers touchent en moyenne 228 euros d'aides sociales par UC quand leur revenu (hors aides sociales) sont compris entre 500 et 999 euros par UC. Ce montant d'aides sociales est de 308 euros en moyenne pour les mêmes foyers de l'échantillon total de six départements.

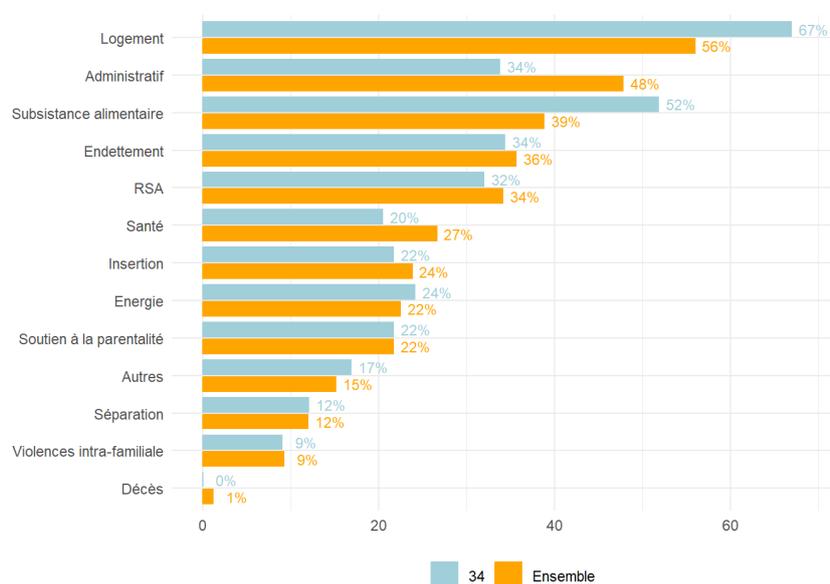
Précisions méthodologiques : sur les unités de consommation (UC), voir le tableau précédent.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Besoins des personnes, diagnostic et démarrage de l'accompagnement

Les thématiques d'accompagnement

Graphique n° 21 : répartition des thématiques d'accompagnement



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 67 % des foyers sont accompagnés pour des problématiques de logement (56 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Précisions méthodologiques : le total dépasse 100 % puisque qu'un même foyer peut présenter des besoins pour plusieurs thématiques. En revanche, chaque thématique n'est comptée qu'une seule fois par foyer, même si ce dernier présente des besoins multiples au titre de cette thématique.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

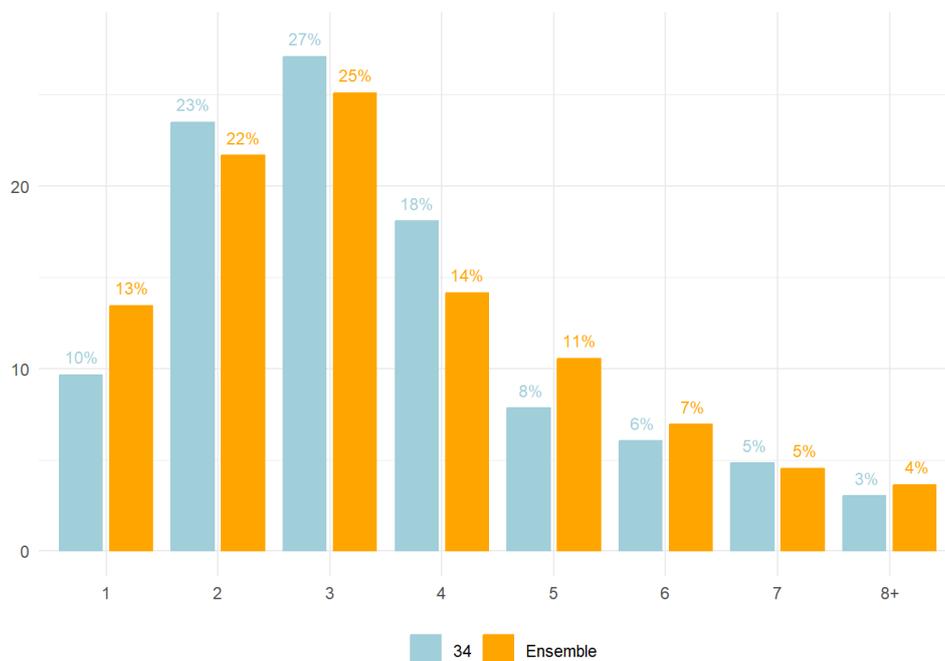
Tableau n° 38 : nombre de thématiques par foyer accompagné

Nombre moyen de thématiques par foyer accompagné

34	Ensemble
3,45	3,46

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 22 : distribution du nombre de thématiques par foyer accompagné

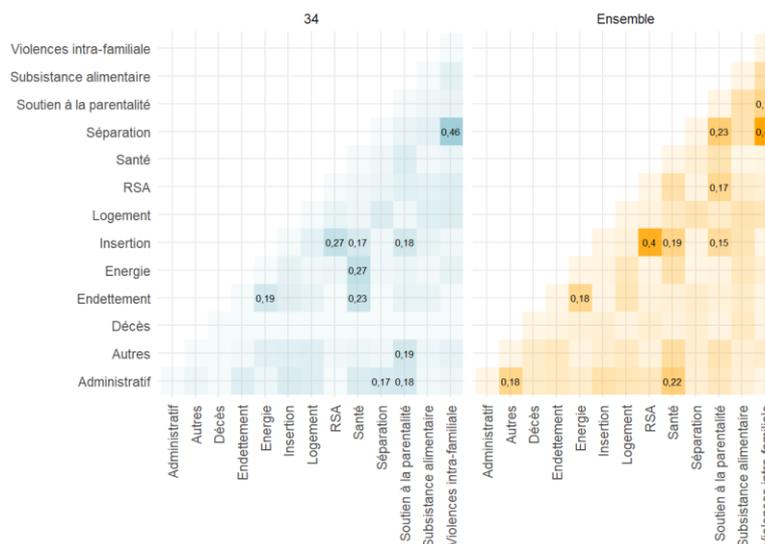


Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 23 % des foyers sont accompagnés pour deux problématiques (22 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 23 : corrélations entre les thématiques d'accompagnement



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

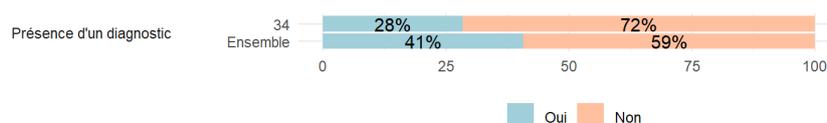
Lecture : dans l'Hérault, les thématiques d'accompagnement les plus fortement corrélées dans les dossiers de l'échantillon sont séparation et violences intra-familiales (maximum de 0,46, situé à l'intersection de la ligne « séparation » et de la colonne « violences intra-familiales »).

Précisions méthodologiques : la force des corrélations est mesurée pour chaque couple de thématiques, prises deux à deux. Elle est obtenue par le calcul des coefficients de corrélation entre les variables de présence des thématiques dans les dossiers de l'échantillon. Pour mémoire, ces coefficients peuvent varier entre -1 et 1 ; 1 désigne la corrélation la plus forte possible (corrélation parfaite) dans le même sens, -1 la corrélation parfaite dans des sens opposés, et 0 une absence de corrélation. Pour plus de lisibilité, la valeur des coefficients n'est indiquée que pour les 10 corrélations les plus fortes, positives ou négatives, les autres valeurs étant représentées par l'intensité de la couleur des cases.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Le diagnostic et le démarrage de l'accompagnement

Graphique n° 24 : formalisation du diagnostic



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

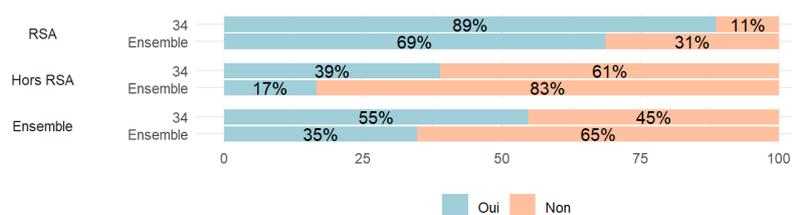
Tableau n° 39 : type d'accompagnement mis en place

Type d'accompagnement	34	Ensemble
Contacts ponctuels	43 %	44 %
Accompagnement suivi	57 %	56 %

Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 25 : formalisation de la démarche d'accompagnement sous forme d'un contrat ou équivalent



Légende : « RSA » désigne les accompagnements sociaux réalisés au titre du RSA, dans le cadre des « droits et devoirs » des allocataires de ce minimum social ; « hors RSA » correspond aux autres accompagnements sociaux, de droit commun. « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

**Tableau n° 40 : durée entre signalement,
premier rendez-vous et diagnostic**

Proportion des accompagnements pour lesquels signalement, diagnostic et premier rendez-vous ont lieu le même jour :

	34	Ensemble
<i>Signalement et 1^{er} rendez-vous</i>	66 %	74 %
<i>1^{er} rendez-vous et diagnostic</i>	36 %	59 %

Légende : date de « signalement » : date la plus ancienne à laquelle les services du département ont eu connaissance de la situation de la personne accompagnée, selon le dossier. « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 36 % des diagnostics formalisés ont été réalisés lors du premier rendez-vous avec la personne (59 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Les rendez-vous d'accompagnement

