

Cour des comptes



Chambres régionales
& territoriales des comptes

ENTITÉS ET POLITIQUES PUBLIQUES

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GÉNÉRALISTE 2018-2022

Cahier territorial de la Somme

Rapport public thématique

Janvier 2025

Sommaire

Procédures et méthodes	5
Synthèse	9
Introduction.....	15
Chapitre I Une stratégie tournée vers l'insertion, appuyée sur une réorganisation territoriale.....	17
I - Un département majoritairement rural polarisé autour d'Amiens et marqué par des zones de pauvreté	18
II - Une stratégie qui donne la priorité à l'insertion	22
A - Une priorité donnée à l'accompagnement des bénéficiaires du RSA vers l'emploi	22
B - Un accompagnement polyvalent clairement défini, à la croisée de plusieurs documents stratégiques	23
C - Des orientations qui ne sont pas déclinées sous forme d'objectifs opérationnels.....	26
D - Une stratégie en cours d'évolution	27
III - Une réorganisation territoriale qui entraîne une évolution des pratiques professionnels.....	27
A - Une réorganisation cohérente avec la stratégie d'accompagnement social.....	28
B - Une utilisation généralisée de l'outil informatique par les professionnels	32
IV - Des partenariats tournés prioritairement vers l'insertion.....	34
A - Une gouvernance locale de l'accompagnement social peu structurée	34
B - Un partenariat privilégié avec Pôle Emploi	35
C - Une délégation à des partenaires extérieurs centrée sur l'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA	36
Chapitre II Des moyens concentrés sur les ressources humaines, des aides financières limitées.....	39
I - Les effectifs de travailleurs sociaux et la masse salariale associée	39
A - Les effectifs de travailleurs sociaux concernés	39
B - La masse salariale associée	42
II - Des aides financières limitées	43
III - Un coût variable de la délégation d'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA	45

Chapitre III Un dispositif d'accompagnement clairement délimité mais sans suivi des sorties.....	49
I - Un cadre d'intervention formalisé dans un référentiel métier	49
II - Un premier accueil qui donne lieu à une orientation par un travailleur social dans un cas sur deux	52
III - Une orientation qui donne lieu à un accompagnement dans un cas sur deux.....	53
IV - Des formes diverses de l'accompagnement.....	55
A - Les type d'accompagnements.....	55
B - Les modalités de contact avec les personnes accompagnées	58
C - Les actions réalisées par les assistants sociaux chargés de l'accompagnement	59
V - Un suivi insuffisant des fins d'accompagnement.....	63
Chapitre IV Une profession peu touchée par les tensions sur les métiers du secteur social.....	67
I - Le recrutement et les missions confiées aux travailleurs sociaux.....	67
A - Le recrutement et le profil des travailleurs sociaux	67
B - Des missions claires mais qui ne sont pas transformées en objectifs précis pour chaque professionnel.....	68
C - La formation continue des travailleurs sociaux.....	69
D - L'emploi du temps des travailleurs sociaux.....	70
II - Les conditions de travail des travailleurs sociaux	71
A - Le temps de travail annuel et les congés.....	71
B - Une rémunération revalorisée en 2022	72
C - Des difficultés de recrutement limitées mais des risques spécifiques	75
Chapitre V Des effets sur l'autonomie des personnes accompagnées qui restent à évaluer	79
I - Une mise en place progressive de la mesure des flux d'accompagnements.....	79
A - Des indicateurs fluctuants conçus principalement pour adapter l'organisation territoriale ou répondre à des demandes de l'État	79
B - Des flux d'accompagnements qui commencent à être mesurés, mais sans qualification des sorties	81
II - Une absence d'études sur les effets de l'accompagnement social.....	82
A - Un besoin d'appui méthodologique exprimé par le département.....	82
B - Une première enquête d'opinion à compléter	83
Liste des abréviations	87
Annexes.....	90

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 la Somme 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, Île-de-France et Occitanie) a délibéré sur l'accompagnement social dans les départements de la Meurthe-et-Moselle, du Val-d'Oise, du Val-de-Marne, du Lot et de l'Hérault.

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 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. Olivier de Solan, premier conseiller, MM. Aurélien Léonard et Vincent Lecomte, vérificateurs, 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

Une stratégie affirmée du département en faveur de l'insertion et de l'autonomie, une coordination peu structurée des acteurs de l'accompagnement généraliste

Le département de la Somme, 570 000 habitants, connaît un taux de pauvreté élevé (16 %). La collectivité cheffe de file des politiques sociales doit donc répondre à un important besoin d'accompagnement social.

La stratégie définie par le département en 2015 donne clairement la priorité à l'autonomie et à l'insertion dans l'emploi. Il a renforcé son partenariat avec Pôle Emploi, qui accompagne une proportion élevée (56 %) des bénéficiaires du RSA. La majorité des 40 % restants, orientés « social », ainsi que les publics en difficulté non bénéficiaires du RSA, soit 7 500 personnes au total en file active, sont suivis par les assistants sociaux polyvalents du département. Le département de la Somme reste donc l'opérateur principal de la politique publique d'accompagnement social généraliste.

En dehors de Pôle Emploi et des associations à qui le département délègue certaines actions d'accompagnement socio-professionnel, les liens avec ses autres partenaires, comme la caisse d'allocations familiales (CAF) ou les centres communaux d'action sociale (CCAS), restent peu structurés en matière d'accompagnement social polyvalent. L'objectif de renforcement de la coordination des acteurs de l'accueil social inconditionnel dans le département, identifié comme une priorité en 2017 par le schéma départemental d'amélioration de l'accès aux services publics (SDAASP) puis en 2019 par la convention avec l'État sur la stratégie pauvreté, demeure d'actualité.

Une réorganisation cohérente avec la stratégie du département, un outil informatique largement utilisé et en cours d'évolution

Entre 2016 et 2018, le département a fait profondément évoluer son réseau d'accueil de proximité, qui est passé de 65 centres médico-sociaux à 22 maisons départementales des solidarités et de l'insertion. L'ancienne sectorisation, où chaque assistant social était responsable de l'ensemble de la population d'un secteur, a été remplacée par un parcours à deux niveaux :

permanence d'accueil pour un premier diagnostic dans un délai rapide ; puis, pour les cas les plus complexes, accompagnement autour d'objectifs définis et sur une durée déterminée. Actuellement, chaque assistant social chargé de l'accompagnement suit environ 90 familles et réalise près de 330 rendez-vous par an, un chiffre élevé parmi les départements de l'enquête. Même si la polyvalence a été maintenue, on a assisté à la montée en puissance de professionnels spécialisés (référents insertion, évaluateurs des informations préoccupantes, etc.).

Cette évolution, cohérente avec la stratégie du département, a amené les travailleurs sociaux polyvalents à revoir profondément leurs pratiques professionnelles, avec un travail en mode projet et l'utilisation systématique de l'outil informatique, ce qui n'est pas une situation commune à tous les départements de l'enquête. Le département de la Somme a élaboré un référentiel métier précis et utile pour les assistants sociaux polyvalents. Une évaluation interne de la réorganisation, menée en 2018, a conclu à la pertinence de celle-ci mais n'a pas été renouvelée par la suite.

Le système d'information, robuste, est largement utilisé par les travailleurs sociaux pour retracer leurs contacts avec les personnes accueillies. Toutefois, il n'a pas été conçu pour le pilotage de l'accompagnement en mode projet et les tableaux de suivi bureautiques, créés pour combler cette lacune, n'y suppléent qu'imparfaitement. L'évolution des outils, envisagée par le département pour 2024, reste une priorité.

Un rôle des travailleurs sociaux centré sur l'accompagnement plus que sur l'attribution d'aides financières

Sur la période d'enquête, le département emploie environ 140 travailleurs sociaux polyvalents, principalement des assistants sociaux. Il s'agit d'une profession qualifiée et très féminisée (98 %), qui apparaît moins en tension que d'autres métiers du domaine social. La rémunération brute de ces professionnels a été sensiblement revalorisée (+ 16 % entre 2018 et 2022 à niveau de grade et d'expérience identique), principalement en fin de période, sous l'effet de mesures nationales sectorielles (passage en catégorie A, Ségur de la santé) ou générales (hausse du point d'indice de la fonction publique), mais aussi d'augmentations du régime indemnitaire décidées par le département. La masse salariale correspondante, autour de 7 M€ par an, est stable, le fléchissement des effectifs, lié à la création d'équipes spécialisées d'évaluation des informations préoccupantes, venant équilibrer les hausses de rémunération.

Les aides financières allouées aux personnes accompagnées s'élèvent à environ 2 M€ par an. Il s'agit principalement du fonds de solidarité logement, mais aussi de secours d'urgence ou d'aides aux projets d'insertion. Leur part relativement limitée, moins d'un tiers de la masse salariale dédiée à l'accompagnement, confirme la priorité à l'autonomie retenue par le département, qui souhaite maintenir leur caractère subsidiaire et mettre l'accent sur le rôle d'accompagnement des travailleurs sociaux.

En incluant le coût des accompagnements socio-professionnels délégués à des associations ou aux CCAS, entre 1 et 2,6 M€ par an, le coût total de l'accompagnement généraliste atteint 10 à 12 M€, soit moins de 3 % des dépenses sociales du département.

Si les personnes accompagnées se montrent satisfaites, les effets de l'accompagnement sur leur autonomie restent incertains faute d'outils d'évaluation

Sur la période 2018-2022, les travailleurs sociaux polyvalents ont reçu quelque 40 000 foyers, soit un sixième de la population de la Somme, une proportion proche du taux de pauvreté, ce qui dénote une couverture pertinente du public cible. Parmi eux, 15 000 ont bénéficié d'un accompagnement, principalement centré sur les démarches administratives, le logement, les difficultés financières, la contractualisation du RSA. Plus de la moitié des bénéficiaires sont sortis d'accompagnement.

Pour autant, les effets de celui-ci sont actuellement difficiles, voire impossibles, à mesurer. Alors qu'il dispose d'un système d'information opérationnel, le département ne s'est pas doté des moyens de qualifier les sorties d'accompagnement et ne dispose pas d'une définition partagée d'une sortie « positive » de l'accompagnement.

Selon un sondage réalisé par les juridictions financières pour les besoins de l'enquête, les personnes accompagnées expriment un lien de confiance avec leurs assistants sociaux mais moins de la moitié estiment avoir progressé vers l'autonomie grâce à l'accompagnement, une proportion inférieure à celle de la moyenne des autres départements, résultats cependant difficiles à interpréter en l'état.

L'évaluation de l'accompagnement social apparaît donc particulièrement nécessaire pour vérifier la pertinence de l'organisation actuelle, qui pourrait être amenée à évoluer selon les résultats de l'expérimentation en cours de l'« accompagnement renoué des bénéficiaires du RSA », à laquelle participe le département de la Somme depuis avril 2023.

Au-delà des améliorations techniques qui pourront être apportées aux outils, le département, désireux de mesurer davantage les effets de son action, manifeste le besoin d'un référentiel national, qui permettrait de fonder l'évaluation sur des concepts et une méthodologie partagée entre tous les départements.

Préconisations

Afin de proposer des parcours cohérents et dans un esprit de simplification administrative, le département de la Somme, chef de file de l'action sociale, est fondé à impulser davantage de coordination entre les acteurs de l'accueil inconditionnel et de l'accompagnement polyvalent, comme cela avait été envisagé dans le schéma départemental d'amélioration de l'accès aux services publics (SDAASP) puis dans la convention signée avec l'État sur la stratégie pauvreté.

Afin de pouvoir évaluer correctement les effets de l'accompagnement social généraliste, il conviendrait que le département intègre dans son système d'information des outils de suivi et définisse des critères permettant de qualifier les sorties d'accompagnement. En réponse, le département indique travailler à la fois à une évolution de ses instruments de pilotage et à une définition partagée des sorties « positives ».

Tableau n° 1 : indicateurs clés en 2022

Indicateurs	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 €
Coût y/c aides fi. pour une personne en information	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	390 €	407 €
Coût y/c aides fi. pour une personne en accompagnement	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
<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 l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux, l'analyse des dossiers individuels, l'enquête d'opinion réalisée auprès des personnes accompagnées et l'analyse des bases de données du département (cf. détails des études en annexes)

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).

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 dans le département de la Somme, qui s'inscrit dans une enquête plus large sur ce thème.

Les départements ont la « *mission générale d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie* » (article 123-2 du code de l'action sociale et des familles). Cette mission d'accompagnement est principalement exercée par des travailleurs sociaux ayant reçu une formation spécifique : les assistants sociaux.

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'IP). 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.

Dans la Somme, département de 570 000 habitants, ils sont environ 140, répartis dans 22 maisons départementales des solidarités et de l'insertion, à assurer en permanence l'accompagnement de quelque 7 000 personnes, au travers de conseils personnalisés et d'aides financières.

Le coût de cette politique pour le département est de 9 M€ environ, comprenant principalement les salaires des assistants sociaux (7 M€) et les aides financières allouées aux personnes accompagnées (2 M€). Peuvent y être ajoutés 2 M€, versés aux associations à qui est déléguée une partie de cette mission.

Après avoir présenté les objectifs et la stratégie du département en matière d'accompagnement social (I), le rapport examine les moyens humains et financiers mobilisés (II), le déroulement du processus d'accompagnement (III), les caractéristiques de la gestion des ressources humaines des travailleurs sociaux (IV), et enfin les effets de l'accompagnement social (V).

Chapitre I

Une stratégie tournée vers l’insertion, appuyée sur une réorganisation territoriale

Dans un département rural caractérisé par la précarité d’une partie importante de sa population, la priorité stratégie de l’intervention des services sociaux est centrée sur l’insertion et le retour à l’emploi. Une récente réorganisation territoriale doit permettre d’assurer la mise en œuvre de ce projet et a entraîné une évolution des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.

Définitions

L’enquête commune à la Cour des comptes et aux chambres régionales des comptes porte sur l’accompagnement social généraliste. Les expressions « accompagnement social » ou « accompagnement social polyvalent » sont employées dans le même sens dans le présent rapport.

Les professionnels qualifiés chargés de cet accompagnement sont désignés comme les « travailleurs sociaux polyvalents » ou « travailleurs sociaux ». Ces derniers comprennent principalement, au sens du présent rapport, des assistants sociaux polyvalents. Des conseillers en économie sociale et familiale peuvent également intervenir dans le processus d’accompagnement en cas de prescription spécifique.

Comme l'accompagnement social ne reçoit pas une définition univoque dans tous les départements, l'enquête se fonde, pour des besoins de comparabilité, sur une acception précise, nécessairement conventionnelle, de chaque étape de la prise en compte des besoins des personnes connaissant des difficultés multiples :

- Accueil : tout contact entre un professionnel du département, quelle que soit sa qualification, et une personne exprimant un besoin d'aide sociale généraliste.
- Période d'action sociale : séquence de rendez-vous entre une personne et un ou plusieurs travailleurs sociaux polyvalents du département, interrompue dès qu'une année s'écoule sans aucun rendez-vous.
- Information : période d'action sociale où la fréquence des rendez-vous n'atteint jamais trois dans la même année.
- Accompagnement : période d'action sociale où la fréquence des rendez-vous atteint ou dépasse trois rendez-vous par an.

Le département a défini, dans son référentiel métier, un parcours similaire, mais qui n'est pas strictement caractérisé par la fréquence des rendez-vous avec les travailleurs sociaux : le pré-accueil, réalisé par des conseillers administratifs sociaux, l'accueil en permanence ponctuelle (ou accueil inconditionnel de proximité), qui permet un premier diagnostic par un travailleur social, et enfin l'accompagnement, où un travailleur social est formellement désigné pour aider la personne demandeuse à atteindre, sur une durée prévisionnelle, des objectifs définis.

Sauf indication contraire, la notion d'accompagnement sera utilisée dans le sens donné par le département. Lorsque des statistiques seront présentées selon la définition commune de l'enquête, à des fins de comparaison entre départements, cela sera alors précisé.

I - Un département majoritairement rural polarisé autour d'Amiens et marqué par des zones de pauvreté

La Somme comptait 567 745 habitants en 2021⁵, en très légère décroissance depuis 2014. La population vieillit avec une forte augmentation des personnes âgées de 60 à 74 ans sur la dernière décennie.

⁵ Cf. principaux indicateurs en annexe n° 1.

Il s'agit d'un département où la population vit majoritairement en zone rurale⁶ malgré l'influence forte d'Amiens et son agglomération en termes de services de niveau supérieur (santé, enseignement supérieur, évènementiel). Hormis Abbeville, deuxième ville du département avec 23 000 habitants, le reste du département est constitué de petites villes.

Avec 15,7 % en 2020, la Somme appartient au quart des départements dont le taux de pauvreté est le plus élevé, même si celui-ci est en baisse sur la dernière décennie⁷. À une échelle plus fine, la pauvreté est davantage présente dans les 9 quartiers « politique de la ville »⁸, où les taux oscillent entre 35 et 58 %, mais elle se manifeste également dans les territoires plus ruraux, notamment à Ham qui présente le taux de pauvreté le plus élevé du département avec 29 %.

La pauvreté dans la Somme⁹, à l'instar du niveau national, est largement corrélée à la faiblesse des revenus et au chômage¹⁰. Ainsi, les faibles revenus touchent principalement les familles monoparentales¹¹, qui sont en augmentation sur la dernière décennie, ainsi qu'une proportion un peu plus importante de jeunes¹² et de personnes isolées¹³ dans la Somme que sur le reste du territoire métropolitain. Ce constat semble résulter d'un niveau de qualification plus faible que la moyenne, avec plus de la moitié de la population ayant un niveau BEP, CAP ou inférieur. Cela se traduit par des taux de chômage élevés (presque 28 %) pour ces personnes faiblement qualifiées.

⁶ Avec 20,6 % de la population vivant en zone rurale autonome et 33,7 % en zone rurale sous l'influence d'un pôle.

⁷ Le taux de pauvreté était en 2011 de 17 % pour la Somme (France métropolitaine 14 % et Picardie 16 %).

⁸ Déterminés en 2015, sur Amiens (Étouvie, Pierre Rollin, Amiens Nord, Marcel Paul Salamandre, Condorcet Philéas Lebesgue, Les Parcheminiers) et Abbeville (Soleil Levant, L'Espérance, Les Argillières) ; les taux de pauvreté à l'échelle communale sont de 24 % à Amiens et Abbeville.

⁹ Cf. *Portrait de la Somme 2022* (par le département).

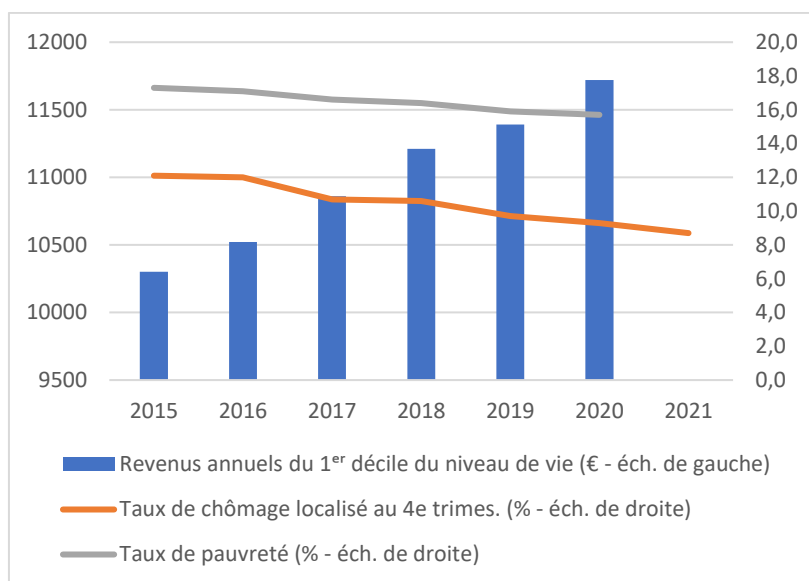
¹⁰ En France, la pauvreté monétaire touche avant tout les chômeurs (38,9 %), mais aussi dans une moindre mesure les travailleurs indépendants qui sont plus vulnérables (17,6 %) que les salariés (6,8 %) ; les retraités sont moins fréquemment en situation de pauvreté (9,5 %), cf. *L'essentiel sur ... la pauvreté*, Insee, 2021.

¹¹ Taux de pauvreté des familles monoparentales : 37 % dans la Somme et 35,3 % en France.

¹² Taux de pauvreté des moins de 30 ans : 28,2 % dans la Somme et 22,4 % en France métropolitaine.

¹³ Taux de pauvreté des personnes isolées : 20,6 % dans la Somme.

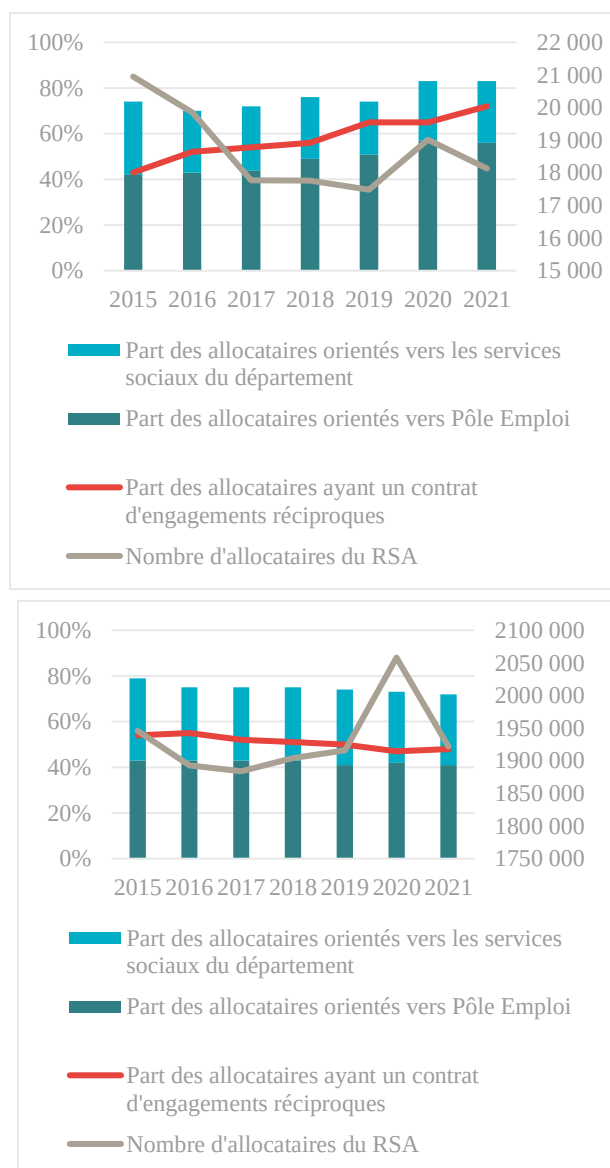
Graphique n° 1 : évolution récente des taux de chômage et de pauvreté par rapport aux revenus du 1^{er} décile dans la Somme



Source : juridictions financières, à partir des données Insee

Avec 5,6 % de la population couverte par le revenu de solidarité active (RSA), la Somme fait partie du quart des départements français où ce taux est le plus élevé.

Graphique n° 2 : évolution du nombre de bénéficiaires du RSA dans la Somme (au-dessus) et au niveau national (au-dessous)



Source : juridictions financières, à partir des données de la direction de la recherche, des études de l'évaluation et des statistiques (Drees), Orientation et accompagnement des bénéficiaires du RSA.

Le nombre de bénéficiaires du RSA connaît une baisse plus marquée entre 2015 et 2017 dans le département qu'au niveau national, puis une hausse moins marquée en 2020 (cf. tableau ci-dessus). La part des bénéficiaires orientés vers Pôle Emploi, qui était dans la moyenne nationale en 2015 (42 %), a fortement progressé, pour atteindre 56 % dans la Somme, alors qu'elle restait stable en moyenne nationale. La part des bénéficiaires suivis par le département est restée stable, autour d'un tiers. Ce sont les orientations vers d'autres organismes, en particulier les centres communaux d'action sociale (CCAS), qui ont diminué (cf. *infra*). Enfin, le département de la Somme a mis l'accent sur la contractualisation, passant de 43 % à 72 % des bénéficiaires, tandis que le taux diminuait légèrement au niveau national, autour de 50 %. Cette évolution résulte d'une impulsion politique claire du département.

II - Une stratégie qui donne la priorité à l'insertion

L'insertion professionnelle des bénéficiaires est au cœur de la stratégie d'accompagnement sociale définie par le département, en particulier pour les bénéficiaires du RSA.

A - Une priorité donnée à l'accompagnement des bénéficiaires du RSA vers l'emploi

À la suite d'un changement de majorité en 2015, le département de la Somme a engagé une « refondation »¹⁴ de ses politiques. En matière de solidarités et d'insertion, cette stratégie entend « *réaffirmer que la finalité de ces politiques doit d'abord consister à restaurer l'autonomie de vie des personnes et leur pleine insertion dans la société. La réalisation de cet objectif nécessite, loin des logiques purement distributives ou assistancielles qui enferment bien souvent les personnes dans une position passive, de miser sur le potentiel des personnes à se responsabiliser. Par là-même, le département doit recentrer son action et se replacer dans son rôle d'accompagnateur-responsabilisateur aux côtés des personnes et non plus demeurer assigné au devoir de résoudre l'ensemble des difficultés, parfois même à la place des acteurs eux-mêmes.* »

¹⁴ Terme utilisé dans le document cadre politique élaboré par la majorité élue en 2015.

Elle a été déclinée en une stratégie départementale de cohésion sociale en 5 axes donnant la priorité à l'insertion des bénéficiaires du RSA¹⁵. Ce changement s'est accompagné d'un bilan des moyens financiers mobilisés sur ces politiques, avec une volonté d'en préserver la soutenabilité financière et d'insister sur le caractère subsidiaire de l'intervention du département (cf. *infra*).

B - Un accompagnement polyvalent clairement défini, à la croisée de plusieurs documents stratégiques

L'accompagnement social est une pratique clairement identifiée puisqu'elle dispose d'un référentiel métier dédié (cf. *infra*) et d'une organisation territoriale propre (des responsables territoriaux de l'accueil et de l'action sociale qui encadrent les assistants sociaux polyvalents et les conseillers administratifs et sociaux). En revanche, elle n'a pas fait l'objet d'un schéma sectoriel, à la différence de l'enfance ou de l'autonomie par exemple et n'est pas identifiée en tant que telle dans le schéma des solidarités 2023-2025. Il n'existe pas non plus de direction centrale à la DGASI spécifiquement en charge de l'action sociale de proximité. Cette dernière est pilotée par l'adjoint du directeur général adjoint des solidarités, avec l'appui des directions des territoires. L'enjeu réside notamment dans l'animation horizontale des équipes chargées de cette mission au sein des territoires et dans le pilotage du partenariat au niveau départemental.

La définition de l'accompagnement social retenue par le département de la Somme, qu'il soit généraliste ou spécialisé, vise à proposer à chaque habitant qui en a besoin un parcours dont l'objectif est l'autonomie (autonomie financière, accès et maintien dans le logement, accès et maintien dans l'emploi, accès aux soins, autonomie dans les déplacements, etc.). Cette définition, dont les attendus sont déclinés dans un référentiel métier des assistants sociaux polyvalents, est très proche de la définition retenue dans l'enquête, à savoir une intervention d'un travailleur social qualifié, inscrite dans la durée, à laquelle la personne adhère dans un objectif de progression vers l'autonomie.

¹⁵ 1/ Assurer le « juste droit », 2/ Donner sens et dynamisme au projet et au parcours de la personne vers l'activité et/ou l'emploi, 3/ Lutter contre les freins à l'insertion pour favoriser la mobilisation des personnes, 4/ Faire du logement un levier d'insertion sociale pour les publics fragilisés et 5/ Renforcer le pilotage départemental – chef de filât – en matière de cohésion sociale.

Définition de l'accompagnement social par le département de la Somme

L'accompagnement social se caractérise par :

- une adhésion de l'utilisateur ;
- un engagement réciproque ;
- une co-construction d'objectifs ;
- une prise en compte des ressources et des potentialités des personnes ;
- une relation de confiance ;
- une contractualisation formalisée ou non ;
- une dimension temporelle et relationnelle.

Source : référentiel métier des assistants sociaux polyvalents.

L'objectif d'autonomisation des publics est également poursuivi à travers des outils destinés aux usagers et conçus avec ces derniers, comme des supports de communication écrits en « facile à lire et à comprendre »¹⁶ ou des contrats entre le département et l'utilisateur.

Cette stratégie a été confortée lors de la signature avec l'État de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (Calpae), qui prévoyait notamment un renforcement du premier accueil inconditionnel de proximité¹⁷, afin de lutter contre le non-recours, et le développement de l'« aller vers »¹⁸ ou encore des référents de parcours, de

¹⁶ Le « facile à lire et à comprendre » (Falc) est une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en langage compréhensible par tous. Le texte ainsi simplifié peut être compris par les personnes handicapées mentales, mais aussi par d'autres comme les personnes dyslexiques, malvoyantes, les personnes âgées, les personnes qui maîtrisent mal le français (<https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/glossaire/falc>).

¹⁷ « Le premier accueil social inconditionnel de proximité (moins de 30 minutes de transport) a pour objectif de garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée, dans le respect du principe de participation des personnes aux décisions qui les concernent. » (Calpae, 2019)

¹⁸ « L'« aller vers » est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics. » (https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/note_de_cadrage_aller_vers.pdf)

Accompagnement social généraliste et RSA

Le champ des bénéficiaires du RSA et de l'accompagnement social polyvalent se recoupent sans se confondre. Parmi les personnes accompagnées par les assistants sociaux polyvalents du département, environ la moitié sont bénéficiaires du RSA. Les bénéficiaires du RSA sont, dans la Somme, majoritairement orientés vers Pôle Emploi mais plus de la moitié de ceux qui sont orientés « social » sont accompagnés par les assistants sociaux polyvalents.

Le diagramme illustre le parcours des bénéficiaires du RSA vers l'emploi. Les bénéficiaires sont initialement répartis en deux groupes : « Orientés « social » » et « Orientés « emploi » ».

Les services du département interviennent pour les bénéficiaires orientés « social » :

- Assistants sociaux : 4 000
- Assistants sociaux et référents insertion : 4 000
- Associations CCAS : 2 500

Les bénéficiaires orientés « emploi » sont suivis par France Travail (9 500).

Tous les bénéficiaires convergent vers l'EMPLOI.

Environ la moitié des personnes accompagnées par des travailleurs sociaux polyvalents sont des bénéficiaires du RSA¹⁹, qui cumulent d'autres difficultés (logement, mobilité, santé, etc.) les empêchant d'accéder

L'accompagnement social généraliste dans les caisses d'allocations familiales et les départements - janvier 2025
Cour des comptes - www.ccomptes.fr - @Courdescomptes

rapidement à l'emploi. La priorité donnée par le département à l'accompagnement social des bénéficiaires du RSA sans emploi doit être nuancée. D'une part, les travailleurs sociaux, conformément à leur déontologie, ne donnent pas la priorité à certains publics sur d'autres : l'intensité de l'accompagnement dépend largement de l'implication et de la demande de la personne concernée. D'autre part, lorsqu'un bénéficiaire du RSA est également connu au titre de la protection de l'enfance, cette dernière problématique est nécessairement traitée en priorité par rapport au projet d'insertion.

C - Des orientations qui ne sont pas déclinées sous forme d'objectifs opérationnels

La direction générale souligne qu'un suivi politique est opéré via différents documents de pilotage : bilans des schémas d'organisation sociale et médico-sociale, bilan du plan départemental d'insertion et des plans territoriaux d'insertion, bilan de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, portraits de territoire, rapport d'activité annuel, indicateurs trimestriels et annuels d'activité, sans toutefois que l'équipe de contrôle en ait eu communication. En outre, différentes instances et réunions permettent aux élus d'aller à la rencontre des services et d'échanger sur la mise en œuvre des priorités institutionnelles : commission des solidarités, visites cantonales, déplacements ponctuels.

S'il est incontestable que les orientations en matière d'accompagnement social sont communiquées aux professionnels concernés, elles ne sont pas pour autant déclinées en priorités opérationnelles et encore moins en indicateurs et objectifs précis, en dehors de la contractualisation avec les bénéficiaires du RSA. La direction générale fait valoir que l'objectif général de chaque travailleur social est l'accès des publics à l'autonomie, qui passe par des priorités (baisse du taux de surendettement, baisse des expulsions locatives, accès au logement, accès à la mobilité, accès aux soins, etc.) dépassant le champ de la seule contractualisation RSA. Toutefois, dans les comptes-rendus d'entretiens annuels des travailleurs sociaux polyvalents, les objectifs fixés restent très généraux, le seul à être quantifié étant le taux de contrats d'engagements réciproques signés avec les bénéficiaires du RSA (cf. *infra*).

D - Une stratégie en cours d'évolution

La notion d'accompagnement social reste évolutive pour le département de la Somme, qui a entrepris de définir une nouvelle stratégie d'intervention au second semestre 2023. En effet, dans le cadre du schéma des solidarités 2023-2028, une réflexion est menée autour de la polyvalence des assistants sociaux et de l'externalisation de la référence RSA afin de proposer un mode d'accompagnement centré sur la « remobilisation » des publics.

Cette réflexion s'articule avec la préfiguration de France Travail et la définition d'un « accompagnement rénové des bénéficiaires du RSA », à l'expérimentation duquel participe le département de la Somme depuis avril 2023. Elle prend en compte les bons résultats obtenus par l'accompagnement global mis en œuvre conjointement par le département et Pôle emploi²⁰, mais aussi le besoin de disposer de professionnels disposant d'une plus grande expertise sur l'offre d'insertion mobilisable et le monde de l'entreprise. Sur le territoire Hauts de Somme (Albert, Péronne) choisi pour l'expérimentation, six conseillers insertion supplémentaires ont été recrutés au département et sept à Pôle Emploi, avec un objectif d'orientation accélérée des bénéficiaires du RSA, à 70 % « emploi » et à 30 % « social »²¹ (contre 60 / 40 actuellement, cf. *supra*). Au niveau du département, sur 5 000 bénéficiaires du RSA orientés « social » actuellement suivis par les assistants sociaux polyvalents, il est donc possible que l'accompagnement d'une partie d'entre eux soit confié à l'avenir à des travailleurs sociaux spécialisés, comme cela était déjà le cas pour 565 d'entre eux en avril 2023. La décision dépendra du bilan de l'expérimentation.

