

ENTITÉS ET POLITIQUES PUBLIQUES

L'ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL GÉNÉRALISTE
2018-2022

Cahier territorial du Val d'Oise

Rapport public thématique

Janvier 2025

Sommaire

Procédures et méthodes	7
Synthèse	11
Introduction	19
Chapitre I L'absence de définition et d'orientations stratégiques en matière d'accompagnement social	21
I - Des disparités économiques et sociales notables entre les territoires	21
A - Des indicateurs qui évoluent différemment pendant la période sous revue	22
B - Un cumul de difficultés dans les territoires du sud-est du département	23
II - L'absence de définition en matière d'accompagnement social emporte des incertitudes à chaque étape du processus.....	24
A - Des priorités d'action sociale sur l'accès aux droits, la responsabilité et l'autonomie sociale et économique des ménages.....	24
B - L'absence de définition formalisée de l'accompagnement social généraliste.....	26
III - Une organisation territoriale de l'accompagnement social à actualiser, des outils de pilotage insuffisants	30
A - Des efforts de rééquilibrage des moyens entre les territoires à poursuivre.....	30
B - Une mise en place précoce et positive du système d'information (SI) social, une migration récente à parachever pour capitaliser les bonnes pratiques	32
IV - Des partenariats locaux nombreux, qui pourraient être davantage formalisés.....	35
A - Des dispositifs de dialogue, qui devraient être renforcés et formalisés avec les CCAS	35
B - Des délégations d'accompagnement social, dont les objectifs pourraient être précisés	37
C - Le désengagement des partenaires institutionnels : un sujet récurrent qui n'est pas étayé par des données chiffrées.....	40
Chapitre II Les moyens mobilisés : quel est le coût de l'accompagnement social ?	43
I - Les effectifs de travailleurs sociaux en baisse et la masse salariale associée en progression.....	43
A - La baisse des effectifs de travailleurs sociaux et l'augmentation des effectifs de la collectivité.....	44

B - L'augmentation modérée de la masse salariale associée sous l'effet des mesures générales et locales	47
II - Un coût limité des conventions de délégation d'accompagnement social	50
III - Les aides mobilisées dans le cadre d'un accompagnement social essentiellement en faveur des personnes vulnérables et du maintien ou accès au logement	52
Chapitre III L'accompagnement social, un processus difficile à documenter et globalement de faible intensité	57
I - Un processus métier peu documenté et insuffisamment outillé	57
II - L'accueil et l'orientation ne reposent pas systématiquement sur une phase de diagnostic de situation formalisé	61
III - L'accompagnement social, un contenu de faible intensité pour une large majorité de personnes accompagnées	64
IV - L'absence totale de visibilité sur les sorties de l'accompagnement social	70
Chapitre IV La gestion des travailleurs sociaux par le département.....	73
I - Le temps consacré par les travailleurs sociaux à l'accompagnement est concurrencé par leurs missions d'accueil et d'évaluation.....	73
A - Les travailleurs sociaux départementaux sont très majoritairement des femmes ayant une ancienneté forte dans la collectivité	74
B - Les missions des travailleurs sociaux	74
C - La formation continue, aide précieuse des travailleurs sociaux dans leur accompagnement	75
D - Le temps consacré par les travailleurs sociaux aux missions d'accueil et d'expertise en augmentation	77
II - Des conditions de travail en amélioration pendant la période sous revue	79
A - La mise en place de nouveaux cycles de travail et du télétravail.....	79
B - Une rémunération en augmentation pendant la période sous revue	80
C - Les difficultés de recrutement : les enjeux à relever pour proposer des réponses adaptées	81
D - La perception nuancée des travailleurs sociaux de leurs conditions de travail.....	84
Chapitre V Les effets incertains de l'accompagnement.....	89
I - Des effets qui ne sont pas mesurés par le département	89
A - Des effets difficiles à évaluer avec précision, mais possibles à approcher.....	89
B - Une absence complète et problématique de mesure par le département	91
II - Des effets mitigés et contrastés selon les caractéristiques de l'accompagnement	92

A - Une forte satisfaction exprimée par les personnes accompagnées, mais qui concerne davantage les conditions de l'accompagnement que ses effets	92
B - Des effets mitigés sur la situation des personnes et sur leur autonomie.....	94
C - Des effets contrastés selon les problématiques des familles et l'intensité de l'accompagnement	97
Liste des abréviations	103
Annexes.....	105

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 présent rapport est issu d'une enquête conduite sur le fondement de l'article L.143 6 du code des juridictions financières qui permet à la Cour de mener des enquêtes thématiques.

Le cahier territorial du Val d'Oise s'insère dans l'enquête sur l'accompagnement social généraliste dans les départements. En plus du présent rapport, la formation commune à la Cour et à cinq chambres régionales et territoriales des comptes (Bourgogne-Franche-Comté, Grand-Est, Hauts-de-France, Ile-de-France et Occitanie) a délibéré sur l'accompagnement social dans les départements de la Meurthe-et-Moselle, du Val-de-Marne, de la Somme, 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. Robert, conseiller référendaire, en tant que rapporteur général, Mme Debuys, conseillère référendaire en service extraordinaire, M. Noyaret, conseiller référendaire en service extraordinaire et Mme Hado vérificatrice 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 absence de définition du processus d'accompagnement social, qui emporte des incertitudes à chaque étape de mise en œuvre

Le département du Val-d'Oise est le moins peuplé d'Ile de France, avec une population de 1 260 042 habitants, répartie dans 12 intercommunalités. La typologie de ses espaces est variée, avec des zones urbaines denses, de périurbanisation, et rurales. Certains territoires, en particulier au sud-est du département, cumulent des caractéristiques sociales dégradées.

Prétextant qu'il ne s'agit pas d'un dispositif contractualisé, le département n'a formalisé aucun élément concernant l'accompagnement social, ce qui emporte des incertitudes à chaque étape du processus. Cette position de principe devrait être revue, compte tenu du rôle central de l'accompagnement dans les offres d'interventions sociales du département.

Le département, de façon claire et constante, affirme la possibilité pour toute personne qui se présente au service social départemental (SSD) d'être accueillie et informée sur ses droits. En revanche, l'accès à l'étape suivante, celle de l'accompagnement social proprement dit, est soumis à une évaluation pour déterminer si la demande relève du champ du (SSD). Cette notion de « compétences » du SSD peut sembler difficile à concilier avec le principe même d'accompagnement généraliste et la question de la sécurisation du parcours de l'usager, à la suite d'une orientation vers un autre partenaire, peut dans certains cas se poser.

L'organisation de l'action sociale du département est territorialisée. En 2018, le département a réalisé un travail important de rééquilibrage des affectations de travailleurs sociaux, qui mériterait d'être renouvelé. L'outil Solis, déployé à la fin de l'année 2020 pour remplacer un logiciel interne, doit permettre de piloter l'action du service. Des difficultés de migration sont encore à surmonter, ainsi que de fiabilité dans la saisie des données par les travailleurs sociaux. Les indicateurs de suivi d'activité, en cours de construction, doivent être consolidés.

Enfin, le département a également développé de nombreux partenariats sur le territoire, qui souffrent d'un manque de formalisation.

Des moyens mobilisés en augmentation sous l'effet des revalorisations salariales qui représentent 2,3 % des dépenses d'aide et d'action sociale

L'accompagnement social généraliste du département est mis en œuvre par des travailleurs sociaux. En 2022, il mobilisait 223,31 professionnels (en ETPT), chiffre globalement stable sur l'ensemble de la période sous revue. Ces travailleurs sociaux représentent 17,3 % des effectifs de la direction générale adjointe des solidarités et 7 % de ceux de l'ensemble de la collectivité. Leur quote-part exclusivement dédiée à l'accompagnement social généraliste (une fois déduit le temps de travail dédié aux fonctions d'expertise, notamment l'évaluation des informations préoccupantes, qui représente en moyenne 25 % du temps de travail des professionnels) est estimée à 167,5 ETPT.

Ils offrent au département une capacité d'accompagnement relativement faible comparée à celle des autres départements de l'enquête, à savoir l'Hérault, le Lot, la Meurthe-et-Moselle, la Somme et le Val-de-Marne : en 2021, la collectivité départementale disposait d'un travailleur social principalement affecté à la mission d'accompagnement social généraliste pour 340 bénéficiaires de minima sociaux (AAH, ASS et RSA), et d'un travailleur social pour 213 bénéficiaires du RSA. Si le cycle d'accompagnement social généraliste moyen durait une année et que chaque travailleur social accompagnait 95 personnes, alors l'ensemble des bénéficiaires de minima sociaux et de l'APA serait accompagné en trois ans et demi.

Le coût de l'accompagnement social est constitué de trois types de dépenses :

- la masse salariale des travailleurs sociaux affectées à cette mission, qui représente 11,8 M€ en 2022, sur les 152 M€ de dépense de masse salariale pour la collectivité. Elle a connu une progression de 8,4 % entre 2018 et 2022, à la suite de la mise en œuvre de mesures catégorielles, au niveau national et local. La quote-part de cette masse salariale correspondant au temps de travail effectivement consacré à l'accompagnement social est estimé pour la même année à 8,9 M€ ;
- les délégations de compétence sur le périmètre concerné, qui s'élèvent à 2,3 M€ en 2022 même s'il est difficile de séparer l'accompagnement social de l'accompagnement socio-professionnel ;
- les aides financières extra légales, à destination des familles et des personnes vulnérables, dont le montant atteint près de 4,6 M€

Le coût consolidé de l'accompagnement social s'élevait à 15,8 M€ en 2022. En 2021, ce coût consolidé représentait 2,3 % du total des dépenses sociales nettes² du département du Val-d'Oise (670,7 M€).

**Une activité d'accompagnement social difficile à documenter,
de faible intensité en moyenne et concentrée sur moins d'un tiers
des personnes accompagnées**

L'absence de formalisation du processus d'accompagnement social et la faiblesse du dispositif de suivi et de pilotage de l'activité qui en résulte, en termes de tableaux de bord, rend très difficile sa documentation précise. Il est impossible, en consultant les outils mis en place par le département, de disposer d'indicateurs d'activité aussi basiques que le nombre de familles accueillies et orientées, suivies en accompagnement social, le nombre de rendez-vous par famille suivie ou encore les thématiques d'accompagnement.

La nécessité de remédier à cette lacune doit donc conduire à une formalisation des processus contribuant à l'accompagnement social généraliste par le département, ainsi qu'à la production d'outils de travail harmonisés et opérationnels, mis à la disposition des professionnels de terrain, pour toutes les étapes clef du processus d'accompagnement : le diagnostic initial ; la définition des objectifs et des actions à conduire par les parties ainsi que l'intensité de l'accompagnement (nombre et fréquence des rendez-vous à prévoir, durée prévisionnelle de l'accompagnement), dans un « contrat » ; enfin l'établissement d'un bilan, soit à intervalles réguliers (tous les ans par exemple), soit à la fin du processus d'accompagnement.

La mise en place de l'outil Solis a permis au département de commencer à remédier très partiellement à ces lacunes de suivi. Des projets de tableaux de suivi de l'activité sont à l'étude et permettent de commencer à documenter l'activité à partir de 2022. Cette année-là, les services sociaux départementaux ont accueilli 31 500 familles, dont 28 % ont fait l'objet de l'ouverture d'un dossier par le SSD (les autres ayant été réorientées) et 19 339 familles ont été effectivement rencontrées en rendez-vous et sont donc considérées comme suivies par le département. Elles ont bénéficié en moyenne de moins de trois rendez-vous chacune par an. L'analyse d'un échantillon de dossiers sélectionnés aléatoirement parmi les personnes ayant bénéficié d'au moins trois rendez-vous dans les 12 derniers mois montre que pour l'ensemble de la période sous revue, entre 2018 et 2022, le nombre annuel de rendez-vous par personne

² Hors dépenses de personnel.

accompagnées s'établit à 2,87 en moyenne et à 3,24 pour la seule année 2022, ce qui atteste de la faible intensité moyenne de l'accompagnement social. Ce chiffre est corroboré par l'exploitation directe des bases de données du département avec un nombre de rendez-vous pour les personnes en accompagnement de 3,3 sur l'année 2022. L'enquête réalisée auprès d'un échantillon de personnes accompagnées ayant bénéficié d'au moins trois rendez-vous dans les 12 derniers mois documente néanmoins un accompagnement plus soutenu et intensif, pour 31 % de cet échantillon, et ciblé sur certains publics particulièrement vulnérables pour lesquels le nombre de rendez-vous est supérieur à sept par famille.

Le temps consacré par les travailleurs sociaux à l'accompagnement est concurrencé par leurs missions d'accueil et d'évaluation

Les travailleurs sociaux du département disposent d'un accompagnement par les services des ressources humaines de la collectivité, aussi bien dans les différentes étapes du recrutement qu'au fil de leur carrière.

L'exploitation des bases de données départementales réalisée par les juridictions financières permet d'objectiver l'activité des travailleurs sociaux, chacun ayant assuré en moyenne 224 rendez-vous sur l'année 2022.

L'emploi du temps d'un travailleur social du département peut être divisé en trois types d'activité : une fonction d'accompagnement, cœur de métier d'une assistant social polyvalent, une fonction d'écoute, d'accueil et d'accès aux droits et une fonction souvent prescrite d'expertise et d'évaluation. D'une manière générale, le département souligne que le temps consacré au cœur de métier, à savoir l'accompagnement généraliste, tend à diminuer au profit de l'accompagnement ponctuel (accueil, accès aux droits, orientation), de l'évaluation et de la fonction d'expertise. Il s'agit cependant d'une appréciation qui ne s'appuie pas sur des données précises de mesure d'activité des agents.

Néanmoins, à partir des indicateurs d'activité produits par le département, la file active par travailleur social, c'est-à-dire le nombre de personnes effectivement suivi à l'instant « t », est en moyenne de 108 dossiers en 2022, chiffre très proche de la file active déclarée par les agents dans l'enquête d'opinion précitée, qui s'élève à 116 dossiers. Ces derniers chiffres, tout en étant inférieurs, ne sont pas très éloignés de la moyenne de 129 dossiers par travailleur social constatés dans l'échantillon des six départements analysés dans cette enquête.

Pendant la période sous revue, les conditions de travail des travailleurs sociaux ont sensiblement évolué, avec la mise en place des 1 607 heures annuelles de travail, l'adoption de la charte du télétravail, et l'augmentation notable de leur rémunération.

Par ailleurs, le département a rencontré d'importantes difficultés de recrutement, localisées sur les territoires les plus précaires. Pour y faire face, il a déployé diverses mesures : ouverture du poste de travailleurs sociaux aux trois diplômes d'État, embauche de professionnels en cours d'obtention de leur diplôme, création de nouveaux postes d'« intervenants administratifs et sociaux ». Le département devra s'attacher à les évaluer précisément, avant d'envisager de possibles extensions.

Ces différentes mesures ne semblent pas avoir d'influence sur la perception des travailleurs sociaux de leur condition de travail, selon l'enquête d'opinion réalisées en mai 2023. Ils se sentent très majoritairement utiles, mais estiment ne pas disposer des moyens suffisants pour accompagner les personnes. Dans leurs expressions libres, ils déplorent également les vacances de poste, les difficultés de recrutement et leurs effets sur leur volume d'activité.

Des effets mitigés, plus substantiels pour la faible part de personnes bénéficiant d'un accompagnement renforcé

Le département n'effectue aucune évaluation des effets de l'accompagnement, ce qui est insatisfaisant pour sa gestion. Il appartient au département de mesurer les effets de l'accompagnement et de faire évoluer ce dernier en fonction des résultats.

Le niveau de satisfaction des personnes à l'égard de leur accompagnement est très élevé selon les études réalisées par les juridictions financières, mais cette satisfaction concerne plus particulièrement l'organisation de l'accompagnement et le sentiment d'être aidé. En revanche, seules quatre personnes sur dix identifient des effets concrets sur l'amélioration de leur situation personnelle. De même, seuls trois à quatre bénéficiaires sur dix se disent plus autonomes, alors que l'autonomie est l'un des objectifs principaux de l'accompagnement. Les difficultés de logement et de santé, sur lesquelles les leviers dont disposent les travailleurs sociaux sont les moins importants, ainsi que les difficultés financières sont moins efficacement traitées.

Les effets de l'accompagnement sur la situation des personnes et leur autonomie sont en revanche plus forts pour la minorité de la population bénéficiant d'un accompagnement renforcé (caractérisé par plus de sept

rendez-vous annuels). Ce constat souligne l'enjeu du ciblage de cet accompagnement renforcé sur les populations en ayant le plus besoin.

Préconisations

Au terme de la présente instruction, les préconisations suivantes peuvent donc être adressées au département.

Afin de proposer une offre d'intervention sociale harmonisée sur le territoire, le département aurait intérêt à formaliser, encadrer et assigner des objectifs à son processus d'accompagnement social. En sa qualité de chef de file de l'action sociale, il pourrait initier des travaux de formalisation de ses relations partenariales, sous forme de conventions, notamment avec les CCAS les plus importants du territoire.

Afin d'améliorer la qualité du suivi des personnes accompagnées et de l'activité du travail social en général, le département devrait produire des outils de travail harmonisés et opérationnels, mis à la disposition des professionnels de terrain, pour toutes les étapes clef du processus d'accompagnement : le diagnostic initial, la définition dans un « contrat » des objectifs et des actions à conduire par les parties ainsi que l'intensité de l'accompagnement (nombre et fréquence des rendez-vous à prévoir, durée prévisionnelle de l'accompagnement), et l'établissement d'un bilan, soit à intervalles réguliers (tous les ans) soit à la fin du processus d'accompagnement.

Le suivi de l'activité d'accompagnement nécessiterait par ailleurs la production d'indicateurs d'activité et de performance stabilisés, mobilisables par l'ensemble de la chaîne hiérarchique (services, direction, direction générale), sur le modèle de ce que le présent rapport propose en annexe.

L'amélioration de la qualité du suivi comme la production des indicateurs d'activité suppose de finaliser le déploiement de l'outil Solis et d'assurer ses pleines et complètes appropriation et utilisation par l'ensemble des professionnels, en recourant aux outils de formation et d'auto formation et en s'assurant toujours de la bonne adéquation entre les besoins des professionnels et de la chaîne hiérarchique et les fonctionnalités proposées et effectivement mise en place.

Afin d'assurer un suivi de meilleure qualité, il serait utile de distinguer nettement dans la doctrine et les référentiels d'activité, dans les outils proposés et dans les indicateurs, les personnes accompagnées de façon ponctuelle (info conseil ou aide ponctuelle, moins de trois rendez-vous dans les 12 derniers mois) et les personnes bénéficiant d'un

accompagnement social sur objectifs (plus de trois rendez-vous dans les 12 mois écoulés).

Pour accroître ses effets positifs, il est nécessaire d'augmenter l'intensité de l'accompagnement pour les publics cibles accompagnés en définissant, par exemple un nombre de rendez-vous cible par période d'accompagnement, augmenter le nombre d'actions proposées (pour mémoire, la branche famille a défini une cible de six à huit rendez-vous par personne accompagnée et par semestre).

Afin d'atteindre ce résultat, il conviendrait d'augmenter le nombre de rendez-vous assurés par chaque travailleur social en fixant un objectif annuel (pour mémoire, la branche famille a défini un objectif de 400 rendez-vous par an, ce qui correspond à moins de deux rendez-vous par jour travaillé).

Tableau n° 1 : les indicateurs clef des six départements

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 €
<i>Coût y/c aides fi. pour une personne en information</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	390 €	407 €
<i>Coût y/c aides fi. pour une personne en accompagnement</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1 171 €	1 221 €
<i>Sur l'intensité de l'accompagnement</i>						
<i>Proportion de personnes accompagnées / personnes avec rdv</i>	n.d.	n.d.	35 %	44 %	47 %	35 %
<i>Nbr de rdv par personne accompagnée³</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.⁴</i>	5,6	8,4	12,4	6,8	8,5	5,3
<i>Durée moyenne de la période d'accompagnement⁵</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)

³ Sont considérées comme accompagnées les personnes ayant bénéficié de trois rendez-vous ou plus sur l'année écoulée.