Nombre de rendez-vous

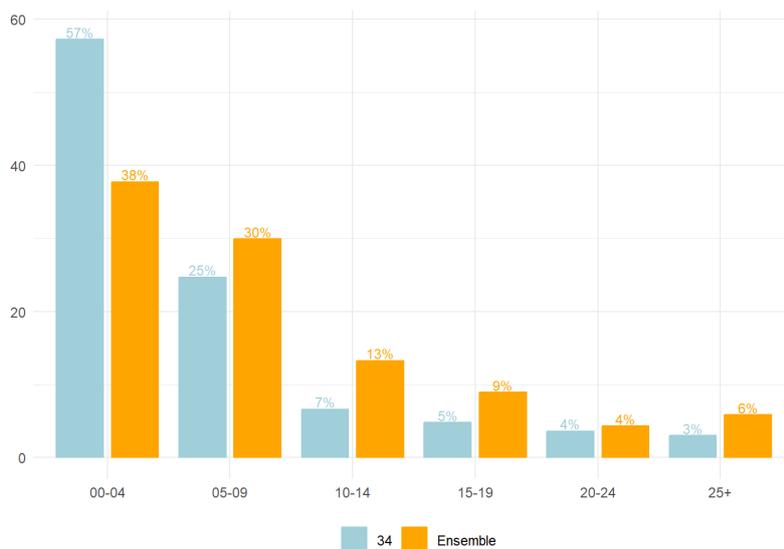
Nombre de rendez-vous réalisés par accompagnement

Tableau n° 41 : nombre moyen de rendez-vous par accompagnement

34	Ensemble
5,56	8,92

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 26 : distribution du nombre de rendez-vous par accompagnement

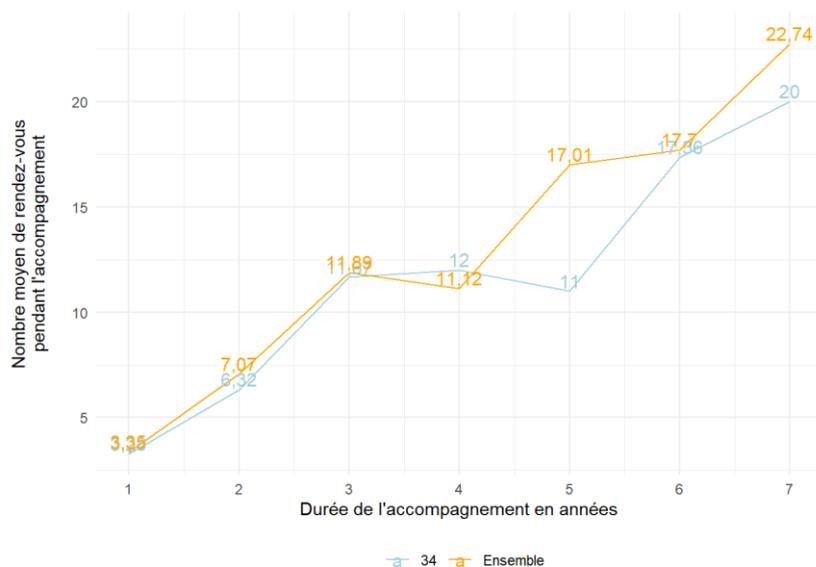


Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 25 % des foyers ont bénéficié de 5 à 9 rendez-vous dans le cadre de leur accompagnement (30 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 27 : nombre moyen de rendez-vous selon la durée d'accompagnement



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, les foyers dont l'accompagnement dure depuis 2 ans ont eu en moyenne 6,32 rendez-vous effectifs avec une travailleuse sociale (7,07 dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Tableau n° 42 : nombre moyen de rendez-vous par accompagnement et par an

<i>Année</i>	34	Ensemble
2017	2,5	3,21
2018	3,12	3,68
2019	2,9	3,62
2020	2,58	3,3
2021	3,02	3,72
2022	4	4,12
2023 (de janvier à mai)	3,19	3,29
Ensemble de la période	3,32	3,69

Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, les foyers accompagnés ont eu 4 rendez-vous en moyenne avec leur travailleuse sociale en 2022 (4,12 dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Précisions méthodologiques : seuls sont pris en compte les foyers ayant eu des rendez-vous pendant l'année considérée.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Modalités des rendez-vous

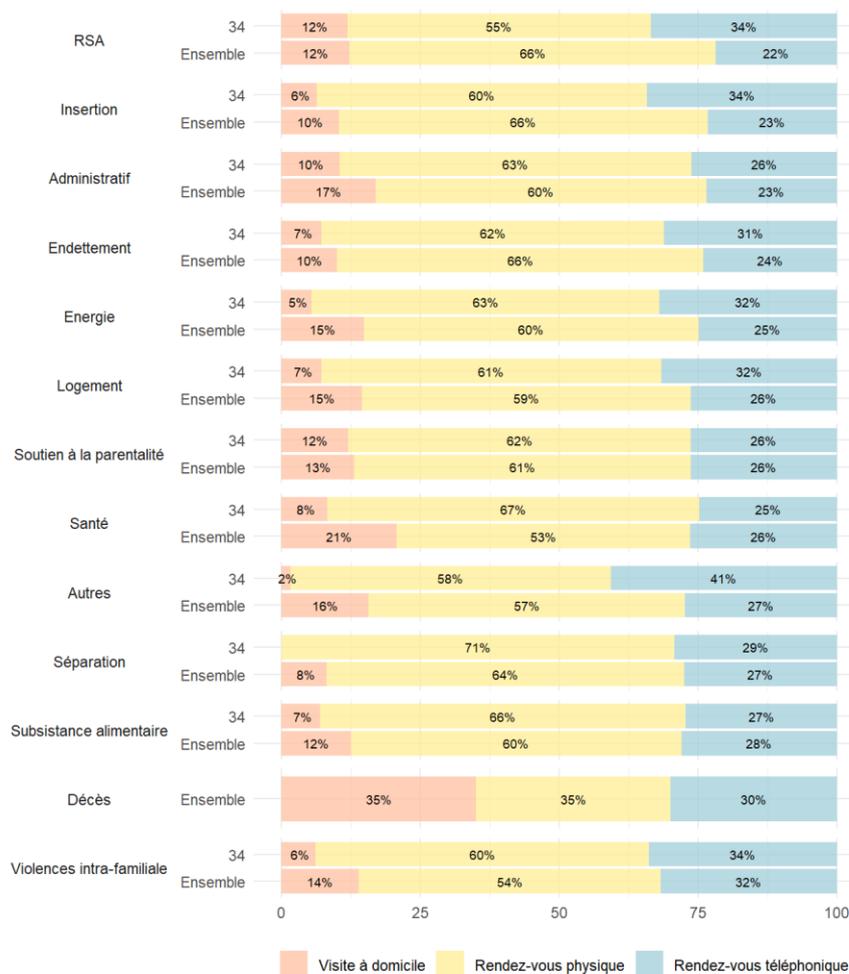
Tableau n° 43 : répartition des modalités des rendez-vous

<i>Modalités des rendez-vous</i>	34	Ensemble
<i>Rendez-vous physique</i>	63 %	62 %
<i>Rendez-vous téléphonique</i>	29 %	23 %
<i>Visite à domicile</i>	8 %	15 %
Total	100 %	100 %

Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 28 : modalités des rendez-vous selon les thématiques présentes lors des accompagnements



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude. Précisions méthodologiques : l'information sur la « thématique » est rattachée au dossier de la personne accompagnée, et non à chaque rendez-vous. Pour une thématique donnée, par exemple le RSA, la répartition des modalités des rendez-vous est donc calculée en prenant en compte tous les rendez-vous reçus par les foyers ayant le RSA parmi leurs thématiques d'accompagnement. Il faut donc lire les résultats comme ci-dessous. Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 34 % des rendez-vous ayant bénéficié aux foyers ayant le RSA parmi leurs thématiques d'accompagnement ont eu lieu par téléphone (22 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements). Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

*Durées entre rendez-vous d'accompagnement***Tableau n° 44 : quartiles des durées entre rendez-vous d'accompagnement**

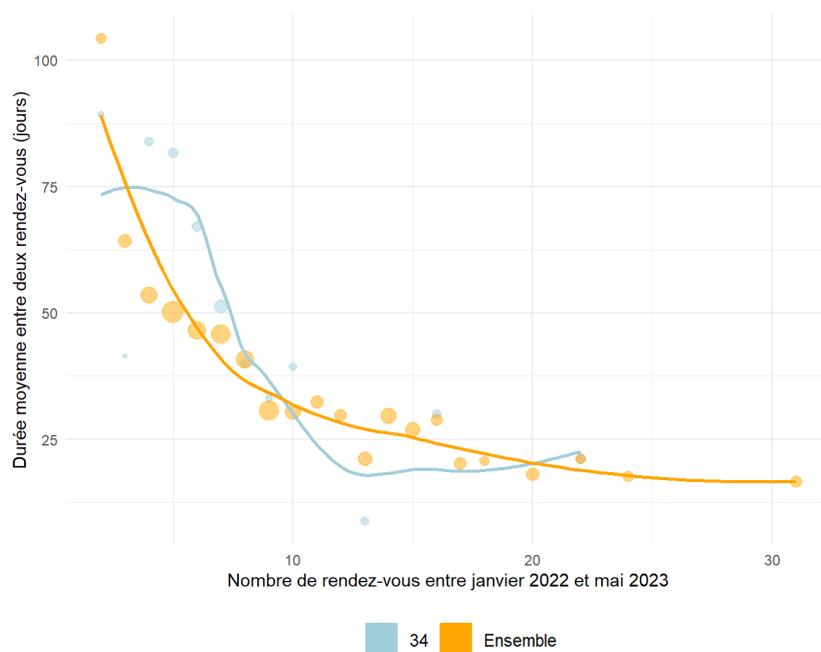
<i>Quantile</i>	34	Ensemble
<i>0 % (minimum des durées)</i>	0	0
<i>25 % (1^{er} quartile des durées)</i>	11,75	12
<i>50 % (médiane des durées)</i>	28	27
<i>75 % (3^e quartile des durées)</i>	67,25	56
<i>100 % (maximum des durées)</i>	417	490

Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude, hors Somme (80) et Val d'Oise (95). Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, la durée médiane entre deux rendez-vous d'accompagnement est de 28 jours (27 jours dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements).