III - Une réorganisation territoriale qui entraîne une évolution des pratiques professionnels

Pour accompagner la stratégie d'intervention du département, une réorganisation territoriale a entraîné des évolutions des pratiques professionnelles.

²⁰ Cf. la convention d'accompagnement global signée en mars 2021.

²¹ Cf. note de cadrage de l'expérimentation.

A - Une réorganisation cohérente avec la stratégie d'accompagnement social

1 - Une direction générale adjointe des Solidarités et de l'Insertion (DGASI) sans direction dédiée à l'action sociale de proximité

Au niveau du siège, la direction générale adjointe des solidarités et de l'insertion comprend trois grandes directions²² dédiées à l'enfance et la famille, à l'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap et à la cohésion sociale et au logement. Elles sont complétées par cinq territoires d'action sociale, qui disposent également d'une équipe de direction, dont la directrice adjointe, qui exerce la fonction de responsable territoriale, encadre les assistants sociaux polyvalents.

La direction dédiée à l'enfance met en œuvre l'accompagnement des parents dans l'éducation de leurs enfants²³, la prévention de l'apparition du risque et du danger concernant les enfants²⁴, et enfin, la protection des enfants à travers des mesures d'accompagnement à domicile ou en dehors du domicile parental. La direction de l'autonomie met en œuvre les prestations d'aide sociale en faveur des personnes âgées et en situation de handicap²⁵, régule le secteur des services d'aide à domicile, favorise le développement le bien-vivre à domicile ou la création de places en établissements. Enfin, la direction de l'insertion, du logement et de l'emploi, qui a succédé le 1^{er} juillet 2023, à la direction de la cohésion sociale et du logement, conduit les politiques de lutte contre toutes les formes d'exclusion des ménages pour favoriser leur insertion. Outre le RSA et les aides complémentaires à la réalisation des parcours d'insertion, elle pilote également les aides individuelles et actions permettant l'accès et le maintien dans le logement.

La coordination de l'action sociale de proximité ne relève pas d'une direction spécialisée mais est assurée par un adjoint du directeur général adjoint des solidarités et de l'insertion avec une équipe de deux personnes.

²² La maison départementale des personnes handicapées (MDPH) est rattachée à la DGASI, sans être une direction.

²³ Y compris les missions de protection maternelle et infantile (PMI) et de soutien à la parentalité.

²⁴ En organisant le dispositif de recueil et d'évaluation des informations préoccupantes.

²⁵ L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et la prestation de compensation du handicap (PCH).

2 - Une réorganisation territoriale pour renforcer la continuité du service

Entre la fin 2016 et 2020, le département de la Somme a profondément remanié son organisation territoriale, désormais établie sur 5 territoires d'action sociale (voir carte ci-dessous), au lieu de 9 précédemment. Cette nouvelle organisation a notamment permis une mise en cohérence avec celle des autres acteurs (EPCI, Pôle Emploi, éducation nationale, etc.), mais aussi d'équilibrer les 5 territoires entre eux, sans gommer la prévalence d'Amiens.

Tableau n° 2 : indicateurs de dimensionnement des nouveaux territoires d'action sociale

	Superficie	Population 2013	Nombre de MDSI	Nombre de naissances	BRSA droits et devoirs	Chômeurs 15-64 ans	Ménages dépendant des prestations sociales
<i>Picardie maritime</i>	1 561	127 461	4	1 151	3 657	8 751	3 408
<i>Cinq Vallées</i>	1 795	101 141	4	1 054	2 022	5 995	2 039
<i>Amiens</i>	310	175 259	7	2 109	7 677	14 478	7 817
<i>Hauts de Somme</i>	1 164	81 581	3	942	1 994	5 198	1 805
<i>Somme Santerre</i>	1 340	86 233	5	1 024	2 266	5 937	2 011

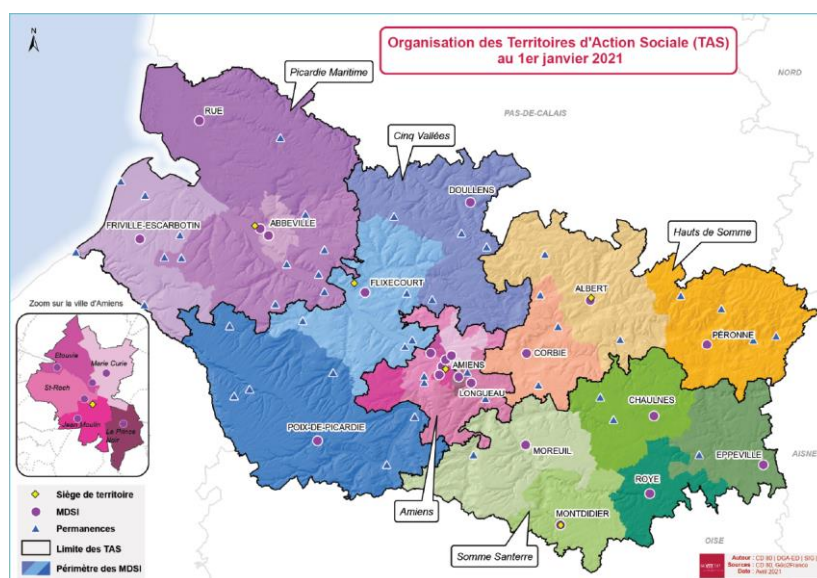
Source : note pour le comité technique du 17 octobre 2017 communiquée par le département de la Somme

Les 65 centres médico-sociaux (CMS), anciennes unités de base d'accueil du public, ont été progressivement regroupés en 22 maisons départementales des solidarités et de l'insertion (MDSI), qui sont des lieux d'accueil inconditionnel. Il s'agissait, d'après le département, de permettre un accueil du public sans rendez-vous et dans un délai réduit, de regrouper des compétences variées dans un même lieu et d'éviter toute situation de travail isolé pour les agents du département.

Une mutualisation de locaux existe parfois avec certaines structures comme l'Atrium dans le quartier Nord d'Amiens ou à Moreuil, en milieu rural, où la MDSI partage des services et des agents avec des maisons France Services. Ces locaux mutualisés peuvent permettre de retisser des liens avec certains partenaires comme la caisse d'allocations familiales

(CAF). Selon le département, une meilleure articulation des lieux d'implantation des MDSI et des maisons France Services aurait pu être recherchée, par exemple dans des MDSI où il existe des espaces vacants.

Carte n° 1 : organisation territoriale actuelle



Source : département de la Somme

Outre l'accueil en MDSI, un réseau de proximité a été maintenu via des permanences assurées par les agents départementaux dans des locaux mis à disposition par une quarantaine de communes ou des partenaires. Ces permanences d'accueil sous forme d'intervention ponctuelle, qui rayonnent sur 20 km au maximum, prennent la forme de consultations sur rendez-vous et ciblent prioritairement les publics peu mobiles. Elles sont réalisées par un assistant social polyvalent, soit en permanences délocalisées, soit en visite à domicile en cas d'absence de mobilité.

Dans un bilan réalisé en juin 2018, soit un peu moins d'un an après sa mise en place, le département dressait le constat d'une amélioration du service rendu à la personne par cette nouvelle organisation. Les délais de prise en charge, notamment des demandes ponctuelles, sont passés de 3 semaines au jour même ou au lendemain. La nouvelle organisation a permis une régulation plus équitable de l'activité des travailleurs sociaux. Le taux de satisfaction des usagers, interrogés à cette occasion, était alors de 83 % et le temps d'attente de moins d'un quart d'heure pour 65 % d'entre eux.

3 - Une « désectorisation » qui s'accompagne d'une profonde transformation des pratiques professionnels

L'organisation courante appelée « polyvalence de secteur », en vigueur jusqu'alors dans la Somme, consistait à confier un secteur géographique à un assistant social, en charge d'apporter une première réponse aux problèmes de la population. En regroupant les anciens centres médico-sociaux, le département a fait le choix de renoncer aux secteurs, tout en maintenant des assistants sociaux polyvalents.

La désectorisation s'est accompagnée d'une refonte de l'organisation de l'action sociale de proximité. Dans l'organisation-type de chaque territoire, outre l'équipe de direction (un directeur et son adjoint), plusieurs missions sont créées, dont l'une transversale dédiée à l'accueil et l'action sociale et d'autres plus ciblées vers l'enfance, la protection maternelle et infantile, l'autonomie et enfin la cohésion sociale et le logement. C'est à cette première mission, pilotée par la directrice adjointe du territoire, que sont rattachés les assistants sociaux polyvalents²⁶ en poste dans les MDSI, même si de l'accompagnement social peut également être réalisé par des conseillers en économie sociale et familiale au sein de la mission cohésion sociale et logement par exemple. Des coordonnateurs, cadres techniques sans rôle hiérarchique, ont pour mission d'apporter un appui professionnel aux assistants sociaux et de réguler entre eux la charge de travail.

La désectorisation et l'organisation par missions au sein des MDSI ont transformé les modalités de travail des assistants sociaux. Ces changements ont principalement concerné l'action sociale de proximité et certaines activités de la protection maternelle infantile (PMI). Lors des entretiens, les assistants sociaux les plus expérimentés ont indiqué que leur métier avait largement évolué : avant 2018, les assistants sociaux polyvalents avaient un « secteur » à gérer, c'est-à-dire un territoire défini par le département où ils étaient les interlocuteurs privilégiés des usagers, des élus, des écoles, des associations, etc. Par suite, les fonctions de l'assistant social polyvalent « de secteur » étaient très larges, incluant les demandes d'aide sociale à l'enfance (ASE), les signalements, les demandes de RSA, les enquêtes d'adoption, etc. Avec la « désectorisation », des formes de spécialisation des assistants sociaux sur certains champs²⁷ sont intervenues, tout en conservant une équipe polyvalente, dont les missions

²⁶ Cf. *infra*, sur la distinction entre ceux dédiés à l'accueil inconditionnel et les autres mobilisés sur l'accompagnement polyvalent.

²⁷ Enfance, insertion pour les bénéficiaires du RSA, personnes âgées.

incluent la prévention de l'enfance comme l'accompagnement parental ou celui des bénéficiaires du RSA les plus éloignés de l'emploi. Une étape supplémentaire a été franchie en 2021 avec la généralisation, dans tous les territoires, d'équipes spécialisées dans le traitement des informations préoccupantes²⁸, constituées d'anciens assistants sociaux polyvalents (cf. *infra*).

La désectorisation a conduit à séparer plus nettement :

- Les activités de « pré-accueil », confiées aux secrétaires médico-sociales, désormais désignés conseillers administratifs et sociaux (CAS) ;
- L'accueil inconditionnel, qui revient aux assistants sociaux polyvalents de permanence, chargés d'un premier diagnostic ;
- L'accompagnement, mené également par des assistants sociaux polyvalents, pour suivre dans la durée les situations les plus complexes²⁹.

Une personne accompagnée est donc en relation avec plusieurs professionnels différents selon l'étape de son parcours.

B - Une utilisation généralisée de l'outil informatique par les professionnels

La restructuration du réseau s'est accompagnée d'un recours accru à la dématérialisation des dossiers et des procédures.

L'outil informatique de suivi utilisé par le département de la Somme dans l'ensemble du champ de l'action sociale est le progiciel de gestion intégrée Solis. Différents modules³⁰ sont mis à disposition des conseillers administratifs et sociaux et des assistants sociaux. Le module AST³¹, qui correspond à l'action sociale de proximité, permet aux conseillers administratifs et sociaux d'enregistrer les accueils, physiques ou

²⁸ « L'information préoccupante est une information transmise à la cellule départementale mentionnée au deuxième alinéa de l'article L. 226-3 pour alerter le président du conseil départemental sur la situation d'un mineur, bénéficiant ou non d'un accompagnement, pouvant laisser craindre que sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont en danger ou en risque de l'être ou que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises ou en risque de l'être. » (Article R. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles).

²⁹ Cf. le référentiel métier des assistants sociaux polyvalents.

³⁰ *Ibidem*, p. 25.

³¹ AST : Action sociale de terrain.

téléphoniques (écran « Accueil ») ainsi que des rendez-vous avec les travailleurs sociaux (écran « Rendez-vous »), aux assistants sociaux de décrire leurs interventions (écran « Intervention »). Le suivi des accompagnements (début, fin, objectifs fixés), en revanche, est effectué jusqu'à présent en dehors de Solis, au moyen de tableaux bureautiques tenus dans chaque territoire ou, pour le territoire d'Amiens, chaque MDSI. Ils devraient à terme être intégrés au progiciel, via un écran « Projet » en cours d'expérimentation sur un territoire. Le département envisage aussi de recourir à des outils spécifiques pour le suivi du parcours des bénéficiaires du RSA, dont certains dans le cadre de l'expérimentation de leur « accompagnement rénové ».

Dans le référentiel métier des assistants sociaux polyvalents, des définitions précises³² de l'accueil et de l'intervention sont données. L'accueil peut être soit une information ou le recueil de données préalables à une intervention, que la famille soit connue ou non de l'institution. S'il s'agit d'une simple information pour une famille non suivie par le département, il y a une comptabilisation comme « accueils anonymes ». De la même façon, la notion d'intervention est définie comme un acte professionnel réalisé par un intervenant qualifié sur une durée d'un quart d'heure au minimum.

L'utilisation de Solis a été rendue obligatoire par la désectorisation, les assistants sociaux n'ayant plus la responsabilité de l'ensemble des familles de leur secteur. L'utilisation de cet outil est devenue indispensable pour assurer le suivi des familles dans le temps. Les entretiens avec les assistants sociaux ont permis de confirmer l'utilisation générale de Solis, même si celle-ci peut varier légèrement d'une personne à l'autre et si elle semble lourde à certains professionnels.

Plus récemment, le département de la Somme a entrepris de dématérialiser l'enregistrement des pièces justificatives nécessaires au traitement de certaines démarches, via une gestion électronique des documents (GED). Déployée pour le RSA et le logement, la GED est actuellement étendue à l'aide sociale à l'enfance.

Les travailleurs sociaux ont également été équipés d'ordinateurs et de téléphones portables de manière à pouvoir consulter les dossiers et saisir leurs interventions lors de leurs déplacements. Dans le sondage auprès des travailleurs sociaux, seuls 32 % estiment disposer de moyens administratifs insuffisants, contre 43 % pour l'ensemble des départements de l'enquête³³.

³² *Ibidem.*

³³ Cf. annexe n° 5.

Dans ce contexte, les dossiers papier sont devenus marginaux, ou ne contiennent plus que des pièces justificatives, éventuellement des comptes-rendus d'entretiens, mais pas de synthèse globale sur l'accompagnement de la personne sur la longue durée. Une semblable vue d'ensemble n'est possible dans l'outil informatique que si des commentaires y sont ajoutés régulièrement par les travailleurs sociaux lors des contacts avec les personnes accompagnées.

Si la dématérialisation est poussée pour les professionnels, elle est moins développée pour le public accompagné. Des portails existent pour des publics spécifiques (RSA, APA) mais peu de téléservices sont disponibles pour l'ensemble des usagers de l'accompagnement social polyvalent (rappel automatisé des rendez-vous par l'application RDV Solidarités, dépôt de demandes d'aide mobilité³⁴). Le département fait valoir que les personnes accompagnées, souvent touchées par l'illectronisme, doivent pouvoir s'adresser à une personne physique. Sans remettre en cause cette orientation, un accès dématérialisé optionnel à de nouvelles démarches pourrait être imaginé.

IV - Des partenariats tournés prioritairement vers l'insertion

Peu structurés, les partenariats sont centrés vers l'insertion socio-professionnelle des personnes accompagnées.

A - Une gouvernance locale de l'accompagnement social peu structurée

Il n'existe pas d'instances locales de concertation spécifiques sur l'accompagnement social généraliste, à l'inverse d'autres champs d'intervention partagée, par exemple la protection de l'enfance, l'autonomie ou encore la politique de la ville. Le schéma départemental d'amélioration de l'accès aux services publics (SDAASP) de 2017 et la convention sur la stratégie pauvreté de 2019 avaient identifié un besoin de coordination de l'accueil social inconditionnel sous forme de conventionnement ou de « charte de l'accueil social inconditionnel », qui n'ont pas été menés à bien.

³⁴ Sur demarches-simplifiees.fr.

L'accompagnement social généraliste est largement réalisé en régie par le département. Hormis Amiens et, dans une moindre mesure Abbeville, les CCAS ³⁵ n'ont pas les moyens de prendre en charge cette mission et se concentrent principalement sur l'octroi d'aides d'urgence ou alimentaires. Un projet de convention-cadre avec le CCAS d'Amiens, qui viserait notamment à confier à ce dernier l'accompagnement de certains bénéficiaires du RSA (public isolé) et à lancer des projets de partage de données et de mutualisation, n'a pas abouti.

La structuration de la gouvernance de l'accompagnement social dans la Somme a probablement été entravée, au moins pendant un temps, par la réorganisation profonde des points d'accueil du département. Lors des entretiens, ont été évoquées à plusieurs reprises les difficultés des partenaires, notamment élus locaux et établissements d'enseignement, à identifier, malgré la communication du département, un interlocuteur dans les nouvelles MDSI, alors qu'ils s'adressaient jusqu'alors à l'assistant social, unique, de leur secteur.

B - Un partenariat privilégié avec Pôle Emploi

En raison de la priorité donnée à l'insertion des bénéficiaires du RSA, le département de la Somme a engagé dès 2015³⁶ un partenariat avec Pôle Emploi en s'appuyant sur le protocole national³⁷ « une approche globale de l'accompagnement des demandeurs d'emploi les plus fragilisés », qui n'a cessé de se renforcer compte tenu des résultats encourageants³⁸ obtenus. L'accompagnement global consiste à proposer à des demandeurs d'emploi confrontés à des obstacles (logement, mobilité, santé, etc.) un

³⁵ Il n'y a pas de convention cadre avec les CCAS au niveau départemental.

³⁶ Décliné, depuis 2015, par plusieurs conventions entre le département de la Somme et Pôle Emploi ; la convention en cours, signée le 10 mars 2021, complétée par un avenant du 3 août 2021.

³⁷ Protocole national signé le 1er avril 2014 et renouvelé le 5 avril 2019 entre l'Assemblée des départements de France (ADF), la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) et Pôle emploi, qui prévoit le partage d'informations sur les ressources d'insertion sur le territoire et la mise en place d'un accompagnement global des demandeurs d'emploi éprouvant des difficultés sociales par un binôme constitué d'un conseiller de Pôle Emploi et d'un conseiller insertion du département.

³⁸ D'après la convention d'accompagnement global signée en mars 2021, en septembre 2020, 896 demandeurs d'emploi, dont près de 75 % étaient des bénéficiaires du RSA, bénéficiaient d'un accompagnement global. Parmi ceux sortis du dispositif, 48 % avaient connu une sortie positive (formation, emploi, création d'entreprise), soit 5 points de plus que la moyenne régionale.

suivi à la fois par un conseiller Pôle Emploi pour la recherche d'emploi et par un conseiller du département pour lever les difficultés sociales rencontrées. Sa mise en œuvre s'est traduite par une montée en charge significative depuis 2015, passant de 9 conseillers de part et d'autre à 30 conseillers chacun, à raison d'un « portefeuille » de 70 personnes³⁹ par binôme. La part des bénéficiaires du RSA orientés « emploi » est passée de 40 % à près de 60 %.

Outre l'accompagnement global, une action « Coach emploi » permet depuis 2022 et sur trois ans à 5 conseillers d'être dédiés à l'accompagnement intensif de 700 bénéficiaires du RSA demandeurs d'emploi depuis plus d'un an. Cette logique partenariale va être poursuivie dans le cadre de l'expérimentation de l'accompagnement renoué des demandeurs d'emploi, à laquelle le département de la Somme participe depuis avril 2023. Sur les deux MDSI concernées (Albert et Péronne), 14 conseillers supplémentaires sont recrutés, dont 6 par le département, 7 par Pôle Emploi et un par les missions locales. Chaque conseiller doit accompagner entre 50 et 70 personnes.

A contrario, les partenariats avec d'autres acteurs comme la caisse d'allocations familiales (CAF)⁴⁰, la caisse d'assurance retraite et de santé au travail (Carsat) ou la mutualité sociale agricole (MSA) sont plus distants, les assistants sociaux ne disposant que de contacts téléphoniques dédiés dans le meilleur des cas. Ils déplorent également les difficultés induites par le manque d'interopérabilité des systèmes d'information des divers acteurs.

C - Une délégation à des partenaires extérieurs centrée sur l'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA

Au cours de la période d'enquête, le département de la Somme a confié à des organismes extérieurs le suivi d'une partie des bénéficiaires du RSA, dans un objectif de soutien socio-professionnel. En avril 2023, 2 450 personnes, soit environ le tiers des bénéficiaires du RSA orientés « social », bénéficiaient de cette forme d'accompagnement. Sur la période 2023-2026, le département a élargi cette délégation à l'accompagnement des jeunes parents non demandeurs d'emploi et allocataires du RSA, aux

³⁹ Dont au minimum 80 % de bénéficiaires du RSA.

⁴⁰ Hormis la mise en place un fonds d'aide commun à la mobilité.

allocataires du RSA de plus de 60 ans et à l'accompagnement en matière de santé.

Les prestataires retenus par le département, généralement sur des périodes triennales⁴¹, sont principalement des associations, éventuellement constituées en groupements, mais également les centres communaux d'action sociale d'Amiens ou Abbeville (sauf pour la période 2020-2023), des missions locales ou des maisons de l'emploi.

**Tableau n° 3 : répartition du suivi des bénéficiaires du RSA
selon les organismes**

	2018	2019	2020	2021
<i>Nombre de bénéficiaires du RSA</i>	16 139	15 263	16 150	15 578
<i>% suivi par Pôle Emploi</i>	49 %	51 %	57 %	56 %
<i>% suivi par un organisme du service public de l'emploi autre que Pôle Emploi</i>	3 %	5 %	2 %	1 %
<i>% suivi par le département</i>	27 %	23 %	26 %	27 %
<i>% suivi par un CCAS</i>	7 %	7 %	0 %	0 %
<i>% suivi par autre organisme</i>	15 %	15 %	16 %	16 %

Source : juridictions financières, à partir des données de l'enquête sur l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires du RSA (OARSA) - DREES

Au total, la part des bénéficiaires du RSA accompagnée par les associations ou les CCAS a tendu à diminuer en même temps que se développait le partenariat avec Pôle Emploi.

⁴¹ Les modalités juridiques ont varié : marchés publics entre 2020 et 2023, appels à projet en 2017-2019 et en 2023-2026.

CONCLUSION

La Somme, qui compte 570 000 habitants, se caractérise par un taux de pauvreté et de bénéficiaires du RSA élevé, particulièrement dans certains territoires, urbains comme ruraux.

À partir de 2015, le département a décidé de revoir ses orientations en matière d'accompagnement social pour donner la priorité à l'autonomie et à l'insertion dans l'emploi, notamment par un partenariat renforcé avec Pôle Emploi. L'objectif de recherche d'autonomie des personnes accompagnées a été réaffirmé et un double niveau d'accueil par les assistants sociaux polyvalents a été défini dans un référentiel métier : permanences pour un premier diagnostic, accompagnement sur la durée dans les cas complexes.

Dans le même temps, une profonde réorganisation du réseau d'action sociale de proximité a été entreprise, fusionnant les points d'accueil du département, dont le nombre a été divisé par trois, et aboutissant à la disparition de l'ancienne polyvalence de secteur. La période de l'enquête a été marquée, pour les travailleurs sociaux, par une large transformation des méthodes de travail, soutenue par l'usage partagé de l'outil informatique et la dématérialisation.

Même si une partie de l'accompagnement social des bénéficiaires du RSA est déléguée à des associations, l'accompagnement polyvalent reste très largement l'apanage des assistants sociaux du département, en l'absence de grands CCAS hors Amiens.

Chapitre II

Des moyens concentrés sur les ressources humaines, des aides financières limitées

Le coût de l'accompagnement social est pour l'essentiel composé de la masse salariale des travailleurs sociaux et du coût des aides financières octroyées aux personnes accompagnées, lequel est limité.

I - Les effectifs de travailleurs sociaux et la masse salariale associée

L'évolution de la masse salariale des travailleurs sociaux est principalement déterminée par l'évolution du volume des emplois et par leur niveau de rémunération, orienté à la hausse depuis quelques années.

A - Les effectifs de travailleurs sociaux concernés

Méthodologie de détermination des agents assurant les missions d'assistants sociaux polyvalents

Il a été demandé au département de fournir une liste de travailleurs sociaux généralistes, incluant les assistants sociaux polyvalents et les

conseillers en économie sociale et familiale (CESF). La liste fournie a été établie à partir du tableau des effectifs de la direction générale des solidarités et de l'insertion (DGASI), en retenant les agents exerçant ces fonctions dans les territoires d'action sociale et appartenant aux équipes « action sociale » ou « cohésion sociale ».

En accord avec le département, ont été ajoutés à cette liste les professionnels dont l'équipe n'était pas précisée (en 2018) et l'équipe d'assistants sociaux itinérants, en place de 2019 à 2021, dont la mission a consisté à effectuer des remplacements dans les maisons départementales des solidarités et de l'insertion.

Il n'a pas été possible de distinguer les travailleurs sociaux chargés de l'accueil (au sens du département) et ceux chargés de l'accompagnement (au sens du département), cette spécialisation étant récente et incomplète.

Les listes ainsi constituées sont disponibles au 31 janvier, 30 avril, 30 juin, 31 juillet et 31 octobre de chaque année. Les effectifs physiques et les équivalents temps plein (ETP) ont été arrêtés au 30 juin. Les équivalents temps plein travaillés sur l'année ont été calculés à partir de la moyenne des ETP aux cinq dates mentionnées.

L'ensemble des personnels titulaires retenus appartiennent au cadre d'emploi des assistants socio-éducatifs territoriaux, à l'exception d'un seul, qui appartient à celui des adjoints administratifs territoriaux.

Les effectifs d'assistants sociaux polyvalents sont stables jusqu'en 2021 et représentent environ 20 % de ceux de la direction générale adjointe en charge des solidarités et de l'insertion (DGASI). Ils augmentent légèrement en 2019 avec la création d'une équipe itinérante de cinq travailleurs sociaux chargées d'assurer des remplacements. Ils diminuent d'une quinzaine de professionnels entre 2021 et 2022 avec la création d'une équipe dédiée à l'évaluation des informations préoccupantes pour la protection des mineurs, largement constituée d'anciens assistants sociaux polyvalents.

**Tableau n° 4 : effectif des travailleurs sociaux chargés
de l'accompagnement social généraliste du département de la Somme**

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Effectif physique au 30/06</i>	156	160	161	154	137
<i>Dont assistants sociaux</i>	131	136	137	131	113
<i>Dont conseillers en économie sociale et familiale</i>	25	24	24	23	24
<i>Dont titulaires</i>	141	138	136	129	111
<i>Equivalents temps plein (ETP) au 30/06</i>	142,7	148,1	150,3	144,3	127,65
<i>Équivalente temps plein travaillé (ETPT)</i>	141,48	146,06	151,61	143,46	128,72
<i>Effectif de la direction générale adjointe des solidarités et de l'insertion (DGASI)</i>	772	779	775	786	806
<i>Part des travailleurs sociaux généralistes (effectif)</i>	20,2 %	20,5 %	20,8 %	19,6 %	17,0 %
<i>Effectif du département de la Somme</i>	2 647	2 746	2 787	2 781	2 853
<i>Part des travailleurs sociaux généralistes (effectif)</i>	5,9 %	5,8 %	5,8 %	5,5 %	4,8 %

Source : juridictions financières, à partir des données communiquées par le département de la Somme et rapport d'activité 2022

Dans la Somme, il y a un travailleur social polyvalent pour 270 bénéficiaires de minima sociaux ou pour 127 bénéficiaires du seul RSA, ce qui place la Somme dans la moyenne des départements de l'enquête.

À une échelle plus fine, le nombre de ménages sous le seuil de pauvreté par travailleur social varie de 556 (Cinq Vallées) à 677 (Somme-Santerre). Même s'il n'existe pas de critères définis pour ajuster la répartition des travailleurs sociaux sur le territoire, la répartition actuelle ne fait pas apparaître de déséquilibre évident.

Tableau n° 5 : répartition par territoire d'action sociale en 2020

	Amiens	Cinq Vallées	Hauts de Somme	Picardie Maritime	Somme-Santerre
<i>Assistants sociaux au 30/06/2020 (ETP)</i>	56	22	17	32	18
<i>Population du territoire nombre d'habitants)</i>	182 017	97 253	81 748	123 265	85 339
<i>Taux de pauvreté localisé en 2020</i>	19,50	12,57	13,27	15,60	14,28
<i>Nombre d'habitants par travailleur social (ETP)</i>	3 250	4 420	4 808	3 852	4 741
<i>Population sous le seuil de pauvreté par travailleur social</i>	634	556	638	601	677

Source : juridictions financières, à partir des données communiquées par le département de la Somme et de l'Insee

B - La masse salariale associée

Méthodologie pour déterminer le coût total des personnels dévolus à l'assistance sociale polyvalente

La masse salariale associée à chaque liste (5 par an) de travailleurs sociaux identifiées plus haut a été déterminée à partir de la base de fiches de paie du département. Il s'agit du coût total pour le département, incluant le salaire brut de l'agent concerné et les cotisations sociales versées par le département, y compris la participation de ce dernier au régime de prévoyance. La masse salariale de chaque année a été extrapolée à partir des 5 mois disponibles. Une correction a été appliquée à l'année 2022 pour tenir compte d'un rattrapage d'évolution indiciaire intervenu en décembre.

Enfin, le coût salarial d'un agent mis à disposition du département, donc non rémunéré par ce dernier mais dont le salaire est remboursé, a été ajouté.

Le coût salarial de l'accompagnement social généraliste est de l'ordre de 7 M€ par an, soit un peu moins de 20 % du coût salarial de la direction générale adjointe des solidarités et de l'insertion et près de 7 % de celui du département dans son ensemble.

Le coût salarial par équivalent temps plein travaillé (ETPT) augmente une première fois en 2021 puis en 2022. Outre le glissement vieillesse technicité, plusieurs mesures de revalorisation salariale sont

venues renchérir le coût global, notamment le complément de traitement indiciaire décidé lors du Ségur de la santé (cf. *infra*).

Tableau n° 6 : coût salarial des travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement social généraliste du département de la Somme

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Effectif physique au 30/06</i>	156	160	161	154	137
<i>Équivalents temps plein (ETP) au 30/06</i>	142,7	148,1	150,3	144,3	127,65
<i>Équivalents temps plein travaillé (ETPT)</i>	141,48	146,06	151,61	143,46	128,72
<i>Masse salariale totale (en M€)</i>	6,92	7,15	7,38	7,26	6,95
<i>Masse salariale par ETPT (en €)</i>	48 954	48 962	48 683	50 676	54 048
<i>Part de la masse salariale DGASI</i>	18,2 %	18,4 %	18,8 %	17,6 %	15,9 %
<i>Part de la masse salariale département</i>	6,9 %	6,9 %	7,1 %	6,6 %	6,0 %

Source : juridictions financières, à partir des données communiquées par le département de la Somme et de la base des fiches de paie

II - Des aides financières limitées

Dans le contexte de l'orientation stratégique affirmée à partir de 2015 en faveur du retour à l'autonomie des publics sollicitant l'aide du département (cf. *supra*), une refonte des dispositifs d'aide financière est décidée au même moment. Elle vise notamment à les encadrer dans une enveloppe budgétaire annuelle prédéterminée, à réécrire les référentiels des dispositifs obligatoires (fonds d'aide aux jeunes, fonds de solidarité logement) comme des aides facultatives (aides exceptionnelles, aides financières individuelles déconcentrées ou Afid). Une liste des dispositifs d'aides proposés par le département de la Somme, avec leurs caractéristiques, figure en annexe n° 2.

La principale aide en volume est le fonds de solidarité logement (FSL), qui vise à favoriser l'accès ou le maintien dans le logement pour des personnes en difficulté. D'autres aides sont destinées à des publics particuliers, comme l'aide à domicile, pour permettre de maintenir les

enfants ou les majeurs de moins de 21 ans dans leur milieu habituel dans de bonnes conditions morales et matérielles, ou encore le fonds d'aide aux jeunes en difficulté (FAJD), pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes et, le cas échéant, leur apporter des secours temporaires répondant à des besoins urgents.

Dans le champ de la cohésion sociale, il existe deux aides principales : l'aide exceptionnelle, devenue « Coup de pouce social », destinée à tout public sous le seuil de pauvreté pour faire face à des besoins urgents de première nécessité ; l'aide financière individuelle déconcentrée (Afid), devenue « Coup de pouce insertion », afin de soutenir la réalisation d'actions d'insertion, par le financement du transport, de matériel pour une formation, de frais de garde d'enfants, etc.

Certaines aides sont créées à titre temporaire, comme le « Coup de pouce alimentaire », lancé en juillet 2022, dans le contexte d'accélération de l'inflation, sous forme de chèques de 25 € utilisables auprès des commerçants. Fin février 2023, 0,9 M€ avaient été délivrés sur un montant prévu d'1 M€.

Il existe des dispositifs partenariaux, abondés par plusieurs organismes. C'est le cas du FSL, où les partenaires apportent 36 % du budget, ou encore de l'aide mobilité, créée avec la Caf.