⁴ Pour les CD 80 et 95, nombre de rendez-vous par période d'action sociale en accompagnement (source : exploitation des bases de données).

⁵ 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 du Val-d’Oise, qui s’inscrit dans une enquête plus large sur ce thème.

Le département, selon le code de l’action sociale et des familles, doit mettre en place un service d’action sociale, dont la mission générale est d’aider les personnes en difficulté à retrouver ou développer leur autonomie. Les travailleurs sociaux⁶ qui en dépendent sont chargés de réaliser l’accompagnement social généraliste.

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

⁶ Dans le département du Val-d’Oise, le métier est féminisé à hauteur de 95,5 % en 2022.

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'informations préoccupantes ou IP). Ces limites conduisent à nuancer notamment les observations portant sur l'intensité de l'accompagnement.

Par ailleurs, la période sous revue, entre 2018 et 2022, couvre la crise sanitaire qui a fortement affecté et dégradé les capacités et conditions d'accueil et d'accompagnement des publics. Cet élément de contexte doit également être pris en considération.

Le département du Val-d'Oise a territorialisé son action sociale depuis 2013. Il a mis en place 10 territoires d'action sociale et médico-sociale⁷, dans lesquels sont affectées ses 223,31 travailleurs sociaux généralistes. En 2022, les enjeux financiers autour de l'accompagnement social portaient principalement sur la masse salariale de ces professionnels (8 % de la masse salariale totale de la collectivité, pour plus de 11,8 M€), et les dépenses d'aides sociales (hors aides légales) mobilisées dans le cadre d'un accompagnement (4,6 M€). Il faut enfin préciser que le département a délégué une partie de ses accompagnements sociaux à certains partenaires, pour un montant de 2,3 M€.

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 les effets de l'accompagnement social (V).

⁷ Le découpage territorial date de 2013 avec un réajustement intervenu en 2019 à la suite d'un rééquilibrage des charges de travail entre les travailleurs sociaux et entre les cadres territoriaux dans une logique d'équité (en 2019 regroupement des cinq territoires (Sarcelles, Garges-lès-Gonesse, Bonneuil en France, Arnouville et Villiers-le-Bel) en trois (avec l'intégration des territoires de Villiers-le-Bel et Arnouville dans le territoire de Gonesse-Goussainville)).

Chapitre I

L'absence de définition et d'orientations stratégiques en matière d'accompagnement social

Dans un département caractérisé par de fortes disparités de situations économiques et sociales, l'absence de définition des processus d'accompagnement et de la stratégie d'ensemble retenue en la matière est préjudiciable aux capacités effectives de pilotage de cette activité de la collectivité. L'organisation territoriale mériterait en outre d'être révisée et les nombreux partenariats formalisés.

I - Des disparités économiques et sociales notables entre les territoires

Les principaux indicateurs économiques et sociaux sont plus ou moins proches de la moyenne nationale, et en tous les cas évoluent différemment au cours de la période sous revue. Certains territoires, principalement situés au sud-est du département, cumulent des caractéristiques sociales dégradées.

A - Des indicateurs qui évoluent différemment pendant la période sous revue

Le département du Val-d'Oise est le moins peuplé d'Ile de France, avec une population en 2021 de 1 260 042 habitants, sur une superficie de 1 246 km². Il a connu toutefois l'évolution de population la plus dynamique de la région entre 2017 et 2022 (+0,8 %) ⁸. La typologie de ses espaces est variée, avec des zones urbaines denses et de périurbanisation, d'activités économiques, rurales et naturelles protégées. Le département compte 12 intercommunalités, qui regroupent 184 communes, rurales et urbaines. Son action est organisée à l'échelon de dix territoires d'intervention sociale et médico-sociale (TISMS). En 2018, on dénombrait 41 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), dans lesquels vivaient 213 026 habitants (17,6 % de la population).

Les indicateurs en lien avec le revenu des ménages sont supérieurs à la moyenne nationale. Ainsi, le niveau de vie médian des ménages par unité de consommation s'élève en 2020 à 22 650 €, contre 22 320 € pour la même année en France. Le revenu des ménages du département a d'ailleurs augmenté entre 2018 et 2020 de 3,1 %. En revanche, le taux de pauvreté monétaire s'élève à 17 % en 2020, contre 14,6 % en France. Il connaît une légère diminution (-1,2 %) entre 2018 et 2020.

Le taux de chômage des 15 à 64 ans s'est élevé en 2020 à 8,5 %, soit 0,5 % de plus qu'en moyenne nationale la même année. Il a toutefois diminué entre 2018 et 2021 de 5,2 %. Le taux d'inactivité était de 24,9 % en 2020 contre 25,4 % en moyenne nationale, en légère diminution entre 2018 et 2020 (-0,8 %). Le nombre d'allocataires du revenu de solidarité active (RSA) était de 39 219 en 2020, soit 6,4 % de la population, contre 5,6 % en moyenne nationale. Il a connu une augmentation notable (+8,5 %) entre 2018 et 2021.

En ce qui concerne la composition des ménages, la part des familles monoparentales représente 18,8 % en 2019. D'après les dernières données disponibles, le pourcentage n'a pas évolué entre 2018 et 2019. La moyenne nationale s'établissait à 15,9 % en 2020.

Enfin, les indicateurs relatifs aux mesures de protection de l'enfance font apparaître des taux inférieurs au niveau national, qui sont toutefois en forte évolution entre 2019 et 2021. Ainsi, en 2020, on compte 5,19 bénéficiaires d'action éducative en milieu ouvert pour 1000 personnes

⁸ Bilan démographique 2021 de l'Ile de France, Insee.

⁹ Cf. Annexe 2 sur les principaux indicateurs du département.

dans la population des 0 à 19 ans contre 7,42 pour la France entière. Entre 2019 et 2021, ce taux a augmenté de 14,6 %.

Carte n° 1 : la territorialisation de l'action sociale dans le Val-d'Oise



Source : département du Val d'Oise

B - Un cumul de difficultés dans les territoires du sud-est du département

Le département s'appuie sur les données de l'Insee pour produire un document intitulé « Portraits du Val-d'Oise », qui reprend des chiffres clés du département, sur les caractéristiques de la population, les logements, les équipements. Ces données ne sont pas produites à l'échelle des TISMS, ce qui semblerait pourtant utile.

En effet, examinés à un niveau infra départemental, les indicateurs économiques et sociaux font apparaître des disparités territoriales significatives. Les territoires du sud-est cumulent des caractéristiques sociales dégradées. Ainsi, les dernières données transmises par le département¹⁰ font apparaître des taux de pauvreté plus importants dans les territoires d'Argenteuil, de Gonesse et Cergy (de 16 à 26 %), et surtout Garges les Gonesse, Sarcelles, Villiers le Bel (supérieur à 26 %), par

¹⁰ Les données indiquées sont issues du travail d'analyse des charges réalisés en 2017. Le département a indiqué ne pas disposer de l'actualisation de ces chiffres.

rapport au reste du département (inférieur à 16 %). Les mêmes différences se retrouvent avec le taux de familles monoparentales, pour lequel ces mêmes territoires se démarquent : Gonesse (de 16 à 18 %), Argenteuil, Cergy, Villiers le Bel (19 à 22 %) et Garges les Gonesse, Sarcelles (plus de 22 %).

II - L'absence de définition en matière d'accompagnement social emporte des incertitudes à chaque étape du processus

Il n'existe pas de document « doctrinal » qui préciserait les objectifs assignés à l'accompagnement social, et les modalités de suivi et de pilotage par le département. Aucune fiche métier ne formalise non plus l'accompagnement social, au motif que le sujet a été étudié par les travailleurs sociaux dans le cadre de leur formation initiale.

A - Des priorités d'action sociale sur l'accès aux droits, la responsabilité et l'autonomie sociale et économique des ménages

La fonction de chef de file, dévolue au département pour piloter la décentralisation de l'aide et de l'action sociale, a été consacrée lors de plusieurs grandes phases de décentralisation ces trente dernières années¹¹. L'action sociale, qui représente 70 % de leurs dépenses de fonctionnement en 2020¹², constitue ainsi un enjeu majeur pour les départements.

Dans le Val-d'Oise, comme dans les autres départements, de nombreux programmes, plans, règlements décrivent ses objectifs en matière d'action sociale, ses interventions, et sa collaboration avec les autres acteurs du champ. Dans le présent rapport, cette documentation a été analysée en prenant en considération les références, directes ou indirectes, au processus d'accompagnement social. Certains enjeux semblent particulièrement importants pour le département, comme l'accès aux droits, la responsabilité et l'autonomie sociale et économique des ménages.

¹¹ La première phase a débuté dès la loi du 22 juillet 1983 (dit acte I de la décentralisation), suivies de la loi du 13 août 2004 (acte II de la décentralisation). Les lois du 27 janvier 2014 et du 7 août 2015 réaffirment le rôle de chef de file du département en matière d'aide sociale.

¹² *L'aide et l'action sociale en France*, Drees, édition 2022.

Dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, le département a conclu avec l'État une convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (Calpae) de 2019 à 2021, renouvelée en 2022. La convention est constituée de deux volets, l'un sur des mesures socles, communes à tous les départements, et l'autre sur des initiatives spécifiques du Val d'Oise. Parmi ces mesures figurent des démarches autour du processus d'accompagnement social, comme la référence de parcours et l'accueil social inconditionnel de proximité, en tant que première étape de l'accompagnement (*cf. infra*). D'autres dispositifs sont consacrés aux bénéficiaires du RSA : ils entrent dans le champ de l'accompagnement, mais avec une dominante professionnelle et socio professionnelle, hors périmètre de la présente enquête.

Trois documents internes évoquent plus précisément les missions du département et du service social départemental (SSD). Il s'agit tout d'abord d'une fiche d'identité du SSD, réalisée à l'été 2021, notamment sur la base d'une centaine de contributions de ses agents. La fiche devait redéfinir les principales missions du service au regard des nouveaux enjeux de société (numérisation, cohésion sociale, etc.). Le caractère généraliste de ses interventions y est rappelé¹³, tout en insistant sur des domaines d'action définis comme prioritaires : l'accès aux droits, la prévention des exclusions, la protection des plus vulnérables et l'autonomie sociale des personnes.

Dans le document stratégique pour la mandature intitulé « Faire grandir le Val-d'Oise, 2022-2028 » de février 2022, l'éditorial affirme que les compétences sociales forment le cœur de l'action du département. Certaines valeurs sont rappelées, et notamment la « *responsabilité, dignité des personnes, (le) refus d'un assistanat systématique, (la) place essentielle des familles, (la) solidarité entre les territoires et les générations...* ». Le chapitre sur l'action sociale définit plusieurs enjeux dans le champ de l'insertion qui font indirectement référence à l'accompagnement social : prévenir les exclusions et favoriser l'autonomie des personnes (démarches d'accueil social inconditionnel de proximité - Asip - et de référent de parcours), accompagner et responsabiliser les bénéficiaires du RSA (équilibre entre droits et devoirs des bénéficiaires, amélioration des processus d'accueil et d'orientation pour un retour à l'emploi rapide et pérenne) et soutenir les ménages dans leur accès au logement.

¹³ Le code de l'action sociale et des familles, dans son article L 123-2, affirme le caractère généraliste du SSD : « *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* ».

Afin de décliner les objectifs de ce document stratégique, une note d'orientation du directeur général des services a été diffusée, en mars 2022 aux cadres et agents du SSD. Elle avait pour objet de fixer des périmètres et un cadre d'intervention du service. Elle indiquait que si « *le caractère généraliste des missions du SSD génère en soi des sollicitations et orientations multiples, elles sont parfois inappropriées et chronophages* », ce qui lui permettait de réaffirmer la priorisation des domaines d'action du service évoqués également dans la stratégie et dans la fiche d'identité du SSD.

Ces trois documents ne donnent pas d'indications supplémentaires sur l'articulation entre deux notions a priori difficilement conciliables : le caractère généraliste du service et la priorisation de certaines situations (*cf. infra*).

Par ailleurs, le département n'a pas réalisé de schéma départemental d'action sociale de proximité. Ce document peut définir une feuille de route générale pour les équipes du service social départemental, en définissant ses axes prioritaires. L'accompagnement social, dans les différents documents du département, n'est donc pas cité en tant que tel comme un levier de réussite des priorités en matière d'action sociale.

B - L'absence de définition formalisée de l'accompagnement social généraliste

1 - L'absence de définition de l'accompagnement social au prétexte qu'il ne s'agit pas d'un dispositif contractualisé

Il n'existe pas de définition officielle de l'accompagnement social. Compte tenu des incertitudes qui pèsent sur cette notion, en termes de périmètre, de durée et de finalité, la présente enquête a pris en considération un certain nombre d'éléments. Ces caractéristiques, si elles ne font pas partie d'une doctrine établie, permettent toutefois de délimiter le sujet. L'accompagnement social généraliste devrait ainsi faire intervenir un travailleur social qualifié et diplômé d'État, s'inscrire dans la durée avec au moins trois rendez-vous sur 12 mois, susciter l'adhésion de la personne accompagnée, et viser à la progression de son autonomie.

Dans le Val-d'Oise, aucune définition de l'accompagnement social n'a été formalisée et partagée, ni à l'occasion de la délibération de documents obligatoires, ni pour l'organisation et le fonctionnement du SSD.

Le règlement départemental des aides sociales (RDAS, actualisé en mai 2022) comporte un titre 5 consacré à l'insertion et l'aide aux personnes en difficulté, dans lequel des fiches décrivent les différentes prestations et aides financières proposées. En chapeau du titre 5, la première fiche précise les missions du SSD : l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes dans un contexte d'urgence, la prévention et le traitement de la désinsertion sociale, la prévention et le traitement des sévices sur les enfants, les enquêtes spécifiques demandées par d'autres services et dans le cadre de procédure d'expulsion, et la protection des personnes vulnérables. Contrairement à ce qui est indiqué dans la fiche d'identité du SSD, aucun domaine prioritaire d'action du service n'est précisé dans le règlement.

Une seule fiche est consacrée à une forme d'accompagnement social, avec la description de la mesure d'accompagnement social personnalisé (Masp). Il s'agit cependant d'un dispositif dont les caractéristiques sont établies par le code de l'action sociale et des familles : il n'y a donc pas eu d'effort de formalisation réalisé par le département à cet égard.

Dans l'intranet du SSD, les travailleurs sociaux ont accès à des documents et référentiels en lien avec l'activité du service. Des fiches sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, comme par exemple « accueillir et orienter les personnes victimes de violences conjugales », ou l'« accompagnement budgétaire-définitions et processus » sont également accessibles. Il n'existe pas de référentiel spécifique sur l'accompagnement social généraliste, qui indiquerait les attendus du département en la matière (étapes de l'accompagnement, délais, contenu etc.).

Interrogé sur cette absence de définition, le département considère que l'accompagnement social individuel n'est pas un dispositif et qu'il n'y aurait donc pas d'intérêt à le définir. Par ailleurs, il constituerait un acquis de la formation initiale des travailleurs sociaux.

Cette position de principe devrait être revue, compte tenu du rôle central de l'accompagnement dans les offres d'interventions sociales du département. Même s'il ne constitue pas un dispositif en tant que tel, cela ne justifie pas l'absence complète de cadrage par le département concernant ses étapes, son contenu, ses objectifs ou sa durée. D'autres institutions et départements¹⁴ ont d'ailleurs trouvé utile de définir le processus d'accompagnement social, pour encadrer la démarche, définir leurs objectifs, et envisager une pratique harmonisée sur l'ensemble de leur territoire.

2 - Les incertitudes concernant les publics bénéficiaires et les étapes de l'accompagnement

L'absence de définition formalisée entraîne des incertitudes à chaque étape de la mise en place d'un accompagnement social généraliste portant sur les publics concernés, sa durée ou son intensité. Il n'est en conséquence pas non plus possible de définir des objectifs aux travailleurs sociaux, ni de suivre spécifiquement cette pratique, qui occupe pourtant une place essentielle dans leur quotidien. Ceux qui ont répondu à l'enquête d'opinion réalisée en juin 2023 (101 personnes pour 238 interrogées) ont ainsi estimé consacrer 46,5% de leur temps de travail à cette mission. Le département lui-même reconnaît l'importance de l'accompagnement social généraliste dans la pratique de ses travailleurs sociaux.

Dans des réponses écrites lors de l'instruction, le département a néanmoins rédigé une définition, proche de celle de l'enquête : *« Il s'agit de la relation d'aide qui caractérise l'action d'un professionnel de l'action sociale à l'égard d'une personne, d'une famille ou d'un groupe. Cette relation d'aide vise à améliorer la situation sociale des individus concernés en s'appuyant sur leur participation active au projet qui les concerne. »*

¹⁴ La branche famille a élaboré une doctrine du travail social, qui indique que *« l'accompagnement social constitue le cœur de métier du travailleur social et le levier essentiel de construction d'un projet de vie pour les familles »*. Elle y a défini le processus dans tous ses aspects, et a travaillé des objectifs chiffrés pour ses travailleurs sociaux. Les départements de la Somme et de la Meurthe et Moselle ont quant à eux formalisé des définitions dans le cadre de référentiels métiers.

Certaines questions demeurent. La première d'entre elles concerne les publics qui peuvent bénéficier d'un accompagnement par le département. De façon claire et constante, le département affirme la possibilité pour toute personne qui se présente dans un TISMS d'être accueillie et informée sur ses droits. En revanche, une fois passée cette première étape de l'accueil, l'accès à l'accompagnement social n'est pas quant à lui inconditionnel.

Une évaluation de la situation de la personne, réalisée en premier lieu par une secrétaire, permet de déterminer si elle relève du service social départemental, c'est-à-dire des quatre domaines d'action prioritaires évoqués dans la fiche d'identité du SSD et la note d'orientation du directeur général des services (DGS). Le département évoque également dans ses priorités les nombreuses situations d'urgences sociales (alimentaires, violences intrafamiliales, logement...) auxquelles il doit répondre. Le traitement de ces situations se réalise également en fonction des possibilités des équipes (charge de travail, nombre de postes vacants). Si la demande est considérée comme de la compétence du SSD, alors un rendez-vous est proposé avec un travailleur social généraliste. Dans le cas inverse, une orientation est réalisée vers un autre partenaire.

Outre la difficile conciliation, déjà évoquée, entre la priorisation de certaines situations et le principe même d'accompagnement généraliste, la question de la sécurisation du parcours de l'usager, à la suite d'une orientation, peut se poser. Certes, le département s'est engagé dans la démarche d'accueil social inconditionnel de proximité, qui doit permettre « la mise en synergie des différentes compétences territoriales pour un service optimum à la population ». Cette démarche n'est pourtant pas achevée et les liens avec les autres partenaires principaux du premier accueil, au premier rang desquels les centres communaux d'action sociale (CCAS), ne sont pas formalisés (*cf. infra*).

Selon le département, il n'y a pas d'entrée, ni de sortie de l'accompagnement social, au motif qu'il ne s'agit pas d'un dispositif contractualisé. Il distingue néanmoins un accompagnement de courte (deux mois) et de longue (deux ans) durée. L'intensité, la fréquence des rendez-vous, le contenu des accompagnements ne sont pas évoqués.

Une définition formalisée et partagée permettrait de préciser les publics concernés, les travailleurs sociaux qui le réalisent, son contenu (réalisation d'un diagnostic, d'un plan d'actions partagé, d'un bilan par exemple), sa durée et son intensité idéales. Elle pourrait également permettre une pratique harmonisée sur l'ensemble du territoire.

III - Une organisation territoriale de l'accompagnement social à actualiser, des outils de pilotage insuffisants

Le département a ancré son action sociale dans les territoires. Un des enjeux les plus importants de la territorialisation est de proposer des actions spécifiques, ajustées aux besoins locaux, tout en garantissant l'équité des services rendus aux publics sur tout le département. L'organisation des services dans lesquels interviennent les travailleurs sociaux, ainsi que le pilotage de leur action doit donc répondre à ces exigences. Leur analyse fait apparaître des éléments positifs, mais aussi des limites, en particulier en ce qui concerne l'actualisation de la répartition des effectifs dans les TISMS.