Précisions méthodologiques : pour rappel, le quantile à 25 %, ou 1^{er} quartile des durées, est la valeur en-dessous de laquelle se situent les 25 % des durées entre rendez-vous les courtes. Mêmes définitions respectivement pour les autres quantiles à 0 %, 50 % (qui correspond donc à la médiane), 75 % et 100 %. Champ : échantillon total des six départements, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 29 : durée moyenne entre les rendez-vous en fonction du nombre total de rendez-vous au cours de l'accompagnement



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

Précisions méthodologiques : les données sont placées sur le graphique sous forme de points, dont la taille représente le nombre d'accompagnement concernés. Elles sont complétées par une courbe de tendance.

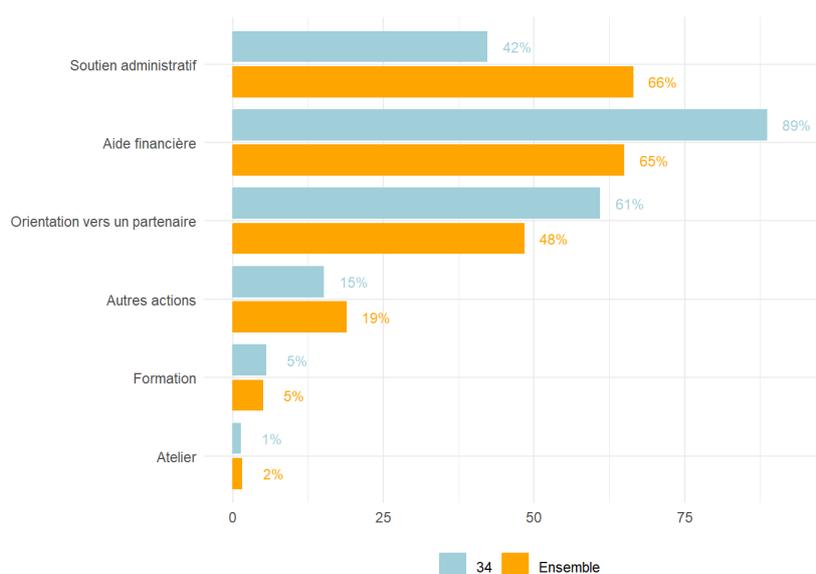
Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, pour les accompagnements qui comptent 10 rendez-vous entre janvier 2022 et mai 2023, la durée moyenne entre deux rendez-vous est de 39 jours (30 jours dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements). La courbe tendancielle montre que globalement, plus les rendez-vous sont nombreux, plus ils sont rapprochés (la personne est vue de façon intensive sur un temps donné), mais cette tendance est moins marquée pour l'Hérault.

Champ : échantillon total des six départements, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Les actions et les partenaires mobilisés

Graphique n° 30 : actions mobilisées au cours de l'accompagnement



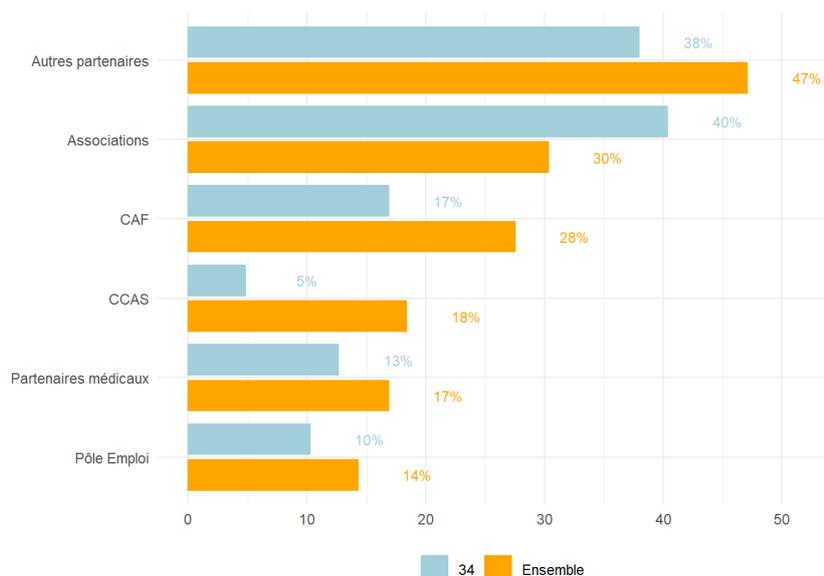
Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 42 % des foyers bénéficient d'une ou de plusieurs aides aux démarches administratives au cours de leur accompagnement (66 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Précisions méthodologiques : le total dépasse 100 % puisque qu'un même foyer peut bénéficier de plusieurs actions au cours de son accompagnement. En revanche, chaque type d'action n'est compté qu'une seule fois par foyer, même si ce dernier bénéficie de plusieurs actions du même type au cours de son accompagnement.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 31 : partenaires mobilisés au cours de l'accompagnement



Légende : Caf: caisse d'allocations familiales (ou de mutualité sociale agricole) ; CCAS : centre communal (ou intercommunal) d'action sociale. « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

*Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 13 % des foyers sont orientés vers un ou plusieurs institutions ou professionnels de santé (médecins, hôpitaux, centres de soins, etc.) au cours de leur accompagnement (17 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).
Précisions méthodologiques : le total dépasse 100 % puisque qu'un même foyer peut être orienté vers plusieurs partenaires au cours de son accompagnement. En revanche, chaque type de partenaire n'est compté qu'une seule fois par foyer, même si ce dernier est orienté vers plusieurs partenaires du même type au cours de son accompagnement.*

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Durée de l'accompagnement

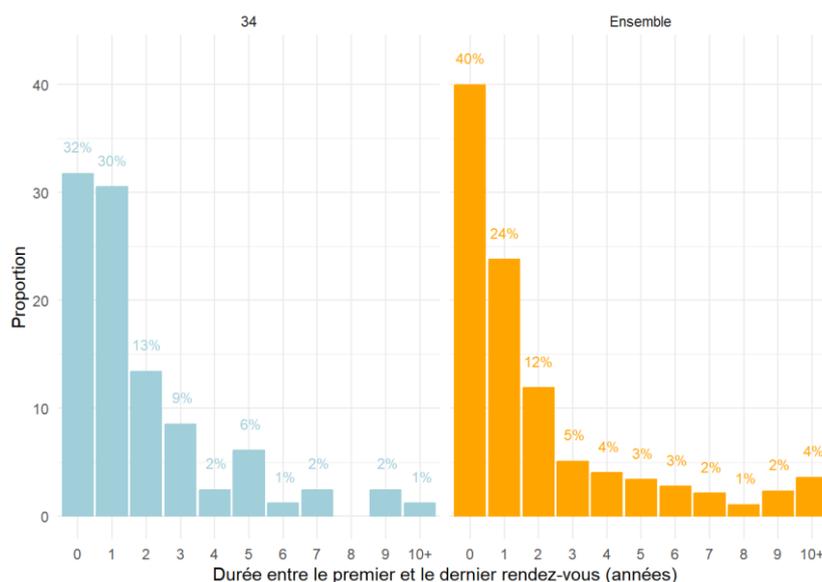
Moyenne & distribution de la durée constatée des accompagnements

Tableau n° 45 : moyenne de la durée des accompagnements, en jours

34	Ensemble
826	990

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Tableau n° 46 : distribution de la durée des accompagnements, en années



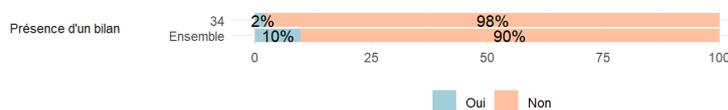
Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de l'Hérault, 30 % des accompagnements ont une durée comprise entre 1 an et moins de 2 ans (24 % dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements).