S'il est possible d'évaluer le coût total des principales aides financières pour le département, il est en revanche impossible de déterminer la part relevant de l'accompagnement social généraliste. En effet, elles ne sont pas à la seule main des travailleurs sociaux polyvalents mais peuvent être instruites par d'autres professionnels. De plus, sauf dans le cas du « Coup de pouce alimentaire », l'attribution d'une aide requiert toujours une validation hiérarchique préalable.

Tableau n° 7 : aides financières du département de la Somme

<i>En €</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Aides diverses et bons alimentaires (enfance)</i>	514 079	496 247	501 694	588 618	235 115
<i>Aides exceptionnelles / Coup de pouce social</i>	121 913	156 354	153 782	180 775	223 858
<i>Aide financière individuelle / Coup de pouce insertion</i>	73 612	211 940	130 622	215 200	249 724
<i>Fonds d'aide aux jeunes en difficulté (FAJD)</i>	83 335	97 846	111 203	144 023	141 422
<i>Fonds de solidarité logement (FSL) (sans déduction de la participation de partenaires)</i>	778 609	784 834	669 796	789 844	892 071
<i>Aide au maintien à domicile (AMAD) et habitat dégradé</i>	107 313	115 470	60 477	188 641	300 400
<i>Habiter mieux</i>	180 500	273 750	380 250	133 750	253 782
Total général	1 859 360	2 136 442	2 007 823	2 240 851	2 296 373

Source : juridictions financières, à partir du tableau de bord communiqué par le département de la Somme. Pour le FSL, la participation des partenaires n'est pas déduite.

Ce total, de l'ordre de 2 M€, est un maximum ; il serait moindre si on tentait d'identifier les aides qui sont instruites par les travailleurs sociaux polyvalents. En hausse modérée, les aides financières représentent moins d'un tiers de la masse salariale des travailleurs sociaux généralistes. Cela confirme le choix du département de contenir le budget consacré aux aides financières (cf. *supra*).

III - Un coût variable de la délégation d'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA

Depuis 2015, le département a passé convention avec plusieurs acteurs associatifs et CCAS afin d'accompagner les bénéficiaires du RSA soumis à droits et devoirs orientés « social » pour favoriser leur accès à

l'emploi (cf. *supra*). Le coût pour le département a varié entre 1 et 2,6 M€ sur la période de l'enquête.

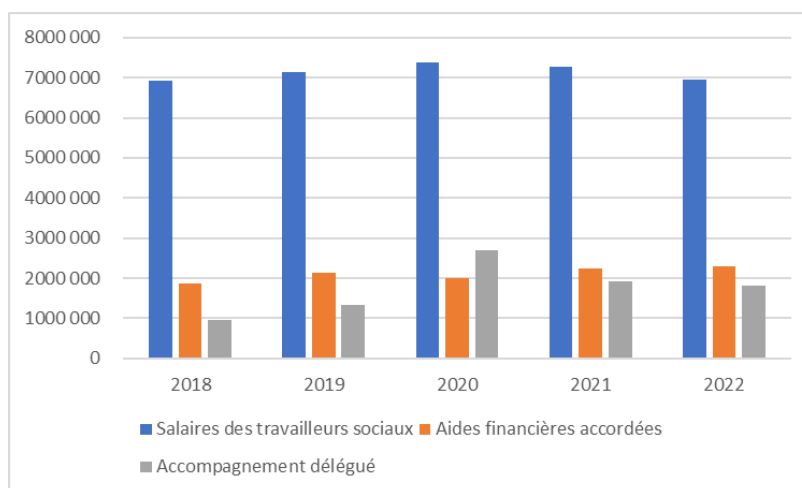
Tableau n° 8 : coût des délégations d'accompagnement socio-professionnel par le département

En €	2018	2019	2020	2021	2022	2023
						(Engagé)
Total des dépenses	972 485	1 323 371	2 687 830	1 923 490	1 828 315	1 771 647

Source : juridictions financières, à partir des données communiquées par le département de la Somme

Au total, le coût de l'accompagnement social pour le département est stable, autour de 9 M€, en comptant la masse salariale et les aides financières allouées aux personnes accompagnées. Il est de 10 à 12 M€ en incluant le coût de la délégation de l'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA. Dans tous les cas, il ne dépasse pas 3 % des dépenses sociales de la collectivité (environ 400 M€ en 2022).

Graphique n° 4 : coût total estimé de l'accompagnement social pour le département de la Somme



Source : juridictions financières, à partir des données communiquées par le département de la Somme

CONCLUSION

Dans la Somme œuvrent environ 140 travailleurs sociaux polyvalents (équivalents temps plein travaillé), principalement des assistants sociaux ; ils représentent un cinquième des effectifs de la direction générale adjointe des solidarités et de l'insertion. Leur nombre a diminué en 2021-2022 avec la spécialisation d'une quinzaine d'entre eux sur l'évaluation des informations préoccupantes pour la protection de l'enfance. La masse salariale associée est de 7 M€ par an environ.

Les aides financières mobilisées, de manière non exclusive, par les travailleurs sociaux polyvalents s'élèvent à 2 M€ par an environ, dont près de la moitié pour le logement. Le montant relativement limité des aides financières par rapport à la masse salariale confirme la priorité à l'autonomie retenue par le département, qui souhaite explicitement maintenir aux aides financières un caractère subsidiaire.

Avec l'accompagnement social délégué, qui représente entre 1 et 2,6 M€ par an, le coût total pour le département, entre 10 et 12 M€, ne dépasse pas 3 % de ses dépenses sociales.

Chapitre III

Un dispositif d'accompagnement clairement délimité mais sans suivi des sorties

Le cadre d'intervention des travailleurs sociaux a été clairement défini et formalisé mais les sorties d'accompagnement ne font pas l'objet d'un suivi suffisant. La moitié des personnes qui se présentent à l'accueil des services sociaux départementaux est orientée et la moitié des personnes orientées sont accompagnées.

I - Un cadre d'intervention formalisé dans un référentiel métier

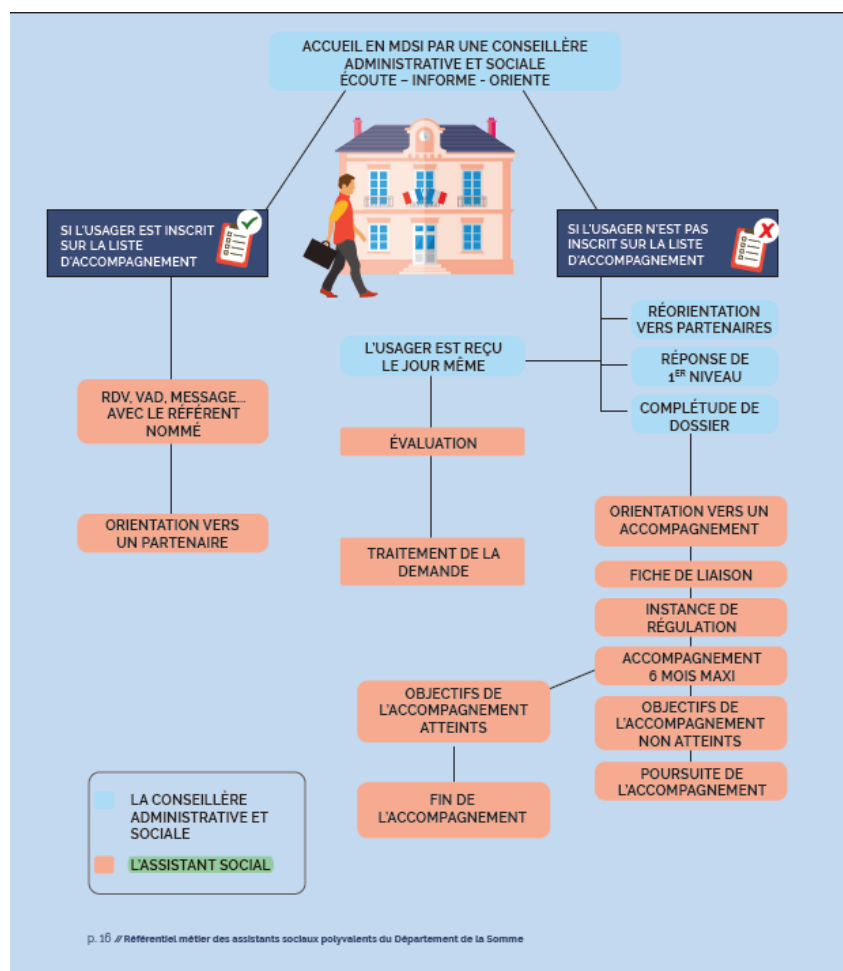
Le service public départemental d'action sociale a pour mission générale « *d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie* »⁴².

Le département a élaboré en 2020, à partir d'échanges entre professionnels organisés en 2019, un référentiel métier des assistants sociaux polyvalents. Ce document très complet décrit la place de l'assistant social polyvalent dans son environnement, qu'il s'agisse des relations, au sein du département, avec ses collègues conseillers administratifs et

⁴² Article L. 123-2 du code de l'action sociale et des familles.

sociaux chargés du pré-accueil ou avec les référents spécialisés (enfance, insertion, autonomie, etc.), ou à l'extérieur, avec les partenaires (organismes sociaux, associations). Il définit l'accompagnement social comme une démarche entre une personne et un travailleur social, autour d'objectifs partagés et inscrits dans le temps. Enfin, il précise les processus et les outils, en particulier informatiques, à la disposition des assistants sociaux ainsi que leur usage.

Schéma n° 1 : parcours de la personne en maison départementale des solidarités et de l'insertion du département de la Somme



Source : référentiel métier des assistants sociaux polyvalents du département de la Somme

Dans l'ensemble de ses domaines d'intervention⁴³, l'assistant social polyvalent doit favoriser l'autonomie des personnes accompagnées de différentes manières :

- En facilitant leur accès aux prestations et aux droits sociaux pour
- tout public ;
- En les orientant, si nécessaire, vers les partenaires spécialisés de proximité :
 - Le service de protection maternelle et infantile, qui peut effectuer des visites à domicile, des actions médico-sociales, individuelles ou collectives, de promotion de la santé maternelle et infantile, auprès des familles avec enfants âgés de moins de 6 ans et pour la grossesse.
 - Le pôle autonomie, pour l'accompagnement des personnes âgées et/ou handicapées dans l'accès aux droits.
 - Le service de prévention et protection de l'enfance : l'assistant social polyvalent doit favoriser la communication entre tous les professionnels œuvrant dans le champ de l'enfance afin d'articuler les interventions de chacun dans l'intérêt de l'enfant et de sa famille.
 - Cohésion sociale et logement : l'assistant social polyvalent doit se rapprocher des partenaires sur les thématiques de précarité (aides gestion budgétaire, administratives, aides financières...), de logement (prévention des expulsions, maintien, etc.), d'insertion sociale et socio-professionnelle (accompagnement RSA, ateliers, actions collectives, etc.).

⁴³ La prévention et la protection de l'enfance ; l'insertion sociale et professionnelle ; la précarité financière, les conseils budgétaires et la lutte contre l'endettement et le surendettement ; l'accès et le maintien dans le logement, la lutte contre la précarité énergétique et l'habitat indigne ; l'accès aux droits dans le domaine de l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées y compris les enfants ; la protection des majeurs vulnérables ainsi que les violences intra-familiales, sexuelles et sexistes.

II - Un premier accueil qui donne lieu à une orientation par un travailleur social dans un cas sur deux

Différents canaux d'entrée dans le processus d'accompagnement sont possibles :

- Présentation directe de la personne au guichet d'accueil de la MDSI ou d'une permanence délocalisée proche de son lieu de résidence.
- Redirection par des partenaires extérieurs (élus locaux, Caf, Pôle Emploi, associations, etc.) vers les services sociaux du département.

La personne se présentant au service de proximité est en principe accueillie par un conseiller administratif et social⁴⁴ (CAS), qui joue un rôle d'appui et de soutien auprès des assistants sociaux polyvalents. Les réponses apportées par le CAS peuvent être la délivrance d'une information immédiate, l'ouverture de droits, une orientation vers un partenaire extérieur ou un accompagnement.

Avant tout examen de la demande de la personne, le CAS s'assure de l'enregistrement des informations principales de l'utilisateur dans le progiciel Solis. Il détermine ensuite si une réponse de premier niveau peut directement être apportée à la personne ou si elle doit être redirigée vers des partenaires du département.

Enfin, il peut estimer, ce qui arrive dans la moitié des cas environ, que la situation de l'utilisateur est suffisamment complexe pour nécessiter une première évaluation par un assistant social polyvalent dans le cadre de « l'accueil inconditionnel »⁴⁵.

⁴⁴ Les fonctions principales du CAS sont d'assurer le pré-accueil, l'accueil physique et téléphonique des personnes, d'apporter un appui logistique et d'assurer la bonne transmission des informations nécessaires à l'évaluation d'une situation par un assistant social.

⁴⁵ Un assistant social chargé de « l'accueil inconditionnel » reçoit le public soit en MDSI, sans rendez-vous, soit en permanence en mairie, sur rendez-vous, quels que soient les problèmes rencontrés (cf. convention pauvreté). Il peut solliciter l'appui de partenaires extérieurs, accompagner la personne dans ses démarches administratives, etc.

III - Une orientation qui donne lieu à un accompagnement dans un cas sur deux

L'assistant social chargé de l'accueil en permanence ponctuelle réalise en premier lieu avec la personne son bilan budgétaire ainsi que le « diagnostic général » de sa situation lors d'un rendez-vous qui ne doit normalement pas dépasser 45 minutes.

En fonction de cette évaluation, l'assistant social chargé de l'accueil inconditionnel :

- Traite directement les difficultés ponctuelles rencontrées, avec un objectif de deux rendez-vous maximum⁴⁶.
- Soit, lorsque l'utilisateur rencontre les difficultés multiples, transmet le dossier à un autre assistant social, ou à un conseiller en économie sociale et familiale⁴⁷ (CESF), pour un accompagnement sur la durée. L'attribution d'un dossier à l'un de ces deux professionnels s'effectue au moyen d'une « fiche de liaison »⁴⁸ communiquée pour validation à une « commission d'orientation ». À l'échelle de chaque territoire, des coordonnateurs « accueil et action sociale » sont chargés de répartir la charge de travail entre les assistants sociaux polyvalents.

La distinction établie à compter de 2018 entre l'accueil en permanence ponctuelle et l'accompagnement résulte d'une volonté du département de la Somme de recevoir plus rapidement qu'auparavant les personnes. Dans un cas sur deux, les usagers ont un premier rendez-vous avec un travailleur social le jour même de leur prise de contact avec la MDSI ou la permanence délocalisée et le délai moyen est de 5 jours⁴⁹.

Le graphique qui suit montre les effectifs pris en charge à chaque étape du parcours.

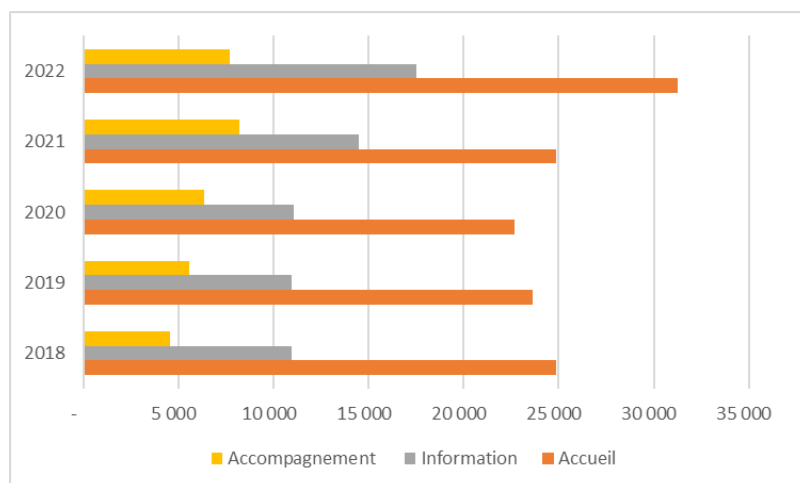
⁴⁶ La définition de l'accompagnement social par le département de la Somme s'avère à cet égard très similaire avec celle de la présente enquête, puisqu'un critère de 3 rendez-vous au minimum avec la personne accompagnée a été défini par le département pour qualifier un « accompagnement long ».

⁴⁷ Le conseiller en économie sociale et solidaire est chargé d'accompagner la personne dans la résolution de ses difficultés financières, notamment en cas de problème de surendettement.

⁴⁸ Ces fiches « de liaison » font un bilan des difficultés rencontrées par la personne et propose des pistes de travail.

⁴⁹ Cf. annexe n° 4, indicateur « Répartition de l'écart entre le premier contact et le premier rendez-vous d'une période d'action sociale ».

Graphique n° 5 : nombre de foyers ayant bénéficié d'un accueil, d'une information ou d'un accompagnement (au sens de l'enquête) entre 2018 et 2022



Source : juridictions financières, à partir de la base de données communiquée par le département de la Somme. Un foyer accueilli est un foyer se présentant au moins une fois en MDSI ou en permanence délocalisée. Un foyer en information fait l'objet d'une prise en charge par une assistant social chargée de l'accueil pour 2 rendez-vous maximum, tandis qu'un foyer « en accompagnement » bénéficie d'au moins 3 rendez-vous par an. Le chiffre des foyers en « information » cumule le nombre d'informations et d'accompagnements (cf. détail en annexe n° 4).

Tableau n° 9 : population ayant bénéficié d'un accueil, d'une information ou d'un accompagnement (au sens de l'enquête) entre 2018 et 2022

Nombre	2018	2019	2020	2021	2022	2018-2022
Personnes accueillies	33 360	31 940	30 122	32 433	39 050	93 059
Foyers accueillis	24 851	23 606	22 689	24 874	31 271	65 672
Foyers en information ou en accompagnement	10 964	10 952	11 055	14 464	17 489	41 389
Dont Foyers en accompagnement	4 579	5 568	6 325	8 184	7 717	14 822

Source : juridictions financières, à partir de la base de données communiquée par le département de la Somme

Sur la période 2018-2022, 93 000 personnes différentes ont été accueillies, soit l'équivalent de 16 % de la population de la Somme, une proportion proche du taux de pauvreté. Chaque année, environ la moitié des foyers accueillis en MDSI bénéficient d'une information ou d'un accompagnement par un assistant social et, parmi ces derniers, la moitié bénéficient d'un accompagnement au sens de l'enquête⁵⁰. En 2022, le nombre d'accueils est en nette hausse.

IV - Des formes diverses de l'accompagnement

Trois modes d'intervention distincts ont été définis en fonction des profils des personnes pour apporter les réponses les plus adaptées aux besoins identifiés.

A - Les type d'accompagnements

En avril 2023, environ 10 000 accompagnements, sous différentes formes, étaient en cours dans le département de la Somme.

**Tableau n° 10 : nombre d'accompagnement en cours en avril 2023
par territoire et par type**

		Types d'accompagnements		
Territoires	Interventions en cours	Accomp.	Interventions en référence	Référence de parcours
Amiens	3 696	2 546	854	Non renseigné
Picardie Maritime	2 465	Non renseigné	Non renseigné	Non renseigné
Hauts de Somme	1 933	1 650	281	29
Somme Santerre	464	1 733	263	16
Cinq Vallées	2 088	1 640	460	14
Total général	10 646	7 569	1 858	59

Source : juridictions financières, à partir des tableaux de régulation communiqués par le département

⁵⁰ Cf. annexe n° 4.

Il est possible de distinguer trois modes d'interventions des assistants sociaux polyvalents sur la durée.

1 - L'accompagnement proprement dit

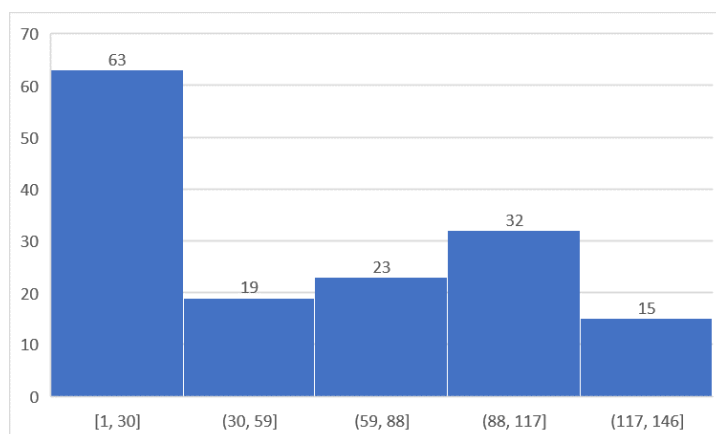
L'accompagnement proprement dit constitue la forme d'intervention principale des travailleurs sociaux généralistes sur la durée. Il consiste à favoriser, sur une période allant de 6 à 18 mois, l'autonomie de la personne. En début d'accompagnement, des objectifs de travail (cohésion, enfance, insertion, autonomie, mobilité, etc.) sont définis conjointement avec la personne, inscrits dans la fiche de liaison, puis révisés tout au long de l'accompagnement.

Chaque assistant social polyvalent spécialisé dans l'accompagnement suit environ 90 personnes ou foyers, mais ce portefeuille varie en réalité très fortement selon l'organisation retenue. Dans certains territoires, les assistants sociaux polyvalents sont spécialisés soit dans l'accueil en permanence ponctuelle, soit dans l'accompagnement, ce qui, selon certains témoignages recueillis lors des entretiens, permet d'éviter les confusions pour les usagers. Dans d'autres, par exemple en raison des difficultés à assurer un planning de permanence, les assistants sociaux exercent les deux missions au fil de leur semaine de travail. Le nombre d'accompagnements pris en charge par chaque professionnel peut donc varier de 140, pour les assistants sociaux spécialisés dans l'accompagnement, à quelques-uns, pour les assistants sociaux qui ne prennent en charge des accompagnements qu'en marge de leur mission d'accueil en permanence⁵¹. Les conseillers en économie sociale et familiale, quant à eux, ont un portefeuille de 31 accompagnements en moyenne⁵².

⁵¹ Pour l'ensemble des assistants sociaux polyvalents, qu'ils soient ou non spécialisés dans l'accompagnement, la file active est de 60 personnes en moyenne.

⁵² En avril 2023. Source : tableaux de régulation communiqués par le département.

**Graphique n° 6 : répartition de la taille de portefeuille
par travailleur social polyvalente**



Source : juridictions financières, à partir des tableaux de régulation communiqués par le département de la Somme. Lecture : 15 travailleurs sociaux accompagnent entre 117 et 146 personnes.

Même si la définition d'un accompagnement par le département de la Somme et selon l'acception commune retenue pour l'enquête ne coïncident pas exactement, les ordres de grandeur sont tout à fait similaires quelle que soit la méthode de décompte utilisée⁵³.

En moyenne, les travailleurs sociaux polyvalents réalisent 326 rendez-vous par an⁵⁴, nombre le plus élevé parmi les départements de l'enquête pour lesquels cette information est disponible.

2 - L'intervention en référence

Dans le cadre d'une procédure judiciaire, un mandataire peut estimer nécessaire un suivi de la personne par un assistant social généraliste, en complément des accompagnements spécialisés. À titre d'exemple, après un jugement du juge des enfants d'une mesure d'action éducative en milieu ouvert (AEMO), un assistant social pourra être désigné pour apporter de l'aide et conseil à la famille.

Cette désignation d'un assistant social polyvalent est qualifiée d'« intervention en référence ».

⁵³ Sur la période 2018-2022, on décompte environ 32 000 accompagnements dans les deux cas.

⁵⁴ Cf. annexe n° 4.

3 - La référence de parcours

La « référence de parcours », qui ne doit pas être confondue avec la précédente, est en cours de développement au sein des MDSI du département de la Somme, mais demeure encore peu fréquente.

Lorsque la situation d'une personne donne lieu à des interventions multiples dans le cadre de mesures spécialisées, l'assistant social polyvalent peut être désigné comme « référent de parcours ». Il devient alors l'interlocuteur social départemental qui interviendra pour gérer les situations complexes, coordonner les interventions menées et/ou garantir la cohérence des interventions dans le projet de la personne. Pour les ménages percevant le RSA et bénéficiant d'une mesure d'aide sociale à l'enfance exercée en interne, le référent de parcours systématiquement désigné sera l'assistant social polyvalent. Cette modalité d'accompagnement est formalisée par un contrat de « référent de parcours » établi entre les différents professionnels en charge du dossier et les personnes concernées. Des objectifs d'accompagnement y sont mentionnés vis-à-vis de la famille et vis-à-vis des professionnels. Dans les entretiens, certains assistants sociaux polyvalents ont exprimé le sentiment que leur rôle était une « variable d'ajustement », en fonction de ce que font les conseillers spécialisés. La référence de parcours vise à les remettre au cœur de l'accompagnement.

B - Les modalités de contact avec les personnes accompagnées

L'accompagnement repose sur des échanges entre les assistants sociaux et les personnes qu'ils accompagnent. Au cours d'un accompagnement (au sens de l'enquête), l'assistant social organise 7 rendez-vous en moyenne. Il s'écoule en moyenne deux mois et 10 jours entre deux rendez-vous successifs⁵⁵.

Les échanges prennent plusieurs formes :

- des rendez-vous physiques en MDSI ou en permanence délocalisée en mairie ;
- des échanges téléphoniques ;
- des échanges par courriel ;
- des visites à domicile.

⁵⁵ Cf. annexe n° 4.

Tableau n° 11 : nombre de rendez-vous par type de contact pour les foyers en accompagnement (au sens de l'enquête)

<i>Années</i>	<i>Téléphonique</i>	<i>Physique</i>	<i>Visite à domicile</i>	<i>Total</i>
2018	365	12 985	3 290	16 640
2019	260	13 687	3 655	17 602
2020	4 725	11 370	3 403	19 498
2021	2 573	19 540	5 220	27 333
2022	2 893	22 115	4 872	29 880
Total	10 816	79 697	20 440	110 953

Source : juridictions financières, à partir de la base de données communiquée par le département de la Somme (cf. détail en annexe n° 4)

Même si le tableau ci-dessus, tributaire de l'exhaustivité des saisies dans l'outil métier, doit être interprété avec prudence, il apparaît que les contacts téléphoniques, particulièrement nombreux pendant la période de crise sanitaire pour des raisons évidentes, sont demeurés à un niveau élevé par la suite, constituant un mode de contact désormais courant.

Les visites à domicile restent relativement fréquentes, même si leur part dans l'ensemble des contacts diminue, passant d'un sur cinq à un sur six environ. Elles s'avèrent nécessaires lorsque la personne accompagnée n'est pas mobile et ne peut pas se rendre sur les sites du département, dans le champ de l'enfance en cas d'évaluation d'une information préoccupante, lors de situations d'expulsion et de mal logement, ou encore suite à un signalement dans le champ de la vulnérabilité. Les entretiens professionnels annuels montrent que les travailleurs sociaux sont encouragés à poursuivre les visites à domicile.

Les visites à domicile ainsi envisagées, pour utiles qu'elles soient, répondent généralement à une sollicitation formulée par la personne accompagnée et ne s'inscrivent pas à proprement parler, faute de temps disponible, dans le principe d'« aller vers », qui, selon la définition donnée *supra*, supposerait une démarche de détection de publics non demandeurs.

C - Les actions réalisées par les assistants sociaux chargés de l'accompagnement

Les assistants sociaux polyvalents ont pour objectif d'effectuer un premier rendez-vous⁵⁶ avec la personne accompagnée dans un délai de

⁵⁶ Les rendez-vous sont pris par le biais de l'appliquet informatique « RDV Solidarités ».

15 jours. Il permet de définir les objectifs d'accompagnement, qui sont ensuite renseignés dans une « fiche de liaison ». Pour des raisons de protection des données, celle-ci est en principe détruite au bout d'un an, ce qui peut compliquer le suivi des usagers récurrents.

Les différentes phases de l'accompagnement social définies par le département sont les suivantes : la rencontre avec la personne ; le recueil de données ; l'analyse et l'évaluation diagnostiques ; l'émergence du projet et le contrat d'engagement réciproque si la personne est bénéficiaire du RSA ; les moyens mis en œuvre ; l'évaluation et la fin de l'intervention sociale.

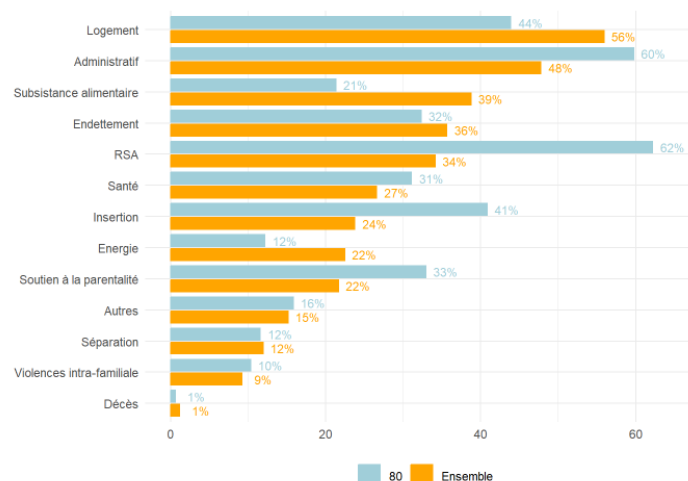
Chaque intervention effectuée par l'assistant social (prise de rendez-vous, demande d'aide financière, contact avec un partenaire extérieur, etc.) doit faire l'objet d'une annotation sur le progiciel Solis, cette annotation se substituant aux notes manuscrites⁵⁷.

Dans la Somme, les sujets les plus fréquemment traités par les assistants sociaux avec les personnes accompagnées sont l'aide aux démarches administratives, les problèmes de logement, les difficultés financières (subsistance alimentaire / surendettement), le RSA et l'insertion, le soutien à la parentalité, la santé. Ils sont similaires à ceux des autres départements de l'enquête, avec cependant une surreprésentation de la thématique RSA/insertion, ce qui est cohérent avec les orientations stratégiques du département de la Somme (cf. *supra*). Les personnes accompagnées cumulent généralement plusieurs difficultés, dont certaines sont corrélées entre elles, comme la précarité énergétique et le surendettement ou les violences intra-familiales et la séparation.

⁵⁷ Les assistants sociaux rencontrés ont fait état de difficultés à renseigner toutes les actions effectuées dans l'outil Solis, du fait du temps administratif important qui peut y être consacré.

Graphique n° 7 : types de difficultés rencontrées par les personnes accompagnées (Somme et autres départements de l'enquête)

Répartition des dossiers par thématiques



Source : juridictions financières, à partir de l'analyse d'un échantillon de dossiers communiqués par le département de la Somme (cf. annexe n° 3)

Selon les problèmes rencontrés, l'assistant social chargé de l'accompagnement mène des actions très variées, dont voici quelques exemples.

- **Logement** : solliciter les bailleurs sociaux sur une demande de logement social, instruire une demande du fonds de solidarité logement (FSL), solliciter les services de la préfecture si une procédure d'expulsion est en cours à l'encontre de la personne, etc.
- **Administratif** : accompagner les personnes dans leurs démarches d'obtention d'une ou plusieurs aides sociales, voire instruire la demande à leur place en cas de difficultés importantes.
- **Subsistance alimentaire** : instruire des demandes d'aides exceptionnelles, délivrer jusqu'à deux chèques de 25 € pour répondre aux besoins alimentaires des personnes en situation de fragilité, dans le dispositif « Coup de pouce alimentaire » lancé par le département de la Somme en juillet 2022 (cf. *supra*).
- **Endettement** : établir un diagnostic de la situation financière du foyer accompagné. En cas de difficultés financières importantes, déposer un dossier de surendettement du foyer accompagné auprès de la commission de surendettement de la Banque de France.

- RSA : aider à la constitution du dossier de demande. Pour les allocataires orientés « social », élaborer le contrat d'engagements réciproques et suivre sa mise en œuvre.
- Santé : en lien avec le pôle « autonomie », qui gère l'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), assister les personnes âgées et/ou handicapées dans l'accès à leurs droits.
- Energie : en cas de difficultés de paiement de la facture d'énergie, solliciter le fournisseur d'énergie pour un étalement du paiement ; effectuer avec le foyer une demande de FSL.
- Soutien à la parentalité : promouvoir, en lien avec les professionnels du service départemental de protection maternelle et infantile, des actions médico-sociales de promotion de la santé maternelle et infantile, la recherche d'un mode de garde, un conseil conjugal et familial, etc.

Le référentiel métier prévoit la possibilité d'organiser des « interventions sociales d'intérêt collectif », consistant à *« réunir une population spécifique sur un territoire déterminé afin de faciliter la communication sociale de groupes divers et d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne. Ces interventions collectives sont présentées par le département comme incontournables face aux constats de fragilisation des publics et d'affaiblissement du lien social. »*

Dans les faits, les assistants sociaux polyvalents du département n'organisent pas d'actions collectives, faute de temps et parce que leur formation les a peu préparés à ce mode d'intervention. Toutefois, ils participent, aux côtés de Pôle Emploi, aux réunions régulières d'information collective aux nouveaux bénéficiaires du RSA.

Selon le sondage auprès des assistants sociaux chargés de l'accompagnement dans la Somme, ces derniers estimaient à 48 % ne pas pouvoir utiliser des techniques innovantes dans le cadre des accompagnements, contre 38 % sur l'ensemble des départements de l'enquête⁵⁸.

⁵⁸ Cf. annexe n° 5.

V - Un suivi insuffisant des fins d'accompagnement

Avant 2018, l'accompagnement n'était pas explicitement conçu comme un processus limité dans le temps. Les assistants sociaux étaient susceptibles d'accompagner des personnes pendant une durée indéterminée.

Avec la « désectorisation », le département de la Somme a défini un objectif de durée d'accompagnement de 6 mois. À l'issue de ce délai, une commission « d'accompagnement social » se réunit avec les assistants sociaux chargés de l'accompagnement afin de déterminer si le maintien de l'accompagnement est nécessaire.