A - Des efforts de rééquilibrage des moyens entre les territoires à poursuivre

Le directeur général des services a sous son autorité quatre directions générales adjointes (DGA). La DGA Solidarité encadre la direction de la vie sociale (DVS), dans laquelle se trouve le service social départemental. La cheffe du SSD encadre les 10 responsables des territoires d'intervention sociale et médico-sociale (TISMS), qui ont été mis en place en 2013 (*cf.* carte n° 1). Les TISMS ne recouvrent pas les mêmes périmètres que ceux des communes ou des intercommunalités. Au sein de ces territoires, 17 responsables d'équipes ont la responsabilité de 35 antennes, dans lesquelles sont affectés les travailleurs sociaux généralistes. Pour conserver le lien avec les équipes, outre les échanges quotidiens qui peuvent intervenir, un séminaire a lieu un jour par mois entre la cheffe de service et les responsables de territoire. Par ailleurs, le service propose également des informations, des groupes de réflexion, des comités de suivi des dispositifs à l'ensemble des agents du SSD.

La territorialisation suppose une affectation équilibrée des moyens sur les TISMS. Pendant la période sous revue, le département a réalisé un important travail de rééquilibrage des charges entre les territoires, qui est à souligner. Il s'agissait d'atteindre l'équité de traitement des usagers et l'harmonisation de la charge de travail des agents. Une démarche participative s'est déroulée pendant près d'un an (d'avril 2017 à mars 2018), afin de déterminer les indicateurs pertinents et de permettre une comparaison entre les territoires. Elle a réuni 70 travailleurs sociaux et cadres du SSD, au cours de plusieurs groupes de travail.

Des indicateurs de mesure d'activité (nombre de dossiers avec au moins une action dans les 12 derniers mois, logement, hébergement, enfance, insertion) et de contexte de travail (nombre d'habitants, de chômeurs, de bénéficiaires du RSA, de logements locatifs, de personnes sous le seuil de pauvreté) ont été retenus puis pondérés. Les indicateurs ont été produits pour chaque territoire, et en comparant ces données à la moyenne départementale, il a été possible de définir pour chaque TISMS le nombre de postes de travailleurs sociaux nécessaires. Une comparaison entre les nombres de postes théoriques et réels a été réalisée. À l'appui de ces résultats, le redéploiement de six postes a été décidé par le comité technique de 2018.

Les résultats mathématiques ont toutefois été atténués, de façon notable. Tout d'abord, et d'un point de vue global, ce sont 2,39 postes qui en théorie auraient pu être supprimés à l'issue de l'exercice. Le nombre de postes total est cependant resté identique, à 273. En outre, si l'on examine les redéploiements dans les territoires, certains écarts semblent importants, en particulier pour les TISMS d'Argenteuil (qui aurait dû perdre 2,23 postes et n'en perd qu'un) et d'Hautil (qui aurait dû perdre 3,19 postes et n'en perd que deux). À l'inverse, le TISMS de Montmorency aurait dû bénéficier de 3,36 postes, et n'en a gagné que deux. Le département a fait valoir la nécessité de mettre en œuvre ces redéploiements de façon progressive, afin de faciliter l'acceptabilité de la démarche. Cette approche est en effet pragmatique, et a rencontré l'adhésion des agents. Toutefois, les résultats de ce long travail collaboratif apparaissent peu significatifs au regard des moyens engagés.

Le rapport de présentation de la démarche au comité technique prévoyait également de réaliser une étude annuelle, grâce à la production d'indicateurs de référence. En cas de nécessité, des propositions de rééquilibrage des équipes devaient intervenir, tous les deux ans. Il n'a pas été possible de réaliser cette étude et aucune réaffectation n'a été réalisée depuis 2019. Le département a indiqué que le changement de logiciel, de Pilote vers Solis, n'avait pas permis de conserver les indicateurs élaborés pour l'étude de rééquilibrage de charge. Il a également souligné le fort impact de la crise sanitaire sur l'organisation du service et la mise en place d'autres indicateurs, pour justifier l'absence d'actualisation de ce travail.

Le département indique néanmoins observer avec attention la situation du territoire de Beaumont, dans lequel la charge de travail serait en augmentation. Il considère qu'il n'y a aucun territoire surdoté, sans pour autant s'appuyer sur des données chiffrées.

Pourtant, en juillet 2020, le cabinet FORS a réalisé un diagnostic sur la référence de parcours et l'accueil social inconditionnel. Il a examiné l'organisation des équipes et le fonctionnement interne des TISMS, après le rééquilibrage de 2019. Il a souligné les différences de nombre d'agents, de stabilité des équipes, et de caractéristiques pour les territoires d'intervention (densité, maillage partenarial). Ce diagnostic a donc souligné la persistance des enjeux liés à la territorialisation de l'action sociale.

Il semblerait donc utile pour le département de s'appuyer sur la démarche menée en 2018, et sur l'analyse du cabinet FORS en particulier, pour réévaluer la répartition de ses moyens humains sur les territoires.

Une autre modalité d'organisation des travailleurs sociaux peut avoir une influence sur la qualité de l'accompagnement social : l'affectation des dossiers. En milieu urbain, les travailleurs sociaux interviennent sur une seule commune, tandis qu'en secteur rural, elles accompagnent les publics de plusieurs villes (jusqu'à une dizaine). Il n'existe pas de spécialisation par fonction, par exemple pour les expertises. La répartition des dossiers se réalise dans chaque équipe, selon les nouvelles situations, en veillant à l'équilibre des charges de travail. Des réunions hebdomadaires de régulation, animées par les responsables d'équipe, peuvent permettre les ajustements nécessaires.

B - Une mise en place précoce et positive du système d'information (SI) social, une migration récente à parachever pour capitaliser les bonnes pratiques

1 - Le recours ancien à un outil informatique, un projet d'évolution légitime

Le département a mis en place de façon précoce un outil informatique au service du métier de travail social, ce qui constitue une bonne pratique du point de vue de la gestion. Il a pour cela, dès les années 2000, créé et développé en interne un logiciel, nommé « Pilote », couvrant l'ensemble du cycle du travail social dans ses différentes étapes, ainsi que la production des travailleurs sociaux.

Courant 2018, le département a fait le choix de changer son logiciel pour celui de l'environnement « Solis », système informatique utilisé par les autres directions de l'action sociale (hors maison départementale des personnes en situation de handicap, MDPH, et santé) et acquis progressivement depuis 2001. Cette décision a été motivée par le souci

légitime d'unifier le système d'information (SI), et de permettre sa maintenance et son évolution dans un cadre plus simple, celui d'une solution de marché, alors que Pilote devenait plus complexe et coûteux à maintenir et mettre à jour.

L'acquisition du logiciel d'accompagnement social de Solis, nommé « AST », a été réalisée dans le cadre du marché de maintenance et d'évolution des applications Solis, datant de 2019, liant le département à l'éditeur de logiciel Arche-MC2 et doté d'une enveloppe de 650 000 € HT.

2 - Des difficultés de migration qui restent en partie à surmonter

Le département a dû faire face à des difficultés de déploiement. La mise en service du logiciel était d'abord prévue pour début 2019, mais a subi plusieurs reports : d'abord en 2020 du fait de problèmes techniques, puis de la crise sanitaire et enfin de divers problèmes de déploiement dont l'apparition de milliers de dossiers et d'individus en doublons lors de la reprise des données de Pilote. La migration de Pilote à Solis est effective depuis décembre 2020, avec plus d'un an et demi de retard par rapport au calendrier initial.

Ces retards et ces difficultés ont eu des conséquences en matière de coûts. Au plan budgétaire, ces coûts n'ont pu être retracés avec précision au cours des investigations des juridictions financières¹⁵. En matière de ressources humaines, la maintenance et le fonctionnement d'AST représente trois équivalents temps plein (ETP) pour le département, dont deux techniciens chargés des réponses aux utilisateurs et du traitement des doublons.

Le travail à accomplir reste cependant considérable, puisque fin septembre 2023, il restait par exemple 34 037 doublons identifiés, avec mêmes noms, prénoms et date de naissance, sur les 42 090 dénombrés en octobre 2021. À titre de comparaison, le nombre de doublons restant à traiter est environ le même, en ordre de grandeur, que le nombre de familles reçues à l'accueil du service social départemental sur une année (31 544 en 2022).

¹⁵ L'enveloppe de 650 000 € HT du marché de 2019 a été consommée en trois ans, notamment à cause de l'ajout de modules dont AST fin 2020. Le marché a été renouvelé en février 2022 pour quatre ans fermes et un montant maximal global de 800 000 € HT.

3 - Une appropriation réelle mais inégale du nouveau SI, soutenue par un effort important de formation qui doit être poursuivi

Le département a fait un important effort d'accompagnement à la prise en main du nouveau logiciel par les travailleurs sociaux. Il a pour cela mobilisé un réseau de « correspondants Solis » sur l'ensemble du territoire départemental, constitué de 50 personnes ressources en février 2020 et qui en compte actuellement 47. Ces personnes ont été formées à Solis en interne, avec pour mission de transmettre leurs compétences dans les équipes. Ce dispositif, qui s'appuie sur les pratiques déjà en place avec Pilote, a été complété par des ateliers en individuel sur demande. Enfin, des documents de référence, fiches techniques et vidéos, sont à disposition des utilisateurs en permanence.

Au plan quantitatif, le nombre de dossiers enregistrés dans Solis en 2022 est légèrement inférieur à celui de 2018 et 2019, ce qui constitue au moins un indice d'une appropriation correcte mais inégale de l'outil, qui doit continuer à faire l'objet d'efforts de la part du département. Ainsi, le nombre de dossiers actifs enregistrés dans Pilote était de 42 606 en 2018 et 41 404 en 2019, contre 38 900 dans Solis en 2022 (-6 %).

Ce constat est confirmé au plan qualitatif par le département. Il estime, un an et demi après le déploiement de Solis, que « *l'appropriation est sans doute toujours inégale et plus difficile pour certains agents plus éloignés que d'autres des pratiques numériques, ou souhaitant privilégier l'échange et la relation avec les personnes accompagnées* ».

La fiabilité des saisies doit en particulier continuer à être améliorée. En effet, concernant le dénombrement des actes professionnels, « *Solis comptabilise des cases cochées ou des sélections dans des menus déroulants* » selon le département, or « *le travailleur social peut oublier de cocher la case ou au contraire cocher une case non appropriée* ». Ceci peut donc « *mettre en cause la fiabilité* » des informations saisies.

4 - Un SI à nouveau utilisé pour le pilotage mais à renforcer sur le suivi individuel de l'activité

Jusqu'en 2020, le département exploitait les données « métier » enregistrées dans Pilote à des fins de pilotage, pour l'ensemble du département, mais aussi au niveau de chaque territoire. Il suivait notamment le volume d'activité, à travers le nombre de dossiers actifs et le nombre d'actes et d'outils mobilisés par les travailleurs sociaux.

La mise en place de nouveaux indicateurs issus de Solis a nécessité un important travail du département au cours de l'année 2022, travail qui n'est pas terminé. Le département se heurte au fait que le logiciel de gestion électronique des documents (GED) de Solis n'est pas relié au requêteur comme l'était Pilote et ne permet donc pas le même décompte de la production des travailleurs sociaux. À ce stade, sont disponibles des indicateurs de volume d'activité, produits à des rythmes mensuels, trimestriels ou annuels : nombres de dossiers actifs, d'accueils, d'actes et de rendez-vous.

Le suivi de l'activité par travailleur social est en revanche moins avancé et reste à développer : il peut être réalisé, mais par des extractions ponctuelles, en fonction des besoins.

IV - Des partenariats locaux nombreux, qui pourraient être davantage formalisés

La mise en œuvre de l'accompagnement social s'accompagne de nombreux échanges partenariaux, qui peuvent prendre différentes formes : des instances d'échanges, des conventions, des chartes, mais aussi des délégations d'accompagnement de certains publics allocataires du RSA. Dans les cas de délégation d'accompagnement social à différents acteurs, y compris à des associations, des questions sur la lisibilité et la sécurisation des parcours des personnes peuvent se poser.

A - Des dispositifs de dialogue, qui devraient être renforcés et formalisés avec les CCAS

La stratégie de lutte contre la pauvreté a mis l'accent sur le développement des démarches d'accueil inconditionnel de proximité et de référent de parcours, précédemment évoquées, qui supposent un travail partenarial étroit.

L'accueil social inconditionnel de proximité (Asip) est issu des états généraux du travail social de 2015. Il garantit que toute personne souhaitant exprimer une demande d'ordre social bénéficie d'une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins, afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée. Les enjeux sont d'améliorer l'accès aux droits, de lutter contre le non recours et de répondre aux difficultés de coordination des intervenants sociaux.

Pour mettre en œuvre la démarche, le département a mis l'accent sur la notion de responsabilité partagée. Cela s'est traduit par des projets autour de la réalisation d'un diagnostic pour la mise en place d'un réseau d'acteurs en charge du premier accueil inconditionnel, mais aussi d'un référentiel, à décliner dans chaque territoire d'action sociale. Ce référentiel a été rédigé en 2021 avec la participation des équipes départementales et de leurs principaux partenaires. Il met l'accent sur le caractère partenarial de la démarche, qui implique un engagement de tous les acteurs autour d'un socle commun de principes en matière d'accueil social. Ces différentes actions devaient être cofinancées par l'État, dans le cadre du plan pauvreté, de 2019 à 2022.

La référence de parcours quant à elle consiste à accompagner les situations sociales particulièrement complexes, grâce à l'amélioration de la coordination des différents professionnels et à la participation active de la famille aux rencontres organisées autour de sa situation. Dans les financements du plan pauvreté, il était prévu notamment de réaliser un diagnostic, et de former les intervenants sociaux pour les sensibiliser à cette pratique.

De février 2019 à juillet 2020, une mission a été effectivement confiée au cabinet de recherche sociale FORS, précédemment cité. L'objectif était d'établir un diagnostic afin de mettre en place non seulement la référence de parcours, mais aussi l'accueil social inconditionnel de proximité. De nombreux agents mais aussi des partenaires et des usagers ont été mobilisés, lors d'entretiens et de groupes de travail sur tous les TISMS. Plusieurs nouveaux outils ont été réalisés dans la continuité de la mission : feuille de route pour chacun des territoires, charte de confidentialité à respecter par tous les partenaires, fiches « référent » et « procédure ».

Cependant, interrogé sur une formalisation plus poussée, le département a indiqué avoir fait le choix de ne pas s'engager dans cette voie « avec les engagements qui en découleraient ». Depuis 2022, la référence de parcours se traduit donc par l'évolution d'une posture professionnelle, qui devrait associer le plus possible la personne accompagnée aux décisions qui la concernent et mieux coordonner les actions des différents partenaires. Le département a indiqué, sans communiquer d'éléments chiffrés, que chaque travailleur social suivait deux à trois personnes dans le cadre de la référence.

La loi de décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active (RSA) et réformant les politiques d'insertion prévoit que les départements élaborent un programme départemental d'insertion (PDI). Dans le Val d'Oise, le PDI 2018-2022 définit et articule la politique du département et de ses partenaires en faveur des bénéficiaires du RSA, dont l'accompagnement social (à distinguer de l'accompagnement professionnel, assuré par Pôle emploi) entre dans le périmètre de la présente enquête. Il met ainsi l'accent sur

l'équilibre entre les droits et les devoirs des allocataires et sur la meilleure articulation de tous les acteurs de l'insertion et de l'emploi.

Les centres communaux d'action sociale (CCAS) représentent un acteur majeur de l'accompagnement social dans les territoires. En dehors des délégations pour l'accompagnement de certains bénéficiaires du RSA (*cf.* ci-dessous), l'articulation avec le département n'est pas formalisée. Chaque CCAS choisit ses publics en fonction de ses priorités politiques, et le SSD ajuste son offre de service en conséquence¹⁶. Les responsables des CCAS et du département se réunissent, à des rythmes variables (mais au moins une fois par an). La démarche Asip a quant à elle entraîné plus de réunions de travail avec les CCAS, sans aboutir à des conventions concernant l'accompagnement social.

Le département n'a aucune compétence pour imposer aux communes et intercommunalités des modalités de coopération et d'articulation de leurs interventions. Pour autant, sa qualité de chef de file de l'action sociale, rappelée de façon constante par les lois de décentralisation, pourrait lui permettre d'initier des travaux pour aboutir à de nouvelles conventions, si ce n'est avec tous les CCAS, du moins avec les plus importants du territoire.

La formalisation des principes de répartition des publics, permettrait ainsi de sécuriser les parcours des usagers, et d'améliorer la lisibilité des prises en charge.

B - Des délégations d'accompagnement social, dont les objectifs pourraient être précisés

Le département a conclu des conventions de délégation d'accompagnement social pour certains publics, qu'ils soient bénéficiaires ou non du RSA.

1 - L'accompagnement délégué des bénéficiaires du RSA

Les bénéficiaires du RSA, selon l'article L.262-27 du code de l'action sociale et des familles, ont droit à un accompagnement social et professionnel organisé par un référent unique. Le PDI de 2018 précise les différentes conventions pour l'accompagnement d'une partie de ces publics, y compris en termes d'accompagnement social : les CCAS, la Caf,

¹⁶ Il existe toutefois des protocoles de travail avec certains CCAS, dans le cadre particulier des expulsions locatives, par exemple avec les CCAS de Pontoise et de Montigny.

Pôle emploi¹⁷ et certaines associations. Pour expliquer la répartition des publics entre les acteurs, le PDI précise incidemment que le SSD accompagne les familles, les CCAS les personnes isolées sans enfant et la Caf une partie du public bénéficiaire du RSA majoré (c'est-à-dire les parents isolés).

En 2004, à la suite du transfert de compétence du revenu minimum d'insertion aux départements, certains CCAS ont conventionné pour contractualiser et accompagner les bénéficiaires. Ce cadre a été maintenu à l'occasion de la mise en œuvre de la loi du 1^{er} décembre 2008 généralisant le RSA. En 2022, ces conventions concernaient 50 CCAS, et près de 6 319 contrats d'engagement réciproques (CER) ont été signés. Les modalités de financement sont définies par rapport au nombre de CER, et trois coûts par contrat ont été définis, en fonction du professionnel chargé de l'accompagnement (agent administratif ou travailleur social) et de son contenu (accès aux droits, accompagnement personnalisé, accompagnement global avec un conseiller de Pôle emploi).

Les publics pris en charge sont ceux qui résident dans la commune du CCAS en question. Le versement de la participation financière du département dépend de la production d'un bilan quantitatif et qualitatif de l'action menée en juin et en décembre de l'année concernée, sans que soient précisés les objectifs à atteindre dans ce cadre (par exemple en matière de taux de contractualisation, de délai entre la date d'orientation et de premier rendez-vous d'accompagnement, de sortie dynamique)

Le partenariat avec la Caf s'inscrit dans le cadre d'une convention de gestion signée avec le département, pour l'instruction, le paiement du RSA mais aussi l'accompagnement d'une partie des publics. Ainsi, pendant la période sous revue, la Caf a accompagné les bénéficiaires de RSA majoré, puis les parents isolés, de moins de 26 ans avec un enfant à charge de moins de trois ans.

Le département peut aussi conventionner avec des associations pour des actions d'accompagnement social, d'évaluation et d'orientation. Le PDI précise, dans ses annexes, que ces interventions s'adressent aux personnes seules ou aux couples sans enfants qui ne bénéficient pas d'un accompagnement par un opérateur du PDI ou par le SSD. De fait, par

¹⁷ Il ne s'agit pas là d'une délégation d'accompagnement, mais de la mise en place de l'accompagnement global des demandeurs d'emploi. Le département s'est engagé à accompagner 900 demandeurs d'emploi, bénéficiaires ou non du RSA. Il faut souligner que certains CCAS mettent en œuvre des mesures d'accompagnement global, en contrepartie de financements, pour le compte du département.

exemple, une convention a été conclue avec l'association AFI, pour un millier de places en deux ans¹⁸ dans certaines villes du département. Les plans de financement de lutte contre la pauvreté de 2019 à 2022 indiquaient que dans ces villes (Argenteuil, Bezons et Montigny les Cormeilles), les CCAS s'étaient désengagés de l'accompagnement de tous les bénéficiaires du RSA, au profit des seuls ménages avec enfants.