Champ : échantillon total des six départements, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 32 : réalisation d'un bilan formalisé de l'accompagnement



Légende : « 34 » désigne l'échantillon de dossiers de l'Hérault, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Annexe n° 10 : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées

Une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de personnes accompagnées a été réalisée par les juridictions financières, dans l'objectif de mesurer leur satisfaction à l'égard de l'accompagnement ainsi que l'appréciation qu'elles portent sur ses effets sur leur situation et celle de leur foyer. Les personnes ont également été interrogées sur les pistes d'améliorations qu'elles estiment nécessaires.

Le sondage a porté sur les personnes accompagnées par le département de l'Hérault, par les autres départements de l'enquête (Meurthe-et-Moselle, Somme, Val-de-Marne et Val-d'Oise) à l'exception du Lot qui n'a pas communiqué les informations nécessaires, ainsi que par le réseau des Caf.

Méthodologie

Échantillon de personnes interrogées

Les personnes interrogées ont été tirées aléatoirement parmi les personnes accompagnées, c'est-à-dire ayant bénéficié d'au moins trois rendez-vous d'accompagnement généraliste avec une travailleuse sociale au cours des douze mois précédents, selon les informations transmises par les départements et le réseau des Caf.

- Taille du panel des répondants :
- 1 021 personnes accompagnées par les départements : 204 pour l'Hérault, la Meurthe-et-Moselle, la Somme et le Val-de-Marne, et 205 pour le Val-d'Oise ;
- 1 001 personnes accompagnées par les Caf (France métropolitaine).

Réalisation de l'enquête téléphonique

La modalité de contact par téléphone étant une condition incontournable pour joindre les personnes les plus vulnérables, les juridictions financières ont choisi de faire appel à un prestataire spécialisé, BVA. Le terrain a eu lieu du 28 août au 16 septembre 2023.

Présentation des résultats

Les résultats de l'enquête sont présentés ci-dessous, en pourcentage, arrondis à l'unité. En apparence, la reconstitution de certains totaux peut différer de 100 % : il ne s'agit pas d'une inexactitude mais de la conséquence des règles d'arrondi.

Caractéristiques sociodémographiques des personnes et de leur foyer

Tableau n° 47 : sexe des personnes

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Homme	18	29	8	18
Femme	82	71	92	82
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS1 - Quel est votre sexe ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 48 : âge des personnes

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
ST Moins de 35 ans	34	35	41	38
Moins de 25 ans	2	9	5	7
Entre 25 et 34 ans	31	26	36	31
Entre 35 et 44 ans	29	30	36	33
ST 45 ans et plus	37	35	23	29
Entre 45 et 55 ans	20	17	20	18
Plus de 55 ans	17	18	3	11
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS2 - Quel est votre âge ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 49 : composition du foyer

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vivez seul (e)</i>	20	31	5	18
<i>ST En couple</i>	30	28	14	21
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	28	25	13	19
<i>Vous êtes en couple sans enfant</i>	1	3	1	2
<i>Vous élevez votre/ vos enfant (s) seul/seule</i>	50	41	81	61
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS4 - Quelle est la composition de votre foyer ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 50 : lieu d'habitation

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Dans une grande ville</i>	33	33	25	29
<i>Dans une ville moyenne</i>	48	49	49	49
<i>En milieu rural</i>	19	18	26	22
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS5 - Habitez-vous...

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 51 : démarches sur Internet

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq département s	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	54	43	66	54
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	28	31	23	27
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	17	24	10	17
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	2	1	2
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS7 - Diriez-vous qu'en général, pour faire vos démarches administratives sur Internet, etc.

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 52 : niveau de formation

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Inférieur au Bac</i>	61	67	45	56
<i>Aucun diplôme</i>	16	23	9	16
<i>Certificat d'études primaires</i>	2	4	2	3
<i>BEPC – Brevet des collèges</i>	6	8	6	7
<i>CAP/BEP</i>	36	32	27	30
<i>ST Bac ou plus</i>	38	32	54	43
<i>Baccalauréat</i>	24	20	27	23
<i>SST Bac +2 ou plus</i>	14	12	27	20

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Diplôme de niveau bac +2</i>	9	7	12	9
<i>Diplôme de niveau bac +3 ou plus</i>	5	5	15	10
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	1	1	2	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS8 - *Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ?*

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 53 : catégorie socio-professionnelle

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST CSP +</i>	4	3	11	7
<i>Indépendant, chef d'entreprise</i>	3	2	5	3
<i>Cadre</i>	0	1	6	4
<i>Profession intermédiaire</i>	8	4	14	9
<i>ST CSP -</i>	42	42	46	44
<i>Employé</i>	37	36	43	40
<i>Ouvrier</i>	4	6	3	5
<i>ST Inactif</i>	46	51	29	40
<i>Retraité</i>	8	9	1	5
<i>Élève, étudiant</i>	1	3	2	3
<i>Autre inactif</i>	36	38	26	32
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS3 - *Quelle est votre profession ?*

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 54 : revenus nets mensuels du foyer

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins de 2 500 €</i>	90	85	86	85
<i>Moins de 500 €</i>	6	13	5	9
<i>500 € à moins de 1 500 €</i>	64	55	52	54
<i>1 500 € à moins de 2 500 €</i>	21	16	29	22
<i>ST 2 500 € et plus</i>	2	3	6	4
<i>2 500 € à moins de 3 500 €</i>	2	3	5	4
<i>3 500 € et plus</i>	0	1	1	1
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	8	12	8	10
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : RS9 - Dans quelle tranche se situent les revenus nets mensuels de votre foyer ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Conditions de l'accompagnement social

Entrée et problématiques d'accompagnement

Tableau n° 55 : structures qui réalisent l'accompagnement

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>De la CAF</i>	25	22	62	42
<i>Du service social départemental</i>	46	55	27	41
<i>Du CCAS</i>	24	19	13	16
<i>D'une association</i>	11	9	6	8
<i>D'une autre structure</i>	2	1	2	2
<i>* Une seule structure</i>	90	91	89	90
<i>* Plusieurs structures</i>	7	7	9	8
<i>(Ne se prononce pas)</i>	3	2	2	2
Total	100	100	100	100

Commentaire : alors que tous les répondants de l'Hérault (et des autres départements) sont accompagnés par une travailleuse sociale du département, seuls 46 % d'entre eux le déclarent en réponse à la question. Ceci ne remet pas en cause le fait qu'ils sont effectivement accompagnés par le département, mais souligne qu'ils l'identifient mal.

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q1 - Vous êtes ou avez été accompagné(e) par une assistante sociale ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 56 : entrée dans l'accompagnement

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous avez fait la démarche tout(e) seul(e)</i>	65	63	59	61
<i>Vous avez été contacté(e) par une assistante sociale du département</i>	17	18	10	14
<i>Vous avez reçu une proposition de la CAF</i>	3	4	20	12
<i>Vous avez été orienté(e) par une autre institution (CCAS, associat°)</i>	9	9	5	7

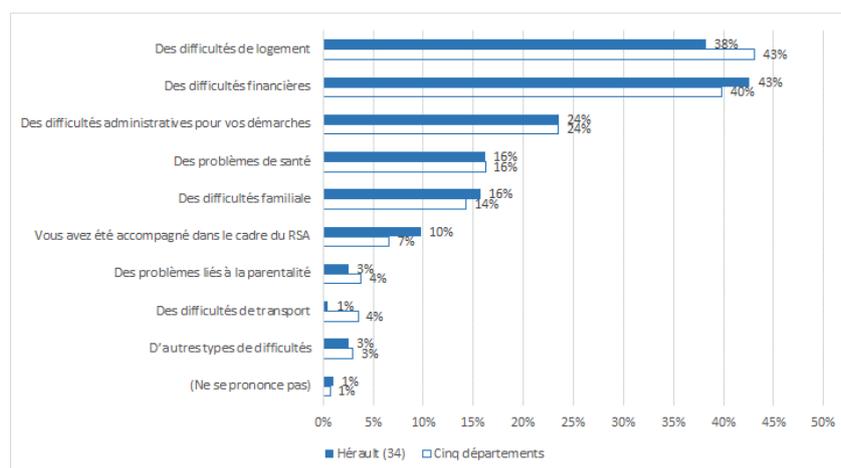
En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>C'est obligatoire dans le cadre du RSA</i>	4	4	5	5
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	1	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q2 - Comment a démarré votre accompagnement social ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Graphique n° 33 : problématiques de l'accompagnement



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 57 : données détaillées

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Des difficultés de logement (impayé de loyer, expulsion, hébergement d'urgence)</i>	38	43	29	36
<i>Des difficultés financières (gérer votre budget et vos dépenses en énergie, alimentation, maîtriser votre endettement, etc.)</i>	43	40	32	36