S'il n'est pas prolongé, l'accompagnement prend fin, soit à l'échéance prévue, soit par anticipation, pour les raisons suivantes :

- les objectifs fixés conjointement avec la personne sont atteints ;
- sa demande ne rentre plus dans le champ de compétence du département ;
- la personne souhaite mettre un terme à l'accompagnement ;
- la personne ne se mobilise plus, ne vient pas aux rendez-vous et ne respecte pas ses engagements ;
- en cas de déménagement de la personne accompagnée, un autre intervenant est désigné pour assurer une continuité du suivi.

La fin de l'accompagnement ou le changement d'intervenant est notifié à l'usager par courrier signé du responsable territorial.

Lors des entretiens, plusieurs intervenants ont souligné que les assistants sociaux étaient réticents à décider l'arrêt d'un accompagnement, acte qu'ils considéraient en décalage avec leur culture professionnelle.

Lorsqu'il arrive que des travailleurs sociaux soient confrontés à des violences verbales et/ou physiques de la part des usagers (cf. *infra*), ils doivent le signaler dans Solis et établir un rapport d'incident pour leur hiérarchie. En cas d'incivilités répétées, un courrier est adressé à l'auteur des faits et il peut être mis fin à l'accompagnement.

La sortie d'accompagnement entraîne une mise à jour du tableau de suivi bureautique. Cependant, cet outil ne permet pas de connaître la durée moyenne d'accompagnement.

D'après les données extraites de Solis, un peu plus de la moitié des foyers bénéficiant d'un accompagnement (au sens de l'enquête) pendant la

période 2018-2022 en sont sortis, c'est-à-dire n'ont plus eu de rendez-vous avec un assistant social pendant plus d'un an⁵⁹.

Cette proportion ne coïncide pas nécessairement avec celle des sorties formalisées par le département selon la procédure mentionnée *supra*, qui n'empêche nullement une personne, dans un délai parfois réduit, de se présenter de nouveau à l'accueil d'une MDSI afin de pouvoir bénéficier d'un nouvel accompagnement. Cependant, le département n'a pas communiqué de statistiques sur ces retours en accompagnement.

Dans un sondage réalisé auprès de personnes accompagnées durant l'année écoulée, 29 % d'entre elles ont indiqué que leur accompagnement était terminé, contre 18 % pour la moyenne des départements, ce qui confirme que, dans la Somme, le terme temporel de l'accompagnement est une réalité non seulement administrative mais également ressentie par les intéressés⁶⁰.

⁵⁹ Cf. annexe n° 4. Sur la période 2018-2022, la proportion des foyers en accompagnement avec sortie d'action sociale s'élève à 55,37 %. 2,17 % d'entre eux ont connu plusieurs périodes d'action sociale, c'est-à-dire sont sortis puis rentrés dans une nouvelle séquence d'information ponctuelle ou d'accompagnement.

⁶⁰ Cf. annexe n° 6.

CONCLUSION

Afin d'accompagner la « désectorisation » de l'accompagnement social, le département de la Somme a élaboré un référentiel métier précis à destination des professionnels. L'accompagnement y est défini comme une relation entre un travailleur social qualifié et une personne confrontée à des difficultés multiples, afin d'aider cette dernière à progresser vers l'autonomie autour d'objectifs identifiés et dans un temps limité. Il intervient après une première évaluation par un assistant social polyvalent. L'accompagnement, quoique formalisé par un courrier, ne donne pas lieu à un contrat, sauf lorsqu'il concerne un bénéficiaire du RSA.

L'utilisation quasi-systématique du progiciel Solis aux différentes étapes du parcours permet de caractériser ce dernier : sur la période 2018-2022, 93 000 personnes différentes ont été accueillies, soit l'équivalent de 16 % de la population de la Somme, une proportion proche du taux de pauvreté. 57 % des accueillis en MDSI ont bénéficié d'une information ou d'un accompagnement par un assistant social et, parmi ces derniers, 40 % ont bénéficié d'un accompagnement au sens de l'enquête. Plus de la moitié des bénéficiaires sont sortis d'accompagnement. Cependant, il n'est pas possible, à ce stade, de déterminer la durée des accompagnements ni la fréquence des retours en accompagnement.

Les principaux thèmes abordés sont le logement, l'aide aux démarches administratives ou encore la contractualisation du RSA.

Faute de temps disponible et sans doute en raison de leur caractère inhabituel, les travailleurs sociaux polyvalents n'organisent pas d'actions collectives et la démarche d'« aller vers » reste liée à la demande des usagers.

Chapitre IV

Une profession peu touchée par les tensions sur les métiers du secteur social

Les travailleurs sociaux du département bénéficient d'un cadre d'intervention clair mais non décliné en objectifs et ils ne sont pas exposés aux difficultés de recrutements observées dans d'autres départements.

I - Le recrutement et les missions confiées aux travailleurs sociaux

Après leur recrutement, les travailleurs sociaux du département bénéficient d'un cadre d'intervention clair grâce aux efforts de définition et de formalisation des processus qui y ont été accomplis.

A - Le recrutement et le profil des travailleurs sociaux

La profession de travailleur social polyvalent est très féminisée. En juin 2022, 98 % sont des femmes. Leur âge moyen est de 43 ans.

Ils sont titulaires du diplôme d'État d'assistant de service social ou de conseiller en économie sociale et familiale.

Le département requiert, outre la détention du diplôme d'État, une bonne connaissance des dispositifs sociaux et de l'environnement social, économique et institutionnel ainsi que des techniques de conduite d'entretiens individuels ; des capacités à analyser et évaluer les situations, à hiérarchiser les urgences et à rédiger ; un comportement d'écoute et d'empathie⁶¹.

Le recrutement des assistants sociaux obéit aux règles de procédure en vigueur pour l'ensemble du personnel de la collectivité⁶², sans présenter de particularités à cet égard.

Le département mène une politique volontariste, montée en puissance en 2021 et 2022, d'emploi d'apprentis dans ses services. Elle concerne au premier chef la direction générale adjointe des solidarités. Quelques assistants sociaux polyvalents, en cours de formation en vue du diplôme d'État d'assistant de service social, sont employés sous ce statut, souvent après un stage. Le département espère pouvoir aboutir ainsi à des recrutements pérennes.

Tableau n° 12 : nombre d'apprentis employés par le département de la Somme

<i>Au 31 décembre</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre d'apprentis</i>	4	9	14	29	77
<i>Dont à la DGA solidarités</i>	0	1	4	7	37
<i>Dont assistants sociaux polyvalents</i>	0	0	1	1	3

Source : juridictions financières, à partir des bulletins de paie du département de la Somme

B - Des missions claires mais qui ne sont pas transformées en objectifs précis pour chaque professionnel

Le référentiel métier des assistants sociaux polyvalents énonce, outre leurs missions (cf. *supra*), les valeurs attachées à cette fonction :

⁶¹ Cf. fiche de poste type.

⁶² Expression du besoin motivée et argumentée par le Territoire d'action sociale. - Arbitrage DGA. - Décision DGS sur la parution du poste. - Parution du poste interne et centre de gestion. - Entretien de recrutement par la Direction du territoire d'action sociale. - Proposition de recrutement formalisée. - Visa DGA puis DGS. - Signature par le président du conseil départemental. - Constitution dossier administratif RH. - Complétude des pièces arrêté ou contrat.

égalité de traitement des personnes accueillies ou accompagnées, solidarité, qualité du service rendu par les professionnels (réactivité, rigueur, écoute, etc.), innovation (participation des usagers, simplification des démarches, etc.), respect du secret professionnel.

La direction générale précise que « *les objectifs individuels de chaque professionnel comprennent à la fois une mise en œuvre des objectifs institutionnels stratégiques fixés par les élus (par exemple privilégier le retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA) et une déclinaison en objectifs plus opérationnels, chiffrés et mesurables (par exemple les délais de rendez-vous, le taux de contractualisation RSA, etc.).* » Cependant, dans l'échantillon de comptes rendus d'entretiens professionnels anonymisés transmis par le département, les objectifs fixés consistent principalement en un rappel des priorités stratégiques du département de manière générale⁶³. Certains indicateurs sont parfois définis, comme le nombre moyen d'accompagnements sociaux, le nombre de visites à domicile, le nombre de personnes reçues, le nombre de participations à une action collective, le nombre d'orientations en action d'insertion et le nombre de réorientations vers des accompagnants « emploi », la proportion de visites à domicile. Cependant, ils ne sont généralement pas assortis d'objectifs chiffrés. Ces derniers concernent uniquement le taux de contractualisation avec les bénéficiaires du RSA⁶⁴, ce qui confirme la priorité accordée par le département à cette orientation stratégique. D'autres objectifs, non chiffrés, figurent parfois dans les comptes rendus : participation aux actions collectives, exhaustivité du compte rendu dans l'outil Solis, accueil de stagiaires ou d'apprentis, classement des données et archivage.

C - La formation continue des travailleurs sociaux

Lors des entretiens, les travailleurs sociaux rencontrés ont estimé que l'offre de formation professionnelle continue était suffisante mais qu'ils manquaient de temps pour y participer.

Quoique non représentatif, le sondage auprès des assistants sociaux chargés de l'accompagnement confirme cette appréciation : 68 % sont d'accord ou tout à fait d'accord pour considérer que la formation continue

⁶³ Par exemple : « développer l'action sociale en proximité de l'utilisateur en mobilisant les ressources externes et internes » ; « mettre en œuvre les stratégies nationales de prévention et de lutte contre la pauvreté en développant l'« aller vers » et en favorisant l'accès aux droits par le recours à l'accueil inconditionnel ».

⁶⁴ Par exemple : « 100 % de contractualisation des nouveaux entrants dans le dispositif RSA et 75 % des bénéficiaires du RSA ».

leur permet d'être efficaces dans l'accompagnement, 32 % ayant un avis neutre et aucune n'étant en désaccord⁶⁵.

Le département de la Somme a précisé que, en 2022, les agents de la direction générale adjointe des solidarités et de l'insertion ont suivi 5 458 jours de formation et que ceux de la filière sociale ont bénéficié de 780 participations à la formation professionnelle. Cependant, faute de données spécifiques aux travailleurs sociaux polyvalents, il n'est pas possible d'apprécier le recours effectif par ces derniers à l'offre proposée.

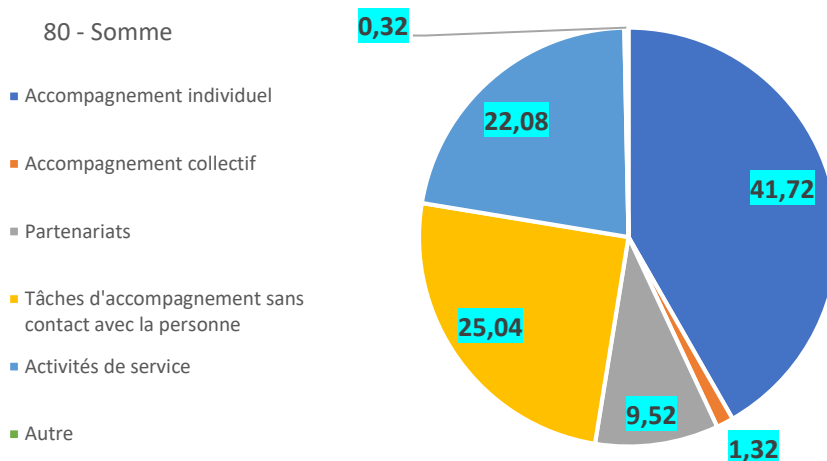
D - L'emploi du temps des travailleurs sociaux

Il est difficile de mesurer précisément, dans l'emploi du temps des travailleurs sociaux polyvalents, la part consacrée aux rendez-vous et celle des activités annexes (démarches administratives, liens avec les partenaires, etc.). De plus, cette part varie fortement entre les assistants sociaux chargés de l'accueil, très mobilisés par des rendez-vous physiques, et ceux chargés de l'accompagnement, qui consacrent plus de temps aux contacts avec des organismes extérieurs.

Les assistants sociaux chargés de l'accompagnement qui ont répondu à l'enquête considèrent qu'ils passent un peu moins de la moitié du temps pour l'accompagnement individuel (en contact avec la personne), un quart pour l'accompagnement mais sans contact avec la personne, un peu moins d'un quart pour les activités de service, le reste pour les partenariats et l'accompagnement collectif, ce dernier ne représentant qu'1 % du temps selon les réponses obtenues. Cette répartition du temps est conforme à la moyenne des départements de l'enquête. Elle confirme le caractère marginal des accompagnements collectifs (cf. *supra*).

⁶⁵ Cf. annexe n° 5.

Graphique n° 8 : répartition du temps de travail des assistants sociaux chargées de l'accompagnement



Source : juridictions financières, à partir d'une enquête d'opinion auprès des travailleurs sociaux généralistes de la Somme (cf. annexe n° 5)

II - Les conditions de travail des travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux du département de la Somme ont bénéficié d'une revalorisation significative en 2022 et les services sociaux départementaux ne souffrent pas de difficultés de recrutement très marquées.

A - Le temps de travail annuel et les congés

Les travailleurs sociaux polyvalents suivent le régime général du temps de travail en vigueur au département de la Somme⁶⁶. Les agents y bénéficient de 27 jours de congés annuels et, selon qu'ils ont choisi une durée hebdomadaire de travail de 39 heures ou 36 heures 15, de 21 ou 5,5 jours liés à la réduction du temps de travail.

Alors que les horaires de présence obligatoire sont entre 9 h et 12 h et 14 h et 16 h 30 dans le cas général, les agents affectés dans les MDSI

⁶⁶ Cf. règlement intérieur du département de la Somme.

doivent tenir compte des horaires d'ouverture de ces dernières : 9 h à 12 h 30 et 13 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi.

Les assistants sociaux peuvent télétravailler. Même s'il n'a pas été possible de déterminer quelle proportion d'entre eux le font, le département a précisé que leurs demandes ne dépassaient pas une journée par semaine, alors que le règlement du télétravail fixé par la collectivité permet deux journées⁶⁷.

Enfin, les travailleurs sociaux généralistes ne sont pas soumis à des astreintes. Dans le domaine social, ces dernières ne concernent que les « cadres et responsables d'unité du service de l'aide sociale à l'enfance ».

B - Une rémunération revalorisée en 2022

En 2022, 80 % des travailleurs sociaux généralistes sont titulaires de la fonction publique territoriale, dans le cadre d'emplois des assistants territoriaux socio-éducatifs. Cette proportion était de 90 % en 2018.

Tableau n° 13 : statut des travailleurs sociaux polyvalents

<i>Au 30 juin</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Effectifs physiques</i>	156	160	161	154	137
<i>Dont titulaires</i>	141	138	136	129	111
<i>Dont contractuels</i>	15	22	25	25	26
<i>Part de contractuels</i>	10 %	14 %	16 %	16 %	19 %
<i>Nombre d'agents percevant la NBI</i>	41	37	38	35	30
<i>Part d'agents percevant la NBI</i>	26 %	23 %	24 %	23 %	22 %

Source : juridictions financières, à partir des données communiquées par le département de la Somme

Le traitement de base découle du grade de l'agent ou des conditions fixées par son contrat. Les titulaires ont bénéficié du passage du cadre d'emplois des assistants territoriaux socio-éducatifs de la catégorie B à la catégorie A au 1^{er} février 2019⁶⁸.

⁶⁷ Cf. règlement du télétravail du département de la Somme.

⁶⁸ Décret n° 2017-901 du 9 mai 2017 modifié portant statut particulier du cadre d'emplois des assistants territoriaux socio-éducatifs. Il a prévu une évolution en deux temps : au 1^{er} février 2019 puis au 1^{er} janvier 2021. La revalorisation a été limitée lors du reclassement dans le nouveau cadre d'emplois mais produit des effets au fil du temps, grâce à des changements d'échelons globalement plus rapides et un haut de cadre d'emplois plus élevé.

La nouvelle bonification indiciaire (NBI) est attribuée à près d'un quart des travailleurs sociaux, principalement à raison de 30 points d'indice majoré, alors que la réglementation⁶⁹ prévoit uniquement une NBI de 20 points pour les assistants territoriaux socio-éducatifs exerçant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Depuis le 1^{er} avril 2022⁷⁰, les assistants territoriaux socio-éducatifs exerçant des fonctions d'accompagnement dans les services départementaux d'action sociale bénéficient également, à hauteur de 49 points d'indice majoré, du complément de traitement indiciaire (CTI), qui avait été créé en 2020 initialement pour les agents de la fonction publique hospitalière.

S'agissant des primes et indemnités, les travailleurs sociaux perçoivent principalement le régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP), mis en place en 2016 par le département. L'indemnité de fonction, de sujétions et d'expertise (IFSE), pour les assistants socio-éducatifs sans encadrement, est comprise entre 450 € et 800 € par mois en fonction de l'ancienneté⁷¹. Le complément indemnitaire annuel (CIA), mis en place en 2019 pour cette catégorie d'agents, est de 400 € au maximum, portés à 800 € en 2022⁷².

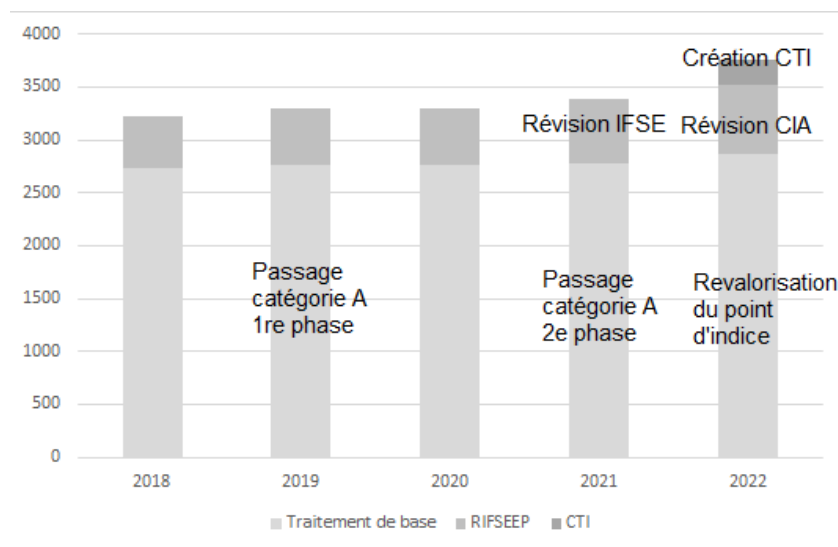
⁶⁹ Décret n° 2006-780 du 3 juillet 2006 modifié portant attribution de la nouvelle bonification indiciaire à certains personnels de la fonction publique territoriale exerçant dans des zones à caractère sensible.

⁷⁰ 3° de l'article 11 et 5° de l'article 17 du décret n° 2020-1152 du 19 septembre 2020 relatif au versement d'un complément de traitement indiciaire à certains agents publics modifié par le décret n° 2022-1497 du 30 novembre 2022.

⁷¹ Délibération du conseil départemental du 12 janvier 2021, modifiant celle du 19 décembre 2016.

⁷² Délibération du conseil départemental du 27 juin 2019, modifiée par celle du 21 juin 2022.

Graphique n° 9 : évolution de la rémunération brute (en €) des assistants territoriaux socio-éducatifs à niveau de grade et d'expérience identique (15 ans)



Source : juridictions financières, à partir des décrets statutaires et des délibérations du conseil départemental de la Somme. Le supplément familial de traitement, la nouvelle bonification indiciaire et les primes exceptionnelles ne sont pas pris en compte.

Dans la Somme, à niveau de grade et d'expérience identique, la rémunération brute a progressé de 16 % entre 2018 et 2022. Cette évolution a eu lieu principalement entre 2021 et 2022 (+ 11 %), sous l'effet de l'extension, au niveau national, du complément de traitement indiciaire et de l'évolution du RIFSEEP du département.

Le salaire brut moyen annuel des travailleurs sociaux généralistes en poste au département de la Somme a progressé de 19 % entre 2018 et 2022, dont 10 % entre 2021 et 2022, passant de 35 500 € à 42 200 € environ⁷³.

⁷³ Ce calcul porte sur l'évolution des rémunérations des 27 travailleurs sociaux en poste à plein temps sur la totalité de la période de l'enquête.

C - Des difficultés de recrutement limitées mais des risques spécifiques

À la différence d'autres métiers du secteur social et médico-social, le recrutement des travailleurs sociaux chargés de l'accompagnement généraliste ne présente pas de difficultés significatives. Le département de la Somme observe que la durée maximale de vacance des postes est de quatre mois et qu'une seule parution de poste est généralement suffisante. Il considère que le nombre de postes vacants reste limité et ne connaît aucune dégradation notable.

Tableau n° 14 : nombre de postes vacants d'assistants sociaux

Au 30 juin	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de postes vacants	6	0	0	1	3

Source : données communiquées par le département de la Somme

Les tensions sur le recrutement concernent davantage les assistants familiaux, les éducateurs dans le domaine de l'enfance ou encore les métiers des établissements et services médico-sociaux, en particulier celui d'auxiliaire de vie à domicile. L'organisation, par le département de la Somme, de premières « assises des métiers du social et du médico-social » en novembre 2022 a porté sur ces métiers plutôt que sur ceux de l'accompagnement social généraliste.

En 2019, une équipe d'assistants sociaux itinérants avait été constituée pour pallier les absences temporaires dans les MDSI. Elle a compté au maximum cinq professionnels en 2020 et 2021, avant de s'éteindre progressivement, par l'intégration des travailleurs sociaux sur des postes fixes.

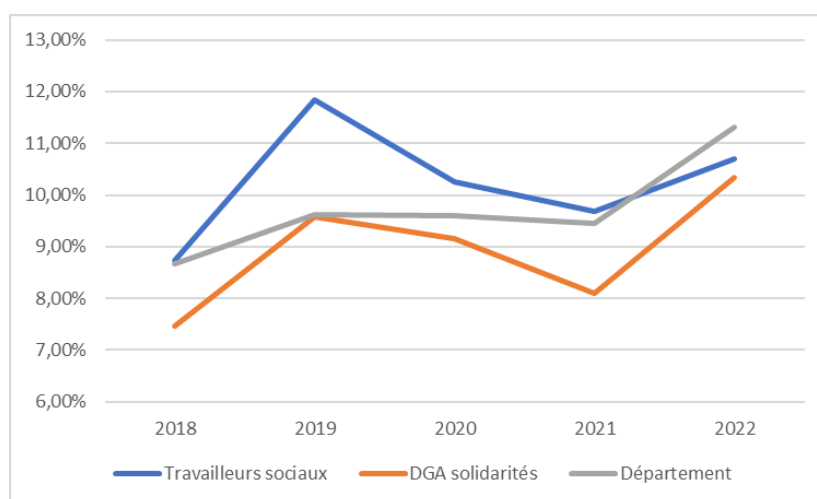
Lors des entretiens, certaines travailleurs sociaux ont fait état du faible nombre (30 environ) d'étudiants préparés chaque année au diplôme d'État d'assistant de service social à Amiens par l'Association pour la professionnalisation, la recherche, l'accompagnement et le développement en intervention sociale (Apradis) et ont regretté qu'un stage dans les services d'action sociale des départements ne soit plus obligatoire, ce qui permettait aux étudiants d'identifier ce débouché. Ils ont également relevé

des difficultés de recrutement relativement plus importantes dans les territoires ruraux éloignés du chef-lieu.

Le taux de rotation du personnel (*turn-over*) varie de 4 et 7 % sur la période de l'enquête⁷⁴.

L'absentéisme des travailleurs sociaux polyvalents, qui oscille entre 9 et 12 %, est constamment supérieur à celui de l'ensemble du personnel de la direction générale adjointe des solidarités, principalement en raison d'un nombre plus élevé de jours d'arrêt liés aux accidents du travail et maladies professionnels. Sur 15 accidents du travail⁷⁵ déclarés entre 2018 et 2022, la moitié sont liés aux déplacements. Un accident a été provoqué en 2018 par une agression verbale, qui a entraîné un arrêt continu jusqu'en 2022.

Graphique n° 10 : taux d'absentéisme des travailleurs sociaux polyvalents



Source : juridictions financières, à partir des données communiquées par le département de la Somme. L'absentéisme inclut les arrêts pour maladies ordinaires, les congés de longue maladie et de longue durée, les arrêts pour accidents du travail et maladies professionnels.

Pour prévenir les risques psycho-sociaux, le département de la Somme a organisé un dispositif d'alerte et de prise en charge de la souffrance au travail, qui a été saisi à 17 reprises par des travailleurs

⁷⁴ Cf. synthèse sur l'absentéisme et les risques psycho-sociaux des travailleurs sociaux communiquée par le département de la Somme.

⁷⁵ Non compris les accidents de trajet.

sociaux entre 2018 et 2022, principalement pour des raisons d'épuisement professionnel et de stress. Il existe également un recueil d'incidents depuis 2020, qui permet aux agents de signaler les violences dont ils sont victimes et de solliciter un accompagnement. À ce titre, 9 agressions d'usagers ont été déclarées par des travailleurs sociaux en 2022, contre 6 en 2021 et 2 en 2020. La hiérarchie encourage un signalement systématique⁷⁶.

⁷⁶ Cf. synthèse sur l'absentéisme et les risques psycho-sociaux des travailleurs sociaux communiquée par le département de la Somme.

CONCLUSION

Contrairement à d'autres métiers du domaine social (assistants familiaux, auxiliaires de vie), celui d'assistant social polyvalent n'est pas en tension dans la Somme, même si quelques difficultés de recrutement existent dans les secteurs ruraux. Les professionnels, presque tous des femmes, sont titulaires du diplôme d'État d'assistant de service social ou de conseiller en économie sociale et familiale ; ils considèrent qu'ils ont été bien préparés par leur formation initiale et ont à leur disposition un catalogue suffisant de formation continue.

Le salaire brut moyen annuel des travailleurs sociaux généralistes en poste au département de la Somme pendant la période a progressé de 19 % entre 2018 et 2022, passant de 35 500 € à 42 200 € environ, principalement en fin de période, sous l'effet du complément de traitement indiciaire, de la revalorisation du régime indemnitaire départemental et de l'augmentation du point d'indice de la fonction publique.

Les travailleurs sociaux, qui peuvent être exposés à des accidents liés à leurs déplacements ou encore à des agressions de la part des usagers, connaissent un absentéisme supérieur au reste de leurs collègues de la direction générale adjointe des solidarités et de l'insertion. Ils bénéficient des dispositifs mis en place pour la prévention et le suivi des risques psycho-sociaux.

Chapitre V

Des effets sur l'autonomie des personnes accompagnées qui restent à évaluer

Alors que le département se dote progressivement d'outils qui lui permettront de mesurer les flux d'entrée et de sorties de l'accompagnement, un dispositif d'évaluation de l'accompagnement social plus robuste doit être élaboré.

I - Une mise en place progressive de la mesure des flux d'accompagnements

Le dispositif d'indicateurs permettant d'assurer un suivi rigoureux des entrées, du contenu et des sorties de l'accompagnement se met en place.

A - Des indicateurs fluctuants conçus principalement pour adapter l'organisation territoriale ou répondre à des demandes de l'État

Le suivi de l'activité des travailleurs sociaux s'effectue à l'aide d'indicateurs au niveau du département ou des services de l'action sociale. Cependant, ceux-ci ont varié dans le temps et ne forment pas une série continue, ce qui complique leur exploitation.

D'après les tableaux de bord communiqués, les indicateurs suivis dans le domaine de l'action sociale de proximité (hors budget des aides financières allouées) ont été les suivants sur la période 2018-2022.

Tableau n° 15 : indicateurs de suivi mis en œuvre entre 2018 et 2022

2018	2019-2021	2022
<i>Nombre d'accompagnements par assistant social polyvalente</i>	Nombre d'accueils téléphoniques en MDSI	Nombre d'accueils téléphoniques par MDSI
<i>Nombre d'accueils ponctuels par assistant social polyvalente</i>	Nombre d'accueils physiques en MDSI	Nombre d'accueils physiques par MDSI
<i>Nombre de rendez-vous par permanence en mairie</i>	Nombre de rendez-vous honorés en permanences délocalisées	Nombre de visites à domicile par MDSI
		Nombre d'accompagnements par MDSI

Source : juridictions financières, d'après données du département de la Somme

Les indicateurs de fréquentation des MDSI et des permanences en mairie servent principalement à vérifier dans le temps les effets de la restructuration du réseau et la pertinence de l'implantation des lieux d'accueil. D'autres indicateurs ont été introduits en 2022, comme le nombre de visites à domicile, qui illustre la démarche d'« aller vers ».

L'exploitation de la base de données Solis réalisée par la Cour des comptes avec l'appui du département de la Somme permet, sous réserve de la variabilité des méthodes de saisie des données dans cet outil métier, un suivi homogène de ces indicateurs sur l'ensemble de la période de l'enquête (cf. *supra*).

Par ailleurs, certains indicateurs, ne faisant pas l'objet d'un suivi régulier mais calculés à la demande, servent à rendre compte de l'activité du département en application de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (Calpae) signée avec l'État en août 2019⁷⁷. Pour l'accompagnement généraliste, ils portent sur trois objectifs principaux :

⁷⁷ Convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (Calpae) signée le 5 août 2019 pour 2019-2021 ; avenant n° 1 du 6 novembre 2019 ; avenant n° 4 du 30 novembre 2021 ; convention 2022-2023.

- L'accueil social inconditionnel de proximité : part de la population ayant accès à un lieu d'accueil en moins de 30 minutes, nombre de structures engagées dans la démarche de premier accueil, nombre de personnes reçues ;
- La référence de parcours : nombre d'intervenants sensibilisés à la notion de référent de parcours, nombre total de personnes accompagnées par un référent de parcours ;
- L'orientation rapide des bénéficiaires du RSA et la conclusion systématique d'un contrat d'engagement réciproque : nombre de bénéficiaires du RSA orientés en moins d'un mois, nombre de contrats d'engagements réciproques dans les deux mois.

Dans les conventions signées entre l'État et le département de la Somme et leurs avenants, l'acception de ces indicateurs fluctue, sans doute faute de définition commune portée par la stratégie pauvreté, à l'exception de ceux relatifs au RSA. Par exemple, le nombre de personnes accompagnées par un référent de parcours est d'abord égal à la totalité des personnes accompagnées, ce qui signifie alors que le travailleur social en charge de l'accompagnement joue *de facto* le rôle de référent de parcours, puis il est réévalué à une centaine seulement, ce rôle spécifique de coordination ayant été précisé entretemps.

B - Des flux d'accompagnements qui commencent à être mesurés, mais sans qualification des sorties

Le nombre mensuel d'accompagnements⁷⁸ en cours par des assistants sociaux polyvalents, dans chaque MDSI, ainsi que le nombre d'entrées et sorties, est disponible depuis 2022. Il s'agit d'une information précieuse. Leur quantification reste cependant délicate. Actuellement, le seul outil de suivi reste un tableau Excel tenu à jour dans chaque territoire ou, pour le territoire d'Amiens, chaque MDSI. Mais il est destiné, plus qu'au suivi des accompagnements dans le temps, à permettre aux conseillers administratifs et sociaux et aux travailleurs sociaux chargés du premier accueil d'identifier rapidement si un usager est déjà accompagné et par qui, afin de l'orienter efficacement. Même s'il comprend principalement des accompagnements réalisés par des assistants sociaux polyvalents ou des conseillers en économie sociale et familiale, on y trouve également des référents insertion, des évaluateurs des informations

⁷⁸ Il s'agit là des accompagnements dans le sens que leur donne le département de la Somme, c'est-à-dire avec établissement d'une fiche de liaison et désignation d'un travailleur social.

préoccupantes, des professionnels de la protection maternelle et infantile. De plus, les dates de fin d'accompagnement, prévisionnelles, ne sont pas nécessairement mises à jour lorsque l'accompagnement se poursuit. On ne sait pas combien de temps s'écoule entre la fin d'un accompagnement et un éventuel retour. Le département a indiqué qu'une harmonisation des pratiques est en cours.

Plus fondamentalement, les sorties d'accompagnement ne sont pas qualifiées (objectifs atteints, demande n'entrant plus dans le champ de compétence du département, personne souhaitant mettre un terme à l'accompagnement ou ne participant plus à la démarche) (cf. *supra*). Il n'existe pas de définition partagée d'une sortie positive : l'estimation du taux de sorties positives (liées à des progrès vers l'autonomie et l'insertion) par les assistants sociaux interrogés de la Somme va de 20 % à 75 % selon les professionnels, avec une moyenne de 46 %. La même variété d'appréciation est exprimée par les travailleurs sociaux des autres départements de l'échantillon⁷⁹. Pour renforcer son pilotage, le département gagnerait à définir, comme cela a pu être fait dans d'autres collectivités, des indicateurs permettant de qualifier les sorties d'accompagnement, et notamment les sorties positives.

II - Une absence d'études sur les effets de l'accompagnement social

En l'absence de cadre d'évaluation clair et de compétences appropriées, le département n'a pas conduit d'étude sur les effets de l'accompagnement. L'étude réalisée par les juridictions financières donne quelques indications sur la perception des personnes accompagnées.

A - Un besoin d'appui méthodologique exprimé par le département

En 2018, le département a mené, en accord avec les partenaires sociaux, une évaluation des effets de la restructuration du réseau (cf. *supra*) sur les conditions d'accueil du public et sur les conditions de travail des professionnels. Menée peu après son entrée en vigueur, cette démarche utile n'a pas été renouvelée.

⁷⁹ Cf. annexe n° 5.

Aucune évaluation, en revanche, n'a été conduite au sujet des effets de l'accompagnement social généraliste sur l'autonomie des personnes. Même si de nombreuses données statistiques sont disponibles (taux de pauvreté, de surendettement, de non-recours, etc.), dont certaines pourraient caractériser l'accès à l'autonomie (taux d'emploi, taux de surendettement, nombre d'expulsions locatives, nombre de personnes hébergées ayant accès au logement, nombre de personnes ayant acquis une autonomie dans la mobilité, etc.), le département souligne la difficulté d'un tel exercice, qui se heurte à plusieurs obstacles :

- Méthodologiques : quels indicateurs utiliser ? comment distinguer les évolutions de la pauvreté qui sont liées à l'accompagnement social du département de celles qui découlent des variations du contexte socio-économique général ?
- Juridiques : comment suivre, dans le respect des règles de protection des données personnelles, les personnes accompagnées une fois qu'elles n'ont plus recours aux services sociaux du département ?
- Matériels : un département a-t-il les moyens humains et financiers de mener ce type d'études à son échelle ?