Le paiement de la convention est conditionné à la production d'une attestation de démarrage de l'action, à la transmission des dépenses réalisées et de bilans qualitatif et quantitatif. Le PDI évoque quant à lui des indicateurs d'évaluation dénués d'objectifs chiffrés : accueillir et évaluer la situation des personnes, les prendre en charge et les suivre en cas d'impossibilité d'orientation vers une autre action, élaborer un CER.

2 - L'accompagnement délégué « tout public »

En dehors de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA, le département a conclu des conventions avec des associations pour articuler son intervention auprès de certains publics. Ainsi, le Secours Catholique a été chargé de conduire une action d'accueil, d'évaluation et d'accompagnement vers l'accès aux droits en 2018 et 2019, pour les personnes bénéficiant d'une domiciliation administrative sur le territoire de Cergy (notamment les demandeurs d'asile, les sortants de prisons ou les personnes sans domicile). Les personnes éligibles au RSA devaient être réorientées vers le SSD pour la contractualisation et l'accompagnement dans le cadre de l'insertion. Le paiement de la convention était conditionné au démarrage effectif de l'action, et à la production de bilans intermédiaire et finaux. Les modalités de contrôle prévoyaient également l'obligation de transmettre une synthèse qualitative ainsi que des indicateurs d'activité et de résultat prévus dans le cahier des charges et le modèle de bilan transmis par le département sans qu'ils soient rappelés dans la convention.

Depuis 2004, une convention de délégation d'accompagnement social, pour tous les publics, a été signée avec le CCAS de Saint Gratien. Il s'agit d'un dispositif exceptionnel, qui permet à la commune d'être remboursée par le département de la masse salariale de deux travailleurs sociaux. Ils réalisent tous les missions du SSD sauf l'évaluation des informations préoccupantes (IP). La commune doit remettre chaque année un rapport d'activité aux services du département.

¹⁸ Cette action bénéficie de financements de l'État dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté, dans l'axe consacré à l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

Comme pour les conventions RSA, les délégations d'accompagnement « tout public » font certes référence à la production de bilans, mais le département n'a pas fixé d'indicateurs ni d'objectifs à atteindre, que cela soit en termes quantitatif ou qualitatif. Il semblerait utile pour le département de réfléchir à ces objectifs à l'avenir.

C - Le désengagement des partenaires institutionnels : un sujet récurrent qui n'est pas étayé par des données chiffrées

Les travailleurs sociaux et leur hiérarchie ont évoqué à plusieurs reprises la qualité du partenariat institutionnel, que cela soit au cours des entretiens, des questionnaires, de notes internes ou de l'enquête d'opinion¹⁹. Deux sujets apparaissent : le désengagement des partenaires institutionnels sur le territoire et l'adressage vers le SSD des situations sociales les plus difficiles.

Ainsi, certains services sociaux (la Caf, la caisse régionale de l'assurance maladie Île-de-France, CRAMIF, et certains CCAS) auraient restreint leurs offres de service, ainsi que leurs champs d'action. De nouveaux partenaires sont apparus sur le territoire, tels que les maisons France services et les points d'information médiation multi service (PIMMS), dans le registre de l'accès aux droits sociaux. En revanche, les permanences des services publics d'État auraient « déserté les territoires »²⁰, et ne seraient plus accessibles que par voie numérique.

Il serait également impossible pour les travailleurs sociaux de contacter des référents identifiés dans les services partenaires, pour résoudre les difficultés d'accès aux droits des personnes. Ainsi le département déplore le manque de partenaires relais dans les situations complexes. Le SSD serait devenu le service le plus sollicité pour la prise en charge des situations complexes.

Le département n'a toutefois pas produit d'éléments chiffrés concernant les reports de charge sur l'activité de ses travailleurs sociaux.

¹⁹ Cf annexe 5 sur l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux.

²⁰ Source : note concernant la stratégie d'accroissement de la pluridisciplinarité des équipes du service social départemental d'avril 2023.

CONCLUSION

Au prétexte qu'il ne s'agit pas d'un dispositif contractualisé, le département n'a formalisé aucun élément concernant l'accompagnement social. Cette position de principe devrait être revue, compte tenu du rôle central de l'accompagnement dans les offres d'interventions sociales du département. L'absence de définition emporte des incertitudes à chaque étape du processus. En premier lieu, figure la question des bénéficiaires d'un accompagnement social.

Le département, de façon claire et constante, affirme la possibilité pour toute personne qui se présente au SSD d'être accueillie et informée sur ses droits. En revanche, l'accès à l'étape suivante, celle de l'accompagnement social proprement dit, n'est pas inconditionnel. Il est soumis à une évaluation, pour déterminer si la demande de la personne relève du champ du SSD. Cette notion de « compétences » du SSD peut sembler difficile à concilier avec le principe même d'accompagnement généraliste. Par ailleurs, la question de la sécurisation du parcours de l'utilisateur, à la suite d'une orientation vers un autre partenaire, peut se poser. Le département aurait intérêt à formaliser son processus d'accompagnement social (publics, entrée/sortie, durée, intensité, contenu...), pour proposer une offre d'intervention sociale harmonisée sur le territoire, l'encadrer, et définir ses objectifs.

L'organisation de l'action sociale du département est territorialisée. En 2018, le département a réalisé un travail important de rééquilibrage des affectations de travailleurs sociaux entre les territoires, qui est à souligner. Toutefois, le département n'a pas poursuivi la démarche, alors que certains éléments auraient pu l'y inciter. Il semblerait utile de travailler de nouveau sur cette question. L'outil Solis, déployé à la fin de l'année 2020 pour remplacer un logiciel interne, doit permettre à terme de piloter l'action du service. Des difficultés de migration sont encore à surmonter, ainsi que de fiabilité dans la saisie des données par les travailleurs sociaux. Les indicateurs de suivi d'activité, en cours de construction, doivent être consolidés.

Le département a développé de nombreux partenariats sur le territoire, sous diverses formes. Il n'a aucune compétence pour imposer aux autres collectivités locales des modalités de coopération de leurs interventions. Pour autant, sa qualité de chef de file de l'action sociale, rappelée de façon constante par les lois de décentralisation, pourrait lui permettre d'initier des travaux pour aboutir à de nouvelles conventions, si ce n'est avec tous les CCAS, du moins avec les plus importants du territoire.

Chapitre II

Les moyens mobilisés : quel est le coût de l'accompagnement social ?

Les moyens mobilisés par le département pour accomplir ses missions d'accompagnement social relèvent de deux catégories : des dépenses de masse salariale pour financer les emplois de travailleurs sociaux mobilisés destinés à accomplir les missions d'accompagnement social généraliste et des dépenses d'intervention pour financer les aides sociales extra-légales mobilisées par les travailleurs sociaux au bénéfice des personnes accompagnées. Les premières dépendent très largement du volume des emplois en équivalent temps plein travaillé (ETPT) effectivement mobilisés pour accomplir ces missions, et du coût de l'emploi d'un travailleur social pour le département. Les secondes sont prévues par le règlement départemental d'aide sociale, actualisé en mai 2022.

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

Le nombre de travailleurs sociaux a diminué entre 2018 et 2022 (de 230,2 à 223,3 ETPT) alors que leur masse salariale est passée de 10,9 à 11,8 M€, représentant entre 7,8 % et 8 % de la masse salariale totale de la collectivité selon les années.

A - La baisse des effectifs de travailleurs sociaux et l'augmentation des effectifs de la collectivité

Entre 2018 et 2022, le nombre d'équivalent temps plein travaillés (ETPT) consacrés à l'accompagnement social généraliste varie entre 223,3 ETPT la dernière année et 230,2 ETPT en 2018. Les variations annuelles sont comprises entre + 0,05 % et -4,2 %. Les services du département expliquent cette baisse par le décalage des recrutements sous l'effet de la crise sanitaire et la raréfaction des candidats.

Tableau n° 2 : ETP et ETPT de travailleurs sociaux généralistes, d'agents au sein de la DG et au sein de la collectivité de 2018 à 2022

	2018	2019	2020	2021	2022	Δ 2022/2018
ETP TS	269	261	269	267	265	-1,5 %
Δ n/n-1	s.o.	-2,97 %	3,07 %	-0,74 %	-0,75 %	s.o.
ETPT TS	230,2	230,3	231,8	233	223,3	-3 %
Δ n/n-1	s.o.	0,05 %	0,7 %	0,5 %	-4,2 %	s.o.
ETPT DGAS	1 254	1 272	1 268,5	1 274	1 293,7	3,2 %
Δ n/n-1	s.o.	1,44 %	-0,27 %	0,44 %	1,54 %	s.o.
ETPT Collectivité	3 235,6	3 317,3	3 316,3	3 364,2	3 345	3,4 %
Δ n/n-1	s.o.	2,5 %	-0,03 %	1,4 %	-0,6 %	s.o.

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

Dans le même temps, les emplois mobilisés pour la direction générale de l'action sociale (DGAS) ont progressé de 3,2 % passant de 1 254 à 1 293,7 ETPT soit la même tendance que le total des emplois au sein de la collectivité, autour de 3 345 ETP. Les travailleurs sociaux généralistes représentent environ 6,7 % du total des emplois de la collectivité, et 17,3 % des emplois de la DGAS (une baisse est observée en 2022, les emplois de travailleurs sociaux généralistes passant sur la période de 18,4 % à 17,3 % des emplois de la DGAS). Les emplois de la DGAS représentent au total plus d'un tiers du total des emplois de la collectivité (38,7 % par exemple en 2022).

**Tableau n° 3 : rapport des emplois de travailleurs sociaux
(TS)/emplois de la DGAS et du total des emplois de la collectivité
entre 2018 et 2022**

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>ETPT TS / ETPT collectivité</i>	7,1 %	6,9 %	7 %	6,9 %	6,7 %
<i>ETPT TS / ETPT DGAS</i>	18,3 %	18,1 %	18,3 %	18,3 %	17,3 %
<i>ETPT DGAS / ETPT Collectivité</i>	38,8 %	38,3 %	38,2 %	37,9 %	38,7 %

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

Le taux d'encadrement de la population départementale, défini ici comme le nombre d'habitants rapporté au nombre de travailleurs sociaux généralistes, est de 5 707 en 2022, relativement stable de 2018 à 2021 sauf en 2022 où le nombre de travailleurs sociaux diminue. Les autres ratios d'encadrements définis sur des populations spécifiques, mieux ciblées car ces populations sont davantage susceptibles d'avoir recours aux travailleurs sociaux, sont également relativement stables sur la période : entre 916 et 926 personnes vivant sous le seuil de pauvreté, entre 240 et 263 bénéficiaires de minima sociaux et entre 149 et 169 bénéficiaires du RSA par travailleur social.

Tableau n° 4 : bénéficiaires de minima sociaux, du RSA (BRSA) et personnes sous le seuil de pauvreté par travailleur social généraliste

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>BRSA/TS généralistes</i>	149	152	169	160	n.d
<i>Bénéficiaires minima sociaux / TS généralistes</i>	240	243	263	255	n.d
<i>Persommes vivant ss le seuil de pauvreté / TS généralistes</i>	926	923	916	n.d	n.d
<i>Habitants / TS généralistes</i>	5 381	5 427	5 385	5 407	5 707

Source : Cour des comptes, d'après données du département et données Drees

Comme cela a déjà été indiqué, les travailleurs sociaux ne consacrent qu'une partie de leurs temps de travail à l'accompagnement social généraliste. Les fonctions d'expertise, en particulier pour l'évaluation des informations préoccupantes en matière de protection de l'enfance mais également pour les évaluations prescrites dans le cadre des mesures d'accompagnement social personnalisées (Masp) ou des procédures de prévention des expulsions locatives, mobilisent une part significative de leur temps de travail, estimée en moyenne à 25 %.

Le tableau ci-après présente une estimation des effectifs des fonctions d'accompagnement social généraliste, à partir de la totalité des ETPT consacré à ces deux missions à laquelle une quote-part de 75 % correspondant à leur temps de travail effectivement consacré à l'accompagnement social généraliste est appliquée.

Tableau n° 5 : ETPT de travailleurs sociaux généralistes et de TS spécialisées, quote-part de ces ETPT consacrés à l'expertise/évaluation des IP et à l'accompagnement social généraliste, de 2018 à 2022

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>ETPT TS généralistes</i>	230,16	230,28	231,8	233,04	223,31
<i>Quote-part du total des ETPT consacrés à l'expertise et évaluation IP (25 %)</i>	57,54	57,57	57,95	58,26	55,83
<i>Quote-part du total des ETPT consacrés à l'accompagnement social généraliste (75 %)</i>	172,62	172,71	173,85	174,78	167,48

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

Ces chiffres permettent de réviser les ratios d'encadrement potentiel des populations susceptibles d'être concernées par les fonctions d'accompagnement social du département en ne prenant que les fonctions d'accompagnement social, comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau n° 6 : bénéficiaires de minima sociaux, BRSA et personnes sous le seuil de pauvreté par ETPT de TS généralistes uniquement consacrés aux fonctions d'accompagnement

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>BRSA / TS généralistes</i>	199	203	226	213	n.d.
<i>Bénéficiaires minima sociaux / TS généralistes</i>	320	324	351	340	n.d.
<i>Personnes vivant ss le seuil de pauvreté / TS généralistes</i>	1 234	1 230	1 221	n.d.	n.d.
<i>Habitants / TS généralistes</i>	7 175	7 236	7 181	7 209	7 609

Source : Cour des comptes, d'après les données du département et données DREES

B - L'augmentation modérée de la masse salariale associée sous l'effet des mesures générales et locales

Entre 2018 et 2022, la masse salariale dédiée à la rémunération des travailleurs sociaux est passée de 10,9 à 11,8 M€, soit +8,4 % en cinq exercices (soit une augmentation annuelle lissée de 1,7 %), représentant entre 7,8 % et 8 % de la masse salariale totale de la collectivité selon les années. Dans le même temps, la masse salariale totale a progressé à un rythme légèrement plus soutenu, de +9,9 %, soit une augmentation annuelle lissée de +2 %. L'évolution de la masse salariale consacrée à la rémunération des travailleurs sociaux a en particulier augmenté en 2019 (+1,9 %) et en 2021 (+3,5 %).

Tableau n° 7 : évolution de la masse salariale des TS et de l'ensemble des agents de la collectivité sur la période 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2018
<i>Masse salariale annuelle travailleurs sociaux (M€)</i>	10,927	11,131	11,253	11,649	11,849	8,4 %
<i>Δ annuelle</i>	s.o.	1,9 %	1,1 %	3,5 %	1,7 %	s.o.
<i>Masse salariale annuelle associée aux services</i>	138,276	142,757	143,177	146,108	151,931	9,9 %

	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2018
<i>départementaux (M€)</i>						
<i>Δ annuelle</i>	s.o.	3,2 %	0,3 %	2 %	4 %	s.o.
<i>Masse salariale annuelle services départementaux hors TS (M€)</i>	127,349	131,625	131,923	134,458	140,081	10 %
<i>Δ annuelle</i>	s.o.	3,4 %	0,2 %	1,9 %	4,2 %	s.o.

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

Ces évolutions n'étant pas corrélées à celles des emplois (*cf. supra*), elles sont donc liées à l'évolution du coût de l'emploi sur cette période retracée dans le tableau ci-dessous.

Tableau n° 8 : évolution de la masse salariale des TS et de l'ensemble des agents de la collectivité, coût de l'emploi sur la période 2018-2022

	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2022/2018
<i>Masse salariale annuelle travailleurs sociaux (M€)</i>	10,927	11,131	11,253	11,649	11,849	8,4 %
<i>ETPT travailleurs sociaux</i>	230	230	232	233	223	-3 %
<i>Coût de l'emploi de TS</i>	47 476	48 340	48 548	49 991	53 063	11,8 %
<i>Δ annuelle</i>	s.o.	1,8 %	0,4 %	3 %	6 %	s.o.
<i>Coûts annuels associés aux services départementaux (M€)</i>	138,276	142,757	143,177	146,108	151,931	9,9 %
<i>ETPT Collectivité</i>	3 236	3 317	3 316	3 364	3 345	3,4 %
<i>% de la MS des TS sur MS totale</i>	7,9 %	7,8 %	7,9 %	8 %	7,8 %	s.o.
<i>Coût de l'emploi au sein de la collectivité</i>	42 736	43 034	43 173	43 431	45 421	6,3 %
<i>Δ annuelle</i>	s.o.	0,7 %	0,3 %	0,6 %	4,6 %	s.o.

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

Une augmentation significative du coût de l'emploi des travailleurs sociaux est observée en 2011 et 2022 (+ 2,97 % et + 6,14 %). Au total sur

cinq ans, le coût de l'emploi de travailleur social a progressé de + 11,8 %, progression supérieure à celle du coût de l'emploi moyen sur l'ensemble de la collectivité + 6,3 %.

Cet écart s'explique par les évolutions successives qui ont affecté de manière spécifique le coût de l'emploi des travailleurs sociaux résultant d'une série de mesures catégorielles, de portée nationale et locales, qui ont eu pour objectif d'améliorer l'attractivité de ces métiers en tension (*cf.* chapitre IV) :

- la rémunération des travailleurs sociaux polyvalents du service social départemental relevant du grade d'assistant socio-éducatif a fait l'objet de plusieurs mesures de revalorisation indiciaire ou indemnitaire entre 2018 et 2022, qui explique cette augmentation du coût de l'emploi de travailleur social :
- le passage du cadre d'emplois en catégorie A au 1^{er} février 2019, dans le cadre du protocole parcours professionnel carrières et rémunérations (PPCR), entraînant une hausse globale du traitement indiciaire de l'ensemble des agents occupant ce grade ;
- la revalorisation du régime indemnitaire des travailleurs sociaux, dont les travailleurs sociaux du service social départemental, par la délibération n°2-31 du 17 décembre 2021 du Conseil départemental, à compter du 1^{er} janvier 2022 (passage de la part fixe annuelle de 318 à 385 € pour les assistantes sociales et conseillères en économie sociale et familiale (CESF), travailleur Masp ; passage de la part variable de 880 à 1 246 €) ;
- la revalorisation du point d'indice de la fonction publique au 1^{er} juillet 2022 (+3,5 %) ;
- la Prime « Ségur » (voir ci-dessous, chapitre IV) devenu le complément de traitement indiciaire. Le département a choisi, par une délibération n°2-41 du 8 juillet 2022 du Conseil départemental, d'instituer la prime de revalorisation dite prime « Ségur » prévue par le décret n°2022-728 du 28 avril 2022, à plusieurs catégories de personnels dont les travailleurs sociaux polyvalents du service social départemental relevant du grade d'assistant socio-éducatif. Cette prime, d'un montant de 49 points d'indice (+192 euros net mensuels à la date du décret), a été versée à compter du 1^{er} septembre 2022. Le décret n°2022-1497 du 30 novembre 2022 a transformé cette prime de revalorisation en un complément de traitement indiciaire, du même montant, en le rendant obligatoire à compter du 1^{er} avril 2022²¹.

²¹ Régularisation du paiement de ce complément de traitement indiciaire rétroactivement au 1^{er} avril 2022 pour les agents bénéficiaires de la prime « Ségur » sur la paie d'avril 2023.

Les services du département estiment que toutes ces mesures ont déjà, en 2023, un impact sur l'attractivité du territoire (notamment dans les territoires de Garges-Lès-Gonesse, Sarcelles, Villers le bel et Gonesse-Goussainville soit l'est du département du Val-d'Oise, particulièrement moins attractifs) et sur les recrutements.

Pour tenir compte du fait que les travailleurs sociaux consacrent une partie importante de leur temps de travail à des fonctions d'expertise, il est également proposé de calculer une quote-part de la masse salariale des travailleurs sociaux qui se consacrent effectivement aux fonctions d'accompagnement. Dans le tableau ci-dessous, la méthode utilisée repose sur la valorisation des ETPT présentés dans la partie II.I.1, à laquelle est appliqué le coût de l'emploi moyen des emplois de travailleurs sociaux.