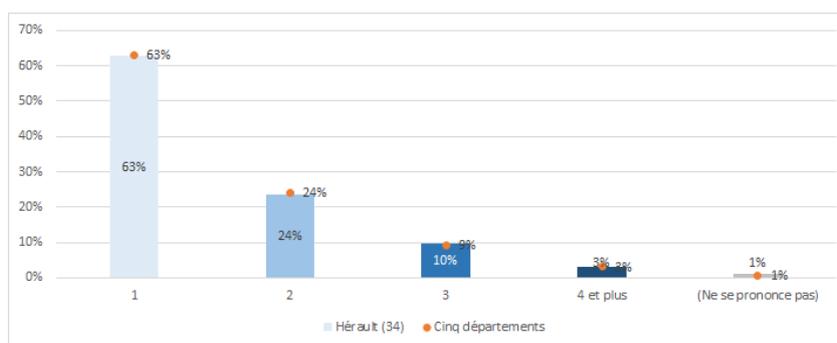
En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Des difficultés familiales (séparation, décès d'un enfant ou d'un parent, problèmes d'entente entre membres de la famille)	16	14	40	27
Des difficultés administratives pour vos démarches (droits CAF, impôts, banque, etc.)	24	24	16	20
Des problèmes de santé	16	16	7	12
Des problèmes liés à la parentalité (garde d'enfants, etc.)	3	4	7	5
Des difficultés de transport	1	4	1	3
D'autres types de difficultés	3	3	3	3
Vous avez été accompagné dans le cadre du RSA	10	7	7	7
(Ne se prononce pas)	1	1	0	1

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q4 - Pour quelle(s) difficulté(s) êtes-vous accompagné(e) / avez-vous été accompagné(e) ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Graphique n° 34 : nombre de problématiques par accompagnement



Source : : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 58 : données détaillées sur les problématiques

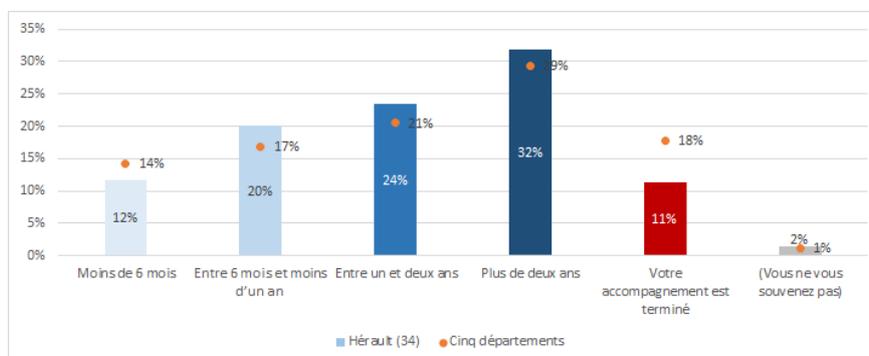
En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
1 problématique	63	63	69	66
2 problématiques	24	24	22	23
3 problématiques	10	9	7	8
4 problématiques et plus	3	3	1	2
(Ne se prononce pas)	1	1	0	0
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q4 - Pour quelle(s) difficulté(s) êtes-vous accompagné(e) / avez-vous été accompagné(e) ? [Nombre de difficultés]

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Ancienneté de l'accompagnement

Graphique n° 35 : ancienneté de l'accompagnement

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 59 : données détaillées

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
ST Moins d'un an	32	31	31	31
Moins de 6 mois	12	14	16	15

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Entre 6 mois et moins d'un an	20	17	15	16
ST Un an ou plus	55	50	31	40
Entre un et deux ans	24	21	18	19
Plus de deux ans	32	29	12	21
Votre accompagnement est terminé	11	18	37	27
(Vous ne vous souvenez pas)	2	1	1	1
(Ne se prononce pas)	-	0	0	0
Total	100	100	100	100

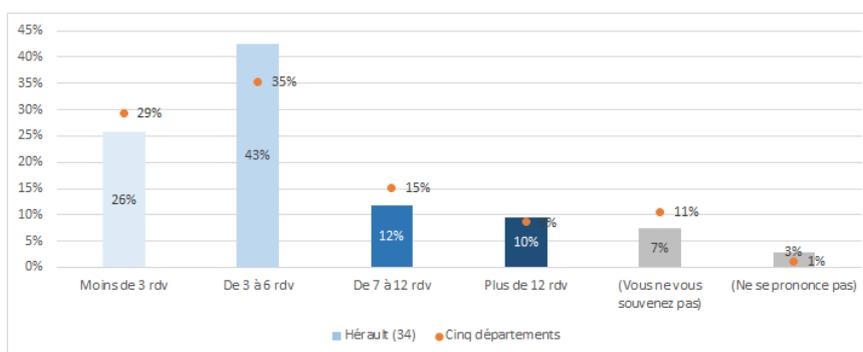
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q3 - Depuis combien de temps êtes-vous accompagné(e) ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Nombre de rendez-vous

Graphique n° 36 : nombre annuel de rendez-vous



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 60 : données détaillées

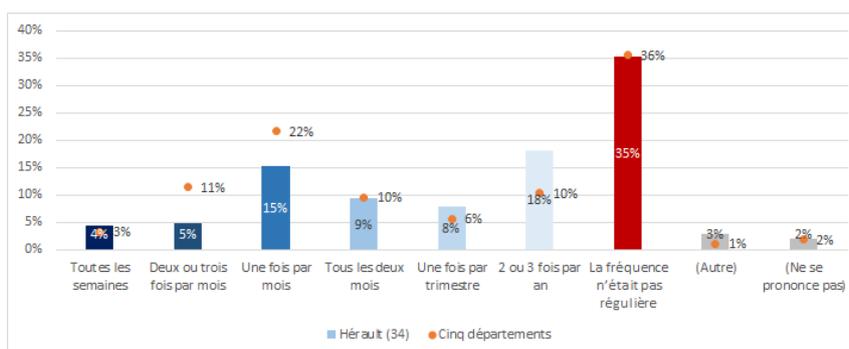
En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Moins de 3 rendez-vous (rdv)	26	29	48	38
De 3 à 6 rdv	43	35	30	33
De 7 à 12 rdv	12	15	9	12
Plus de 12 rdv	10	9	5	7
(Vous ne vous souvenez pas)	7	11	7	9
(Ne se prononce pas)	3	1	1	1
Total	100	100	100	100

Commentaire : toutes les personnes interrogées dans l'Hérault (et dans les autres départements) ont eu au moins 3 rendez-vous dans l'année écoulée, ce qui était une condition pour faire partie du sondage. 26 % d'entre elles déclarent en avoir eu moins : cela est inexact, mais confirme la rareté des rendez-vous.

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 136 pour l'Hérault ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

Question : Q5 - Au cours de l'année écoulée / dans la dernière année de votre accompagnement, combien de rendez-vous avez-vous eu avec l'assistante sociale ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Graphique n° 37 : fréquence des rendez-vous

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 61 : données détaillées

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Au moins une fois par mois</i>	25	36	29	33
<i>Toutes les semaines</i>	4	3	2	3
<i>Deux ou trois fois par mois</i>	5	11	8	10
<i>Une fois par mois</i>	15	22	19	20
<i>Tous les deux mois</i>	9	10	6	8
<i>Une fois par trimestre</i>	8	6	7	6
<i>2 ou 3 fois par an</i>	18	10	11	10
<i>La fréquence n'était pas régulière</i>	35	36	44	40
<i>(Autre)</i>	3	1	2	2
<i>(Ne se prononce pas)</i>	2	2	2	2
Total	100	100	100	100

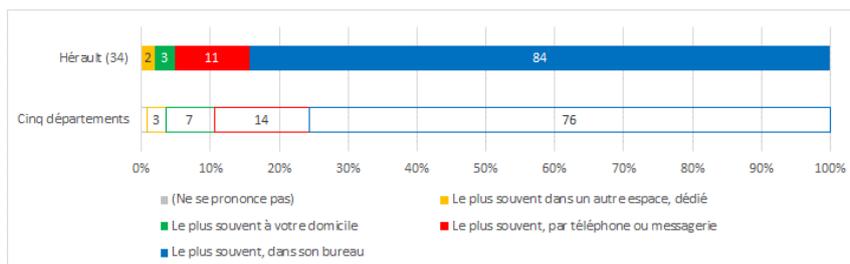
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q6 - Au cours de l'année écoulée / dans la dernière année de votre accompagnement, à quelle fréquence en moyenne avez-vous rendez-vous avec l'assistante sociale ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Déroulement des rendez-vous

Graphique n° 38 : lieu de rendez-vous avec la travailleuse sociale



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 62 : données détaillées

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Le plus souvent, dans son bureau	84	76	69	72
Le plus souvent, par téléphone ou messagerie	11	14	21	17
Le plus souvent à votre domicile	3	7	4	6
Le plus souvent dans un espace de rencontre dédié, ni son bureau ni votre domicile	2	3	4	4
(Ne se prononce pas)	-	1	1	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q7 - Comment ont eu lieu vos rendez-vous avec l'assistante sociale au cours de l'année écoulée / dans la dernière année de votre accompagnement ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 63 : fréquence des rendez-vous à domicile

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Aucune fois</i>	83	76	83	80
<i>Une seule fois</i>	7	7	9	8
<i>Plusieurs fois</i>	8	11	6	8
<i>ST Systématiquement</i>	2	5	2	3
<i>Systématiquement pour chaque rendez-vous</i>	1	3	1	2
<i>Systématiquement pour chaque rendez-vous car vous avez des problèmes de mobilité</i>	1	2	1	1
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	0	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q8 - Combien de fois l'assistante sociale est-elle venue à votre domicile pendant l'année écoulée / dans la dernière année de votre accompagnement ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 64 : relation de confiance avec la travailleuse sociale