La directrice générale des services du département considère qu'un appui de l'État est indispensable pour définir un référentiel d'évaluation commun sur l'accompagnement généraliste et que la stratégie pauvreté comme les évaluations qui en ont été faites n'ont pas répondu à ce besoin. L'assemblée des départements de France ne s'est pas saisie de ce sujet à l'heure actuelle. Dans d'autres domaines (protection de l'enfance, autonomie, handicap, etc.), il existe à l'inverse des référentiels très précis.

Les assistants sociaux de la Somme considèrent volontiers que l'évaluation des effets de l'accompagnement peut s'appuyer sur le recueil systématique de l'avis des professionnels (40 %) mais sont plus réservés sur la réalisation de travaux scientifiques (36 %) et surtout sur le recueil systématique de l'avis des personnes accompagnées (24 %, contre 53 % pour l'ensemble des départements de l'échantillon)⁸⁰, ce qui peut paraître paradoxal dès lors que l'objectif prioritaire du département est l'autonomie de ces dernières.

B - Une première enquête d'opinion à compléter

La Cour a fait réaliser, avec la participation du département, une enquête d'opinion auprès de 204 personnes accompagnées dans la Somme.

⁸⁰ Cf. annexe n° 5.

Elles ont été tirées au sort parmi celles qui ont bénéficié de 3 rendez-vous ou plus avec des assistants sociaux polyvalents du département dans les douze derniers mois.

1 - Une représentation très imprécise de l'offre d'accompagnement par les usagers

Contrairement à ce que laissait attendre la constitution du panel, les personnes interrogées n'ont été que la moitié (53 %) à indiquer qu'elles avaient été accompagnées par un assistant social du département, les autres citant la Caf (26 %), le CCAS (13 %) ou une association (13 %)⁸¹. De même, un tiers des personnes interrogées ont déclaré avoir bénéficié de moins de 3 rendez-vous dans l'année écoulée⁸².

Si l'on admet que la constitution de l'échantillon n'est pas en cause, ce que laisse supposer la similitude des réponses dans les autres départements de l'enquête, il est probable que les personnes accompagnées ont une représentation très imprécise de leur environnement et identifient mal le rôle du département. Celui des CAF semble mieux appréhendé.

Au regard de ces imprécisions, les résultats du sondage doivent être regardés avec prudence pour ce qui concerne le rôle spécifique des assistants sociaux du département.

2 - Une relation de confiance avec les assistants sociaux mais des effets incertains sur l'autonomie des personnes accompagnées

Les personnes accompagnées rapportent à 84 % une relation de confiance avec l'assistant social⁸³ et expriment, à 79 %, leur satisfaction sur l'accompagnement dont elles ont bénéficié. Elles apprécient largement les conditions matérielles d'accueil (86 %), le délai entre le premier contact et le premier rendez-vous (84 %) ou encore la disponibilité et l'attention de l'assistant social (83 %)⁸⁴. Ces proportions sont comparables à celles observées dans les autres départements de l'enquête.

Lorsqu'il s'agit de décrire l'évolution de leur situation personnelle, 46 % des personnes interrogées estiment qu'elle s'est améliorée grâce à l'assistant social, tandis que 39 % considèrent qu'elle n'a pas changé.

⁸¹ Cf. annexe n° 6, tableau n° 9.

⁸² *Ibidem*, graphique n° 4.

⁸³ *Ibidem*, tableau n° 12.

⁸⁴ *Ibidem*, graphiques n° 10 et 11.

L'amélioration est plus particulièrement ressentie en matière de difficultés familiales (54 %) et de problèmes de santé (46 %), au-dessus de la moyenne des départements. Comme dans l'ensemble des départements de l'enquête, l'amélioration est moins nettement ressentie dans le domaine du logement (37 %), ce qui peut s'expliquer par le peu de leviers dont disposent les travailleurs sociaux à cet égard. Les personnes interrogées portent une appréciation plus mitigée quant aux effets de l'accompagnement sur leur situation financière (35 %), en retrait cette fois par rapport à la moyenne des autres départements⁸⁵, ce qui est cohérent avec l'orientation stratégique de la Somme en matière d'aides financières (cf. *supra*).

Enfin, seule une minorité des personnes interrogées estiment que l'accompagnement les fait progresser vers l'autonomie : 41 % dans la réalisation des démarches (contre 52 % estimant que cela n'a rien changé) et 32 % dans la gestion du quotidien (contre 59 %). Ces proportions sont inférieures à celles de la moyenne des départements de l'enquête (46 % et 38 % respectivement)⁸⁶, sans qu'il soit possible à ce stade de tirer des conclusions assurées de ces données.

⁸⁵ *Ibidem*, graphiques n° 7 et 8.

⁸⁶ *Ibidem*, graphiques n° 9. Elles sont en revanche semblables à celles du réseau des CAF.

CONCLUSION

Les indicateurs d'activité mis en place par le département visaient principalement à mesurer les effets de la réorganisation du réseau sur la charge d'activité des points d'accueil. Le tableau de régulation des accompagnements, quoique très utile pour renseigner les usagers, n'a pas été conçu pour en quantifier la durée et les résultats, en particulier lors de la sortie. La notion même de sortie positive n'est pas définie. Un suivi plus fin dans le progiciel Solis est en cours de test.

À ce jour, aucune véritable évaluation des effets de l'accompagnement social polyvalent n'a été menée dans la Somme. Il s'agit d'un exercice complexe, pour lequel le département demande à pouvoir s'appuyer sur un référentiel commun, élaboré par l'État en concertation avec les départements.

Au cours de l'enquête, un sondage a été organisé auprès des personnes accompagnées, qui permet une première approche des résultats de la politique du département tels que les perçoivent les premiers intéressés. Ces derniers expriment très largement une relation de confiance avec l'assistant social mais seule une minorité estime progresser vers l'autonomie.

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	Centre 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 : caractéristiques économiques et sociales du département : principaux indicateurs	91
Annexe n° 2 : analyse d'un échantillon de dossiers d'accompagnement.....	94
Annexe n° 3 : exploitation des bases de données du département	113
Annexe n° 4 : exploitation de l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux	131
Annexe n° 5 : exploitation d'opinion auprès des personnes accompagnées	148

Annexe n° 1 : caractéristiques économiques et sociales du département : principaux indicateurs

**Tableau n° 16 : principaux indicateurs du département pour 2020
et comparaison avec la France entière**

		2018	2019	2020	2021	Évolution sur la période	France entière 2020
<i>Le département</i>	Population au 1 ^{er} janvier	570 662	570 559	569 769	567 745	-0,13 %	65 627 454
	Densité	139,8	139,9	139,6	139,6	-0,14 %	121
	Quartiers prioritaires	18	18	18	18		1 296
	Population légale en quartier prioritaire	50 120	n.d.	n.d.	n.d.		4 829 250
	% de la population résidant dans un quartier prioritaire	6,9	n.d.	n.d.	n.d.		7,4
<i>Revenu, pauvreté</i>	% des familles monoparentales	15,9	15,9	n.d.	n.d.		15,9
	Taux de chômage des 15 à 64 ans	n.d.	n.d.	14,9	n.d.		8
	Taux d'inactivité de la population (nombre d'inactifs / population de 15 à 64 ans en %)	28,8	28,7	28,2	n.d.		25,4
	Niveau de vie médian des ménages par unité de consommation (en euros)	20 320	20 540	20 980	n.d.		22 320
	Taux de pauvreté monétaire (seuil de pauvreté à 60 %)	16,4	15,9	15,7	n.d.		14,6

		2018	2019	2020	2021	Évolution sur la période	France entière 2020
	% des ménages fiscaux imposés	46,2	n.d.	45,2	n.d.		57,6
<i>Minima sociaux, prestations autonomie et ASE</i>	Allocataires du revenu de solidarité active (RSA)	18 536	18 499	19 378	18 146	-0,53 %	1 847 069
	% de population couverte par le RSA	6,8	6,7	7	7	0,73 %	5,6
	Allocataires de solidarité spécifique (ASS)	3 850	3 560	3 569	3 178	-4,68 %	323 202
	Allocataires de l'ASS pour 100 personnes de 15 à 64 ans	1,1	1	1	n.d.		0,8
	Nbre d'allocataires adultes handicapés (AAH)	13 015	13 497	13 757	14 189	2,18 %	1 193 146
	% d'AAH dans la population des 15 ans à 64 ans	4,1	4,3	4,4	4	-0,62 %	3,3
	Nbre de bénéficiaires PCH + ACTP	3 231	3 152	3 085	3 235	0,03 %	385 013
	Nbre de PCH + ACTP / 1 000 personnes sur la population générale	5,7	5,5	5,4	n.d.		5,9
	Nbre de bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)	11 975	10 866	10 002	9 943	-4,54 %	1 284 826
	Bénéficiaires de l'APA pour 100 personnes de 75 ans et +	n.d.	21,51	19,57	19,18		20,4
	Nbre des actions éducatives à domicile (AED)	298	373	389	335	2,97 %	50 372

		2018	2019	2020	2021	Évolution sur la période	France entière 2020
	Bénéficiaires AED / 1000 personnes dans la population des 0 - 19 ans	n.d.	7,38	7,61	6,46		3,27
	Nbre de bénéficiaires d'actions éducatives en milieu ouvert (AEMO)	1 264	1 341	1 515	1 754	8,54 %	114 229
	Bénéficiaires AEMO / 1000 personnes dans la population des 0 - 19 ans	n.d.	26,54	29,64	33,83		7,42

Source : juridictions financières

Annexe n° 2 : analyse d'un échantillon de dossiers d'accompagnement

Afin d'analyser le contenu de l'accompagnement social, les juridictions financières ont demandé au département de la Somme la communication d'un échantillon de 170 dossiers de foyers accompagnés, choisis de façon aléatoire. Cet échantillon, choisi de façon aléatoire, est représentatif de l'ensemble des dossiers des personnes accompagnées avec une marge d'erreur de 5 % et un niveau de confiance de 80 %.

Le même exercice a été réalisé à l'identique dans les cinq autres départements étudiés par les juridictions financières (Hérault, Lot, Meurthe-et-Moselle, Val-de-Marne et Val d'Oise), ce qui permet de présenter les résultats du département en regard de la moyenne observée sur l'ensemble.

En préambule aux résultats de l'analyse, exposés *infra*, deux points importants doivent être soulignés.

Premier point, l'étude porte sur une partie seulement du travail social généraliste du département, et plus précisément sur sa partie la plus intensive : dans les dossiers d'« accompagnement social » communiqués, les foyers devaient en effet avoir bénéficié d'au moins trois rendez-vous dans les douze derniers mois avec un travailleur social diplômé d'Etat (même critère que celui utilisé dans le reste du présent rapport). Les résultats de l'étude ne sont donc pas représentatifs du travail social dont bénéficient la plupart des usagers, reçus à l'accueil ou lors d'un voire deux rendez-vous ponctuels avec des secrétaires du service social ou des travailleurs sociaux.

Seconde remarque, l'étude se base sur les éléments retracés dans les dossiers communiqués, et non sur l'observation directe des actes d'accompagnement. Certains éléments peuvent donc être surinterprétés (élément inscrit au dossier mais qui n'a pas été concrétisé par exemple), créant un biais positif, et à l'inverse certains éléments manquants peuvent être à l'origine de biais négatifs : actes non enregistrés, partie du dossier manquante ou incompréhensible. La dépendance à la qualité du dossier doit donc amener à une certaine prudence dans l'interprétation des résultats. Cet effet peut notamment jouer dans les comparaisons entre départements : une partie des différences interdépartementales observées peut s'expliquer par des méthodes ou un niveau d'exigence différents dans la tenue des dossiers.

Tirage des dossiers et échantillon communiqué

Les dossiers individuels se présentent sous forme mixte, papier et informatique, ce qui est un cas à part dans l'échantillon des six départements étudiés, explicable par la dématérialisation poussée de la gestion des dossiers dans la Somme.

Le tirage au sort a été effectué par les juridictions financières, grâce à la liste des dossiers mise à disposition par le département (comme dans trois des six départements de l'échantillon).

Sur les 170 dossiers attendus, 165 dossiers ont été communiqués. Ils respectent la répartition territoriale attendue, proportionnée à l'activité.

Tableau n° 17 : suivi des dossiers demandés

<i>Territoire</i>	<i>Attendu</i>		<i>Livraison</i>		<i>Écart</i>	
<i>Amiens</i>	49	29%	47	28%	-2	0 pt
<i>Cinq vallées</i>	29	17%	25	15%	-4	-2 pt
<i>Haut de Somme</i>	28	16%	25	15%	-3	-1 pt
<i>Picardie Maritime</i>	42	25%	48	29%	6	4 pt
<i>Val de Lorraine</i>	22	13%	20	12%	-2	-1 pt
Total Somme	170	100%	165	100%	-5	-3%
Total six départements	1 020		998		-22	-2%

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

81 % de l'échantillon de dossiers de la Somme 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.

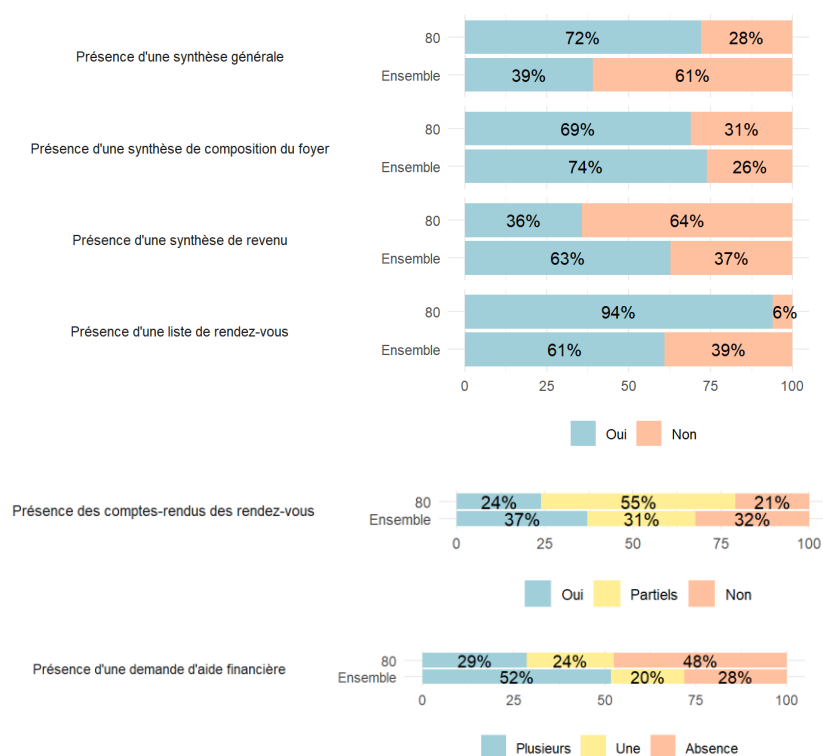
Tableau n° 18 : nombre de rendez-vous par dossier

Nombre de rendez-vous	80	Ensemble
0	3%	12%
1	5%	5%
2	10%	6%
3 et plus	81%	76%

Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « 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° 11 : composition des dossiers individuels

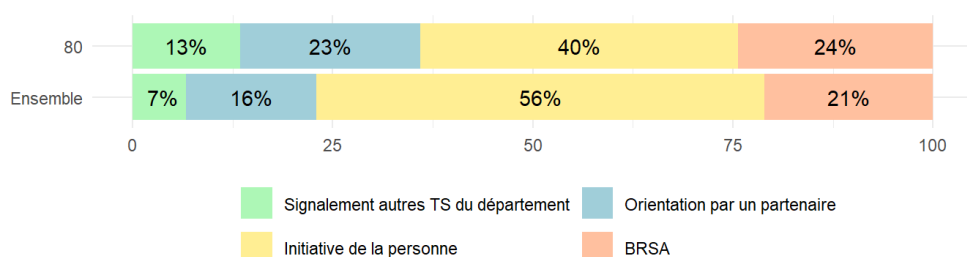
Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

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° 12 : voies d'entrée dans l'accompagnement



Légende : TS : travailleur social ; BRSA : bénéficiaire du RSA. « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « 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° 19 : composition des foyers des personnes accompagnées et données socio-économiques

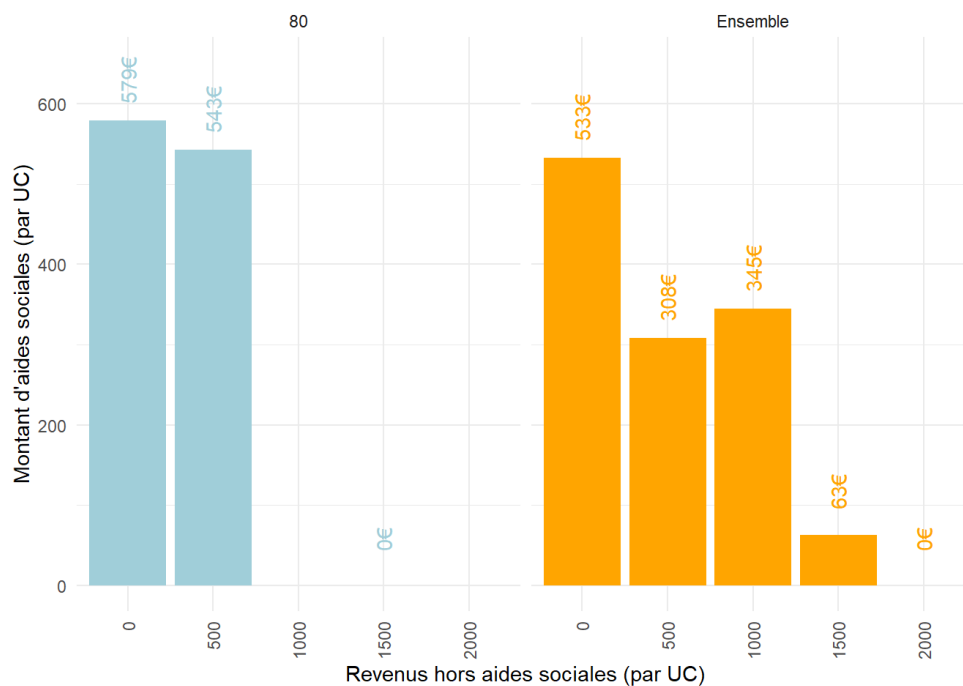
Indicateur	80	Ensemble
Nombre moyen de personnes dans le foyer	2,73	3,01
dont nombre moyen d'enfants	1,37	1,63
Revenu moyen hors aides sociales (par unité de consommation)	158 €	253 €
Montant moyen des aides sociales (par unité de consommation)	587 €	490 €
Revenu moyen total y compris aides sociales (par unité de consommation)	745 €	743 €
Proportion de foyers composés d'une famille monoparentale	30%	42%
Montant moyen des aides sociales pour les familles monoparentales (par unité de consommation)	778 €	562 €
Proportion de foyers n'ayant que des aides sociales dans leur revenu	37%	41%
Montant moyen des aides sociales pour ces foyers (par unité de consommation)	1 114 €	729 €

Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « 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° 13 : montant d'aides sociales en fonction du revenu des foyers accompagnés, par unité de consommation (UC)



Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, les foyers touchent en moyenne 543 € d'aides sociales par UC quand leur revenu (hors aides sociales) sont compris entre 500 et 999 € par UC. Ce montant d'aides sociales est de 308 € en moyenne pour les mêmes foyers de l'échantillon total de six départements.

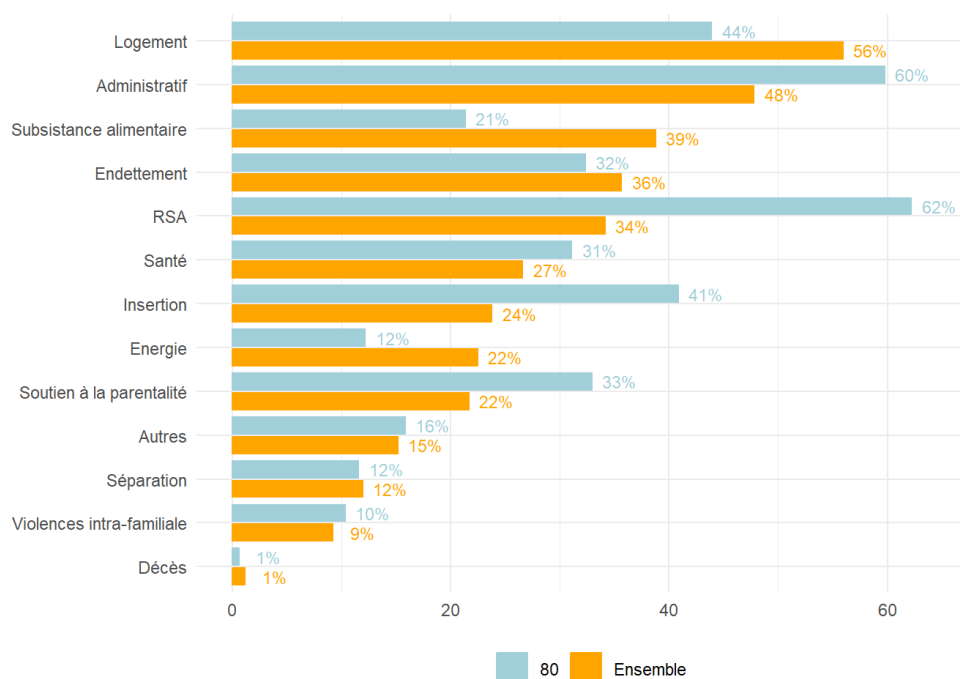
Précisions méthodologiques : sur les unités de consommation (UC), voir le tableau précédent.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Besoins des personnes, diagnostic et démarrage de l'accompagnement

Les thématiques d'accompagnement

Graphique n° 14 : répartition des thématiques d'accompagnement



Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, 44 % 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

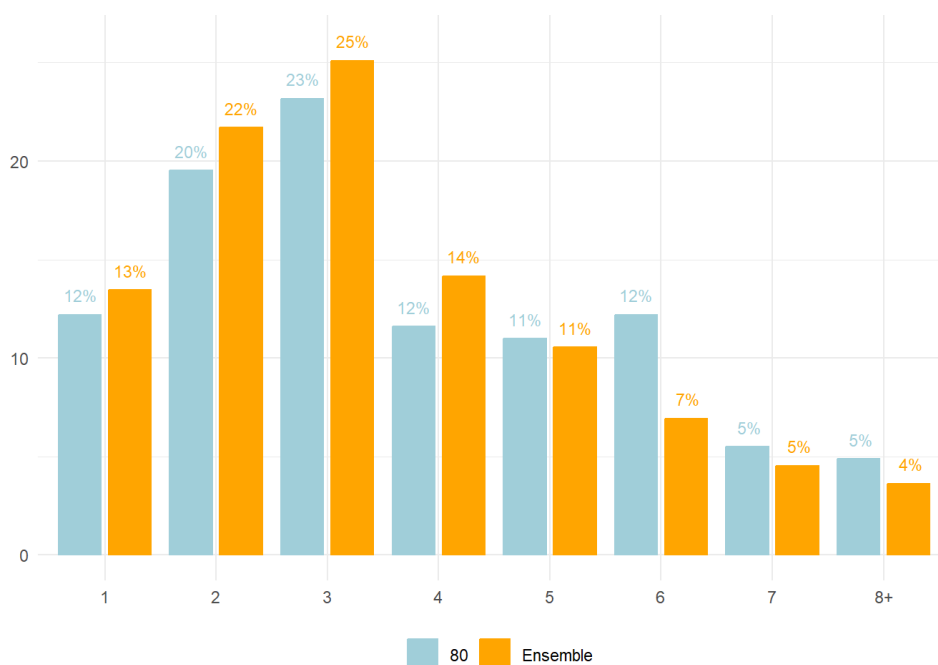
Nombre de thématiques par foyer accompagné

Tableau n° 20 : nombre moyen de thématiques par foyer accompagné

80	Ensemble
3,76	3,46

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 15 : distribution du nombre de thématiques par foyer accompagné

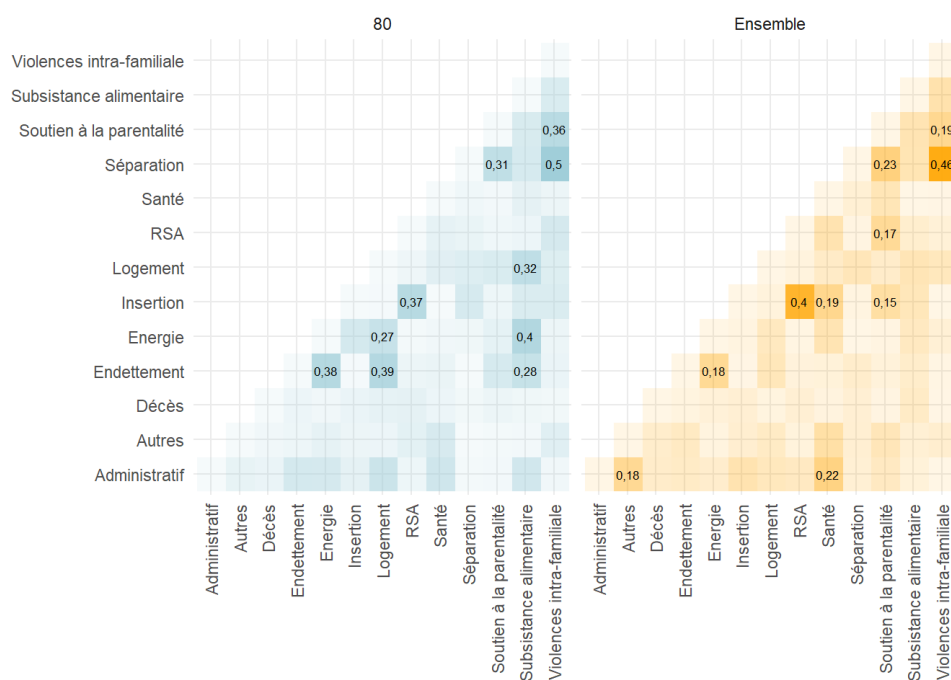


Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, 20 % 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° 16 : corrélations entre les thématiques d'accompagnement



Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

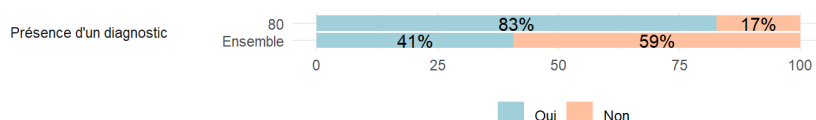
Lecture : dans la Somme, les thématiques d'accompagnement les plus fortement corrélées dans les dossiers de l'échantillon sont séparation et violences intra-familiales (maximum de 0,5, situé à l'intersection de la ligne « séparation » et de la colonne « violences intra-familiales »).

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° 17 : formalisation du diagnostic



Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

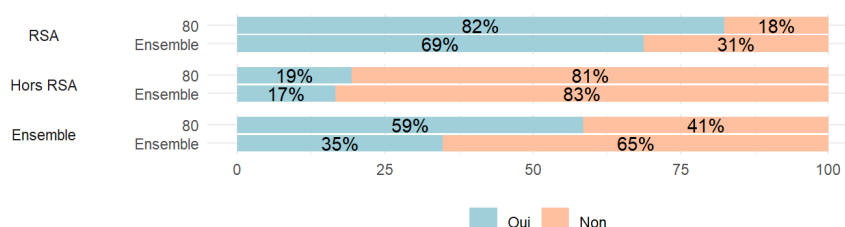
Tableau n° 21 : type d'accompagnement mis en place

Type d'accompagnement	80	Ensemble
Contacts ponctuels	35 %	44 %
Accompagnement suivi	65 %	56 %

Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « 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° 18 : 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. « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Durée entre signalement, premier rendez-vous et diagnostic

Tableau n° 22 : proportion des accompagnements pour lesquels signalement, diagnostic et premier rendez-vous ont lieu le même jour :

	80	Ensemble
Signalement et 1 ^{er} rendez-vous	83 %	74 %
1 ^{er} rendez-vous et diagnostic	51 %	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. « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, 51 % 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

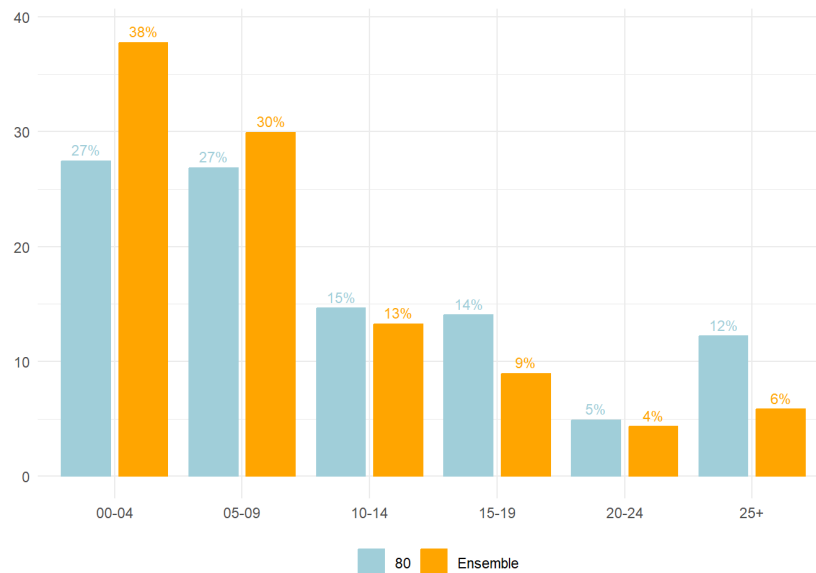
Nombre de rendez-vous

Tableau n° 23 : nombre moyen de rendez-vous par accompagnement

80	Ensemble
11,93	8,92

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 19 : distribution du nombre de rendez-vous par accompagnement

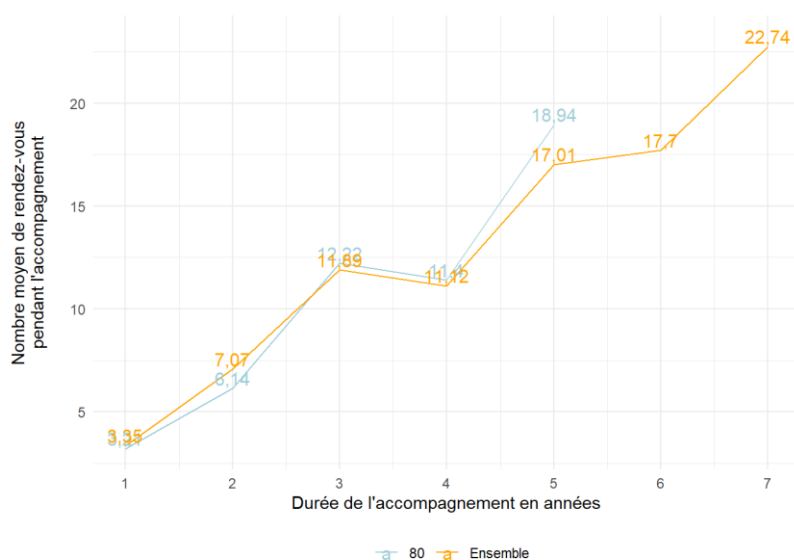


Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, 27 % 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° 20 : nombre moyen de rendez-vous selon la durée d'accompagnement



Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, les foyers dont l'accompagnement dure depuis 2 ans ont eu en moyenne 6,14 rendez-vous effectifs avec un travailleur social (7,07 dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

**Tableau n° 24 : nombre moyen de rendez-vous
par accompagnement et par an**

Année	80	Ensemble
2017		3,21
2018	3,73	3,68
2019	3,72	3,62
2020	3,41	3,3
2021	4,45	3,72
2022	4,16	4,12
2023 (de janvier à mai)		3,29
Ensemble de la période	3,96	3,69

Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, les foyers accompagnés ont eu 4,16 rendez-vous en moyenne avec leur travailleur social 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

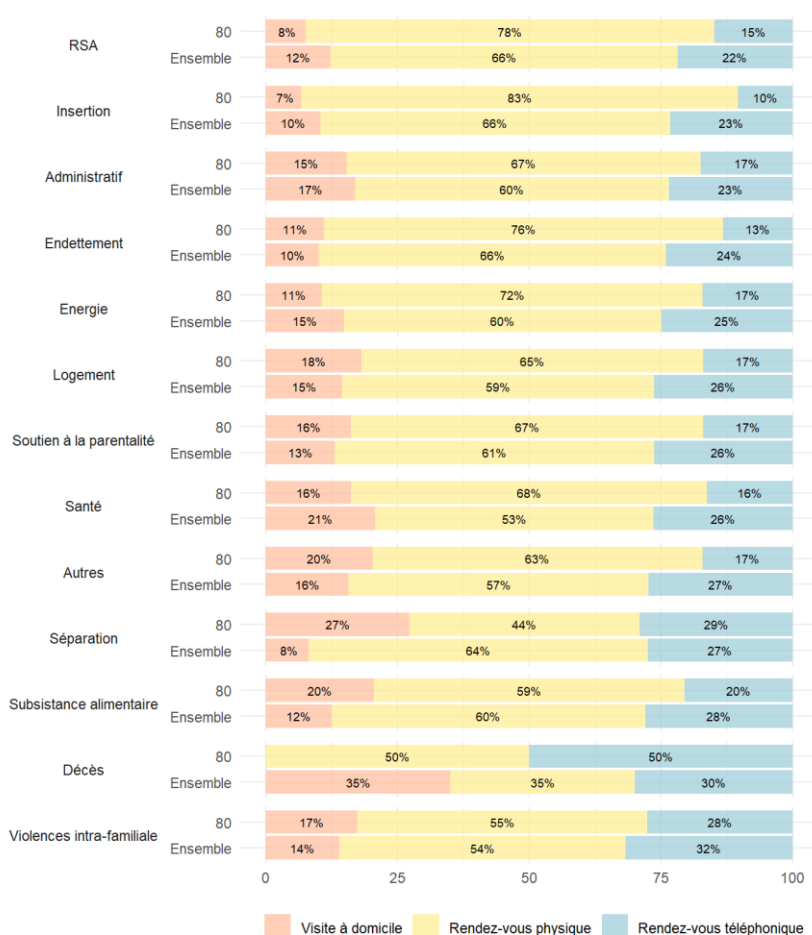
Tableau n° 25 : répartition des modalités des rendez-vous

Modalités des rendez-vous	80	Ensemble
Rendez-vous physique	68 %	62 %
Rendez-vous téléphonique	18 %	23 %
Visite à domicile	14 %	15 %
Total	100 %	100 %

Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « 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° 21 : modalités des rendez-vous selon les thématiques présentes lors des accompagnements



Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « 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 la Somme, 15 % 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° 26 : quartiles des durées entre rendez-vous d'accompagnement

Quantile	80	Ensemble
0 % (minimum des durées)	nd	0
25 % (1 ^{er} quartile des durées)	nd	12
50 % (médiane des durées)	nd	27
75 % (3 ^e quartile des durées)	nd	56
100 % (maximum des durées)	nd	490

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

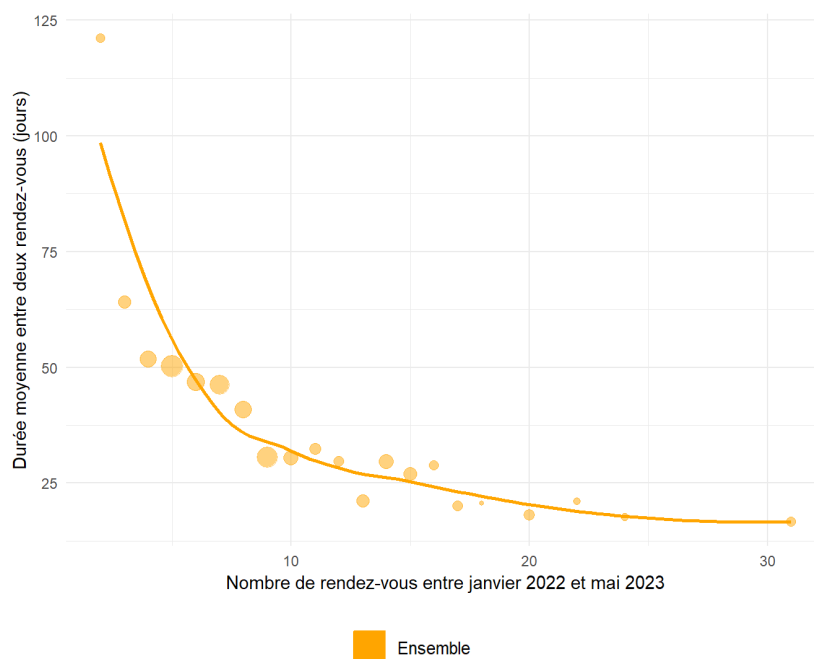
Lecture : dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements, la durée médiane entre deux rendez-vous d'accompagnement est de 27 jours (résultats non disponibles pour la Somme).