Tableau n° 9 : masse salariale associée à la quote-part de temps de travail des TS en ETPT consacrée à l'accompagnement social généraliste

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Quote-part du total des ETPT consacrés à l'accompagnement social généraliste (75 %)</i>	172,6	172,7	173,9	174,8	167,5
<i>Coût de l'emploi de TS</i>	47 476	48 340	48 548	49 991	53 063
<i>Masse salariale associée de la quote-part accompagnement social généraliste (M€)</i>	8,195	8,348	8,440	8,737	8,887

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

II - Un coût limité des conventions de délégation d'accompagnement social

Le département délègue à certains CCAS (50 CCAS conventionnés en 2022 pour 6 319 contrats d'engagement réciproques signés) et à des associations l'accompagnement social des bénéficiaires du RSA. Ainsi, le département a conclu une convention avec l'association AFI pour un millier de places en deux ans dans certaines zones du département à destination aux personnes seules ou aux couples sans enfants qui ne bénéficient pas d'un accompagnement par le SSD ou par un opérateur du PDI.

Tableau n° 10 : coût des conventions de délégation 2018-2022

<i>Coût délégations</i>	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2018/22
<i>ASLL en M€</i>	1,283	1,321	1,247	1,324	1,457	13 %
<i>CCAS/RSA en M€</i>	0,828	0,859	0,521	1,275	0,814	-1,8 %
<i>CCAS Saint Gratien en €</i>	51 439	40 778	45 071	37 763	nc	
Total en M€	2,163	2,222	1,814	2,637	2,271	4,9 %

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

L'accompagnement social lié au logement est également délégué à des associations. Cet accompagnement social a pour objectif de garantir l'accès et le maintien dans le logement autonome des publics en difficulté (l'accompagnement social dans le cadre du fonds de solidarité pour le logement (FSL) est réservé aux ménages en grande difficulté.

Depuis l'origine, le CCAS de la commune de Saint Gratien emploie deux travailleuses sociales qui font de l'accompagnement social généraliste, pour le compte du département, au profil des habitants de la commune.

III - Les aides mobilisées dans le cadre d'un accompagnement social essentiellement en faveur des personnes vulnérables et du maintien ou accès au logement

En dehors des aides légales, le département verse différents types d'aides extra-légales en faveur des familles notamment pour permettre le maintien ou l'accessibilité dans le logement à travers le FSL (fonds de solidarité pour le logement) et des aides financières pour protéger les personnes vulnérables. En 2022, le département a dépensé 4,6 M€, soit 25 % de plus qu'en 2018, notamment en raison des dépenses liées au FSL et en faveur des personnes vulnérables.

**Tableau n° 11 : les aides financières hors aides légales versées
aux personnes accompagnées**

<i>Dépenses</i>	2018	2019	2020	2021	2022	Évol. 2018/2022
<i>Fonds de solidarité logement (FSL) en M€</i>	1,733	1,694	1,769	1,692	1,559	-10 %
<i>Nombre de bénéficiaires</i>	5 812	5 911	4 885	6 059	5 391	-7 %
<i>Protection des personnes vulnérables (femmes enceintes, familles en errance, femmes victimes de violence) en M€</i>	1,846	2,244	2,588	2,505	2,853	54 %
<i>Nombre de ménages accompagnés</i>	284	279	245	244	258	
<i>Fonds d'aide aux jeunes en €</i>	61 334	50 297	79 830	130 059	133 856	118 %
<i>Nombre de jeunes bénéficiaires FAJ et/ou FAJ d'urgence</i>	495	439	713	1 346	1 172	137 %
<i>Aide à l'hébergement en foyers jeunes travailleurs en €</i>	43 422	36 360	996 703	52 619	57 978	33 %
<i>Nombre de bénéficiaires</i>	23	25	31	25	31	35 %
<i>Total des aides en M€</i>	3,684	4,025	5,433	4,380	4,605	25 %

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

Le coût consolidé de l'accompagnement social (cf. tableau ci-dessous) peut être estimé à 15,8 M€ en 2022. Rapporté au nombre de bénéficiaires de minima sociaux sur le territoire, cela permet de quantifier l'effort financier consenti par le département pour les missions d'accompagnement social par potentiel bénéficiaire (265 € en 2021, et 191 € hors aides financières).

Tableau n° 12 : le coût consolidé de l'accompagnement social du département

	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 18/2022 (%)
<i>Coût de la masse salariale en M€</i>	8,195	8,348	8,440	8,737	8,887	8,44 %
<i>Coût des délégations en M€</i>	2,163	2,222	1,814	2,637	2,271	4,96 %
<i>Coût des aides financières en M€</i>	3,684	4,025	5,433	4,380	4,605	24,98 %
<i>Total en M€</i>	14,043	14,596	15,688	15,756	15,763	12,24 %
<i>Bénéficiaires de minima sociaux + APA</i>	67 504	68 498	72 902	71 940	n.d.	n.d.
<i>Dépenses d'accomp. social/BMS (en €)</i>	254 €	261 €	257 €	265 €	n.d.	n.d.
<i>Dépenses d'accomp. social hors aides fin./BMS (en €)</i>	188 €	189 €	168 €	191 €	n.d.	n.d.

Source : Cour des comptes, d'après les données du département

Tableau n° 13 : les dépenses sociales nettes du département

<i>En €</i>	2018	2019	2020	2021	Évolution 2018/2021
<i>Total des dépenses sociales nettes du dpt (M€)</i>	598,702	612,866	655,331	670,707	12,0 %
<i>dt aides personnes âgées</i>	75,481	76,225	82,665	81,546	8,0 %
<i>dt aides personnes handicapées</i>	140,150	136,778	140,033	152,386	8,7 %
<i>dt aides sociales à l'enfance</i>	133,504	143,852	150,130	149,803	12,2 %
<i>dt RSA</i>	207,890	215,032	241,109	245,474	18,1 %
<i>dt autres*</i>	41,675	40,978	41,392	41,496	-0,4 %

Source : Cour des comptes, d'après enquête aide sociale de la Drees 2022

*Services communs, autres interventions sociales et dépenses de personnel.

Le tableau ci-dessus détaille le montant total des dépenses sociales du département sur la période sous-revue. Globalement, le département consacre 670,7 M€ en 2021 aux dépenses sociales nettes (tout particulièrement les dépenses sociales à l'enfance et les dépenses liées au RSA). Celles-ci progressent de 12 % entre 2018 et 2021. On peut estimer que le coût global de l'accompagnement social représente 2,35 % des dépenses sociales du département en 2021²².

²² Les dernières statistiques de la Drees disponibles sont celles de 2021.

CONCLUSION

L'accompagnement social généraliste du département est assuré par les travailleurs sociaux. En 2022, il mobilisait 223 professionnels (en ETPT), chiffre évoluant légèrement sur la période 2018 et 2021. En 2022, un léger décrochage est constaté en raison du retard pris par les procédures de recrutement à la suite de la crise sanitaire et à la moindre attractivité des métiers du travail social notamment dans l'est du département.

Ces emplois représentent 17,3 % des effectifs de la DGAS et 38,7 % de ceux de l'ensemble de la collectivité. Leur quote-part exclusivement dédiée à l'accompagnement social généraliste, après déduction du temps de travail consacré aux fonctions d'expertise, notamment l'évaluation des informations préoccupantes, qui représente en moyenne 25 % du leur temps de travail des travailleurs sociaux, est estimée à 167 ETPT.

Ils offrent au département une capacité d'accompagnement des personnes potentiellement concernées faible comparée aux autres départements de l'enquête : sur l'année de référence 2021, la collectivité départementale disposait d'un travailleur social principalement affecté à la mission d'accompagnement social généraliste pour 340 bénéficiaires de minima sociaux (AAH, ASS et RSA), et d'un travailleur social pour 213 bénéficiaires du RSA. Si le cycle d'accompagnement social généraliste moyen durait une année et que chaque travailleur social accompagnait environ 95 personnes, cela signifie que les travailleurs sociaux du département pourraient proposer un accompagnement social à l'ensemble de la population des bénéficiaires de minima sociaux trois ans et demi. Par comparaison, le nombre de travailleur social de la Caf du Val-d'Oise est de 51 professionnels.

Le coût de l'accompagnement social est constitué de trois types de dépenses : la masse salariale des travailleurs sociaux affectés à cette mission, le coût des éventuelles délégations de compétence sur le périmètre concerné et enfin, le coût des aides financières extra légales octroyées dans le cadre d'un accompagnement social. Concernant la masse salariale des travailleurs sociaux, celle-ci représente 11,8 M€ en 2022 dont 8,9 M€ pour la seule quote-part correspondant à l'activité d'accompagnement social stricto sensu (sur les 151,9 M€ de dépense totale de masse salariale pour la collectivité). Ces dépenses ont été en progression constante sur la période (+8,4 % entre 2018 et 2022). Cette évolution est pour l'essentiel liée à la mise en œuvre de mesures catégorielles, au niveau national (passage en catégorie A, revalorisation salariale dans les suites du Ségur) ou local (amélioration du régime indemnitaire).

En 2022, le coût des délégations de compétence est estimé à 2,3 M€ même s'il est difficile de séparer l'accompagnement social de l'accompagnement socio-professionnel. Le département a consacré 4,6 M€ aux aides financières d'urgence à destination des familles et des personnes vulnérables. Le coût consolidé de l'accompagnement social est donc estimé à 15,8 M€ pour l'année 2022.

Globalement, en 2021, le coût consolidé de l'accompagnement social représente 2,35 % du total des dépenses sociales nettes du département du Val-d'Oise.

Chapitre III

L'accompagnement social, un processus difficile à documenter et globalement de faible intensité

L'accompagnement social est mal documenté, faute de formalisation suffisante du processus métier et d'outillage informatique adapté, ce qui rend son suivi difficile, et qui est caractérisé par sa faible intensité moyenne.

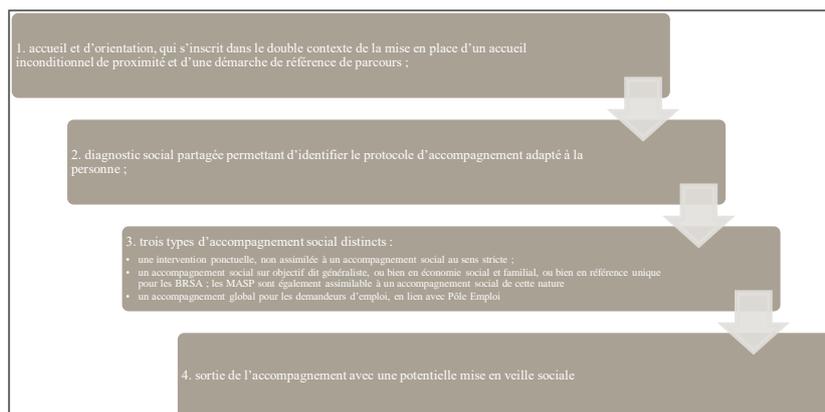
I - Un processus métier peu documenté et insuffisamment outillé

L'accompagnement social généraliste ne fait pas l'objet d'une définition et de descriptions en tant que processus métier dans le département du Val-d'Oise, qui le considère comme une pratique dont les fondements doivent être acquis au moment de la formation initiale des professionnels recrutés. Il n'existe donc logiquement pas de référentiel professionnel d'ensemble permettant de documenter la mise en œuvre des étapes clef du processus d'accompagnement social généraliste (accueil, diagnostic et orientation ; contrat d'accompagnement, rendez-vous et actions ; bilan et sortie) ou de distinguer formellement l'accompagnement social au sens strict et les prestations d'information, de conseil ou les réponses à des demandes ponctuelles. Seuls l'accompagnement social dans le cadre des Masp ou de l'accompagnement en économie social et familial (AESF) échappent à cette règle de droit commun.

En dépit de cette absence de formalisation du processus d'accompagnement social, les travaux conduits par d'autres acteurs mettent en évidence la structuration de ce processus métier en quatre étapes bien distinctes :

- une phase d'accueil et d'orientation, qui s'inscrit depuis la mise en place de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté dans le double contexte de la mise en place d'un accueil inconditionnel de proximité et d'une démarche de référence de parcours ;
- une phase de diagnostic social partagée permettant d'identifier le protocole d'accompagnement adapté à la personne ;
- la mise en place effective d'un accompagnement social, dont les caractéristiques peuvent être adaptée au profil et aux besoins des personnes accompagnées ; en général, sont distingués :
 - une intervention ponctuelle, non assimilée à un accompagnement social au sens strict ;
 - un accompagnement social généraliste, ou bien en économie sociale et familiale, ou bien en référence unique pour les BRSA ; les Masp sont également assimilable à un accompagnement social de cette nature
 - un accompagnement global pour les demandeurs d'emploi, en lien avec Pôle Emploi
- enfin une phase de sortie de l'accompagnement après établissement d'un bilan, avec une potentielle mise en veille sociale.

Schéma n° 1 : le schéma décrivant les grandes étapes du processus d'accompagnement social



Source : Cour des comptes

Un tel exercice de formalisation, qui n'a pas été réalisé dans le département du Val d'Oise, permet d'identifier un certain nombre de caractéristiques importantes pour chacune des phases de l'accompagnement social. Les deux premières phases sont celles qui encadrent l'entrée dans l'accompagnement social d'une personne. Leur qualité repose sur la nécessaire formalisation de ces étapes, en particulier le diagnostic dont la qualité permet d'assurer une bonne orientation, et le caractère partagé des constats réalisés et consignés mais aussi de la démarche d'accompagnement proposée, l'assentiment des personnes et leur volonté de s'engager dans la démarche étant considérés comme des éléments importants pour en assurer la réussite.

La troisième phase, celle de l'accompagnement proprement dit, est normalement caractérisée par un contenu qui repose essentiellement sur des rendez-vous avec la personne, pour suivre l'évolution de la situation, identifier et mobiliser les dispositifs d'aides les plus adaptés (en particulier d'aides financières, mais aussi d'aides humaines, de formations), améliorer et garantir le bon accès à ses droits, et enfin solliciter le soutien d'éventuels partenaires (Caisses d'allocation familiale, FSL, CCAS, caisses primaires d'assurance maladie, caisses d'assurance retraite et de santé au travail, associations). Les paramètres importants qui permettent d'améliorer la qualité de l'accompagnement sont d'une part la définition claire des objectifs de l'accompagnement social proposé, en lien avec la qualité du diagnostic évoqué *supra*, la bonne formalisation des engagements réciproques des parties et leur pertinence, et enfin la définition d'une intensité de l'accompagnement (fréquence et type de rendez-vous, durée prévisionnelle de l'accompagnement) en adéquation avec la situation de la

personne. La formalisation de tous ces éléments dans un contrat type est également souvent évoquée comme une bonne pratique très utile à la performance de l'accompagnement social.

La fin de l'accompagnement doit reposer sur un bilan qui permet d'identifier la meilleure suite à donner, et qui doit lui aussi être formalisé.

L'absence de référentiel et de formalisation des processus métier déjà évoqué rend difficile la documentation effective des activités d'accompagnement dans le département. Les phases clés du processus évoqués ci-dessus ne font en effet pas l'objet de formalisation systématique, et les tableaux de bord produits parfois difficilement entre 2018 et 2021 attestent de ces lacunes : leur contenu est très pauvre en informations directement utilisables pour assurer un suivi satisfaisant de l'activité d'accompagnement social, notamment à partir de 2020.

Il convient toutefois d'observer que, à défaut d'un effort de formalisation d'ensemble du processus, le département a largement outillé les professionnels en mettant à leur disposition près de 200 formulaires ou documents types, disponibles dans l'outil informatique Solis depuis sa mise en place, qui sont pré-remplis et enregistrés automatiquement dans l'espace dédié de la gestion documentaire qui a été paramétrée avec un plan de classement défini pour l'ensemble de la collectivité. Néanmoins, parmi les outils proposés, l'absence de formulaire de diagnostic systématique des situations nouvelles, de documents permettant de consigner et de partager avec les personnes accompagnées les objectifs, les actions à mettre en œuvre par les parties et l'intensité de l'accompagnement proposé (fréquence et nombre de rendez-vous par an), ainsi que de bilans de sortie ou de mise en œuvre de l'accompagnement à réaliser sur un rythme annuel, ne permet pas de couvrir pleinement le processus d'accompagnement social.

Ces documents type, qui permettent en théorie de documenter de manière homogène pour la collectivité certaines étapes clef du processus dans l'outil de gestion des documents ainsi que l'ensemble des interventions mises en œuvre dans le cadre de l'accompagnement (rendez-vous, appels téléphoniques, courriers et interventions auprès des partenaires, qui constituent autant d'interventions dans le vocable Solis) sont désormais gérés dans l'outil informatique. Cette nouvelle donne doit permettre à court terme, sous condition d'une utilisation par l'ensemble des professionnels, dans toutes ses fonctionnalités, de documenter de manière beaucoup plus satisfaisante l'activité d'accompagnement sociale. L'utilisation de ces données pourra notamment être utilisée à des fins de pilotage de l'activité, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Les analyses présentées ci-dessous reposent donc pour l'essentiel sur les réponses de l'administration départementale aux interrogations de des juridictions financières, sur les échanges lors des entretiens avec des professionnels du département et sur l'exploitation directe des bases de données du département (mais pas sur des indicateurs d'activité ou alors à la marge). Les éléments relatifs au contenu de l'accompagnement résultent des travaux conduits par les juridictions financières, notamment l'analyse d'un échantillon de dossiers d'accompagnement social.

II - L'accueil et l'orientation ne reposent pas systématiquement sur une phase de diagnostic de situation formalisé

Dans le Val d'Oise, les séquences d'accueil et d'orientation sont accomplies en premier lieu par les agents d'accueil qui ne sont pas des travailleurs sociaux. La procédure d'accueil des publics est par ailleurs définie dans un référentiel départemental partagé par l'ensemble des TISMS avec trois étapes identifiées : l'accueil, la pré-évaluation, l'attribution d'un rendez-vous avec un travailleur social du SSD ou la réorientation vers le partenaire pertinent par la secrétaire qui réalise la pré-évaluation. Cet accueil est dit inconditionnel et de proximité car il peut être réalisé sans rendez-vous, aux heures d'ouverture des antennes des territoires d'interventions sociale et médico-sociale. Les personnes peuvent s'y présenter spontanément, ou après avoir été orientées par un partenaire du département (CCAS, centre social, Caf).

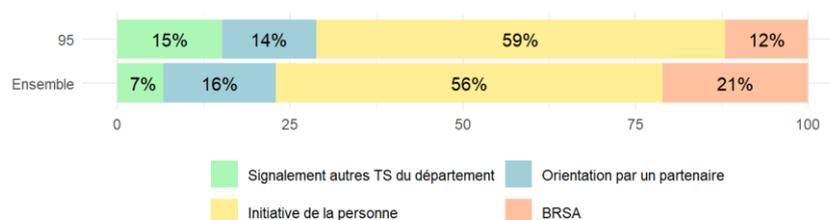
Lors d'un premier accueil, une secrétaire réalise une pré-évaluation qui permet d'orienter la personne vers le SSD, ou bien vers un autre partenaire. Les rares indicateurs disponibles sur le sujet (*cf.* ci-après) montrent que sur l'année 2022, 28,3 % des familles accueillies ont été prises en charge avec la création d'un nouveau dossier.

Une personne peut également faire l'objet d'une évaluation sociale de sa situation par le SSD sur prescription, par exemple dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative. En outre, les bénéficiaires du RSA orientés vers le SSD pour la mise en place d'un accompagnement social contractualisée sont convoqués. Les rendez-vous sont également impératifs dans le cadre d'une évaluation d'information préoccupante.

L'absence d'indicateurs de suivi renseignés de manière routinière par le SSD ne permet pas de disposer d'informations quantitatives sur les différentes voies d'entrée dans l'accompagnement. L'analyse du contenu

de 163 dossiers d'accompagnement social tirés aléatoirement dans la base de dossiers actifs du département permettent en partie de suppléer à ces lacunes. Ces travaux renseignent sur les voies d'entrée dans l'accompagnement social et indiquent que pour 59 % des dossiers analysés, l'accompagnement résulte d'une initiative de la personne. 12 % des dossiers analysés concernent des personnes bénéficiaires du RSA et 14 % des personnes orientées par un partenaire.