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Oui</i>	88	86	85	85
<i>Oui, totalement</i>	69	63	59	61
<i>Oui, plutôt</i>	19	23	25	24
<i>ST Non</i>	10	12	12	12
<i>Non, pas vraiment</i>	5	6	6	6
<i>Non, pas du tout</i>	5	6	5	5
<i>(Ne se prononce pas)</i>	3	3	4	3
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q14 - Considérez-vous que la relation établie avec l'assistante sociale qui vous accompagne est une relation de confiance ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Ciblage des rendez-vous

Tableau n° 65 : proportion des personnes bénéficiant de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction de leurs caractéristiques socio-démographiques

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Sexe</i>				
<i>Femme</i>	18	22	13	17
<i>Homme</i>	35	29	17	26
<i>Age</i>				
<i>Moins de 25 ans</i>	ns	23	13	19
<i>Entre 25 et 34 ans</i>	33	24	16	19
<i>Entre 35 et 44 ans</i>	10	22	12	16
<i>Entre 45 et 55 ans</i>	16	28	15	21
<i>Plus de 55 ans</i>	19	23	10	21
<i>Composition du foyer</i>				
<i>Vous vivez seul (e)</i>	31	25	11	23
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	30	27	17	24
<i>Vous êtes en couple sans enfant</i>	ns	16	ns	14
<i>Vous élevez votre/ vos enfant (s) seul/seule</i>	13	21	14	16
<i>Lieu d'habitation</i>				
<i>Dans une grande ville</i>	32	28	17	23
<i>Dans une ville moyenne</i>	16	22	12	17
<i>En milieu rural</i>	16	20	14	17
<i>Usage d'Internet</i>				
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	24	22	12	16

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	20	27	19	24
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	16	21	16	19
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	20	ns	15
<i>Niveau de formation</i>				
<i>Aucun diplôme</i>	25	21	19	20
<i>Certificat d'études primaires</i>	ns	29	17	25
<i>BEPC – Brevet des collèges</i>	22	19	27	22
<i>CAP/BEP</i>	14	25	12	19
<i>Baccalauréat</i>	26	24	10	17
<i>Diplôme de niveau bac +2</i>	ns	18	15	16
<i>Diplôme de niveau bac +3 ou plus</i>	ns	39	14	20
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	ns	ns	ns	18
<i>Catégorie socio-professionnelle</i>				
<i>CSP + (cadre, chef d'entreprise)</i>	40	16	13	13
<i>Profession intermédiaire</i>	ns	16	10	12
<i>CSP - (employé, ouvrier)</i>	24	25	13	19
<i>Inactif</i>	22	24	18	22
<i>dont :</i>				
<i>Retraité</i>	ns	26	ns	23
<i>Élève, étudiant</i>	ns	21	10	18
<i>Autre inactif</i>	21	24	19	22

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Niveau de revenu du foyer (net par mois)</i>				
<i>Moins de 500€</i>	33	31	33	32
<i>500€ à moins de 1 500€</i>	23	23	13	18
<i>1 500€ à moins de 2 500€</i>	19	20	15	17
<i>2 500€ et plus</i>	ns	29	0	9
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	ns	23	15	20
Total	21	24	14	19

Lecture : en moyenne dans les cinq départements de l'échantillon, 24 % des répondants bénéficient de 7 rendez-vous annuels d'accompagnement ou plus ; cette proportion est de 31 % pour ceux dont les revenus du foyer sont inférieurs à 500 € nets par mois.

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 136 pour l'Hérault ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

Questions : Q5, RS1 à RS5 et RS7 à RS9

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 66 : proportion des personnes bénéficiant de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction du nombre de leurs problématiques d'accompagnement

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>1 problématique</i>	17	18	11	14
<i>2 problématiques</i>	27	31	20	26
<i>3 problématiques</i>	27	32	23	28
<i>4 problématiques et plus</i>	50	50	25	43
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	21	24	14	19

Lecture : en moyenne dans les cinq départements de l'échantillon, 24 % des répondants bénéficient de 7 rendez-vous annuels d'accompagnement ou plus ; cette proportion est de 50 % pour ceux ayant 4 problématiques d'accompagnement ou plus.

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 136 pour l'Hérault ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

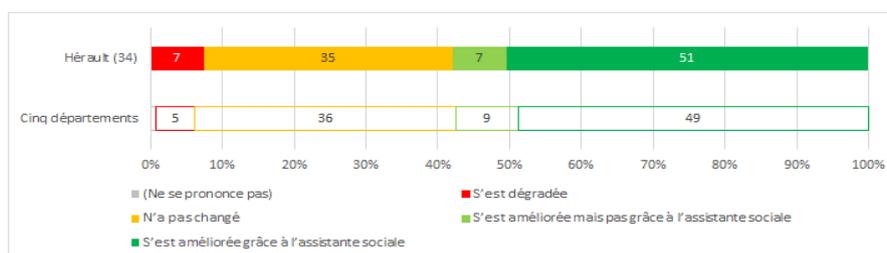
Questions : Q4 et Q5

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Effets de l'accompagnement

Évolution de la situation personnelle

Graphique n° 39 : évolution globale de la situation personnelle



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

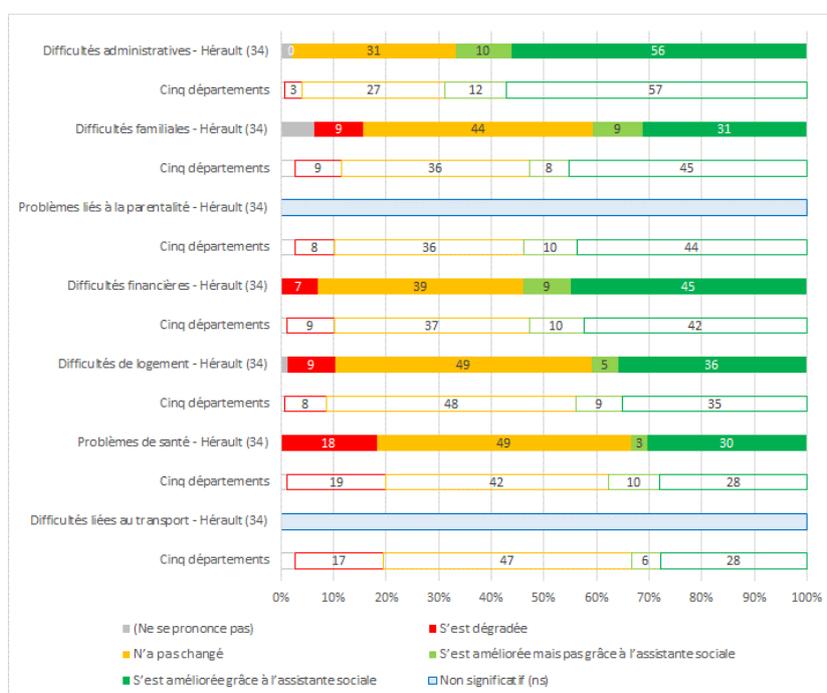
Tableau n° 67 : données détaillées

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST S'est améliorée</i>	58	58	65	61
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>	51	49	49	49
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>	7	9	15	12
<i>N'a pas changé</i>	35	36	30	33
<i>S'est dégradée</i>	7	5	4	5
<i>(Ne se prononce pas)</i>	-	1	2	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q9 - Diriez-vous que, depuis le début / qu'entre le début et la fin de votre accompagnement, votre situation personnelle ...

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Graphique n° 40 : évolution des difficultés initiales

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 68 : données détaillées

En %		Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Difficultés administratives	Base de répondants :	48	240	157	397
S'est améliorée grâce à l'assistante sociale		56	57	61	59
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale		10	12	13	12
N'a pas changé		31	27	22	25
S'est dégradée		-	3	3	3
(Ne se prononce pas)		2	1	1	1

<i>En %</i>		Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Difficultés familiales</i>	<i>Base de répondants :</i>	32	146	398	544
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		31	45	47	47
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		9	8	22	18
<i>N'a pas changé</i>		44	36	25	28
<i>S'est dégradée</i>		9	9	5	6
<i>(Ne se prononce pas)</i>		6	3	2	2
<i>Difficultés liées à la parentalité</i>	<i>Base de répondants :</i>	5	39	67	106
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		ns	44	34	38
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		ns	10	16	14
<i>N'a pas changé</i>		ns	36	43	41
<i>S'est dégradée</i>		ns	8	5	6
<i>(Ne se prononce pas)</i>		ns	3	2	2
<i>Difficultés financières</i>	<i>Base de répondants :</i>	87	406	316	722
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		45	42	44	43
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		9	10	19	14
<i>N'a pas changé</i>		39	37	27	33
<i>S'est dégradée</i>		7	9	8	8
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	1	1	1
<i>Difficultés de logement</i>	<i>Base de répondants :</i>	78	440	292	732
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		36	35	46	39
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		5	9	18	12
<i>N'a pas changé</i>		49	48	32	41

En %		Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>S'est dégradée</i>		9	8	5	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	-	0
<i>Problèmes de santé</i>	<i>Base de répondants :</i>	33	165	70	235
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		30	28	23	26
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		3	10	23	14
<i>N'a pas changé</i>		49	42	39	41
<i>S'est dégradée</i>		18	19	14	17
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	1	1	1
<i>Difficultés liées au transport</i>	<i>Base de répondants :</i>	1	36	14	50
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		ns	28	71	40
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		ns	6	-	4
<i>N'a pas changé</i>		ns	47	21	40
<i>S'est dégradée</i>		ns	17	7	14
<i>(Ne se prononce pas)</i>		ns	3	-	2
Total pour chaque thématique		100	100	100	100

Base : la base de répondants est précisée à chaque thématique : elle est liée aux difficultés déclarées en Q4.