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



Légende : « ensemble » désigne 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.

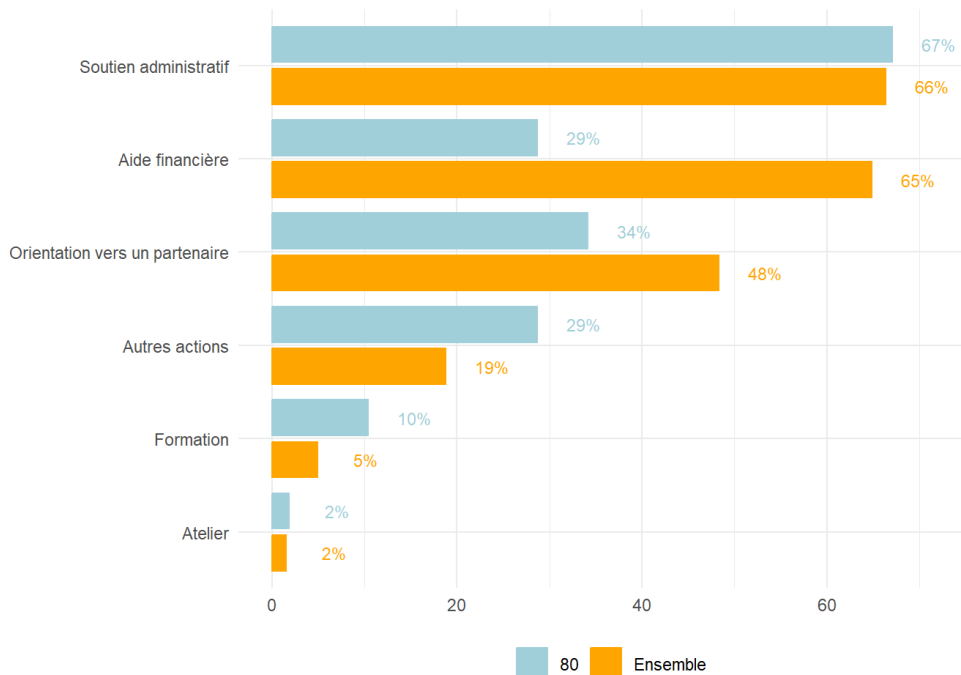
Lecture : dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements, pour les accompagnements qui comptent 10 rendez-vous entre janvier 2022 et mai 2023, la durée moyenne entre deux rendez-vous est de 30 jours. La courbe tendancielle montre que globalement, plus les rendez-vous sont nombreux, plus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

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° 23 : actions mobilisées au cours de l'accompagnement



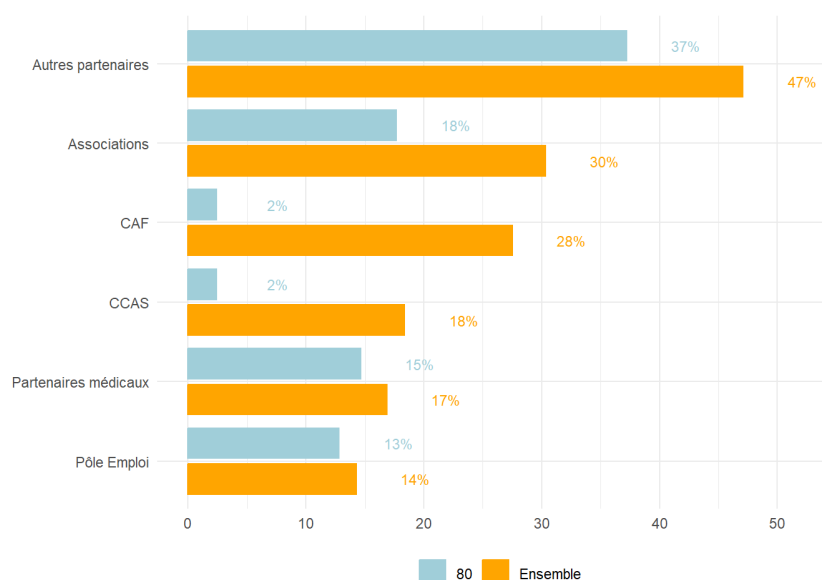
Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, 67 % 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° 24 : 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. « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude. Lecture : dans l'échantillon de dossiers de la Somme, 15 % 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

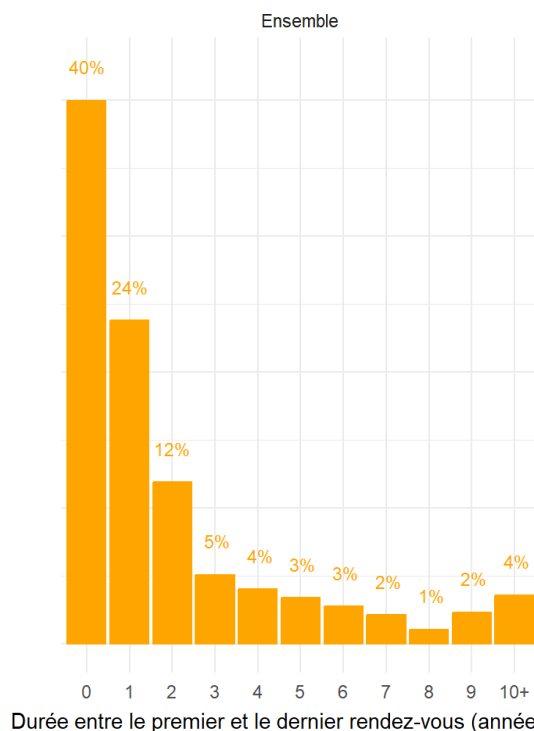
Moyenne & distribution de la durée constatée des accompagnements

Tableau n° 27 : moyenne de la durée des accompagnements, en jours

80	Ensemble
nd	990

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 25 : distribution de la durée des accompagnements, en années



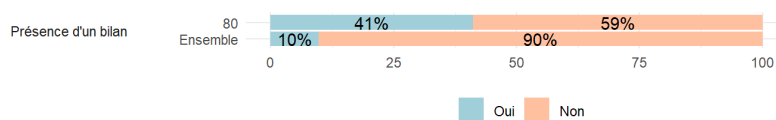
Légende : « ensemble » désigne l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

Lecture : dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements, 24 % des accompagnements ont une durée comprise entre 1 an et moins de 2 ans (résultats non disponibles pour la Somme).

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° 26 : réalisation d'un bilan formalisé de l'accompagnement



Légende : « 80 » désigne l'échantillon de dossiers de la Somme, « 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° 3 : exploitation des bases de données du département

Les juridictions financières ont établi une liste-type d'indicateurs d'activité et de pilotage permettant de mesurer le contenu et les résultats de l'accompagnement social généraliste que les services du département délivrent aux personnes. Cette liste, présentée ci-après, compte 55 indicateurs, dont 35 principaux (**surlignés en bleu**).

Le département ne mesurant pas lui-même ces différents indicateurs, les juridictions financières ont exploité les bases de données du département afin de les documenter.

Précisions liminaires

Périmètre de l'étude

Période étudiée : 2018-2022.

Champ : travail social généraliste, c'est-à-dire hors dispositifs spécialisés enfance, personnes âgées, personnes handicapées, etc.

Définitions retenues

Une « période d'action sociale » au bénéfice d'un foyer est une période de rendez-vous consécutifs avec un travailleur social séparé de moins de 12 mois. Dans le cas de deux rendez-vous séparés de plus de 12 mois, le premier définit la fin d'une période d'action sociale et le suivant le début d'une autre.

Un « accompagnement » est une période d'action sociale au cours de laquelle un foyer a bénéficié de 3 rendez-vous ou plus avec un travailleur social en moins de 12 mois.

Une information est une période d'action sociale qui n'est pas un accompagnement.

Un accueil est un contact entre un foyer / une personne et le service social départemental, physique ou téléphonique, que ces personnes aient des rendez-vous ou non.

Données issues des systèmes d'information du département

Le département utilise le logiciel Solis sur l'ensemble de la période. Celui-ci couvre l'activité d'accompagnement social généraliste.

Périmètre des personnes bénéficiaires : l'exploitation des données du SI a permis de reconstituer un périmètre fiable. Le département a indiqué que le nombre de personnes en accompagnement par ses services est « de l'ordre de 8000 » début 2023 selon les « constats des territoires d'action sociale » (source : réponses aux questionnaires d'instruction). L'exploitation réalisée a permis de dénombrer 7 717 foyers accompagnés en 2022 (cf. *infra*), ce qui est cohérent.

Complétude des données : au total, sur 55 indicateurs, 17 n'ont pas pu être renseignés faute de données (31 %), dont 6 sur les 35 indicateurs principaux (17 %).

Nombre de foyers suivis

Volume

- (1) Nombre de foyers accueillis par an
- (2) Nombre de foyers en information
- (3) Nombre de foyers en accompagnement

Tableau n° 28 : nombre de foyers suivis

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Personnes accueillies</i>	122 433	114 992	107 032	130 526	153 546	628 529
<i>dont uniques</i>	33 360	31 940	30 122	32 433	39 050	93 059
<i>Foyers accueillis</i>	106 463	99 879	93 694	116 196	140 069	556 301
<i>dont uniques</i>	24 851	23 606	22 689	24 874	31 271	65 672
<i>Foyers en information</i>	6 385	5 384	4 730	6 280	9 772	26 567
<i>Foyers en accompagnement</i>	4 579	5 568	6 325	8 184	7 717	14 822

Précisions méthodologiques : les « personnes accueillies » sont comptées autant de fois qu'elles sont accueillies ; dans la ligne « uniques », elles ne sont comptées qu'une fois pour la période considérée (l'année ou, à la dernière colonne, l'ensemble de la période). Les « foyers accueillis » sont les foyers auxquels appartiennent les personnes accueillies. Les « foyers en information » (resp. « en accompagnement ») sont comptés pour chaque année au cours de laquelle la période d'information (resp. d'accompagnement) est en cours : si leur « information » (resp. « accompagnement ») est à cheval sur deux ans, ils sont comptés pour chacune de ces deux années, de même pour trois ans, etc. Le total indique le nombre de foyers qui ont été en « information » (resp. en « accompagnement ») au moins une fois pendant l'ensemble de la période.

Source : juridictions financières d'après les données du département

Indicateurs

- (4) Proportion de personnes accueillies par rapport à la population du département
- (5) Proportion de foyers en information ou en accompagnement parmi les foyers accueillis
- (6) Proportion de foyers en accompagnement parmi les foyers en information ou en accompagnement

Tableau n° 29 : indicateurs de suivi des foyers

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Proportion de personnes accueillies par rapport à la population du département</i>	5,8%	5,6%	5,3%	5,7%	6,9%	16%
<i>Proportion de foyers en inf. ou en acc. parmi les foyers accueillis</i>	44%	46%	49%	58%	56%	63%
<i>Proportion de foyers en acc. parmi les foyers en inf. ou en acc.</i>	42%	51%	57%	57%	44%	36%

Précisions méthodologiques : population du département : au 1^{er} janvier, recensement en 2018 et 2019, estimation à partir de 2020, moyenne 2018-2022 pour le total.

Source : juridictions financières d'après les données du département et Insee

Foyers et situation socio-démographique

Indicateurs à calculer sur trois périmètres, pour la seule année 2022 : les foyers avec personnes accueillies, les foyers comptant des personnes en information ou en accompagnement et les foyers comptant des personnes en accompagnement :

- (7) Distribution des âges des personnes composant les foyers

Tableau n° 30 : distribution des âges des personnes composant les foyers (2018-2022)

	Accueillis	Information ou accompagnement	Accompagnement
<i>Nombre de personnes composant les foyers</i>	104 332	78 861	35 180
<i>0-17 ans</i>	31,8 %	32,2 %	35,5 %
<i>18-24 ans</i>	11,6 %	11,5 %	11,5 %
<i>25-34 ans</i>	13,7 %	12,9 %	12,1 %
<i>35-44 ans</i>	13,3 %	13,0 %	12,4 %
<i>45-54 ans</i>	11,7 %	11,8 %	11,7 %
<i>55-64 ans</i>	9,8 %	10,3 %	10,4 %
<i>65 ans et plus</i>	8,1 %	8,3 %	6,3 %
Total	100 %	100 %	100 %

Champ : ensemble des foyers concernés sur la période 2018-2022

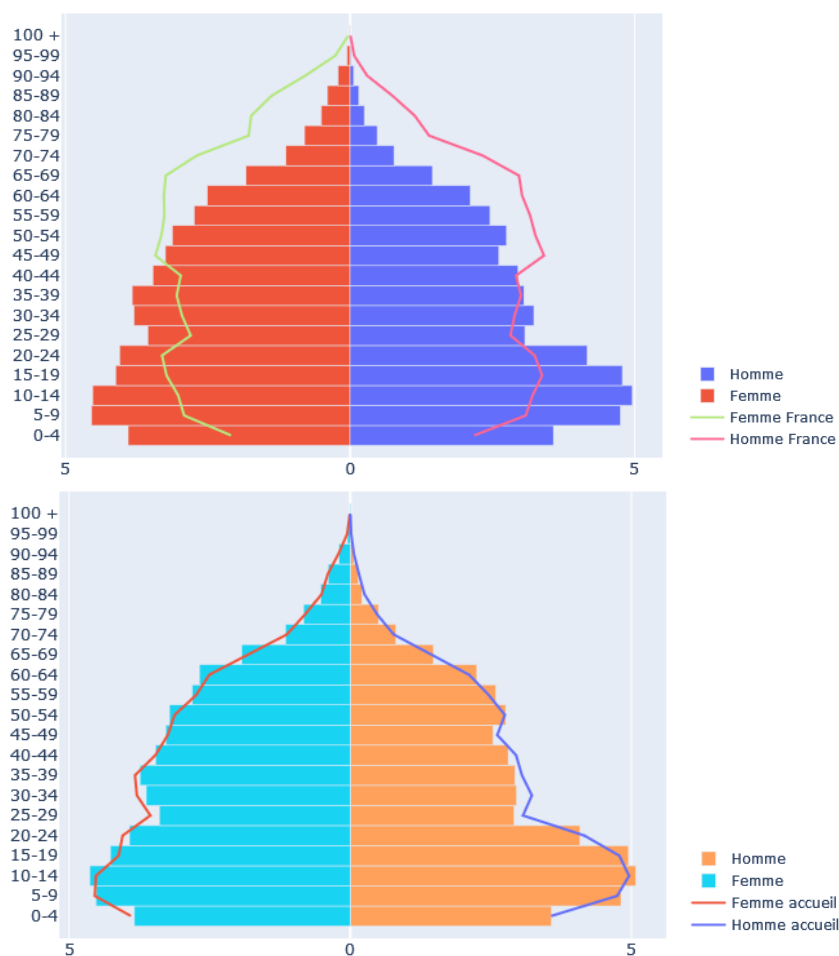
Source : juridictions financières d'après les données du département

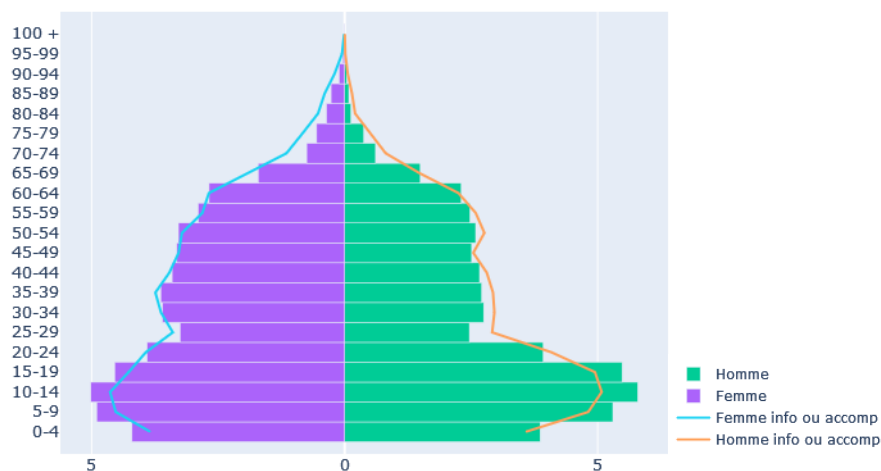
Graphique n° 27 : pyramide des âges

En haut : membres des foyers accueillis, comparés à la population du département

Au milieu : membres des foyers en information ou accompagnement, comparés aux foyers accueillis.

En bas : membres des foyers en accompagnement, comparés aux foyers en inf. ou accompagnement





Lecture : en abscisses de chaque pyramide sont représentés les pourcentages de la population totale considérée.

Source : juridictions financières d'après les données du département et Insee

- (8) Composition du foyer : nombre d'adultes, nombre d'enfants de 14 ans et plus, nombre d'enfants de moins de 14 ans, nombre d'unités de consommation

Non calculé

- (9) Niveau des ressources annuelles du foyer : revenus du travail, retraite, allocations sociales, total

Non disponible

- (10) Ressources par unité de consommation

Non disponible

Définition de l'Insee : les unités de consommation (UC) sont calculées de la façon suivante : 1 UC pour le premier adulte du ménage ; 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus ; 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans.

Rendez-vous

Volume total de rendez-vous :

- (11) Nombre de rendez-vous programmés par an
 (12) **Nombre de rendez-vous honorés par an**

- (13) Nombre de rendez-vous honorés par an pour les foyers en information
- (14) Nombre de rendez-vous honorés par an pour les foyers en accompagnement

Tableau n° 31 : nombre de rendez-vous par an

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Rendez-vous programmés</i>	28 295	27 634	28 256	39 819	47 611	171 615
<i>Rendez-vous honorés</i>	24 496	23 952	25 098	34 796	41 913	150 255
<i>dont foyers en information</i>	7 856	6 350	5 600	7 463	12 033	39 302
<i>foyers en accompagnement</i>	16 640	17 602	19 498	27 333	29 880	110 953

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (15) Nombre de rendez-vous honorés par an et par mode de contact :
téléphonique, présentiel hors domicile, visite à domicile

**Tableau n° 32 : nombre de rendez-vous honorés par mode de contact
(2018-2022)**

	Information	Accompagnement	Ensemble
<i>Téléphonique</i>	1 532	10 816	12 348
<i>Présentiel hors domicile</i>	34 014	79 697	113 711
<i>Visite à domicile</i>	3 756	20 440	24 196
Total	39 302	110 953	150 255

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (16) Nombre de rendez-vous honorés par an et par mode de contact (téléphonique, présentiel hors domicile, visite à domicile) pour les foyers en accompagnement

**Tableau n° 33 : nombre de rendez-vous honorés par an
et par mode de contact pour les foyers en accompagnement**

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Téléphonique</i>	365	260	4 725	2 573	2 893	10 816
<i>Présentiel hors domicile</i>	12 985	13 687	11 370	19 540	22 115	79 697
<i>Visite à domicile</i>	3 290	3 655	3 403	5 220	4 872	20 440

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Total	16 640	17 602	19 498	27 333	29 880	110 953

Source : juridictions financières d'après les données du département

Indicateurs :

- (17) Taux d'absentéisme : proportion des rendez-vous non honorés parmi les rendez-vous programmés, pour les foyers en information, pour ceux en accompagnement, et pour l'ensemble des deux

Tableau n° 34 : absentéisme aux rendez-vous

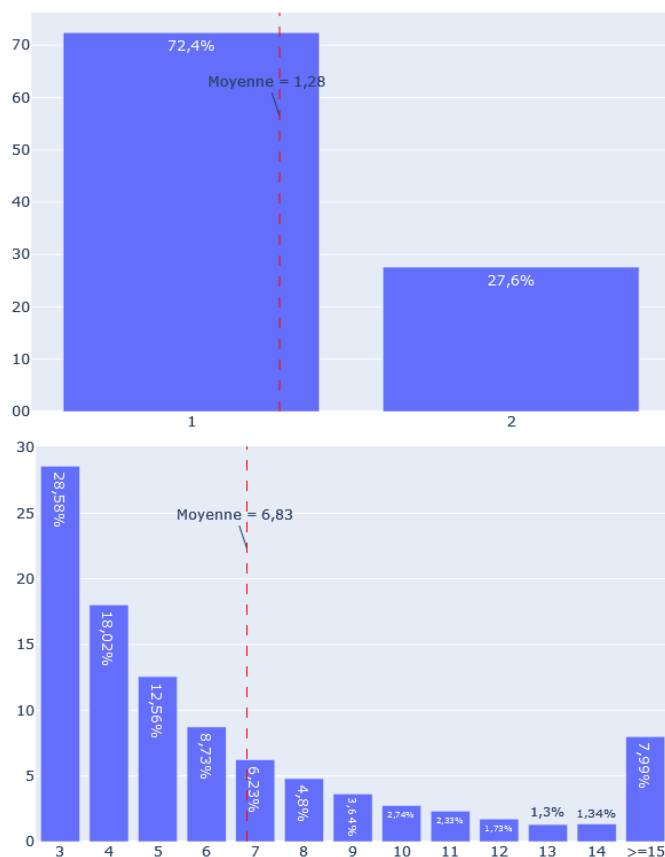
	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Rendez-vous programmés non honorés</i>	13,4%	13,3%	11,2%	12,6%	12,0%	12,4%

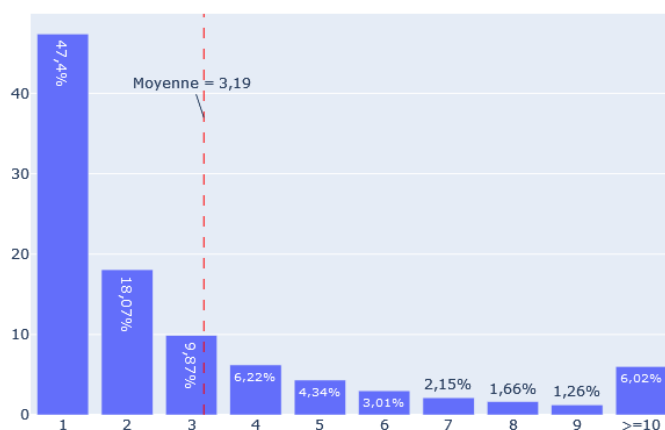
Source : juridictions financières d'après les données du département

- (18) Nombre de rendez-vous honorés par foyer au cours de chaque période d'action sociale : moyenne et répartition pour les foyers en information, pour celles en accompagnement, et pour l'ensemble des deux

Graphique n° 28 : nombre de rendez-vous honorés par période d'action sociale

En haut : foyers en information ; au milieu : foyers en accompagnement ;
en bas : foyers en information ou accompagnement





Champ : ensemble des foyers concernés sur la période 2018-2022

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (19) Nombre de rendez-vous honorés par an et par foyer (moyenne et répartition) : pour les foyers en information, pour ceux en accompagnement, et pour l'ensemble des deux

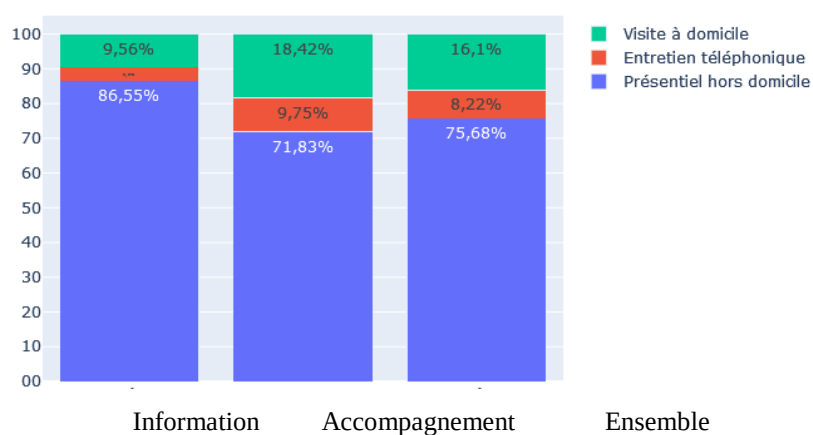
Tableau n° 35 : nombre de rendez-vous honorés par foyer et par an

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
Foyers en information	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
Foyers en accompagnement	3,6	3,2	3,1	3,3	3,9	3,4
Ensemble	2,2	2,2	2,3	2,4	2,4	2,3

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (20) Proportion des modes de contact (téléphonique, présentiel hors domicile, visite à domicile) parmi les rendez-vous honorés : pour les foyers en information, pour ceux en accompagnement, et pour l'ensemble des deux

Graphique n° 29 : répartition des rendez-vous par mode de contact (2018-2022)



Source : juridictions financières d'après les données du département

Tableau n° 36 : répartition des modes de contact (foyers en accompagnement)

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Téléphonique	2 %	1 %	24 %	9 %	10 %	10 %
Présentiel hors domicile	78 %	78 %	58 %	71 %	74 %	72 %
Visite à domicile	20 %	21 %	17 %	19 %	16 %	18 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

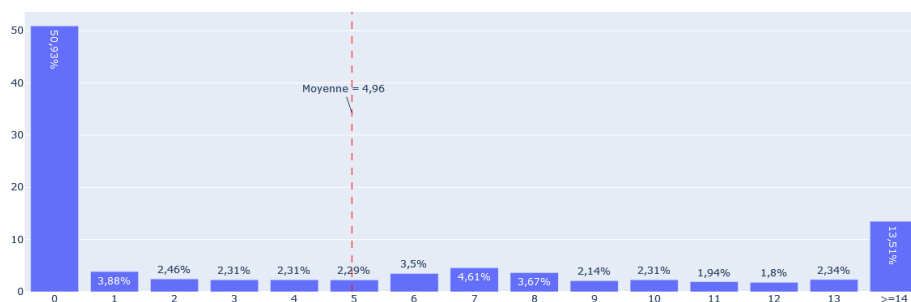
Source : juridictions financières d'après les données du département

Durées

Indicateurs :

- (21) Durée entre le premier contact et le premier rendez-vous de la période d'action sociale : moyenne et répartition

Graphique n° 30 : durée entre le premier contact et le premier rendez-vous d'une période d'action sociale (en jours)



Source : juridictions financières d'après les données du département

- (22) Durée moyenne entre deux rendez-vous programmés (qu'ils soient honorés ou non) de la période d'action sociale pour les foyers en accompagnement

Non calculé

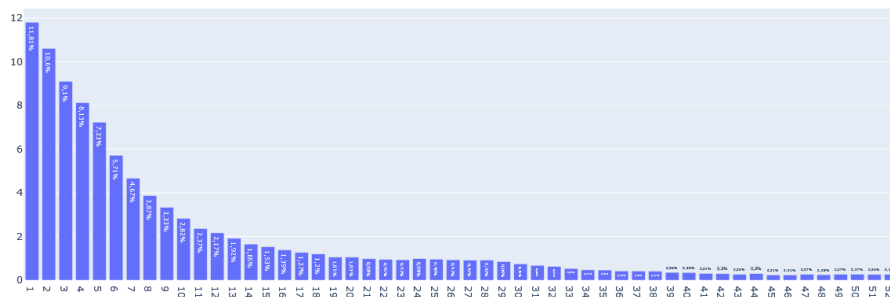
- (23) **Durée entre deux rendez-vous honorés de la période d'action sociale pour les foyers en accompagnement**

Graphique n° 31 : durée entre deux rendez-vous consécutifs

Durée moyenne (en jours)

Durée moyenne (en jours)	71,81
--------------------------	-------

Distribution des durées (en semaines)



Lecture : la durée entre deux rendez-vous consécutifs est comprise entre 2 et moins de 3 semaines pour 10,6 % des accompagnements.

Champ : ensemble des foyers concernés sur la période 2018-2022

Source : juridictions financières d'après les données du département

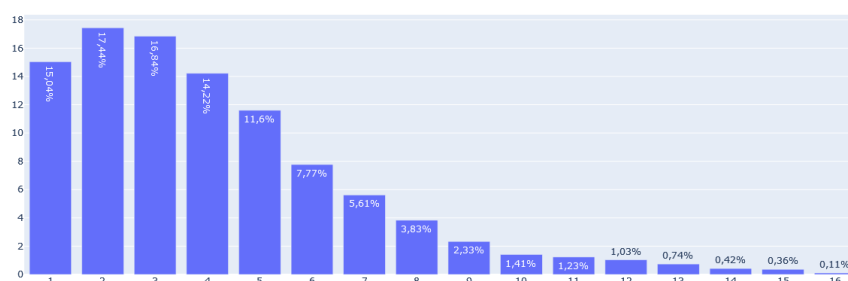
- (24) **Durée entre le premier contact et le dernier rendez-vous de la période d'action sociale, pour les foyers accompagnés dont la période d'action sociale est terminée : moyenne et répartition**

Graphique n° 32 : durée entre le premier et le dernier rendez-vous des accompagnements terminés

Durée moyenne (en jours)

Durée moyenne (en jours)	331,92
--------------------------	--------

Distribution des durées (en trimestres)



Lecture : la durée entre le premier et le dernier rendez-vous est comprise entre 2 et moins de 3 trimestres pour 17,44 % des accompagnements.