Graphique n° 1 : les voies d'entrée dans l'accompagnement



Légende : TS : travailleur social ; BRSA : bénéficiaire du RSA. « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Concernant le volume d'activité au niveau des fonctions d'accueil du SSD au sein des antennes des TISM, le département ne possède aucune information précise jusqu'en 2022. En 2022, un projet de tableau de bord incluant un indicateur relatif à l'accueil et à la création de nouveaux dossiers a été élaboré. Ces éléments sont par ailleurs corroborés par l'exploitation en direct des bases de données du département.

Tableau n° 14 : accueils réalisés par le SSD dans les TISM, nombre de familles différentes concernées et nouveaux dossiers créés, pour l'année 2022

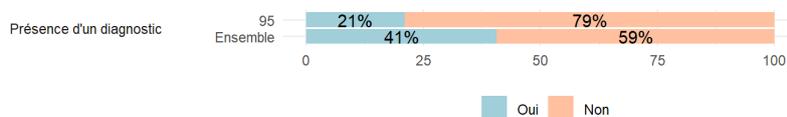
Activité	Flux
Accueils	66 213
Nombre de familles différentes concernées	31 544
Nouveaux dossiers créés par le SSD	8 938
Part des nouveaux dossiers / nombre de familles reçues	28,3%

Source : Cour des comptes, d'après CD95, tableau de présentation de l'activité du SSD pour 2022 à partir de l'exploitation du nouvel outil SOLIS

Le processus d'accueil et d'orientation intègre nécessairement une phase de pré-diagnostic réalisée par le travailleur social, puis une phase de diagnostic

de la situation des personnes orientées vers le SSD. Le niveau de formalisation du diagnostic ou de processus d'évaluation initial, étape importante et considérée comme clef dans la réussite d'un accompagnement social car elle permet de définir les objectifs de l'accompagnement, d'identifier les interventions adaptées aux objectifs et les modalités de l'accompagnement (intensité, fréquence des rendez-vous), est très faible. Seuls 21 % des dossiers contiennent des éléments qui peuvent être assimilés à un diagnostic de situation, la plupart au bénéfice des personnes bénéficiaires du RSA dans le cadre de la signature d'un CER, ou dans le cadre d'une évaluation d'information préoccupante. Ce constat résulte peut-être en partie du fait que parmi les outils mis à la disposition des professionnels du département, dans le guide des dispositifs et des procédures du SSD, une fiche relative au contenu des évaluations existe bien, mais elle n'est pas très opérationnelle et le guide précise qu'elle est conçue pour les réponses aux demandes des autres institutions (par exemple les demandes de la préfecture dans le cadre de la procédure de prévention des expulsions locatives).

Graphique n° 2 : formalisation du diagnostic



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

À l'occasion du diagnostic, précédemment évoqué, réalisé par un cabinet de conseil spécialisé sur les politiques sociales, dans le cadre d'une réflexion sur la mise en œuvre de la référence de parcours, la phase d'orientation avait fait l'objet d'une évaluation²³ qui mettait en avant un certain nombre de difficultés spécifiques à cette phase. On relevait notamment des difficultés de repérage et d'accessibilité des accueils du SSD ou liés à la configuration des locaux (problème de confidentialité), des difficultés liées aux flux importants de personnes accueillies, à l'agressivité de certaines personnes lorsqu'elles n'ont pas de rendez-vous immédiats, ou de cohabitation de publics aux profils très différents (et parfois incompatibles) qui se côtoient en salle d'attente. L'augmentation des flux est associée au contexte de fermeture des accueils de proximité d'un certain nombre de partenaires et corrélée à l'augmentation des

²³ Cabinet FORS recherche sociale, *Diagnostic à propos d'un axe « référent de parcours dans le champs social »*, Rapport final, 24 juillet 2020

demandes d'assistance de nature administrative, notamment pour de l'accès ou de l'ouverture de droits, dans le contexte de dématérialisation des procédures. Le rapport indique par ailleurs que ces difficultés sont accrues par l'important *turn-over* des personnels, à cause de la faible valorisation des métiers de l'accueil.

III - L'accompagnement social, un contenu de faible intensité pour une large majorité de personnes accompagnées

Le contenu de l'accompagnement social proposé par les services du département est pour l'essentiel documenté dans le présent rapport par le travail d'analyse d'un échantillon de dossiers, travail déjà évoqué *supra* : très peu d'indicateurs sont présentés dans les tableaux de bord départementaux sur ce sujet. Dans les outils mis en place en 2018 et 2019, seuls apparaissent la notion de dossiers actifs et des indicateurs relatifs aux interventions par grande catégorie (protection de l'enfance, logement, demandes d'aide financière, RSA et insertion, Masp).

Tableau n° 15 : nombre de dossiers actifs au sein du SSD dans l'outil SOLIS ATS et types d'actes d'accompagnement renseignés, pour 2018 et 2019

<i>Types d'actes</i>	2018	2019
<i>Dossiers actifs</i>	42 606	41 404
<i>Nbre actes en protection de l'enfance</i>	4 047	4 238
<i>Nbre actes prévention des expulsions</i>	5 230	5 186
<i>Nbre actes hébergement d'urgence</i>	10 378	8 569
<i>Nbre actes FSL</i>	5 092	5 246
<i>Nbre actes sous-total logement</i>	19 655	17 993
<i>Nbre demandes d'aides fi</i>	14 537	14 914
<i>Nbre demandes RSA</i>	2 788	1 906
<i>Nbre CER</i>	8 881	8 840
<i>Nbre acc. global</i>	1 164	1 260
<i>Nbre Masp évaluations et demandes</i>	330	185
<i>Nbre de dossiers actifs / TS</i>	156	152

*Source : Cour des comptes, d'après les données des tableaux d'activité du département
Il peut y avoir plusieurs types d'actes pour une même personne.*

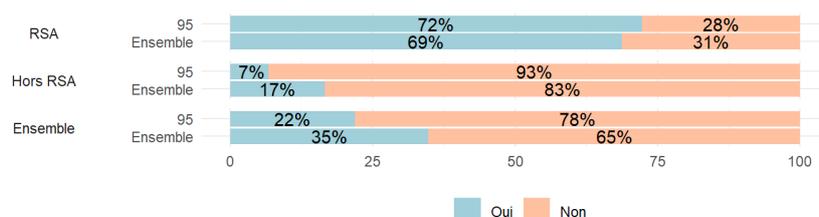
Ces éléments sont peu mobilisables pour apprécier le volume d'activité de l'accompagnement social car la notion de dossier actif n'est pas très précise. Elle s'accorde mal avec les données produites plus récemment, dans les tableaux de bord en cours d'élaboration pour les années 2022 et suivantes, qui font état d'une activité d'accompagnement social pour environ 25 000 familles différentes (*cf. supra*).

L'exploitation en direct des bases de données départementales permet de suppléer à cette lacune, au moins pour l'année 2022, à partir de laquelle les bases de données alimentées par l'outil Solis utilisé depuis 2021 peuvent être considérées comme fiables. Pour l'exercice 2022, elles font apparaître un total de 22 066 personnes appartenant à 19 339 foyers suivies en accompagnement ou en information.

Entièrement dématérialisés depuis la mise en place de l'application Solis, les dossiers sont contenus dans deux outils distincts, l'outil Solis pour l'activité d'accompagnement et un outil de gestion des documents pour l'ensemble des pièces associées aux dossiers des personnes suivies. Les accompagnements sociaux mis en œuvre dans le département du Val-d'Oise ne font presque jamais l'objet d'une contractualisation, même dans une forme allégée, permettant d'assurer le plein accord de la personne sur les objectifs de l'accompagnement, les actions proposées, ce qui ne permet pas d'assurer un suivi effectif des actions mises en œuvre. Cette lacune est également problématique dans toutes les hypothèses de reprise du dossier, en cas d'absentéisme notamment ou de passation du dossier à la suite d'une mobilité (de la personne accompagnée ou du travailleur social).

Seuls font exceptions à ce constat général les accompagnements spécialisés (mesure d'accompagnement social spécialisé - Masp) - e accompagnement en économie sociale et familiale - AESF), qui sont contractualisés, avec un nombre limité de personnes suivis par travailleur social (30 accompagnements par travailleur social) et avec une durée moyenne d'accompagnement de 24 mois pour les Masp et de 48 mois pour les AESF. Il en est de même de l'accompagnement social des bénéficiaires du RSA, conformément à ce que prescrit la loi qui prévoit la signature d'un contrat d'engagement réciproque (CER) en vertu du principe dit des « droits et devoirs » : 72% des dossiers examinés comportent un CER.

Graphique n° 3 : 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. « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Le contenu de l'accompagnement social est caractérisé par des rendez-vous, dont la fréquence permet de caractériser un degré d'intensité de l'accompagnement, par les actions et ressources (aides financières et ouverture de droits notamment) mobilisées au profit de la personne ou du foyer accompagné, y compris celles qui sont mises en œuvre par des partenaires du département. Les modalités d'accompagnement (types de rendez-vous, sur site, par téléphone et à domicile, en plus de la fréquence) ainsi que la durée de l'accompagnement permettent également de le caractériser.

Tableau n° 16 : projets d'indicateurs d'activité pour l'accompagnement social (accueil, nouveaux dossiers, interventions, rdv), à partir de l'exploitation du nouvel outil Solis ATS, pour 2022

Actes	Nombre	Nbr de familles concernées	Nbr / familles concernées
Accueils	66 213	31 544	2,1
Nouveaux dossiers créés par le SSD	8 938	s.o.	s.o.
Interventions	76 076	25 401	3,0
Rendez-vous	58 809	25 025	2,4
Masp / AESF (contrats/bilans/demandes)	323	s.o.	s.o.

Source : Cour des comptes, d'après les données des tableaux d'activité du département

Aucun indicateur portant spécifiquement sur le nombre de rendez-vous par famille accompagnée et en fonction du type d'accompagnement n'est par conséquent disponible, notamment pour mieux cerner le nombre de rendez-vous avec les personnes bénéficiant d'un accompagnement social généraliste. Cette lacune a également pu être comblée par l'exploitation directe des bases de données, fiables au moins pour l'année 2022.

Tableau n° 17 : nombre annuels de rendez-vous programmés, honorés (en information / accompagnement), avec un filtre sur les rendez-vous (RDV) enfance assurés par des travailleurs sociaux

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Volume total de RDV programmés</i>	25 727	24 343	14 678	44 014	47 492
<i>Volume total de RDV honorés</i>	24 788	23 447	13 967	35 867	37 565
<i>En accompagnement</i>	14 810	15 003	8 254	21 055	22 156
<i>En information</i>	9 978	8 444	5 713	14 812	15 409

Source : Cour des comptes, exploitation des bases de données du département

Précision méthodologique : en 2022, le nombre total de rdv programmés était de 52 756 et le nombre de rdv honorés de 41 674. Une fois décompté les rendez-vous relevant de la protection de l'enfance (évaluation des IP) et les rdvs non assurés par un travailleur social, le nombre de rdv programmé est ramené à 47 492 et le nombre rdv honorés à 35 867.

L'analyse de l'échantillon de dossier permet de préciser cet indicateur clef permettant de caractériser l'intensité de l'accompagnement en social pour les personnes bénéficiant d'un accompagnement structuré et effectif, défini comme comportant au moins trois rendez-vous dans les 12 derniers mois. Sur la période étudiée, entre 2018 et 2022, le nombre de rendez-vous dont les personnes accompagnées ont pu bénéficier est en moyenne de 6,76 sur la totalité de leur période d'accompagnement et de 2,87 par an (un indicateur qui a oscillé entre 2017 et 2022, de 1,94 pour l'année 2020 à 3,24 pour l'année 2022).

**Tableau n° 18 : nombre moyen de rendez-vous
par accompagnement et par an**

<i>Année</i>	95	Ensemble
2017	2,17	3,21
2018	3	3,68
2019	3,02	3,62
2020	1,94	3,3
2021	2,78	3,72
2022	3,24	4,12
2023 (de janvier à mai)	2	3,29
Ensemble de la période	2,87	3,69

Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, les foyers accompagnés ont eu 3,24 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

Avec moins de trois rendez-vous par an, c'est-à-dire en moyenne un tous les quatre mois, cette intensité peut être qualifiée de très faible, ce qui doit faire l'objet d'une réflexion car le niveau de satisfaction des personnes quant au processus d'accompagnement dont ils bénéficient est très largement corrélé au nombre de rendez-vous, c'est à dire à l'intensité de l'accompagnement. La proportion des personnes satisfaites, et dont la situation s'est améliorée grâce à l'accompagnement social, augmente de manière très significative à partir de sept rendez-vous.

Le sondage réalisé auprès d'un échantillon de personnes accompagnées permet de préciser quels sont les profils visés par cet accompagnement plus intensif, qui ne profite qu'à 31 % des personnes accompagnées²⁴, mais à 43 % des hommes (et seulement 29 % des

²⁴ Les répondants à l'enquête « personnes accompagnées » indiquent pour 29 % d'entre eux avoir bénéficié de moins de trois rendez-vous, pour 31 % de trois à six rendez-vous, pour 22 % de sept à 12 rendez-vous et pour 9 % de plus de 12 rendez-vous (9 % ne se souviennent pas). Ces réponses ne sont pas tout à fait cohérentes avec les données produites par l'analyse des autres sources (bases de données et échantillon de dossiers) puisqu'elles supposent un nombre de rendez-vous par personne à minima de 4,2 pour l'année écoulée (là où les autres sources convergent à 3,3). Cet écart provient du fait que les répondants n'ont qu'un souvenir approximatif du nombre de rendez-vous dont ils ont pu bénéficier quand ils sont interrogés.

femmes), 41 % des foyers dont les revenus sont inférieurs à 500 €, 44 % des personnes vivant en milieu rural et 43 % des personnes relevant de la tranche d'âge 45-55 ans, ce qui permet de dresser un portrait type des personnes concernées et de confirmer que, même sans consigne explicite, les travailleurs sociaux ciblent leurs interventions sur certains publics, ce qui peut se concevoir pour autant que les critères de ciblage sont explicites.

Les travaux sur un échantillon de dossiers ont permis de décrire les modalités d'organisation de ces rendez-vous, qui sont à 67 % des rendez-vous physique, à 4 % des rendez-vous téléphoniques et dans 30 % des cas des visites à domicile) et de caractériser également leur fréquence, ce qui est également un moyen d'apprécier l'intensité de l'accompagnement (la durée médiane entre deux accompagnements étant de 27 jours).

Deux exemples d'accompagnement social, l'un de courte durée et l'autre de longue durée, dans le département du Val-d'Oise

L'accompagnement social de courte durée (deux mois)

Une demande sociale d'aide budgétaire déclenche une évaluation d'un travailleur social. Deux outils sont actionnés : une demande d'aide financière au CCAS pour payer une facture de cantine scolaire et une demande de fonds de solidarité pour le logement énergie (FSLE) pour payer une partie de la facture énergie.

Au total, deux rendez-vous ont été proposés et deux écrits produits. Deux appels téléphoniques entre temps (avec un partenaire et avec la famille) et une présentation du dossier en commission d'aide financière CCAS par le travailleur social.

Si la personne ne ressollicite pas le service, l'accompagnement s'arrête. Mais le dossier reste actif car cette personne peut revenir avec une nouvelle demande. Il n'y a pas de saisie de sortie.

L'accompagnement social de longue durée (deux ans)

À partir de la situation ci-dessus, si d'autres problématiques sont identifiées, le travailleur social proposera une poursuite de ses interventions : une analyse du budget avec d'autres actions de soutien budgétaire pour prévenir un surendettement par exemple, un soutien à la parentalité si des difficultés de cet ordre émergent, une orientation vers une médiation familiale, et/ou vers un centre social local pour une activité de loisir afin de rompre un isolement.

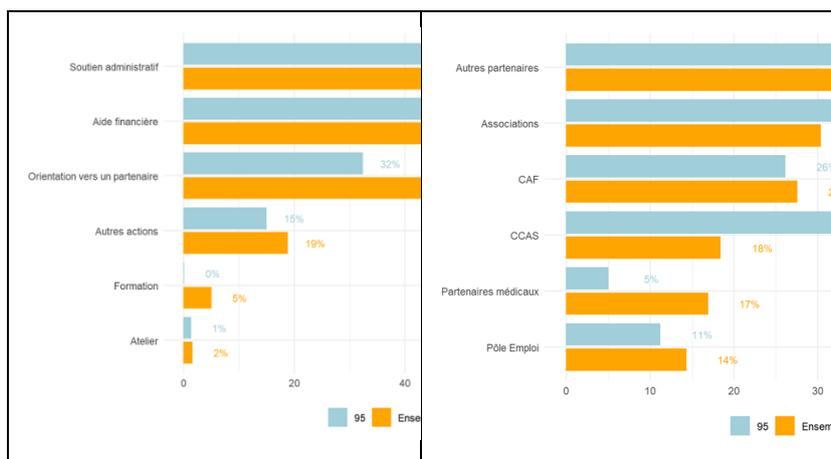
Si la personne n'adhère pas à ces propositions, l'accompagnement s'arrête.

À ce jour, il n'existe pas d'indicateur de durée d'accompagnement et pas d'objectif fixé compte tenu des éléments énoncés.

Source : département du Val d'Oise

Concernant les actions mises en œuvre dans le cas de l'accompagnement, aucun indicateur départemental ne permet de les documenter l'analyse d'un échantillon de dossiers permettant d'identifier l'importance des actions de soutien administratif (dans 55 % des dossiers), des demandes d'aide financières (dans 65 % des dossiers) et des actions d'orientation vers un partenaire (dans 32 % des dossiers). Sur ce dernier point, l'analyse de l'échantillon de dossiers permet de préciser la nature des structures mobilisées (des associations dans 35 % des dossiers, la Caf dans 25 %, un CCAS dans 44 % des cas). Il est d'ailleurs à signaler que le département du Val-d'Oise mobilise beaucoup plus les CCAS que les autres départements étudiés.

Graphique n° 4 : actions mises en œuvre et partenaires mobilisés



Source : Cour des comptes, analyse d'un échantillon de 163 dossiers extraits aléatoirement parmi les dossiers de personnes accompagnées par le SSD

IV - L'absence totale de visibilité sur les sorties de l'accompagnement social

Le département ne dispose d'aucun indicateur concernant la sortie de l'accompagnement social. Il récuse même la notion de sortie de l'accompagnement social généraliste, considérant à tort que l'accompagnement social n'est pas un dispositif mais une pratique professionnelle.

CONCLUSION

En l'absence de référentiels pour décrire les processus métier de l'accompagnement social dans ses différentes manifestations par le département, et malgré un outillage significatif des professionnels avec la mise à disposition de nombreux documents type, l'activité d'accompagnement souffre d'un défaut de formalisation et peine à être documentée précisément. La nécessité de remédier à cette lacune doit donc conduire à une formalisation des processus contribuant à l'accompagnement social généraliste par le département, ainsi qu'à la production d'outils de travail harmonisés et opérationnels, mis à la disposition des professionnels de terrain, pour toutes les étapes clef du processus d'accompagnement : le diagnostic initial ; la définition des objectifs et des actions à conduire par les parties en présence ainsi que l'intensité de l'accompagnement (nombre et fréquence des rendez-vous à prévoir, durée prévisionnelle de l'accompagnement), dans un « contrat » ; enfin l'établissement d'un bilan, soit à intervalles réguliers (tous les ans) soit à la fin du processus d'accompagnement.

Le défaut de formalisation de l'activité emporte des conséquences en matière de conception et d'élaboration des outils de pilotage (tableaux d'activité, tableaux de bord) qui sont très lacunaires et peu utiles, car trop peu centrés sur les caractéristiques essentielles de l'accompagnement social. De ce point de vue, un resserrement des outils sur les indicateurs clefs est une nécessité pour permettre un véritable suivi et un pilotage de l'activité. C'est le travail qui semble être engagé depuis 2022 et qui mériterait un portage plus fort au niveau de la direction et de la direction générale, pour que soient mis en place de véritables outils de suivi et de pilotage de l'activité d'accompagnement social.