Question : Q10 - Et plus précisément, concernant les difficultés que vous aviez, diriez-vous que, depuis le début / qu'entre le début et la fin de votre accompagnement, vos [difficultés financières / de logement / problèmes de santé / difficultés liées au transport], etc.

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Impact sur l'autonomie et autres effets

Tableau n° 69 : effets indirects de l'accompagnement

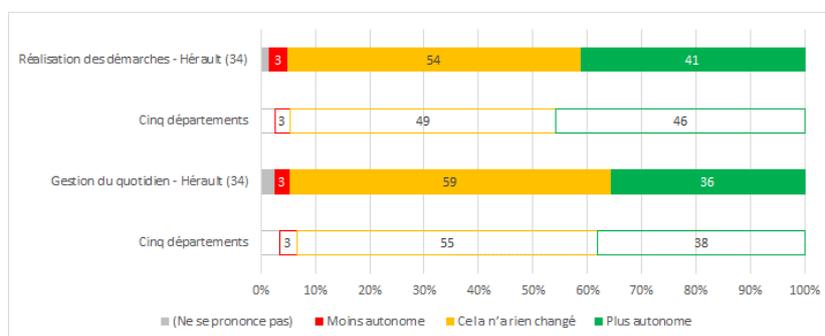
En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous sentir réellement soutenu(e)</i>	84	77	76	77
<i>Reprendre confiance en vous</i>	71	69	61	65
<i>Vous sentir moins isolé(e)</i>	70	63	64	63
<i>(Aucune)</i>	12	15	18	17

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q11 - L'intervention de l'assistante sociale vous a-t-elle permis de [Oui] ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Graphique n° 41 : impact sur l'autonomie



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 70 : données détaillées

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Réalisation de démarches</i>				
<i>Plus autonome</i>	41	46	40	43
<i>Moins autonome</i>	3	3	2	2
<i>Cela n'a rien changé</i>	54	49	57	53
<i>(Ne se prononce pas)</i>	2	3	1	2
<i>Gestion du quotidien</i>				
<i>Plus autonome</i>	36	38	30	34
<i>Moins autonome</i>	3	3	2	3
<i>Cela n'a rien changé</i>	59	55	65	60
<i>(Ne se prononce pas)</i>	3	3	3	3
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Questions : Q12 - En ce qui concerne la réalisation de vos démarches en général, le fait d'être accompagné(e) par une assistante sociale vous a-t-il rendu ... Q13 - En ce qui concerne la gestion de votre quotidien (budget, famille, etc.), le fait d'être accompagné(e) par une assistante sociale vous a-t-il rendu ...

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Évolution des effets en fonction du nombre de rendez-vous

Tableau n° 71 : part des personnes dont la situation s'est améliorée grâce à la travailleuses sociale en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rendez-vous (rdv)</i>	57	42	43	43
<i>De 3 à 6 rdv</i>	43	46	57	51
<i>ST 7 rdv et plus</i>	62	63	66	64
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	64	60	63
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	59	74	65
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	49	52	50

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	52	49	51	50

Lecture : en moyenne dans les cinq départements de l'échantillon, 49 % des répondants déclarent avoir vu leur situation s'améliorer grâce à la travailleuse sociale ; cette proportion est de 63 % pour ceux qui ont bénéficié de 7 rendez-vous annuels ou plus.

Précisions méthodologiques : les répondants « de 7 à 12 rdv » et de « plus de 12 rdv » sont trop peu nombreux dans le département pour que le résultat soit significatif. En revanche, le sous-total « ST 7 rdv et plus », en les rassemblant, permet d'avoir un effectif assez grand pour être significatif.

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 136 pour l'Hérault ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

Questions : Q5 et Q9

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 72 : part des personnes plus autonomes dans leur démarche ou la gestion du quotidien en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	31	45	36	39
<i>De 3 à 6 rdv</i>	59	50	52	51
<i>ST 7 rdv et plus</i>	45	63	65	63
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	65	66	65
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	58	63	60
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	59	63	61
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	49	52	47	50

Lecture : en moyenne dans les cinq départements de l'échantillon, 52 % des répondants déclarent être plus autonome pour réaliser leurs démarches ou pour gérer leur quotidien ; cette proportion est de 63 % pour ceux qui ont bénéficié de 7 rendez-vous annuels ou plus.

Précisions méthodologiques : voir tableau précédent.

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 136 pour l'Hérault ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

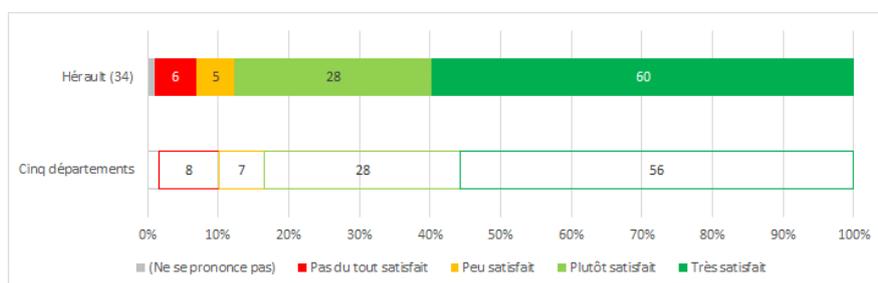
Questions : Q5 et Q12 et Q13

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Satisfaction à l'égard de l'accompagnement

Satisfaction globale et détaillée

Graphique n° 42 : satisfaction globale à l'égard de l'accompagnement



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 73 : données détaillées

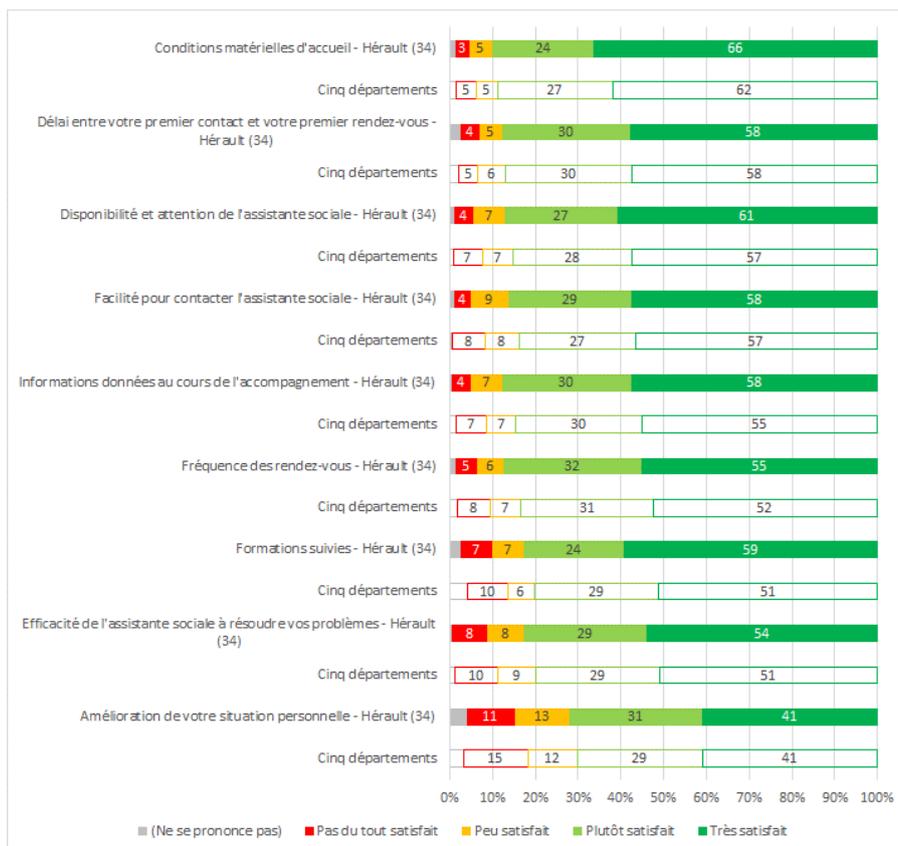
En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Satisfait</i>	88	83	86	85
<i>Très satisfait</i>	60	56	58	57
<i>Plutôt satisfait</i>	28	28	28	28
<i>ST Pas satisfait</i>	11	15	13	14
<i>Peu satisfait</i>	5	7	6	6
<i>Pas du tout satisfait</i>	6	8	7	8
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	2	2	2
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q15 - De manière générale, êtes-vous satisfait à titre personnel de l'accompagnement dont vous avez bénéficié ?