Champ : ensemble des foyers concernés sur la période 2018-2022

Source : juridictions financières d'après les données du département

Contenu de l'accompagnement (pour les foyers en accompagnement)

Volume :

- (25) Nombre de foyers avec un diagnostic

Non disponible

- (26) **Problématiques identifiées : nombre et types**

Non disponible

- (27) Nombre de foyers avec des objectifs fixés

Non disponible

- (28) Objectifs fixés : nombre et types

Non disponible

- (29) Nombre de foyers avec une contractualisation de l'accompagnement (CER du RSA et autres)

Non disponible

- (30) Nombre d'actions d'accompagnement par an : total et par type (formation, atelier, contact avec partenaire, autres)

Non disponible

Indicateurs :

- (31) Proportion des foyers (parmi les foyers en accompagnement) avec diagnostic ; avec problématiques identifiées ; avec objectifs ; avec contractualisation de l'accompagnement ; avec actions d'accompagnement

Non disponible

- (32) Nombre moyen de problématiques identifiées, d'objectifs fixés et d'actions d'accompagnement par foyer concerné et par an

Non disponible

Bilans et sorties (pour les foyers en accompagnement)

Volume :

- (33) Nombre de foyers avec un bilan de fin d'accompagnement

Non disponible

- (34) Nombre d'objectifs globalement atteints, partiellement atteints, non atteints

Non disponible

- (35) Nombre de sorties de période d'action sociale

- (36) Nombre de foyers ayant plusieurs périodes d'action sociale

Tableau n° 37 : sorties de période d'action sociale

<i>Nombre de sorties de période d'action sociale</i>	8 531
<i>Nombre de dossiers ayant plusieurs périodes d'action sociales</i>	322

Champ : ensemble des accompagnements sur la période 2018-2022

Source : juridictions financières d'après les données du département

(37) Nombre et types de motifs de sortie

Non disponible

Indicateurs :

(38) Proportion des foyers en accompagnement avec un bilan d'accompagnement

Non disponible

(39) Répartition des objectifs entre atteints, partiellement atteints et non atteints

Non disponible

(40) Proportion des foyers en accompagnement avec sortie de période d'action sociale

(41) Proportion des foyers en accompagnement ayant plusieurs périodes d'action sociale

Tableau n° 38 : indicateurs de sortie de période d'action sociale

Proportion des foyers en accompagnement avec sortie d'action sociale	55,37 %
Proportion des foyers en accompagnement ayant plusieurs périodes d'action sociale	2,17 %

*Champ : ensemble des accompagnements sur la période 2018-2022**Source : juridictions financières d'après les données du département*

(42) Répartition des motifs de sortie

Non disponible

(43) Durée entre deux périodes d'action sociale

*Non calculé***Travailleurs sociaux**

Nombre de travailleurs sociaux :

(44) Nombre de travailleurs sociaux généralistes par année : effectif physique, ETP et ETPT

Tableau n° 39 : nombre de travailleurs sociaux généralistes

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Effectifs physiques</i>	156	160	161	154	137	154
<i>ETP</i>	142,7	148,1	150,3	144,3	127,7	142,6
<i>ETPT</i>	141,5	146,1	151,6	143,5	128,7	142,3

Source : juridictions financières d'après les données du département

Indicateurs :

- (45) Nombre de foyers accueillis par an et par ETPT de travailleur social
- (46) Nombre de foyers en information, par ETPT de travailleur social, par an
- (47) Nombre de foyers en accompagnement, par ETPT de travailleur social, par an
- (48) Nombre de rendez-vous programmés par an et par ETPT de travailleur social
- (49) Nombre de rendez-vous honorés par an et par ETPT de travailleur social

Tableau n° 40 : activité par travailleur social généraliste

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Foyers accueillis par ETPT</i>	109,9	108,8	104,2	123,4	160,4	121,3
<i>Foyers en information par ETPT</i>	45,1	36,9	31,2	43,8	75,9	46,6
<i>Foyers en accompagnement par ETPT</i>	32,4	38,1	41,7	57,1	60,0	45,8
<i>Rendez-vous programmés par ETPT</i>	200,0	189,2	186,4	277,6	369,9	244,6
<i>Rendez-vous honorés par ETPT</i>	173,1	164,0	165,5	242,6	325,6	214,2

Précisions méthodologiques : foyers accueillis : ne sont ici pris en compte que les foyers accueillis par une travailleur social, et non ceux accueillis par les autres professionnels.

Source : juridictions financières d'après les données du département

Dispositifs connexes

Foyers au RSA avec accompagnement social assuré par le département

- (50) Mêmes indicateurs que précédemment, pour la population au RSA dont l'accompagnement social est assuré par le département.

Non calculés

Indicateurs supplémentaires :

- (51) **Présence d'un CER en cours de validité**

Non calculé

Foyers avec aide(s) financière(s) du département

Volume :

- (52) **Nombre de foyers avec des aides financières du département : nombre total, nombre de foyers qui sont par ailleurs accompagnés par le département**

Tableau n° 41 : foyers bénéficiant d'aides financières du département

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Nombre de foyers</i>	3 996	4 042	4 205	4 630	4 448	14 839
<i>dont accompagnés</i>	1 731	1 788	1 870	2 133	1 872	5 822

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (53) Données du 2. relatives aux foyers et à la situation socio-démographique, pour deux périmètres : les foyers avec aides financières et ceux qui parmi eux sont accompagnés par le département

Non disponible

- (54) **Nombre et montant des aides financières par an : total et par type (FSL, mobilité, etc.), pour l'ensemble des foyers touchant une aide financière et pour ceux qui sont par ailleurs accompagnés par le département**

Tableau n° 42 : nombre et montant des aides financières distribuées

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Aides à l'alimentation</i>	3 441	3 460	3 395	3 594	3 061	16 951
<i>Montant</i>	282 685	293 174	323 771	346 463	299 265	1 545 358
<i>Aides aux jeunes</i>	706	750	955	1 176	1 387	4 974
<i>Montant</i>	530 694	732 126	1 277 646	1 428 802	1 639 100	5 608 368
<i>Aides exceptionnelles</i>	960	947	863	933	766	4 469
<i>Montant</i>	125 467	155 964	155 460	183 452	167 732	788 075
<i>Aides individuelles</i>	294	416	707	936	492	2 845
<i>Montant</i>	73 690	120 930	194 396	293 615	156 620	839 251

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Total	5 407	5 582	6 057	6 857	6 474	30 377
Montant	1 012 886	1 303 244	2 047 931	2 441 241	2 599 310	9 404 612

Champ : dans les aides aux jeunes, l'allocation jeune majeur a été prise en compte dans le périmètre. Cette allocation est mise en place dans certains départements qui souhaitent soutenir certains jeunes sortant de l'ASE, entre 18 et 21 ans. L'ASE étant exclue de la présente étude, la question est de savoir si l'allocation jeune majeur relève de l'ASE ou non : c'est cette dernière hypothèse qui a été retenue, en se basant sur le fait que l'allocation est destinée à des jeunes sortant de l'ASE, qui donc n'en font plus partie.

Source : juridictions financières d'après les données du département

Indicateurs :

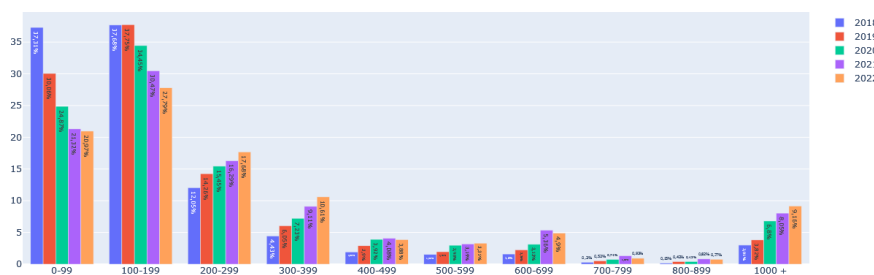
- (55) Nombre et montant moyen des aides financières par foyer concerné et par an (en distinguant ceux des foyers qui sont par ailleurs accompagnés par le département)

Tableau n° 43 : aides financières par foyer bénéficiaire

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Nombre d'aides par foyer bénéficiaire	1,35	1,38	1,44	1,48	1,46	2,05
Montant unitaire moyen des aides	187	233	338	356	401	310
Montant par foyer aidé	253	322	487	527	584	634

Source : juridictions financières d'après les données du département

Graphique n° 33 : distribution du montant des aides financières (en euros par an)



Lecture : 20,97 % des aides financières versées en 2022 ont un montant compris entre 0 et 99 €.

Source : juridictions financières d'après les données du département

Annexe n° 4 : exploitation de l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux

Une enquête d'opinion a été réalisée auprès des travailleurs sociaux (TS) du département chargés de réaliser 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° 44 : taux de réponse à l'enquête d'opinion

<i>Employeur</i>	<i>Répondants</i>	<i>Population mère</i>	<i>Taux de réponse</i>
<i>80 - Somme</i>	25	83	30,12 %
<i>Échantillon de six départements</i>	440	1 169	37,64 %

Source : juridictions financières

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 travailleurs sociaux du Département. De plus, le nombre de répondants étant inférieur à 50, et ce malgré un taux de réponse très correct, les chiffres des réponses sont à prendre avec précaution et il convient de considérer plutôt des tendances que des résultats nets.

En revanche, le taux de réponse de l'ensemble des six départements de l'échantillon permet d'avoir une représentativité des TS considérés avec une marge d'erreur⁸⁷ de 3% et un niveau de confiance⁸⁸ de 95%.

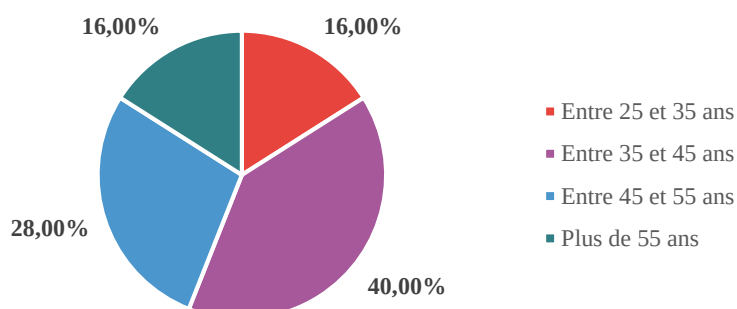
⁸⁷ Écart éventuel entre les réponses des répondants et celles de la population mère.

⁸⁸ 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 (96%)⁸⁹.

Graphique n° 34 : répartition de l'âge est la suivante :



Source : juridictions financières

Les travailleurs sociaux du département ayant répondu à l'enquête sont tous des assistants de service social (ASS) (70,65 %), population majoritaire de la moyenne de l'échantillon (79,09 % et 18,86 % pour les CESF).

La répartition de l'ancienneté dans le métier montre des proportions plus importantes pour les 10-20 ans (36 %) et les plus de 20 ans (36 %), qui sont proches de la moyenne de l'échantillon. La proportion des plus jeunes dans le métier (moins de 5 ans : 8 %) est la moins représentée.

Les TS du département ayant répondu à l'enquête ont majoritairement toujours travaillé dans le domaine de l'accompagnement social (80 %, contre 79,50 % pour l'échantillon de six départements) et 40 % d'entre eux ont toujours travaillé pour le même employeur (contre 33,94 % pour l'échantillon de six départements).

Une forte majorité souhaite poursuivre sur cette voie professionnelle, avec le département (88 % contre 75,63 % pour l'échantillon).

⁸⁹ Pour cette raison, il sera fait référence aux travailleurs sociaux pour englober la population totale des TS.

Pour l'analyse des tendances selon l'ancienneté, il convient de considérer le nombre de 25 répondants. Ainsi, seul un travailleur social souhaite changer de voie et deux souhaitent changer d'employeur.

Tableau n° 45 : souhait d'évolution professionnelle chez les répondants

<i>Catégories</i>	Poursuivre, même employeur	Poursuivre, changer d'employeur	Changer de voie
ASS	88,00 %	8,00 %	4,00 %
CESF	-	-	-
Moins de 5 ans	100,00 %	-	-
Entre 5 et 10 ans	100,00 %	-	-
Entre 10 et 20 ans	100,00 %	-	-
Plus de 20 ans	66,67 %	22,22 %	11,11 %

Source : juridictions financières

Conditions de travail :

Les typologies de secteur les plus citées par les TS ayant répondu sont le semi-rural (60 %) et le rural (28 %).

Le taux d'encadrement sur site du Département est nettement moins important que la moyenne de l'échantillon (16 % contre 70 %), bien que ce chiffre soit à prendre avec précautions, alors que la répartition du nombre de TS sur site reste proche de la moyenne de l'échantillon.

Tableau n° 46 : nombre de TS sur site

	Somme	Échantillon
<i>Je suis seul(e)</i>	-	1,36 %
<i>Moins de 5</i>	4,00 %	6,36 %
<i>Entre 5 et 10</i>	20,00 %	32,27 %
<i>Entre 10 et 20</i>	52,00 %	37,27 %
<i>Plus de 20</i>	24,00 %	22,73 %

Source : juridictions financières

**Tableau n° 47 : taux d'encadrement des travailleurs sociaux
sur leur site de travail**

	Somme	Échantillon
<i>J'ai un manager avec moi sur site</i>	16,00 %	70,00 %
<i>Mon manager est sur un autre site</i>	72,00 %	28,64 %
<i>Je n'ai pas de manager</i>	12,00 %	1,36 %

Source : juridictions financières

Conditions d'exercice du métier :

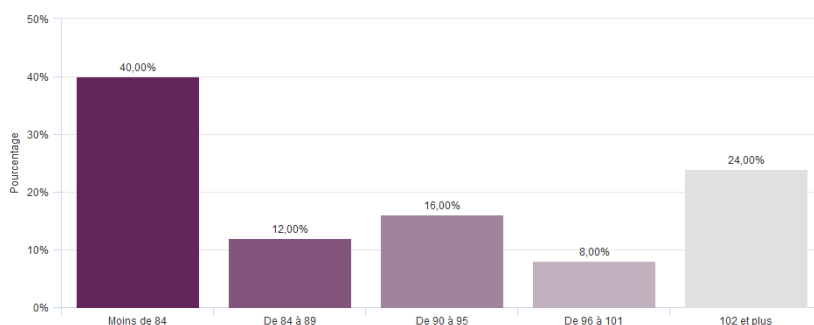
Le nombre moyen de dossiers en cours déclarés par les TS ayant répondu à l'enquête est inférieur à la moyenne de l'échantillon de six départements, et aucune réponse n'est supérieure à 200 dossiers. L'écart de déclaration varie de 50 à 151 dossiers.

**Tableau n° 48 : nombre de dossiers en cours déclarés
par les travailleurs sociaux**

	Somme	Échantillon
<i>Moyenne</i>	91,36	129,26
<i>Minimum</i>	50	0 (dont 4,5 % inférieurs à 20)
<i>Maximum</i>	151	420 (dont 10 % supérieurs à 200)
<i>Écart type</i>	19,55	75,45

Source : juridictions financières

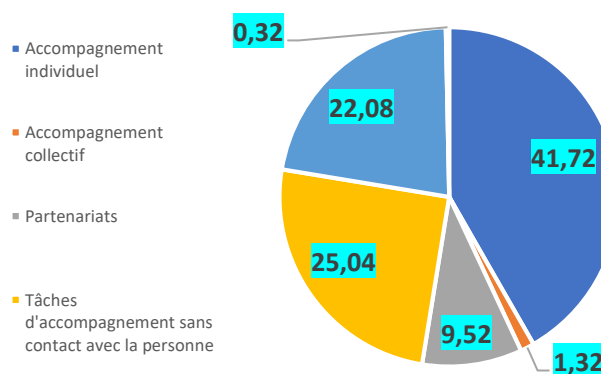
Graphique n° 35 : de combien de dossiers, en estimation moyenne, assurez-vous le suivi en ce moment (file active du moment, en nombre de foyers, hors interventions ponctuelles) ?



Source : juridictions financières

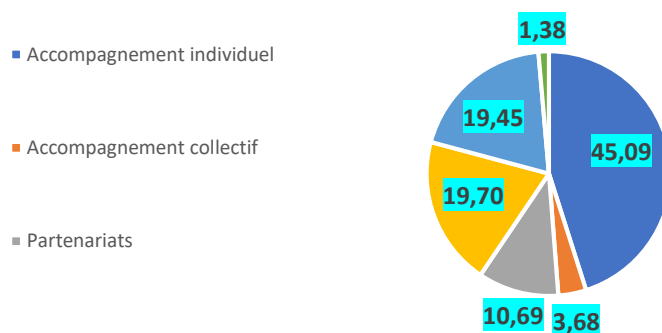
La répartition estimée et déclarée du temps de travail est proche de la moyenne de l'échantillon :

Graphique n° 36 : répartition du temps de travail dans le département de la Somme



Source : juridictions financières

**Graphique n° 37 : répartition du temps de travail –
moyenne des six départements**



Source : juridictions financières

Enfin, les TS ayant répondu à l'enquête indiquent que l'analyse des pratiques professionnelles est moins souvent réalisée que dans la moyenne de l'échantillon et une proportion plus forte semble ne pas y trouver d'utilité. Ces chiffres restent à prendre comme des tendances.

Tableau n° 49 : analyse des pratiques professionnelles

Analyse des pratiques professionnelles	Somme	Échantillon
<i>Oui, nous en faisons et c'est bien</i>	12,00 %	41,14 %
<i>Oui, nous en faisons mais c'est inutile</i>	8,00 %	8,86 %
<i>Nous n'en faisons pas mais j'aimerais pouvoir en faire</i>	56,00 %	44,32 %
<i>Nous n'en faisons pas et ce n'est pas nécessaire</i>	24,00 %	4,77 %
<i>Je ne sais pas ce que c'est</i>	-	0,91 %

Source : juridictions financières

Le croisement des réponses avec l'ancienneté de service et le parcours professionnel ne met pas en lumière de sous ou sur-représentation particulière, en raison de la taille de la population des répondants.

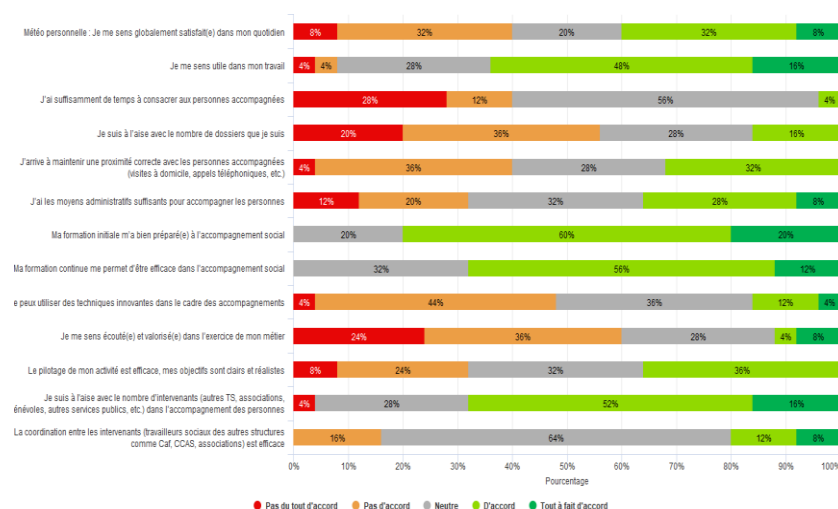
Tableau n° 50 : analyse des pratiques professionnelles par catégorie

Catégories	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>	12,00 %	8,00 %	56,00 %	24,00 %	-
<i>Moins de 5 ans</i>	50,00 %	-	50,00 %	-	-
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	-	20,00 %	60,00 %	20,00 %	-
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	-	11,11 %	44,44 %	44,44 %	-
<i>Plus de 20 ans</i>	22,22 %	0,00 %	66,67 %	11,11 %	-
<i>Toujours été dans ce métier, même employeur</i>	9,09 %	0,00 %	54,55 %	36,36 %	-
<i>Toujours été dans ce métier, employeur différent</i>	10,00 %	10,00 %	60,00 %	20,00 %	-
<i>A travaillé dans un autre domaine, moins de 10 ans</i>	50,00 %	50,00 %	-	-	-
<i>A travaillé dans un autre domaine, plus de 10 ans</i>	-	-	100,00 %	0,00 %	-

Source : juridictions financières

Ressenti des TS sur plusieurs sujets de préoccupations (états généraux et Livre Vert) :

Graphique n° 38 : ressenti des travailleurs sociaux sur plusieurs sujets de préoccupation



Source : juridictions financières

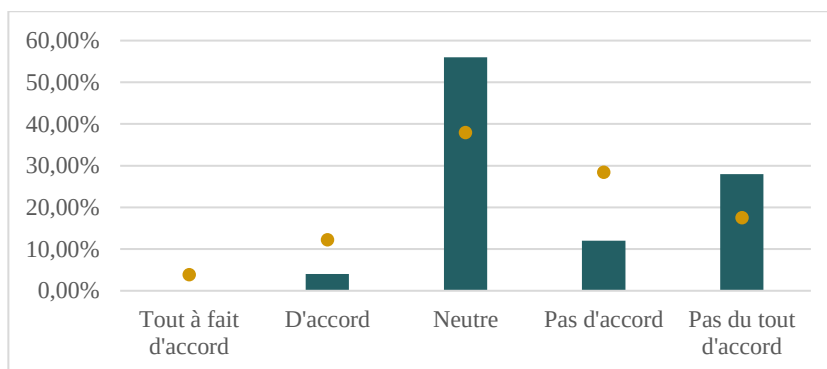
Voici la question pour laquelle l'opinion des TS de la Somme s'écarte relativement sensiblement de la moyenne des réponses de l'échantillon de six départements (à prendre en tendance et non en valeur) :

Tableau n° 51 : « J'ai suffisamment de temps à consacrer aux personnes accompagnées. »

	Somme	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	4,00 %	16,13 %
<i>Neutre</i>	56,00 %	37,95 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	40,00 %	45,91 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 39 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

Sur cette question, c'est la proportion de réponses « neutres » qui se distingue de la moyenne de l'échantillon, ce qui indique que les TS dans leur ensemble semblent manquer de temps pour l'accompagnement, sans que cela ne soit critique, sauf dans certains cas (les « pas du tout d'accord » étant la seconde réponse la plus donnée).

Les réponses aux autres questions de la série ne montrent pas d'écart significatif à la moyenne de l'échantillon.

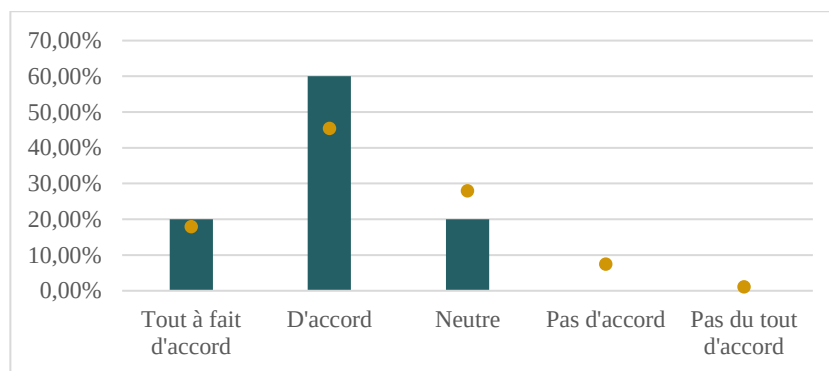
La formation des travailleurs sociaux l'accompagnement :

Tableau n° 52 : « Ma formation initiale m'a bien préparé(e) à l'accompagnement social. »

	Somme	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	20,00 %	17,95 %
<i>D'accord</i>	60,00 %	45,45 %
<i>Neutre</i>	20,00 %	27,95 %
<i>Pas d'accord</i>	-	7,50 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	-	1,14 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 40 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

Le détail par ancienneté donne des résultats contrastés, dus notamment à la faible population de répondants, mais il reste notable qu'aucune réponse de désaccord n'a été émise :

Tableau n° 53 : analyse des réponses par catégorie

Catégories	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
Moins de 5 ans	50,00 %	-	50,00 %	-	-
Entre 5 et 10 ans	20,00 %	80,00 %	-	-	-
Entre 10 et 20 ans	33,33 %	44,44 %	22,22 %	-	-
Plus de 20 ans	-	77,78 %	22,22 %	-	-

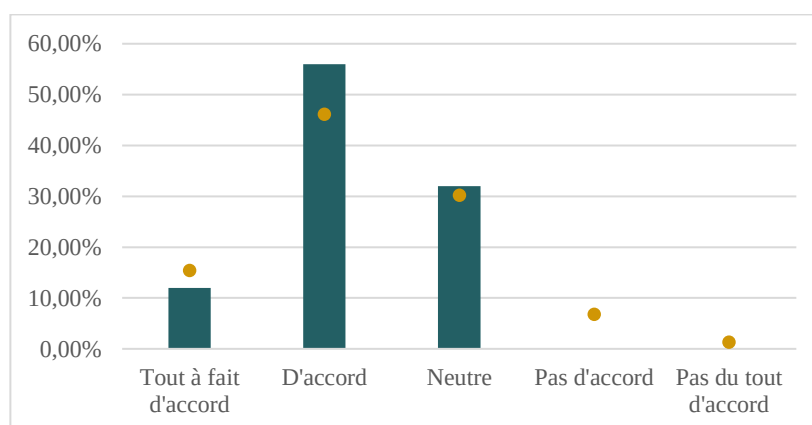
Source : juridictions financières

Tableau n° 54 : « Ma formation continue me permet d’être efficace dans l’accompagnement social »

	Somme	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	12,00 %	15,45 %
<i>D'accord</i>	56,00 %	46,14 %
<i>Neutre</i>	32,00 %	30,23 %
<i>Pas d'accord</i>	-	6,82 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	-	1,36 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 41 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

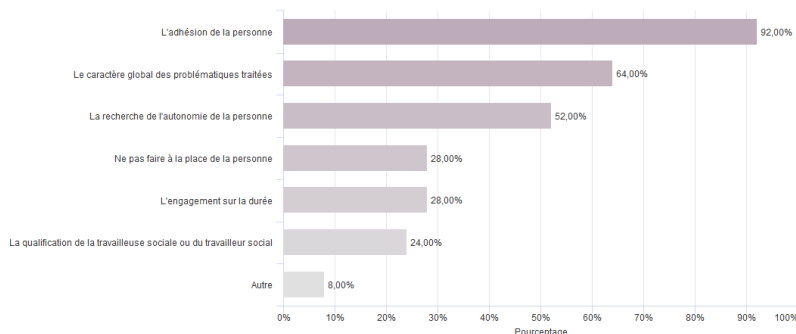
Le détail par ancienneté donne des résultats contrastés, dus notamment à la faible population de répondants, mais il reste notable qu'aucune réponse de désaccord n'a été émise :

Tableau n° 55 : analyse des réponses par catégorie

<i>Catégories</i>	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
<i>Moins de 5 ans</i>	50,00 %	0,00 %	50,00 %	-	-
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	0,00 %	60,00 %	40,00 %	-	-
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	22,22 %	55,56 %	22,22 %	-	-
<i>Plus de 20 ans</i>	0,00 %	66,67 %	33,33 %	-	-

Source : juridictions financières

L'accompagnement social : définition, enjeux et effets

Graphique n° 42 : définition de l'accompagnement social selon les critères évoqués

Source : juridictions financières

Par rapport à la moyenne de l'échantillon, ce département n'a pas d'écart notable mais une légère tendance se dessine sur deux critères : le caractère global des problématiques traitées est plus souvent cité et la recherche d'autonomie de la personne l'est un peu moins.

Il peut être noté une légère sur-représentation des TS de plus de 20 ans d'ancienneté dans la citation du critère « ne pas faire à la place de la personne ».

Tableau n° 56 : définition de l'accompagnement social par catégorie

Croisement Multiple

QU'EST CE QUI, SELON VOUS, EST LE PLUS IMPORTANT POUR DÉFINIR L'ACCOMPAGNEMENT, PARMI LES CRITÈRES SUIVANTS (CLASSEMENT DES TROIS PRINCIPAUX) ?

	L'ADHÉSION DE LA PERSONNE	NE PAS FAIRE À LA PLACE DE LA PERSONNE	LE CARACTÈRE GLOBAL DES PROBLÉMATIQUES TRAITÉES	L'ENGAGEMENT SUR LA DURÉE	LA QUALIFICATION DE LA TRAVAILLEUSE SOCIALE OU DU TRAVAILLEUR SOCIAL	LA RECHERCHE DE L'AUTONOMIE DE LA PERSONNE	AUTRE
▲ Quelle est votre qualification ? En cas de plusieurs réponses possibles, ...							
DE Assistant de service social (ASS)	92%	28%	64%	29%	24%	52%	8%
DE Conseiller en économie sociale...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DE Educateur spécialisé, Educateu...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Autre diplôme d'Etat ou certificat n...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pas de diplôme d'Etat ou certificat ...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
▲ Quelle est votre ancienneté dans les ...							
Moins de 5 ans	100%	0%	50%	0%	50%	100%	0%
Entre 5 et 10 ans	100%	20%	60%	60%	0%	40%	20%
Entre 10 et 20 ans	100%	11%	67%	22%	22%	67%	0%
Plus de 20 ans	78%	56%	67%	22%	33%	33%	11%

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

Source : juridictions financières

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

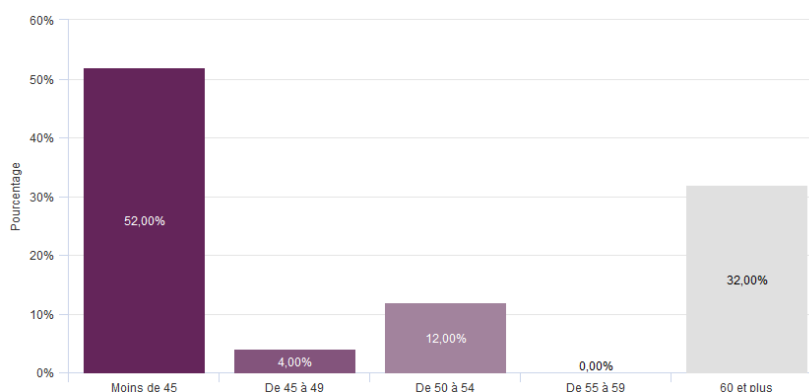
L'estimation que les TS ayant répondu font de la proportion de sorties positives est proche de la moyenne de l'échantillon.

Tableau n° 57 : estimation des sorties positives

	Somme	Échantillon
Moyenne	46,44 %	40,50 %
Minimum	20 %	0 % (dont 4,5 % inférieurs à 20 %)
Maximum	75 %	85 % (dont 1,8 % supérieurs à 80 %)
Écart type	17,08	18,59

Source : juridictions financières

Graphique n° 43 : 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 : juridictions financières

Les réponses varient selon l'ancienneté et sont en moyenne supérieures pour les TS ayant moins de 10 ans d'ancienneté :

Tableau n° 58 : analyse des réponses en fonction de l'ancienneté

Catégories	Pourcentage de sorties positives (moyenne)
Moins de 5 ans	59,50
Entre 5 et 10 ans	61,00
Entre 10 et 20 ans	45,22
Plus de 20 ans	36,67

Source : juridictions financières

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

Tableau n° 59 : obstacles aux sorties positives

Obstacles cités	Somme	Échantillon
<i>Les personnes accompagnées ont plusieurs freins trop lourds</i>	64,00 %	67,27 %
<i>Problèmes de santé (physique et/ou mentale) trop lourds</i>	68,00 %	71,82 %
<i>Problème de continuité et de cohérence des aides proposées ou disponibles</i>	32,00 %	36,36 %
<i>Problèmes de mobilité (transport)</i>	48,00 %	23,86 %
<i>Absence de structures pour la garde d'enfants</i>	8,00 %	27,27 %
<i>Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé</i>	60,00 %	30,68 %
<i>L'accompagnement n'est pas suffisamment intensif</i>	16,00 %	19,09 %
<i>Aides financières insuffisantes</i>	4,00 %	11,82 %
<i>Autre</i>	-	5,00 %

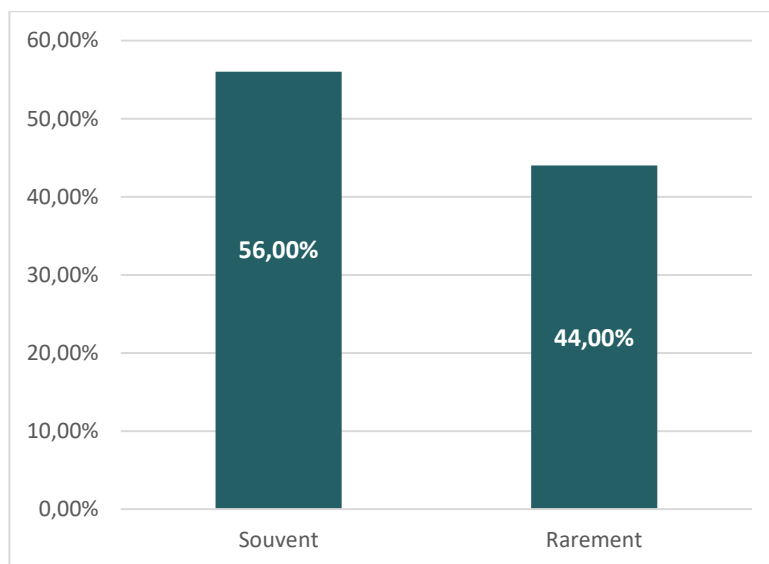
Source : juridictions financières

Ainsi, dans la Somme, les problèmes de mobilité sont plus cités et le manque d'adhésion de la personne à l'accompagnement est également un frein à la sortie positive qui est plus souvent cité par les TS.

La mesure des effets de l'accompagnement social

Les TS ayant répondu à l'enquête sont partagés quant à la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement social et ne se positionnent pas sur les réponses les plus tranchées (« toujours » et « jamais »).

Graphique n° 44 : possibilité de mesurer les effets d'un accompagnement



Source : juridictions financières

Les réponses varient selon l'ancienneté et les plus anciennes dans le métier (36 % des TS ayant répondu) semblent moins croire en la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement, même si cette tendance reste légère.

Tableau n° 60 : possibilité de mesurer les effets selon l'ancienneté

égories	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais
Moins de 5 ans	-	50,00 %	50,00 %	-
Entre 5 et 10 ans	-	60,00 %	40,00 %	-
Entre 10 et 20 ans	-	66,67 %	33,33 %	-
Plus de 20 ans	-	44,44 %	55,56 %	-

Source : juridictions financières

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 professionnels. Cette position diffère de celle de l'échantillon de six départements, qui se prononce plutôt en majorité pour le recueil de l'avis des personnes accompagnées.