En 2022, les services sociaux départementaux ont accueilli 31 500 familles, dont 28 % ont fait l'objet de l'ouverture d'un dossier par le SSD (les autres ayant été réorientées) et 19 000 familles ont été effectivement rencontrées en rendez-vous. Elles ont bénéficié de moins de trois rendez-vous chacune. Parmi les personnes ayant bénéficié d'au moins trois rendez-vous dans les douze derniers mois, le nombre de rendez-vous par an est à peine plus important : 3,24 en moyenne pour l'année 2024, ce qui atteste de la faible intensité moyenne de l'accompagnement social. L'enquête réalisée auprès d'un échantillon de personnes accompagnées semblent indiquer que l'accompagnement plus soutenu et intensif, caractérisé par un nombre de rendez-vous supérieur à sept, est réservé à 31 % des personnes accompagnées, avec un ciblage sur certains publics.

Enfin le département ne possède aucun indicateur sur la sortie de l'accompagnement social ou sur sa durée moyenne par type d'accompagnement, ce qui entrave très largement la possibilité de construire des outils efficaces permettant de mesurer les effets de l'accompagnement social. L'absence quasiment généralisée de bilan formalisé est l'un des éléments d'explication de cette situation préjudiciable.

Chapitre IV

La gestion des travailleurs sociaux

par le département

Métier très féminisé et souffrant de difficultés d'attractivité dans certaines parties du territoire départemental, où se concentrent les phénomènes de précarité et d'exclusion, les travailleurs sociaux regrettent que leur activité d'accompagnement social soient concurrencées par les missions d'accueil, d'évaluation ou les tâches purement administratives. Bien que les conditions de travail aient été sensiblement améliorées depuis quelques années, des tensions fortes sur les recrutements demeurent.

I - Le temps consacré par les travailleurs sociaux à l'accompagnement est concurrencé par leurs missions d'accueil et d'évaluation

Le métier de travailleur social, profession très féminisée, souffre de la difficulté des conditions d'exercice dans certains territoires mais aussi d'une augmentation des tâches administratives non liées au cœur du métier.

A - Les travailleurs sociaux départementaux sont très majoritairement des femmes ayant une ancienneté forte dans la collectivité

Après publication d'un poste vacant, les travailleurs sociaux polyvalents sont recrutés sur le grade d'assistant territorial socio-éducatif dans le cadre d'un processus associant la direction de la vie sociale (DVS) et la direction des ressources humaines (DRH). Il n'existe pas de guide du recrutement au sein du département.

Le département donne la priorité au recrutement de personnels titulaires, lauréat de concours. La collectivité apporte ainsi une attention particulière à la validation par les candidats du diplôme d'État requis, 75 % des travailleurs sociaux polyvalents disposent du diplôme d'État d'assistant de service social (Deass) et 25 % d'entre eux disposent de celui de conseiller en économie sociale familiale (Decesf).

Néanmoins, afin de faciliter la réduction du nombre de postes vacants dans un contexte national de tension dans le recrutement, le département permet à des professionnels d'être recrutés à l'issue de leur parcours de formation pour l'acquisition d'un des diplômes d'État requis, lorsqu'ils sont en attente d'être diplômés. Ils sont alors positionnés sur un poste ne comprenant pas les missions relevant de la protection des personnes (enfance et vulnérabilité) jusqu'à l'obtention de leur diplôme. Trois professionnels ont à ce jour été recrutés par ce biais (*cf. infra*). La gestion de ces agents s'effectue de la même manière que tous les personnels départementaux avec une centralisation de leur carrière par la direction des ressources humaines.

Les travailleurs sociaux du département sont en très grande majorité de sexe féminin : les femmes représentent 95,5 % des agents en 2022 pour 4,5 % d'hommes. L'âge moyen d'un travailleur social polyvalent est relativement stable depuis 2018 à 42 ans et relativement plus jeune que celui de l'ensemble des agents du département qui s'élève à 47 ans et 7 mois. L'ancienneté est en moyenne de 13 ans et 2 mois dans la collectivité.

B - Les missions des travailleurs sociaux

La fiche de poste de travailleur social est généraliste et précise qu'il « assure l'accueil et accompagne les publics en difficulté pour restaurer ou développer leur autonomie dans le cadre de la politique d'action sociale ». Dix activités principales sont énoncées qui ont trait à l'accueil, à

l'orientation et à l'accompagnement des publics, à l'évaluation des problématiques permettant l'élaboration d'un projet global d'intervention sociale, à la réalisation d'enquêtes comme celles relatives aux informations préoccupantes (IP) ou à la mise en place d'actions collectives.

Les compétences attendues sont de trois ordres : elles ont trait à la technicité du métier (maîtriser les techniques d'intervention sociale, réaliser des enquêtes sociales, des comptes-rendus et avoir une aptitude à l'utilisation des outils informatiques) ; des compétences relationnelles sont souhaitées (être disponible, avoir le sens du service public et du travail en équipe, savoir s'adapter et être en capacité d'écoute et de communication) ; enfin, des connaissances stratégiques sont soulignées (posséder des connaissances en sciences humaines, droit et économie, connaître les institutions partenaires et leurs missions).

Les missions des travailleurs sociaux s'appuient sur le code l'action sociale et des familles (Casf) et se déclinent dans les domaines de l'hébergement et du logement, de la gestion du budget, de l'insertion, du soutien à la parentalité, de l'accès aux droits et de la protection des personnes, notamment des enfants et des adultes vulnérables dont les femmes victimes de violences.

Le département distingue deux modes d'intervention, d'une part, les interventions individuelles, comprenant le volet accompagnement social et, d'autre part, les actions collectives pour lesquelles une impulsion forte a été donnée depuis 2017 dans les territoires des solidarités afin de renforcer la cohésion sociale et l'autonomie des personnes.

Enfin, les rendez-vous étaient quasi exclusivement réalisés en présentiel jusqu'en 2020. La crise sanitaire a encouragé les échanges téléphoniques des professionnels du travail social avec les personnes accompagnées. Les entretiens téléphoniques sont plus fréquents lorsque la personne est régulièrement accompagnée par le même travailleur social. En parallèle, des visites à domicile (VAD) sont organisées dans le cadre d'une évaluation en protection de l'enfance, une situation de vulnérabilité ou justifiée par un problème de mobilité de la personne.

C - La formation continue, aide précieuse des travailleurs sociaux dans leur accompagnement

Le principal partenaire de la collectivité en matière de formation est le centre national de la fonction publiques territoriale (CNFPT). Néanmoins, pour répondre aux besoins spécifiques de formation des travailleurs sociaux, le département fait appel à des prestataires spécialisés

au travers d'appels d'offres, comme par exemple pour les formations relatives aux informations préoccupantes (IP).

Il existe un plan de formation pluriannuel intitulé « schéma de développement des compétences » pour la période 2020-2023 qui fixe les grandes orientations en matière de formation professionnelle pour l'ensemble des agents de la collectivité et plus précisément pour les agents du social. Une meilleure prise en compte des publics avec des formations sur l'inclusion numérique ou sur la pratique de l'anglais, l'amélioration des procédures de travail en interne et une veille sur la qualité de vie au travail sont ainsi mis en avant.

Des formations sont organisées pour l'ensemble des travailleurs sociaux de la DGAS de façon récurrente : les pratiques professionnelles en prenant appui sur la méthode systémique (19 travailleurs sociaux formés en 2022), les évaluations des informations préoccupantes (31 professionnels formés), la conduite de l'entretien avec un enfant (24 travailleurs sociaux) ou la supervision collective (42 professionnels). L'ensemble des agents du service social départemental a suivi en 2022 la formation relative au développement social local.

Les travailleurs sociaux ont bénéficié en moyenne de 2,3 jours de formation en 2022. Ils considèrent à une large majorité (70 %) que la formation continue leur permet d'être efficace dans leur accompagnement social, chiffre supérieur à celui constaté dans l'échantillon des six départements étudiés (61,5 %) ²⁵.

Tableau n° 19 : nombre de jours de formation des travailleurs sociaux (2018-2022)

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre de jours de formation des travailleurs sociaux</i>	840	753	513	482	564

Source : département

La baisse constatée à compter de 2020 s'explique principalement par la crise sanitaire qui a nécessité de réduire le nombre d'agents dans le même espace pour respecter la distanciation physique lorsqu'une offre en présentielle était de nouveau proposée.

Les dépenses de formation s'élèvent pour l'ensemble du département à 1,4 M€ en 2021, soit en moyenne 425 € par agent (en prenant

²⁵ Enquête d'opinion sur l'accompagnement social généraliste réalisée à l'occasion de cette enquête auprès des travailleuses sociales et travailleurs sociaux, Cour des comptes et Chambres régionales des comptes, juin 2023.

en compte l'ensemble des agents, y compris les agents non formés). Le département n'assure par un suivi de la consommation budgétaire par agent ou au sein de chaque direction. Les formations sont principalement financées sur le budget commun du département. En parallèle, une enveloppe annuelle est accordée aux directions afin de permettre les départs individuels en formation non compris dans l'offre du CNFPT. Le montant moyen de cette enveloppe est de 23 256 € sur la période 2018 à 2022.

D - Le temps consacré par les travailleurs sociaux aux missions d'accueil et d'expertise en augmentation

L'exploitation des bases de données départementales réalisée par les juridictions financières renseigne sur l'activité des travailleurs sociaux, qui ont assuré chacun, en moyenne, 224 rendez-vous par an en 2022.

Selon l'activité et la nature de la demande des personnes, certaines activités tendent à prendre davantage de temps aux travailleurs sociaux et à adapter la manière d'accompagner les usagers au quotidien.

L'emploi du temps d'un travailleur social de proximité du département peut ainsi être divisé en trois types d'activités.

En premier lieu, la fonction d'accompagnement généraliste au long cours, qui inscrit la relation entre la personne et le travailleur social sur plus de trois rendez-vous. À partir des indicateurs d'activité produits par le département, la file active par travailleur social est en moyenne de 108 dossiers en 2022, chiffre très proche de la file active déclarée par les agents dans l'enquête d'opinion précitée qui s'élève à 116 dossiers. Ces derniers chiffres, tout en étant inférieurs, ne sont pas très éloignés de la moyenne de 129 dossiers par travailleur social constatés dans l'échantillon des six départements étudiés. L'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux souligne cependant que près de 35 % d'entre eux ne sont pas à l'aise avec le nombre de dossiers suivis.

En deuxième lieu, la fonction d'écoute, d'accueil et d'orientation réalisée par les travailleurs sociaux (hors temps d'accueil et d'orientation de premier niveau réalisé par les secrétaires) avec un volet accompagnement vers l'accès aux droits. Les rendez-vous permettent notamment un appui aux démarches administratives nécessitant un à trois rendez-vous, l'accès aux droits sociaux, la réorientation vers d'autres partenaires pour répondre au mieux à la demande de la personne. Ainsi, les démarches administratives (complétude de dossiers, enquêtes, rapports, dossiers de demandes d'aides) font partie intégrante de l'accompagnement

social. En revanche, les personnes qui se présentent uniquement pour un dossier administratif à compléter et qui ne sont pas suivies par le service social départemental sont réorientées vers une structure France Services par exemple.

Enfin, la fonction de diagnostic et d'évaluation dite d'expertise. Il s'agit essentiellement du travail social « prescrit » qui regroupe les évaluations dans le cadre d'une information préoccupante (IP) ou la réalisation d'un diagnostic socio-financier dans le cadre d'une procédure en lien avec le logement (expulsion locative).

Pour des raisons techniques liées au logiciel métier, il n'existe pas de données statistiques précises de la collectivité permettant de mesurer le temps de travail consacré à chacune des missions des agents du service social départemental, et donc la part de leur emploi du temps dédié à l'accompagnement des familles. En 2022, sur les 37 186 foyers ayant bénéficié d'une action (appel téléphonique, rendez-vous, mise en relation avec un tiers etc.) dans l'année, 9 191 foyers ont bénéficié d'au moins trois interventions, soit 24,7 %. On peut donc considérer qu'en moyenne un ménage sur quatre reçus au service social départemental bénéficie d'un accompagnement social.

Selon le département, le temps consacré à la fonction d'expertise et d'évaluation tend à augmenter avec un accroissement du nombre d'informations préoccupantes (IP) et la nécessité de respecter les délais d'évaluation réglementaire (trois mois). Sur certains territoires, les travailleurs sociaux peuvent désormais y consacrer jusqu'à la moitié de leur temps de travail au détriment des autres activités.

Ainsi, des missions sont définies comme prioritaires, à l'instar de l'évaluation des informations préoccupantes ou la gestion de certaines urgences liées à l'hébergement, aux besoins alimentaires ou à la fourniture d'énergie. *A contrario*, la contractualisation lors du renouvellement des contrats d'engagement réciproques (CER) conclus dans le cadre du RSA n'est pas jugé prioritaire lors des pics d'activités. Pour aider les travailleurs sociaux dans l'évolution du métier, des postes de conseillers numériques ont été créés en 2021 et 2022 dans le cadre de financement par les services de l'État et le fonds social européen (FSE) qui permettent de répondre aux nouveaux enjeux, notamment celui de l'illectronisme.

II - Des conditions de travail en amélioration pendant la période sous revue

Les conditions de travail des travailleurs sociaux ont connu des évolutions positives entre 2018 et 2022, du point de vue salarial comme de la mise en place du télétravail. Les travailleurs sociaux interrogés dans le cadre de l'enquête ne mettent pas en avant ces évolutions dans l'appréciation de leurs conditions de travail.

A - La mise en place de nouveaux cycles de travail et du télétravail

Jusqu'en janvier 2022, trois régimes de temps de travail coexistaient, tous inférieurs à la durée légale de 1 607 heures annuelles : le régime dit « général » (1597 heures et 36 minutes), celui des agents des collèges (1 580 heures) et celui des travailleurs sociaux dit « de terrain » (1 557 heures et 45 minutes).

Le département s'appuyait sur le décret du 12 juillet 2001 pour justifier le cadre horaire des travailleurs sociaux, et notamment sur son article 2, qui indiquait la possibilité de réduire la durée annuelle de travail pour tenir compte de sujétions liées à la nature des missions. Toutefois, le décret précisait la nature des sujétions en question, qui ne semblaient pas correspondre aux conditions de travail des travailleurs sociaux généralistes du périmètre de l'étude (notamment les cas de travail de nuit, du dimanche, en horaires décalés, avec une modulation importante du cycle de travail ou de travaux pénibles ou dangereux). La chambre régionale des comptes d'Ile de France, dans son contrôle organique de 2020, avait d'ailleurs souligné la nécessité pour le département de se conformer au régime légal.

À la suite de ce contrôle, et de la loi de transformation de la fonction publique, le département a lancé en octobre 2021 le dialogue avec les organisations syndicales pour l'application des 1 607 heures annuelles. La délibération a été votée en décembre 2021, pour une mise en œuvre au 1^{er} janvier 2022.

Depuis 2022, les travailleurs sociaux doivent travailler 8h07 par jour, soit 40h35 par semaine. Trois organisations sont possibles afin de couvrir l'amplitude d'ouverture au public des sites concernés de 8h20 à 17h40. En plus des 25 jours de congés annuels et d'un à deux jours de fractionnement, les travailleurs sociaux bénéficient de 30 jours d'aménagement et de réduction du

temps de travail (ARTT)²⁶. Ces ARTT sont proratisées en fonction des jours effectivement travaillés, à raison d'une demi-journée retirée pour sept jours d'absence pour un agent à temps complet.

Le département a adopté en 2021 une charte du télétravail qui établit un plafond de deux à trois jours fixes par semaine et de 20 à 30 jours fluctuants par an selon cette modalité. Pour les travailleurs sociaux, ce nombre est limité à un par semaine, compte tenu des nécessités d'accueil du public. Ils peuvent également opter pour les jours fluctuants, après accord de leur hiérarchie.

B - Une rémunération en augmentation pendant la période sous revue

En 2022, la rémunération brute moyenne des travailleurs sociaux (AS et CESF du champ de l'enquête) par tranche d'âge est établie de la façon suivante.

Tableau n° 20 : traitement brut global mensuel hors cotisations patronales en 2022

<i>Tranche d'âge</i>	Traitement brut global mensuel
<i>21 - 25 ans</i>	2 532 €
<i>26 - 30 ans</i>	2 572 €
<i>31 - 35 ans</i>	2 703 €
<i>36 - 40 ans</i>	2 992 €
<i>41 - 45 ans</i>	3 171 €
<i>46 - 50 ans</i>	3 349 €
<i>51 - 55 ans</i>	3 462 €
<i>56 - 60 ans</i>	3 550 €
<i>61 - 65 ans</i>	3 582 €
<i>66 - 70 ans</i>	3 372 €

Source : département

Le cadre d'emploi d'assistants territoriaux socio-éducatif a connu une évolution importante, à la suite de la parution du décret n° 2017-901, entré en vigueur le 1^{er} février 2019. En effet, l'ancien cadre d'emploi de catégorie B a

²⁶ Les travailleurs sociaux ont ainsi maintenu le nombre de jours d'ARTT dont ils disposaient avant la réforme du temps de travail de 2021.

été supprimé, pour être remplacé par un cadre d'emploi de catégorie A, également composé de deux grades : assistants territoriaux socio-éducatifs et assistants territoriaux socio-éducatifs de classe exceptionnelle. Le traitement indiciaire des travailleurs sociaux est défini par les grilles propres à ces deux grades (14 échelons, jusqu'à l'indice brut 714, et 11 échelons, jusqu'à l'indice brut 761 pour la classe exceptionnelle). Interrogé sur l'augmentation moyenne perçue à cette occasion, le département a indiqué que les outils du système d'information des ressources humaines (SIRH) ne lui permettaient pas d'en avoir connaissance. À la suite du reclassement en catégorie A, il n'y a pas eu d'évolution du régime indemnitaire, qui est associé au poste occupé et non au cadre d'emploi.

En décembre 2021, le département a adopté une revalorisation du régime indemnitaire des travailleurs sociaux, applicable à partir du 1^{er} janvier 2022. Elle s'est traduite par l'évolution de leur part fixe (gain brut mensuel de 67 €, en passant à 385 €) et de leur part variable (gain brut mensuel de 366 €).

Enfin, les travailleurs sociaux ont bénéficié d'une revalorisation dans le cadre des accords du Ségur de la santé. D'abord calibrée comme une prime (« prime Ségur », décret du 28 avril 2022), à délibérer par la collectivité, l'augmentation a finalement dû être mise en œuvre sous la forme d'un complément de traitement indiciaire (CTI, décret du 30 novembre 2022). Les travailleurs sociaux dans le champ de la présente enquête perçoivent, depuis avril 2022, ce complément grâce à leurs fonctions d'accompagnement socio-éducatif à titre principal. Le montant correspond à 49 points d'indice.

C - Les difficultés de recrutement : les enjeux à relever pour proposer des réponses adaptées

Les postes vacants de travailleurs sociaux généralistes pendant la période sous revue ont augmenté de façon importante à partir de l'année 2020. Ainsi, sur les 264 postes permanents ouverts, sept postes n'étaient pas pourvus en 2019, contre 17 en 2020 et près de 29 en 2022. En 2022, ces vacances étaient localisées particulièrement sur deux territoires de l'est du département : Garges-Sarcelles (14 postes vacants sur 33) et Gonesse-Villiers le Bel (4 postes vacances sur 29).

Tableau n° 21 : évolution des postes vacants de travailleurs sociaux généralistes pendant la période sous revue

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre de postes</i>	264	264	264	264	264
<i>Nombre de postes vacants</i>	4	7	17	31	29

Source : département

Le département considère que le nombre important de postes vacants trouve son origine notamment dans la crise nationale des vocations des métiers du social. Pour faire face à cet enjeu, il a mis en œuvre un certain nombre de mesures. Il a tout d'abord décidé d'ouvrir les postes de travailleurs sociaux généralistes aux conseillers en économie sociale et familiale (CESF) et aux éducateurs spécialisés (ES), en plus des assistants de service social. Cette démarche²⁷ semble en effet pertinente, dans la mesure où ces trois diplômés d'État forment au travail social et permettent l'accès au cadre d'emploi d'assistant socio-éducatif. Il est toutefois nécessaire d'accompagner ces professionnels lors de leur prise de poste.