Source : Juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Graphique n° 43 : satisfaction détaillée à l'égard de l'accompagnement



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 74 : données détaillées

En %		Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Conditions matérielles d'accueil</i>	<i>Base de répondants :</i>	202	1 013	992	2 005
<i>Très satisfait</i>		66	62	64	63
<i>Plutôt satisfait</i>		24	27	27	27
<i>Peu satisfait</i>		5	5	4	5
<i>Pas du tout satisfait</i>		3	5	4	4
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	2	1	1
<i>Délai entre premier contact et premier rendez-vous</i>	<i>Base de répondants :</i>	204	1 015	986	2 001
<i>Très satisfait</i>		58	58	60	59
<i>Plutôt satisfait</i>		30	30	29	29
<i>Peu satisfait</i>		5	6	5	6
<i>Pas du tout satisfait</i>		4	5	4	4
<i>(Ne se prononce pas)</i>		3	2	2	2
<i>Disponibilité et attention de l'assistante sociale</i>	<i>Base de répondants :</i>	204	1 014	984	1 998
<i>Très satisfait</i>		61	57	59	58
<i>Plutôt satisfait</i>		27	28	28	28
<i>Peu satisfait</i>		7	7	6	7
<i>Pas du tout satisfait</i>		4	7	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	1	1
<i>Facilité pour contacter l'assistante sociale</i>	<i>Base de répondants :</i>	203	1 006	975	1 981
<i>Très satisfait</i>		58	57	55	56
<i>Plutôt satisfait</i>		29	27	29	28
<i>Peu satisfait</i>		9	8	9	9
<i>Pas du tout satisfait</i>		4	8	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	0	1
<i>Informations données au cours de l'accompagnement</i>	<i>Base de répondants :</i>	203	1 011	980	1 991
<i>Très satisfait</i>		58	55	58	56
<i>Plutôt satisfait</i>		30	30	29	29
<i>Peu satisfait</i>		7	7	7	7
<i>Pas du tout satisfait</i>		4	7	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	1	1

En %		Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Fréquence des rendez-vous	Base de répondants :	199	1 003	968	1 971
Très satisfait		55	52	54	53
Plutôt satisfait		32	31	31	31
Peu satisfait		6	7	6	7
Pas du tout satisfait		5	8	7	7
(Ne se prononce pas)		2	2	2	2
Formations suivies	Base de répondants :	81	378	290	668
Très satisfait		59	51	48	50
Plutôt satisfait		24	29	30	30
Peu satisfait		7	6	7	6
Pas du tout satisfait		7	10	10	10
(Ne se prononce pas)		3	4	5	5
Efficacité de l'assistante sociale à résoudre vos problèmes	Base de répondants :	203	1 015	987	2 002
Très satisfait		54	51	53	52
Plutôt satisfait		29	29	27	28
Peu satisfait		8	9	9	9
Pas du tout satisfait		8	10	10	10
(Ne se prononce pas)		1	1	2	1
Amélioration de votre situation personnelle	Base de répondants :	203	1 006	973	1 979
Très satisfait		41	41	44	42
Plutôt satisfait		31	29	34	31
Peu satisfait		13	12	9	11
Pas du tout satisfait		11	15	11	13
(Ne se prononce pas)		4	3	2	3
Total pour chaque thème		100	100	100	100

Base : la base de répondants est précisée à chaque thématique.

Question : Q16 - Plus précisément, pour chacun des éléments suivants [les conditions matérielles d'accueil / le délai entre votre premier contact et votre premier rendez-vous / la disponibilité et l'attention de l'assistante sociale qui vous accompagne / la facilité pour contacter l'assistante sociale / les informations qui vous ont été données au cours de l'accompagnement / la fréquence des rendez-vous / les formations que vous avez pu suivre / l'efficacité de l'assistante sociale à résoudre vos problèmes / l'amélioration de votre situation personnelle], diriez-vous que vous en êtes, etc.

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Évolution de la satisfaction en fonction du nombre de rendez-vous

Tableau n° 75 : part des personnes très satisfaites de leur accompagnement en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	63	46	52	49
<i>De 3 à 6 rdv</i>	60	55	63	58
<i>ST 7 rdv et plus</i>	62	66	76	70
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	66	74	69
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	66	80	71
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	63	61	62
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	63	56	59	57

Lecture : en moyenne dans les cinq départements de l'échantillon, 56 % des répondants déclarent être très satisfaits de leur accompagnement en général ; cette proportion est de 66 % pour ceux qui ont bénéficié de 7 rendez-vous annuels ou plus.

*Précisions méthodologiques : au sujet du sous-total « ST 7 rdv et plus », voir les tableaux du point 3.c. Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 136 pour l'Hérault ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus. Questions : Q5 et Q15
Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023*

Tableau n° 76 : part des personnes très satisfaites de l'évolution de leur situation personnelle en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	43	35	38	37
<i>De 3 à 6 rdv</i>	36	39	50	44
<i>ST 7 rdv et plus</i>	41	50	63	54
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	45	66	53
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	58	57	57
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	51	38	46

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	41	42	45	43

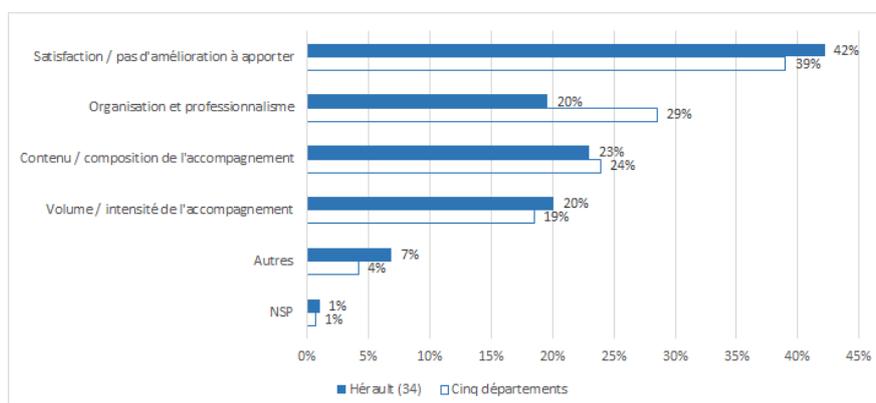
Lecture : en moyenne dans les cinq départements de l'échantillon, 42 % des répondants déclarent être très satisfaits de l'amélioration de leur situation personnelle ; cette proportion est de 50 % pour ceux qui ont bénéficié de 7 rendez-vous annuels ou plus. Précisions méthodologiques : au sujet du sous-total « ST 7 rdv et plus », voir les tableaux du point 3.c

Base : 682 répondants pour les cinq départements dont 136 pour l'Hérault ; 658 pour les Caf ; soit un total de 1 340 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus. Questions : Q5 et Q16

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Axes d'optimisation

Graphique n° 44 : améliorations à apporter dans le futur



Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023

Tableau n° 77 : détail des réponses

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Satisfaction / pas d'amélioration à apporter</i>	42	39	39	39
<i>Exprime une satisfaction générale</i>	40	37	35	36

En %	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Aucune amélioration à apporter</i>	3	2	3	3
<i>Organisation et professionnalisme</i>	20	29	30	29
<i>Davantage de disponibilité/Être joignable</i>	4	8	12	10
<i>Davantage d'écoute/d'attention</i>	7	11	8	10
<i>Plus de réactivité</i>	6	5	6	6
<i>Meilleure communication/échanges</i>	2	2	3	2
<i>Plus d'amabilité</i>	2	2	2	2
<i>Accéder au bon interlocuteur/bon service</i>	1	2	2	2
<i>Avoir toujours la même interlocuteur</i>	1	2	1	1
<i>Cela dépend du professionnel / de ses qualités humaines / professionnelles.</i>	-	1	1	1
<i>Être plus actif/ proactif</i>	1	1	1	1
<i>Ces professionnels sont importants/indispensables</i>	-	0	-	0
<i>Contenu / composition de l'accompagnement</i>	23	24	21	22
<i>Plus d'aide concernant le logement</i>	5	6	4	5
<i>La qualité des informations transmises</i>	4	4	6	5
<i>Meilleur accompagnement dans les démarches</i>	5	6	4	5
<i>Adaptation de l'accompagnement à la situation personnelle</i>	3	4	4	4

<i>En %</i>	Hérault (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Plus d'aides financières/améliorer les aides financières</i>	3	2	2	2
<i>Plus de formation</i>	2	2	1	1
<i>Mieux accompagner dans l'accès à l'emploi</i>	1	1	1	1
<i>Plus de proximité</i>	3	1	1	1
<i>Meilleur accompagnement dans l'accès aux aides sociales</i>	-	1	1	1
<i>Volume / intensité de l'accompagnement</i>	20	19	19	19
<i>Plus d'aide/d'accompagnement</i>	8	7	6	6
<i>Davantage de suivi</i>	4	6	6	6
<i>Davantage de RDV</i>	4	5	5	5
<i>Davantage de personnel</i>	3	2	3	2
<i>Donner plus de moyens aux assistants (es) sociales</i>	2	1	1	1
<i>Autres</i>	7	4	6	5
<i>Les professionnels font ce qu'ils peuvent</i>	5	2	2	2
<i>Pas assez de recul pour répondre à la question</i>	1	1	2	1
<i>Exprime une déception</i>	3	1	1	1
<i>Autres</i>	-	1	2	1
<i>NSP</i>	1	1	1	1

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour l'Hérault ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q17 - Globalement, quelles sont les améliorations qu'il vous semble important de faire dans le futur pour mieux accompagner les personnes suivies par une assistante sociale et résoudre leurs difficultés ?

Source : juridictions financières d'après enquête d'opinion BVA, octobre 2023