Tableau n° 61 : méthodes citées

	Somme	Échantillon
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des personnes accompagnées (enquête de satisfaction)</i>	24,00 %	53,41 %
<i>Par la réalisation de travaux « scientifiques » visant à mesurer les effets de l'accompagnement social</i>	36,00 %	44,55 %
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des professionnels</i>	40,00 %	39,55 %
<i>Par l'utilisation d'indicateurs standardisés portant notamment sur les sorties d'accompagnement</i>	32,00 %	25,45 %
<i>Ne se prononce pas (% des répondants)</i>	4,00 %	2,73 %

Source : juridictions financières

Annexe n° 5 : exploitation 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 la Somme, par les autres départements de l'enquête (Hérault, Meurthe-et-Moselle, 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 un travailleur social 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° 62 : sexe des personnes

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Homme</i>	45	29	8	18
<i>Femme</i>	55	71	92	82
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 63 : âge des personnes

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins de 35 ans</i>	52	35	41	38
<i>Moins de 25 ans</i>	25	9	5	7
<i>Entre 25 et 34 ans</i>	26	26	36	31
<i>Entre 35 et 44 ans</i>	22	30	36	33
<i>ST 45 ans et plus</i>	26	35	23	29
<i>Entre 45 et 55 ans</i>	10	17	20	18
<i>Plus de 55 ans</i>	17	18	3	11
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 64 : composition du foyer

<i>En %</i>	Somme (80)	Cinq département s	Réseau CAF	Ensembl e
<i>Vous vivez seul (e)</i>	49	31	5	18
<i>ST En couple</i>	25	28	14	21
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	17	25	13	19
<i>Vous êtes en couple sans enfant</i>	7	3	1	2
<i>Vous élevez votre/vos enfant (s) seul/seule</i>	27	41	81	61
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 65 : lieu d'habitation

<i>En %</i>	Somme (80)	Cinq départemen ts	Réseau CAF	Ensembl e
<i>Dans une grande ville</i>	28	33	25	29
<i>Dans une ville moyenne</i>	46	49	49	49
<i>En milieu rural</i>	26	18	26	22
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 66 : démarches sur Internet

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	47	43	66	54
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	34	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>	2	2	1	2
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 68 : niveau de formation

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Inférieur au Bac</i>	66	67	45	56
<i>Aucun diplôme</i>	19	23	9	16
<i>Certificat d'études primaires</i>	2	4	2	3
<i>BEPC – Brevet des collèges</i>	11	8	6	7
<i>CAP/BEP</i>	34	32	27	30
<i>ST Bac ou plus</i>	33	32	54	43
<i>Baccalauréat</i>	22	20	27	23
<i>SST Bac +2 ou plus</i>	11	12	27	20
<i>Diplôme de niveau bac +2</i>	6	7	12	9
<i>Diplôme de niveau bac +3 ou plus</i>	5	5	15	10
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	0	1	2	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 69 : catégorie socio-professionnelle

En %	Somme (80)	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>	1	1	6	4
<i>Profession intermédiaire</i>	3	4	14	9
<i>ST CSP -</i>	41	42	46	44
<i>Employé</i>	30	36	43	40
<i>Ouvrier</i>	10	6	3	5
<i>ST Inactif</i>	51	51	29	40
<i>Retraité</i>	8	9	1	5
<i>Elève, étudiant</i>	10	3	2	3
<i>Autre inactif</i>	34	38	26	32
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 70 : revenus nets mensuels du foyer

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins de 2 500€</i>	83	85	86	85
<i>Moins de 500€</i>	19	13	5	9
<i>500€ à moins de 1 500€</i>	49	55	52	54
<i>1 500€ à moins de 2 500€</i>	15	16	29	22
<i>ST 2 500€ et plus</i>	4	3	6	4
<i>2 500€ à moins de 3 500€</i>	2	3	5	4
<i>3 500€ et plus</i>	2	1	1	1
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	13	12	8	10
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 71 : structures qui réalisent l'accompagnement

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
De la CAF	26	22	62	42
Du service social départemental	53	55	27	41
Du CCAS	13	19	13	16
D'une association	13	9	6	8
D'une autre structure	1	1	2	2
* Une seule structure	90	91	89	90
* Plusieurs structures	8	7	9	8
(Ne se prononce pas)	2	2	2	2
Total	100	100	100	100

Commentaire : alors que tous les répondants de la Somme (et des autres départements) sont accompagnés par un travailleur social du département, seuls 53 % 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 la Somme ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q1 - Vous êtes ou avez été accompagné(e) par un assistant social ?

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

Tableau n° 72 : entrée dans l'accompagnement

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Vous avez fait la démarche tout(e) seul(e)	57	63	59	61
Vous avez été contacté(e) par un assistant social du département	20	18	10	14
Vous avez reçu une proposition de la CAF	3	4	20	12
Vous avez été orienté(e) par une autre institution (CCAS, association°)	11	9	5	7

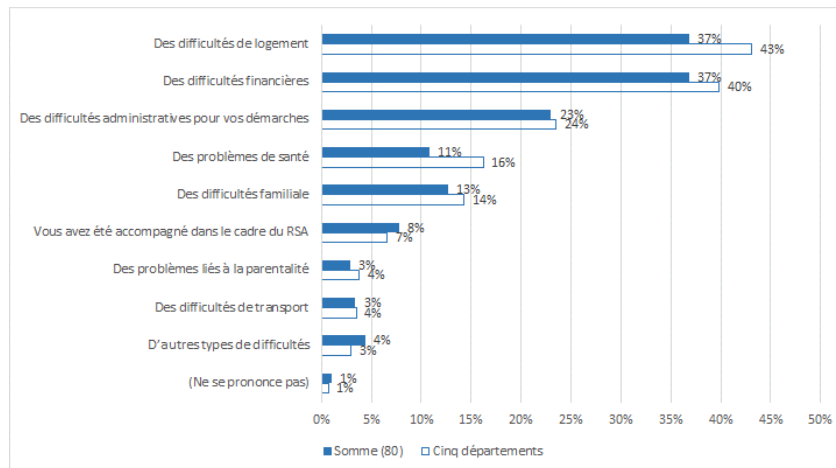
En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>C'est obligatoire dans le cadre du RSA</i>	7	4	5	5
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	1	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 45 : problématiques de l'accompagnement



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

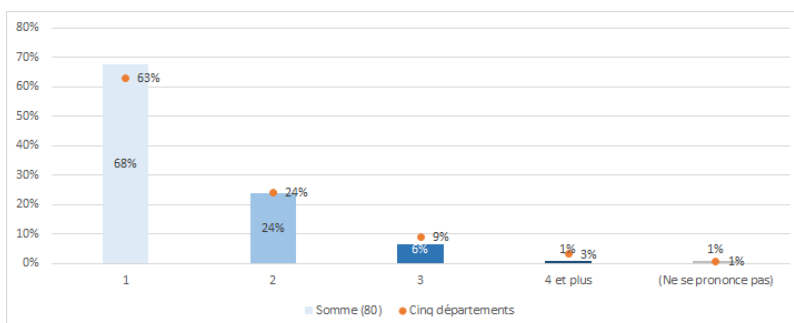
Tableau n° 73 : données détaillées :

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Des difficultés de logement (impayé de loyer, expulsion, hébergement d'urgence)</i>	37	43	29	36
<i>Des difficultés financières (gérer votre budget et vos dépenses en énergie, alimentation, maîtriser votre endettement, etc.)</i>	37	40	32	36
<i>Des difficultés familiales (séparation, décès d'un enfant ou d'un parent, problèmes d'entente entre membres de la famille)</i>	13	14	40	27
<i>Des difficultés administratives pour vos démarches (droits CAF, impôts, banque, etc.)</i>	23	24	16	20
<i>Des problèmes de santé</i>	11	16	7	12
<i>Des problèmes liés à la parentalité (garde d'enfants, etc.)</i>	3	4	7	5
<i>Des difficultés de transport</i>	3	4	1	3
<i>D'autres types de difficultés</i>	4	3	3	3
<i>Vous avez été accompagné dans le cadre du RSA</i>	8	7	7	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	0	1

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 46 : nombre de problématiques par accompagnement

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

Tableau n° 74 : données détaillées :

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
1 problématique	68	63	69	66
2 problématiques	24	24	22	23
3 problématiques	6	9	7	8
4 problématiques et plus	1	3	1	2
(Ne se prononce pas)	1	1	0	0
Total	100	100	100	100

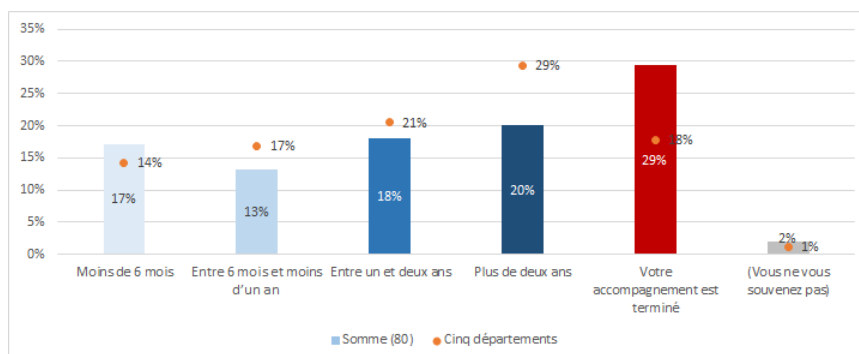
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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° 47 : ancienneté de l'accompagnement



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

Tableau n° 75 : données détaillées

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins d'un an</i>	30	31	31	31
<i>Moins de 6 mois</i>	17	14	16	15
<i>Entre 6 mois et moins d'un an</i>	13	17	15	16
<i>ST Un an ou plus</i>	38	50	31	40
<i>Entre un et deux ans</i>	18	21	18	19
<i>Plus de deux ans</i>	20	29	12	21
<i>Votre accompagnement est terminé</i>	29	18	37	27
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	2	1	1	1
<i>(Ne se prononce pas)</i>	-	0	0	0
Total	100	100	100	100

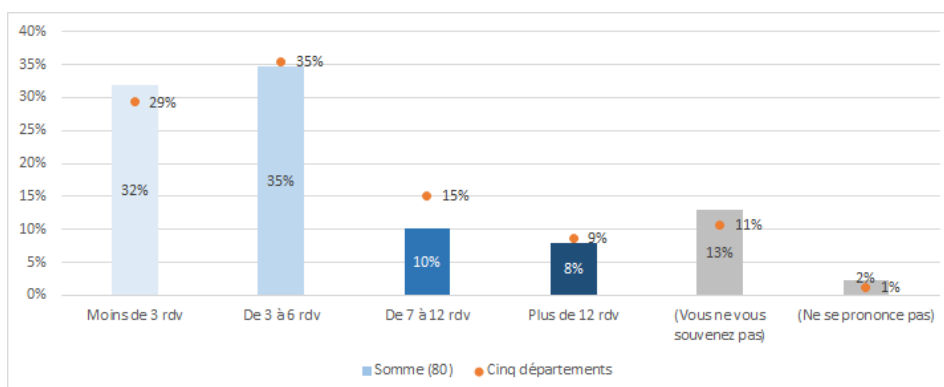
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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° 48 : nombre annuel de rendez-vous



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

Tableau n° 76 : données détaillées

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Moins de 3 rdv	32	29	48	38
De 3 à 6 rdv	35	35	30	33
De 7 à 12 rdv	10	15	9	12
Plus de 12 rdv	8	9	5	7
(Vous ne vous souvenez pas)	13	11	7	9
(Ne se prononce pas)	2	1	1	1
Total	100	100	100	100

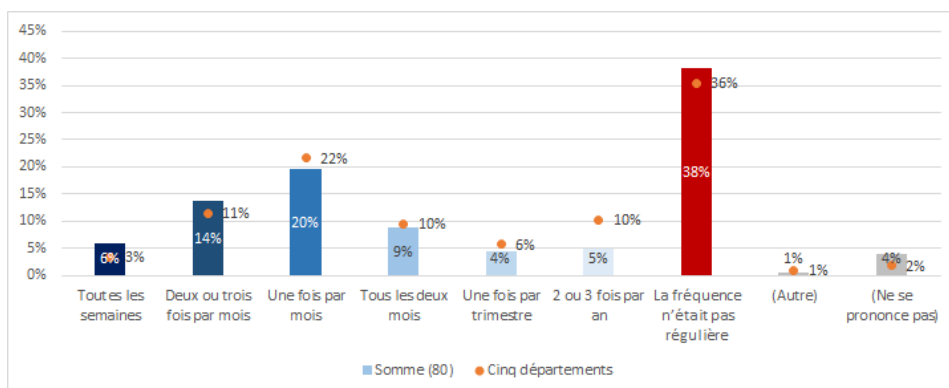
Commentaire : toutes les personnes interrogées dans la Somme (et dans les autres départements) ont eu au moins 3 rendez-vous dans l'année écoulée, ce qui était une condition pour faire partie du sondage. 32 % d'entre elles déclarent en avoir eu moins : cela est inexact, mais confirme la rareté des rendez-vous.

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 138 pour la Somme ; 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 rdv avez-vous eu avec l'assistant social ?

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

Graphique n° 49 : fréquence des rendez-vous



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

Tableau n° 77 : données détaillées :

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Au moins une fois par mois</i>	39	36	29	33
<i>Toutes les semaines</i>	6	3	2	3
<i>Deux ou trois fois par mois</i>	14	11	8	10
<i>Une fois par mois</i>	20	22	19	20
<i>Tous les deux mois</i>	9	10	6	8
<i>Une fois par trimestre</i>	4	6	7	6
<i>2 ou 3 fois par an</i>	5	10	11	10
<i>La fréquence n'était pas régulière</i>	38	36	44	40
<i>(Autre)</i>	1	1	2	2
<i>(Ne se prononce pas)</i>	4	2	2	2
Total	100	100	100	100

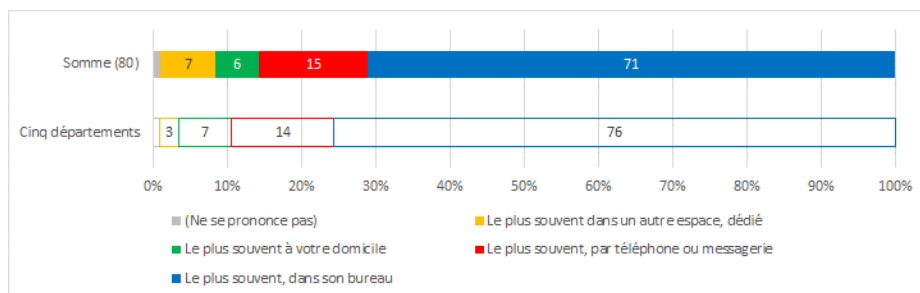
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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'assistant social ?

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

Déroulement des rendez-vous

Graphique n° 50 : lieu de rendez-vous avec le travailleur social



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

Tableau n° 78 : données détaillées

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Le plus souvent, dans son bureau	71	76	69	72
Le plus souvent, par téléphone ou messagerie	15	14	21	17
Le plus souvent à votre domicile	6	7	4	6
Le plus souvent dans un espace de rencontre dédié, ni son bureau ni votre domicile	7	3	4	4
(Ne se prononce pas)	1	1	1	1
Total	100	100	100	100

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

Question : Q7 - Comment ont eu lieu vos rendez-vous avec l'assistant social 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° 79 : fréquence des rendez-vous à domicile

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Aucune fois</i>	70	76	83	80
<i>Une seule fois</i>	9	7	9	8
<i>Plusieurs fois</i>	14	11	6	8
<i>ST Systématiquement</i>	4	5	2	3
<i>Systématiquement pour chaque rendez-vous</i>	3	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>	3	1	0	1
Total	100	100	100	100

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

Question : Q8 - Combien de fois l'assistant social 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° 80 : relation de confiance avec le travailleur social

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Oui</i>	84	86	85	85
<i>Oui, totalement</i>	59	63	59	61
<i>Oui, plutôt</i>	25	23	25	24
<i>ST Non</i>	14	12	12	12
<i>Non, pas vraiment</i>	6	6	6	6
<i>Non, pas du tout</i>	7	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 la Somme ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q14 - Considérez-vous que la relation établie avec l'assistant social 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° 81 : proportion des personnes bénéficiant
de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction
de leurs caractéristiques socio-démographiques**

<i>En %</i>	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Sexe</i>				
<i>Femme</i>	15	22	13	17
<i>Homme</i>	21	29	17	26
<i>Age</i>				
<i>Moins de 25 ans</i>	ns	23	13	19
<i>Entre 25 et 34 ans</i>	9	24	16	19
<i>Entre 35 et 44 ans</i>	18	22	12	16
<i>Entre 45 et 55 ans</i>	21	28	15	21
<i>Plus de 55 ans</i>	15	23	10	21
<i>Composition du foyer</i>				
<i>Vous vivez seul (e)</i>	19	25	11	23
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	22	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>	20	21	14	16
<i>Lieu d'habitation</i>				
<i>Dans une grande ville</i>	27	28	17	23
<i>Dans une ville moyenne</i>	14	22	12	17
<i>En milieu rural</i>	15	20	14	17
<i>Usage d'Internet</i>				
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	17	22	12	16
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	24	27	19	24

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	5	21	16	19
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	20	ns	15
<i>Niveau de formation</i>				
<i>Aucun diplôme</i>	21	21	19	20
<i>Certificat d'études primaires</i>	ns	29	17	25
<i>BEPC – Brevet des collèges</i>	18	19	27	22
<i>CAP/BEP</i>	23	25	12	19
<i>Baccalauréat</i>	17	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>	0	16	13	13
<i>Profession intermédiaire</i>	ns	16	10	12
<i>CSP - (employé, ouvrier)</i>	16	25	13	19
<i>Inactif</i>	21	24	18	22
<i>dont : Retraité</i>	ns	26	ns	23
<i>Élève, étudiant</i>	ns	21	10	18
<i>Autre inactif</i>	24	24	19	22
<i>Niveau de revenu du foyer (net par mois)</i>				
<i>Moins de 500 €</i>	24	31	33	32

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
500 € à moins de 1 500 €	17	23	13	18
1 500 € à moins de 2 500 €	6	20	15	17
2 500 € et plus	ns	29	0	9
(Ne souhaite pas répondre)	ns	23	15	20
Total	18	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 138 pour la Somme ; 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° 82 : proportion des personnes bénéficiant
de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction du nombre
de leurs problématiques d'accompagnement**

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
1 problématique	13	18	11	14
2 problématiques	31	31	20	26
3 problématiques	14	32	23	28
4 problématiques et plus	100	50	25	43
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	18	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 138 pour la Somme ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

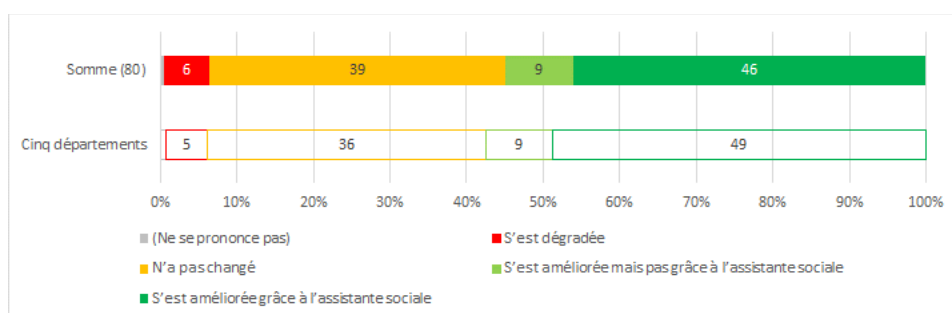
Questions : Q4 et Q5

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

Effets de l'accompagnement

Évolution de la situation personnelle

Graphique n° 51 : évolution globale de la situation personnelle



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

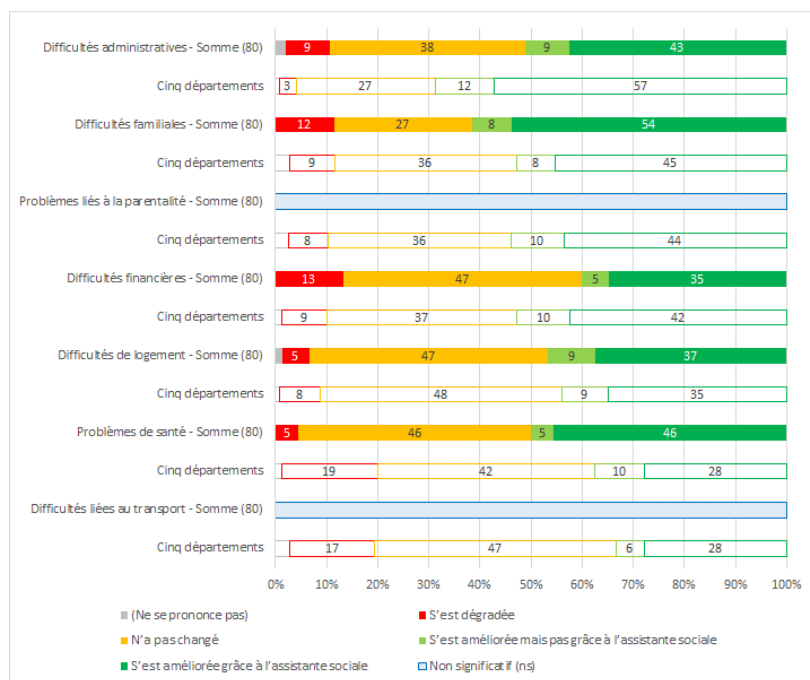
Tableau n° 83 : données détaillées

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
ST S'est améliorée	55	58	65	61
S'est améliorée grâce à l'assistante sociale	46	49	49	49
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale	9	9	15	12
N'a pas changé	39	36	30	33
S'est dégradée	6	5	4	5
(Ne se prononce pas)	1	1	2	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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° 52 : évolution des difficultés initiales

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

Tableau n° 84 : données détaillées

En %		Somme (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Difficultés administratives	Base de répondants :	47	240	157	397
S'est améliorée grâce à l'assistant social		43	57	61	59
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistant social		9	12	13	12
N'a pas changé		38	27	22	25
S'est dégradée		9	3	3	3
(Ne se prononce pas)		2	1	1	1

En %		Somme (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Difficultés familiales	Base de répondants :	26	146	398	544
S'est améliorée grâce à l'assistante social		54	45	47	47
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante social		8	8	22	18
N'a pas changé		27	36	25	28
S'est dégradée		12	9	5	6
(Ne se prononce pas)		-	3	2	2
Difficultés liées à la parentalité	Base de répondants :	6	39	67	106
S'est améliorée grâce à l'assistante social		ns	44	34	38
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistant social		ns	10	16	14
N'a pas changé		ns	36	43	41
S'est dégradée		ns	8	5	6
(Ne se prononce pas)		ns	3	2	2
Difficultés financières	Base de répondants :	75	406	316	722
S'est améliorée grâce à l'assistant social		35	42	44	43
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistant social		5	10	19	14
N'a pas changé		47	37	27	33
S'est dégradée		13	9	8	8
(Ne se prononce pas)		-	1	1	1
Difficultés de logement	Base de répondants :	75	440	292	732
S'est améliorée grâce à l'assistant social		37	35	46	39
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistant social		9	9	18	12
N'a pas changé		47	48	32	41

En %		Somme (34)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>S'est dégradée</i>		5	8	5	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	-	0
Problèmes de santé	Base de répondants :	22	165	70	235
<i>S'est améliorée grâce à l'assistant social</i>		46	28	23	26
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistant social</i>		5	10	23	14
<i>N'a pas changé</i>		46	42	39	41
<i>S'est dégradée</i>		5	19	14	17
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	1	1	1
Difficultés liées au transport	Base de répondants :	7	36	14	50
<i>S'est améliorée grâce à l'assistant social</i>		ns	28	71	40
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistant social</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° 85 : effets indirects de l'accompagnement

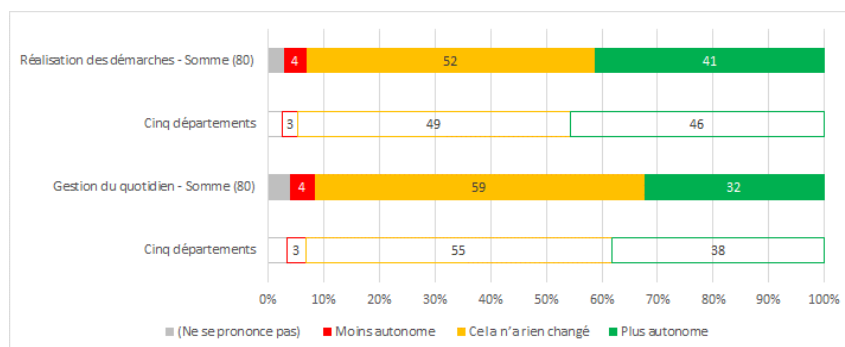
En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous sentir réellement soutenu(e)</i>	74	77	76	77
<i>Reprendre confiance en vous</i>	64	69	61	65
<i>Vous sentir moins isolé(e)</i>	60	63	64	63
<i>(Aucune)</i>	21	15	18	17

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

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

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

Graphique n° 53 : impact sur l'autonomie



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

Tableau n° 86 : données détaillées

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Réalisation de démarches</i>				
<i>Plus autonome</i>	41	46	40	43
<i>Moins autonome</i>	4	3	2	2
<i>Cela n'a rien changé</i>	52	49	57	53
<i>(Ne se prononce pas)</i>	3	3	1	2
<i>Gestion du quotidien</i>				
<i>Plus autonome</i>	32	38	30	34
<i>Moins autonome</i>	4	3	2	3
<i>Cela n'a rien changé</i>	59	55	65	60
<i>(Ne se prononce pas)</i>	4	3	3	3
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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 un assistant social 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 un assistant social vous a-t-il rendu, etc.

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

Évolution des effets en fonction du nombre de rendez-vous

Tableau n° 87 : part des personnes dont la situation s'est améliorée grâce à la travailleuses sociale en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	39	42	43	43
<i>De 3 à 6 rdv</i>	54	46	57	51
<i>ST 7 rdv et plus</i>	56	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

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	49	49	51	50

Lecture : en moyenne dans les cinq départements de l'échantillon, 49 % des répondants déclarent avoir vu leur situation s'améliorer grâce au travailleur social ; 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 138 pour la Somme ; 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° 88 : part des personnes plus autonomes
dans leur démarche ou la gestion du quotidien
en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels**

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
Moins de 3 rdv	41	45	36	39
De 3 à 6 rdv	42	50	52	51
ST 7 rdv et plus	48	63	65	63
De 7 à 12 rdv	ns	65	66	65
Plus de 12 rdv	ns	58	63	60
(Vous ne vous souvenez pas)	ns	59	63	61
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	45	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 138 pour la Somme ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

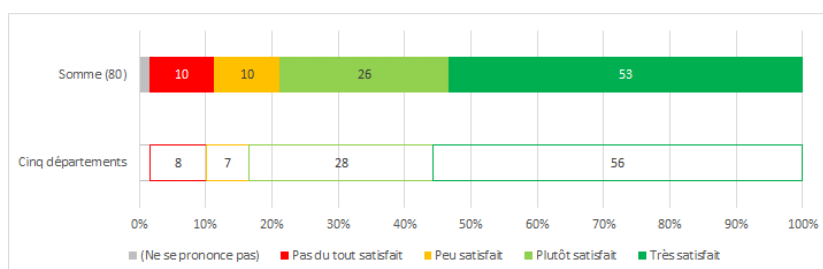
Questions : Q5 et Q12 et Q13

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

Satisfaction à l'égard de l'accompagnement

Satisfaction globale et détaillée

Graphique n° 54 : satisfaction globale à l'égard de l'accompagnement



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

Tableau n° 89 : données détaillées

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Satisfait</i>	79	83	86	85
<i>Très satisfait</i>	53	56	58	57
<i>Plutôt satisfait</i>	26	28	28	28
<i>ST Pas satisfait</i>	20	15	13	14
<i>Peu satisfait</i>	10	7	6	6
<i>Pas du tout satisfait</i>	10	8	7	8
<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 la Somme ; 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° 55 : satisfaction détaillée
à l'égard de l'accompagnement**



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

Tableau n° 90 : données détaillées

En %		Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Conditions matérielles d'accueil	Base de répondants :	204	1 013	992	2 005
Très satisfait		58	62	64	63
Plutôt satisfait		28	27	27	27
Peu satisfait		7	5	4	5
Pas du tout satisfait		4	5	4	4

En %		Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>(Ne se prononce pas)</i>		3	2	1	1
<i>Délai entre premier contact et premier rendez-vous</i>	<i>Base de répondants :</i>	202	1 015	986	2 001
<i>Très satisfait</i>		56	58	60	59
<i>Plutôt satisfait</i>		28	30	29	29
<i>Peu satisfait</i>		7	6	5	6
<i>Pas du tout satisfait</i>		5	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>	203	1 014	984	1 998
<i>Très satisfait</i>		54	57	59	58
<i>Plutôt satisfait</i>		29	28	28	28
<i>Peu satisfait</i>		6	7	6	7
<i>Pas du tout satisfait</i>		9	7	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	1	1	1
<i>Facilité pour contacter l'assistante sociale</i>	<i>Base de répondants :</i>	199	1 006	975	1 981
<i>Très satisfait</i>		51	57	55	56
<i>Plutôt satisfait</i>		30	27	29	28
<i>Peu satisfait</i>		8	8	9	9
<i>Pas du tout satisfait</i>		9	8	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	1	0	1
<i>Informations données au cours de l'accompagnement</i>	<i>Base de répondants :</i>	199	1 011	980	1 991
<i>Très satisfait</i>		50	55	58	56
<i>Plutôt satisfait</i>		31	30	29	29
<i>Peu satisfait</i>		8	7	7	7
<i>Pas du tout satisfait</i>		10	7	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	1	1
<i>Fréquence des rendez- vous</i>	<i>Base de répondants :</i>	201	1 003	968	1 971

En %		Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Très satisfait		49	52	54	53
Plutôt satisfait		29	31	31	31
Peu satisfait		8	7	6	7
Pas du tout satisfait		10	8	7	7
(Ne se prononce pas)		4	2	2	2
Formations suivies	Base de répondants :	77	378	290	668
Très satisfait		42	51	48	50
Plutôt satisfait		39	29	30	30
Peu satisfait		7	6	7	6
Pas du tout satisfait		9	10	10	10
(Ne se prononce pas)		4	4	5	5
Efficacité de l'assistant social à résoudre vos problèmes	Base de répondants :	201	1 015	987	2 002
Très satisfait		52	51	53	52
Plutôt satisfait		25	29	27	28
Peu satisfait		13	9	9	9
Pas du tout satisfait		9	10	10	10
(Ne se prononce pas)		1	1	2	1
Amélioration de votre situation personnelle	Base de répondants :	201	1 006	973	1 979
Très satisfait		44	41	44	42
Plutôt satisfait		27	29	34	31
Peu satisfait		11	12	9	11
Pas du tout satisfait		16	15	11	13
(Ne se prononce pas)		2	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'assistant social qui vous accompagne / la facilité pour contacter l'assistant social / 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'assistant social 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° 91 : part des personnes très satisfaites de leur accompagnement en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	41	46	52	49
<i>De 3 à 6 rdv</i>	58	55	63	58
<i>ST 7 rdv et plus</i>	60	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	53	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 138 pour la Somme ; 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° 92 : part des personnes très satisfaites de l'évolution de leur situation personnelle en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	37	35	38	37
<i>De 3 à 6 rdv</i>	47	39	50	44
<i>ST 7 rdv et plus</i>	44	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 %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	46	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

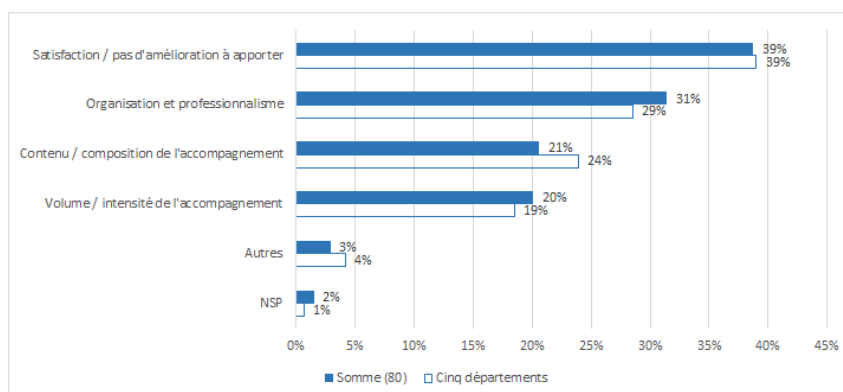
Base : 682 répondants pour les cinq départements dont 136 pour la Somme ; 658 pour les Caf ; soit un total de 1 340 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

Questions : Q5 et Q16

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

Axes d'optimisation

Graphique n° 56 : améliorations à apporter dans le futur



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

Tableau n° 93 : détail des réponses

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Satisfaction / pas d'amélioration à apporter</i>	39	39	39	39
<i>Exprime une satisfaction générale</i>	37	37	35	36
<i>Aucune amélioration à apporter</i>	2	2	3	3
<i>Organisation et professionnalisme</i>	31	29	30	29
<i>Davantage de disponibilité/ Être joignable</i>	11	8	12	10
<i>Davantage d'écoute/d'attention</i>	10	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	1
<i>Être plus actif/ proactif</i>	1	1	1	1
<i>Ces professionnels sont importants/indispensables</i>	1	0	-	0
<i>Contenu / composition de l'accompagnement</i>	21	24	21	22
<i>Plus d'aide concernant le logement</i>	4	6	4	5
<i>La qualité des informations transmises</i>	5	4	6	5
<i>Meilleur accompagnement dans les démarches</i>	7	6	4	5
<i>Adaptation de l'accompagnement à la situation personnelle</i>	3	4	4	4
<i>Plus d'aides financières/améliorer les aides financières</i>	3	2	2	2
<i>Plus de formation</i>	1	2	1	1
<i>Mieux accompagner dans l'accès à l'emploi</i>	2	1	1	1
<i>Plus de proximité</i>	2	1	1	1
<i>Meilleur accompagnement dans l'accès aux aides sociales</i>	1	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

En %	Somme (80)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Davantage de suivi</i>	10	6	6	6
<i>Davantage de RDV</i>	4	5	5	5
<i>Davantage de personnel</i>	2	2	3	2
<i>Donner plus de moyens aux assistants (es) sociales</i>	1	1	1	1
<i>Autres</i>	3	4	6	5
<i>Les professionnels font ce qu'ils peuvent</i>	2	2	2	2
<i>Pas assez de recul pour répondre à la question</i>	-	1	2	1
<i>Exprime une déception</i>	1	1	1	1
<i>Autres</i>	1	1	2	1
<i>NSP</i>	2	1	1	1

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour la Somme ; 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 un assistant social et résoudre leurs difficultés ?

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