Par ailleurs, comme cela a été indiqué précédemment, le département a également décidé de recruter des personnes en attente de validation des diplômes d'État, qui n'accomplissent pas les missions en lien avec la protection de l'enfance et les situations de vulnérabilité des adultes. Le département indique pourtant que dans certains territoires, ces activités peuvent représenter la moitié du temps de travail des travailleurs sociaux. Cette mesure, bien qu'elles puissent soulager temporairement les équipes et fidéliser des nouveaux professionnels, ne permet donc pas de traiter la partie la plus importante de l'activité.

D'autres pistes ont été explorées, notamment pour résoudre les importantes difficultés de recrutement à l'est du département, dans les territoires de Garges/Sarcelles et Gonesse/Villiers le Bel. Ainsi, quatre postes « d'intervenants administratifs et sociaux », sur le grade de rédacteur (catégorie B), ont été créés à titre expérimental en fin d'année 2022. Ces agents doivent prendre en charge une partie des tâches administratives des travailleurs sociaux pour que ceux-ci se concentrent sur l'accompagnement social global, la coordination des actions et la protection des publics vulnérables. Ils sont donc complémentaires des travailleurs sociaux. Or, le département a supprimé dans

²⁷ Dans la branche famille, un mouvement identique a été réalisé pour cesser les distinctions entre les diplômées assistantes sociales et conseillères en économie sociale et familiale.

le même temps quatre postes de travailleurs sociaux généralistes, alors que les postes d'intervenants ont été créés.

Ce nouveau dispositif suscite plusieurs observations. Il témoigne tout d'abord des efforts entrepris par la collectivité pour résoudre ses difficultés. Toutefois, la diminution du nombre de travailleurs sociaux diplômés d'État dans les territoires les moins attractifs du département, ne semble pas la réponse la plus adaptée à la prise en charge des situations sociales de plus en plus complexes.

Par ailleurs, la stricte division des tâches administratives et d'accompagnement peut également être difficile à légitimer, d'un point de vue d'organisation et d'un point de vue du service rendu aux usagers. En effet, en interne, le département a développé en fin d'année 2021 le nouvel outil informatique Solis. Ce logiciel suppose que les travailleurs sociaux saisissent un certain nombre d'informations, dont la fiabilité pourrait être remise en question si elles le sont par d'autres agents. En outre, les dossiers d'accès aux droits des usagers sont de plus en plus numérisés, ce qui nécessite donc un investissement des travailleurs sociaux dans le champ, dont le département lui-même a conscience²⁸. Les tâches administrative et numérique, fortement imbriquées, font donc partie intégrante des missions des travailleurs sociaux. Une évaluation précise de ce dispositif devrait donc être menée, avant d'envisager son extension à d'autres territoires.

L'absentéisme est calculé en prenant en considération le nombre de jours d'absence par an, par motif, par rapport au total des ETP de l'effectif des travailleurs sociaux employés par le département. Il s'établit à 7 % en moyenne et fait apparaître une prédominance de la maladie ordinaire sur les autres motifs (longue maladie, accident de travail, maternité). Il connaît une progression constante pendant la période sous revue, mais est inférieur au taux global, à l'exception de l'année 2022.

²⁸ Le rapport au comité technique pour la création de poste d'intervenants administratifs indique : « *il convient de permettre aux travailleurs sociaux (...) d'être le plus possible dégagés des tâches administratives, même si cette dimension de l'activité est incontournable puisqu'elle permet aux usagers l'accès indispensable aux différents dispositifs d'aide auxquels ils peuvent prétendre.* »

Tableau n° 22 : évolution de l'absentéisme des travailleurs sociaux par motifs, pendant la période sous revue

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Taux d'absentéisme des travailleurs sociaux</i>	6,9 %	6,4 %	6,9 %	7,2 %	7,9 %
<i>Taux d'absentéisme des agents du département</i>	7,6 %	7,7 %	7,8 %	8,0 %	7,3 %

Source : département

Enfin, afin de faire face à ses difficultés de recrutement, le département a recours à l'emploi de travailleurs sociaux contractuels, qui s'est intensifié pendant la période sous revue : de 35 agents en 2018 à 54 agents en 2022.

D - La perception nuancée des travailleurs sociaux de leurs conditions de travail

Les différentes mesures précédemment évoquées ne semblent pas avoir d'influence sur la perception des travailleurs sociaux de leur condition de travail, du moins pour les répondants à l'enquête d'opinion, réalisée en mai 2023. Ainsi, les répondants²⁹ sont majoritairement satisfaits dans leur quotidien (52,4 %) et se sentent utiles (71 %). En revanche, ils ne sont que 18,7 % à estimer qu'ils ont suffisamment de temps à consacrer aux personnes accompagnées (7,9 % sont tout à fait d'accord et 10,8 % sont d'accord avec cette affirmation). Seuls 26,6 % d'entre eux considèrent qu'ils ont les moyens administratifs suffisants pour accompagner les personnes.

En outre, des préoccupations, également évoquées lors des entretiens, apparaissent de manière récurrente dans leurs expressions libres. La première des thématiques exprimées concerne les difficultés croissantes d'exercice du métier. Plusieurs phénomènes contribueraient à la dégradation de leurs conditions de travail, et en particulier les difficultés de recrutement, les vacances de poste et le désengagement des partenaires institutionnels.

Enquête d'opinion auprès des travailleurs sociaux

Extrait des expressions libres

Vacances de poste et difficulté de recrutement

« Les TS diplômés d'État manquent, AS ou CESF, les postes vacants ne sont quasiment plus remplacés. »

²⁹ Le taux de réponse pour cette enquête s'est élevé à 42,4 % (101 travailleurs sociaux sur 238 interrogés) et celui d'expression libre à 24,7 % (25 expressions).

« Depuis quelques temps nous observons que le poste de travailleur social n'est plus apprécié et les professionnels quittent leurs postes. »

« Gros problème de recrutement des travailleurs sociaux ».

« Il y a un manque de moyens (manque de personnel) et de cohérence dans les accompagnements et les dispositifs. »

Volume d'activité trop important

« Sous-effectif sur des territoires QPV impliquant une charge de travail trop conséquente qui oblige à répondre de manière quantitative aux besoins (pour montrer qu'on travaille et maintenir les postes) plutôt que sur le qualitatif. »

« Les conditions de travail sont donc difficiles car contraintes à un sous-effectif. »

Effet de la numérisation de l'activité des travailleurs sociaux (TS) sur leurs accompagnements sociaux

« L'accompagnement social est actuellement embolisé par les démarches administratives et numériques qui accroissent constamment. »

« Le travail administratif qui découle des entretiens est de plus en plus important (logiciel de coordination à remplir souvent chronophage, informatique qui présente des défaillances (rapports sociaux qui s'effacent etc...). Tout ceci décourage les travailleurs sociaux et les personnes perdent en qualité de service reçu : manque de temps, manque d'effectif. »

« L'outil informatique est plus lourd en raison d'une manipulation qui n'est pas assez fluide (trop de clics pour accéder au formulaire) ».

« Les démarches numériques prennent de plus en plus de place dans les entretiens ce qui a un impact sur la durée des entretiens et des répercussions sur le temps consacré à l'accompagnement social pur. »

Relations partenariales

« L'absence de contact privilégié entre la Caf, la sécurité sociale, la sous-préfecture, les impôts et nos services ne nous permet pas de travailler de manière efficiente sur l'ouverture des droits des personnes (prestations Caf, couverture santé). »

« J'insisterai sur le fait que l'accompagnement social est de plus en plus difficile car le secteur (partenaires, dispositifs...) s'appauvrit et le travail en partenariat est de plus en plus difficile (peu d'orientation possible, dispositifs saturés, plus de professionnels, peu d'aides financières acceptées par certaines villes...). »

CONCLUSION

Les travailleurs sociaux du département disposent d'un accompagnement par les services des ressources humaines de la collectivité, aussi bien dans les différentes étapes du recrutement qu'au fil de leur carrière.

À partir des indicateurs d'activité produit par le département, un travailleur social a assuré en moyenne 260 rendez-vous en 2022.

L'emploi du temps d'un travailleur social du département peut être divisé en trois types d'activité : une fonction d'accompagnement, cœur de métier d'une assistante sociale polyvalente, une fonction d'écoute, d'accueil et d'accès aux droits et, enfin, une fonction souvent prescrite d'expertise et d'évaluation. D'une manière générale, le département souligne que le temps consacré au cœur de métier, à savoir l'accompagnement généraliste, tend à diminuer au profit de l'accompagnement ponctuel (accueil, accès aux droits, orientation) et de l'évaluation et de la fonction d'expertise. Il s'agit cependant d'une appréciation qui ne s'appuie pas sur des données précises de mesure d'activité des agents.

Néanmoins, à partir des indicateurs d'activité produits par le département, la file active par travailleur social est en moyenne de 108 dossiers en 2022, chiffre très proche de la file active déclarée par les agents dans l'enquête d'opinion précitée qui s'élève à 116 dossiers. Ces derniers chiffres, tout en étant inférieurs, ne sont pas très éloignés de la moyenne de 129 dossiers par travailleur social constatée dans l'échantillon des six départements étudiés.

Pendant la période sous revue, les conditions de travail des travailleurs sociaux ont sensiblement évolué. Tout d'abord, le département s'est conformé au régime des 1607 heures annuelles de travail pour tous ses agents. Puis, l'adoption de la charte du télétravail a permis aux travailleurs sociaux de bénéficier d'un jour par semaine selon cette modalité. Enfin, leur rémunération a augmenté sous l'effet conjugué du passage de leur cadre d'emploi de B en A, d'un nouveau régime indemnitaire et de la mise en place du complément de traitement indiciaire.

Par ailleurs, le département a rencontré d'importantes difficultés de recrutement, localisées sur les territoires les plus précaires. Pour y faire face, il a déployé plusieurs mesures nouvelles. Il a notamment expérimenté la création de nouveaux postes « d'intervenants administratifs et sociaux », qui nécessite une vigilance particulière. En effet, ces agents de catégorie B doivent prendre en charge une partie des tâches

administratives des travailleurs sociaux, pour que celles-ci puissent se concentrer sur l'accompagnement global et la protection des publics vulnérables. Les tâches administratives (Solis, dossiers d'accès aux droits pour les usagers) font partie intégrante des missions des travailleurs sociaux : il semble donc difficile de légitimer une stricte division entre mission d'accompagnement et missions administratives.

Ces différentes mesures ne semblent pas avoir d'influence sur la perception des travailleurs sociaux de leur condition de travail, du moins pour les répondants à l'enquête d'opinion. Ils déplorent en effet les vacances de poste, les difficultés de recrutement et leur effet sur leur volume d'activité.

Chapitre V

Les effets incertains de l'accompagnement

Faute de dispositif de mesure précis mis en place par le département (I), les effets de l'accompagnement social donnent lieu à une estimation approchée grâce à deux enquêtes, l'une auprès des travailleurs sociaux et l'autre auprès des personnes accompagnées. Avec la prudence qui s'impose dans l'interprétation des résultats, les éléments disponibles conduisent à qualifier les effets de l'accompagnement social de mitigés (II).

I - Des effets qui ne sont pas mesurés par le département

Alors que l'évaluation des effets de l'accompagnement social est techniquement difficile à réaliser mais pourtant nécessaire, le département n'a entrepris aucune démarche en la matière.

A - Des effets difficiles à évaluer avec précision, mais possibles à approcher

L'évaluation des effets de l'accompagnement social est d'une grande importance, dans la mesure où elle permet de s'assurer de l'efficacité de cette politique publique et de l'adapter pour en renforcer la performance. Elle est cependant difficile à réaliser dans la mesure où elle suppose la mise en place d'un protocole d'étude développé.

En toute rigueur, elle nécessite de caractériser dans le temps la trajectoire des personnes accompagnées avec de nombreuses données dans les domaines du logement, du niveau de vie, de l'emploi, de la santé, de la parentalité, de la famille, etc. En plus d'être difficiles à rassembler, ces données sont en partie subjectives quand il s'agit de socialisation, de confiance en soi ou d'autonomie. Signe de cette difficulté, les travailleurs sociaux du département, interrogés par les juridictions financières³⁰ sur le caractère mesurable des effets de l'accompagnement, ont répondu « souvent » pour 42 % d'entre eux et « rarement » pour 58 %.

Il s'agit ensuite de comparer ces trajectoires avec celles d'une population témoin qui présenterait les mêmes caractéristiques de départ, mais sans bénéficier d'un accompagnement. Cette comparaison devrait permettre de neutraliser les facteurs exogènes comme le contexte socio-économique ou les effets d'autres politiques publiques.

À défaut d'une étude aussi complète, les effets de l'accompagnement social peuvent également être approchés par des mesures plus imparfaites mais qui en donnent une estimation utile. Interrogés sur les méthodes les plus pertinentes, les travailleurs sociaux citent en majorité le recueil de l'avis de la personne accompagnée (réponse donnée par 59 % des travailleurs sociaux du Val-d'Oise), devant l'avis des professionnels eux-mêmes (39 %).

Tableau n° 23 : approche des effets de l'accompagnement selon les travailleurs sociaux

<i>Méthodes citées</i>	Val-d'Oise	Six départements
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des personnes accompagnées (enquête de satisfaction)</i>	59 %	53 %
<i>Par la réalisation de travaux « scientifiques » visant à mesurer les effets de l'accompagnement social</i>	47 %	45 %
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des professionnels</i>	39 %	40 %
<i>Par l'utilisation d'indicateurs standardisés portant notamment sur les sorties d'accompagnement</i>	22 %	25 %
<i>Ne se prononce pas (% des répondants)</i>	3 %	3 %

Base : 101 répondants sur une population-mère de 238 travailleurs sociaux interrogés dans le Val-d'Oise.

Question : « Selon vous, comment pourrait-on rendre compte des effets de l'accompagnement social ? (plusieurs réponses possibles) »

Source : juridictions financières, enquête auprès des travailleurs sociaux, mai 2023

³⁰ Étude précitée : sondage réalisé auprès des travailleurs sociaux dans les six départements étudiés, mai 2023. Les CESF ont répondu « rarement » plus fréquemment (63 %).

Ces méthodes approchées peuvent être mises en œuvre de façon plus aisée par les acteurs dans le cadre de leur gestion courante. En mai 2023, la Caf du Val-de-Marne a ainsi organisé une enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées avec pour objectif de recueillir leur ressenti sur l'évolution de leur autonomie face aux difficultés pour lesquelles elles avaient été prises en charge.

B - Une absence complète et problématique de mesure par le département

Le département ne procède à aucune évaluation des effets de l'accompagnement social généraliste qu'elle dispense aux personnes, ni sous forme d'étude scientifique complète, ni même en utilisant une méthode approchée. Interrogé sur cette question, le département a confirmé qu'« *il n'y a pas d'étude spécifique sur les effets de l'accompagnement social* ».

Cette absence complète de mesure se traduit concrètement à plusieurs niveaux.

Les sorties d'accompagnement ne font l'objet d'aucun suivi par le département. Ce dernier considère au contraire que l'accompagnement social n'est ni un dispositif ni une prestation (par opposition au RSA, à l'aide sociale à l'enfance, etc.), et qu'ainsi la notion de sortie n'existe pas. Conséquence concrète de cette posture de principe, le département ne peut ni qualifier les motifs de sorties, ni évaluer le nombre de sorties positives de l'accompagnement, c'est-à-dire le nombre de cas où le problème à l'origine de l'accompagnement a pu être résolu.

Les bilans d'accompagnement, permettant de suivre le degré de progrès des personnes vers la réalisation des objectifs de l'accompagnement – et donc de donner un indice de ses effets – sont, de la même manière, très rarement réalisés. Selon l'analyse d'un échantillon aléatoire de dossiers effectuée par les juridictions financières, un bilan n'est présent que dans 8 % des dossiers. Sans même attendre la fin de l'accompagnement, des bilans intermédiaires pourraient répondre aux mêmes objectifs et permettre des ajustements en cours d'accompagnement.

Au total, une seule initiative a été prise par le département dans le but d'évaluer le parcours de personnes accompagnées. Il s'agit d'une étude confiée à deux prestataires, Stat4decision et Asdo études, en 2020, afin de reconstituer les trajectoires sur quatre ans d'allocataires entrés au RSA en 2016, et d'en tirer des enseignements sur leur accompagnement et les

politiques d'insertion³¹. Une note stratégique découlant de l'étude a permis de définir des profils-types selon la situation familiale, l'âge et d'autres paramètres pour anticiper une sortie rapide ou non et adapter la nature et la durée de l'accompagnement à prévoir.

Cette étude, qui au demeurant porte moins sur les effets de l'accompagnement que sur les besoins des personnes, est cependant restée ponctuelle.

II - Des effets mitigés et contrastés selon les caractéristiques de l'accompagnement

À défaut de données plus complètes, les juridictions financières ont mené deux études afin d'estimer les effets de l'accompagnement dispensé par le département, au moins de manière approchée : une enquête auprès de l'ensemble des travailleurs sociaux du département ainsi qu'un sondage auprès d'un échantillon représentatif de personnes accompagnées³².

A - Une forte satisfaction exprimée par les personnes accompagnées, mais qui concerne davantage les conditions de l'accompagnement que ses effets

Les personnes accompagnées expriment un fort niveau de satisfaction globale concernant leur accompagnement. Selon l'enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de personnes accompagnées, 79 % des personnes interrogées dans le Val-d'Oise sont satisfaites, à titre personnel, de l'accompagnement dont elles ont bénéficié et parmi elles, 46 % se disent très satisfaites.

Les dimensions de l'accompagnement qui rassemblent le plus d'appréciations positives ne concernent pas, toutefois, ses effets directs, mais le sentiment de soutien qu'il apporte, ainsi que son organisation et les conditions générales de son déroulement.

Ainsi, 70 % des répondants du Val-d'Oise estiment que l'accompagnement leur a permis de se sentir réellement soutenu, 63 % de reprendre confiance en eux,

³¹ Stat4decision et Asdo études, Data analyse des publics bénéficiaires du RSA, 17 août 2020

³² Sondage précité réalisé auprès des travailleurs sociaux, mai 2023. Enquête d'opinion auprès d'un échantillon représentatif de personnes accompagnées réalisée par BVA pour les juridictions financières, octobre 2023. Les résultats de ces deux études sont présentés en annexe au présent rapport.

59 % de se sentir moins isolé. Les personnes interrogées expriment également une satisfaction maximale pour les conditions matérielles d'accueil (56 % de personnes très satisfaites), la facilité pour contacter le travailleur social (57 %) et la disponibilité de ce dernier (53 %).

À l'inverse, les deux sujets pour lesquels la satisfaction est la plus faible concernent l'impact de l'accompagnement : l'amélioration de la situation personnelle (34 % des personnes sont très satisfaites) et l'efficacité de l'accompagnement à résoudre les problèmes (42 %).

Graphique n° 5 : satisfaction détaillée à l'égard de l'accompagnement



Base : la base de répondants est précisée à chaque thématique. Question : Q16 - Plus précisément, pour chacun des éléments suivants [les conditions matérielles d'accueil / le délai entre votre premier contact et votre premier rendez-vous / la disponibilité et l'attention de l'assistante sociale qui vous accompagne / la facilité pour contacter l'assistante sociale / les informations qui vous ont été données au cours de l'accompagnement / la fréquence des rendez-vous / les formations que vous avez pu suivre / l'efficacité de l'assistante sociale à résoudre vos problèmes / l'amélioration de votre situation personnelle], diriez-vous que vous en êtes...

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

Ces tendances sont les mêmes dans les cinq autres départements étudiés. Mais les niveaux de satisfaction sont, dans le Val-d'Oise, systématiquement de quelques points inférieurs à la moyenne.

B - Des effets mitigés sur la situation des personnes et sur leur autonomie

1 - Des sorties positives de l'ordre de 40 % selon les travailleurs sociaux

Les sorties d'accompagnement apportent un indice sur le bon déroulement de celui-ci : un accompagnement, s'il se déroule bien, doit se terminer. Quand la personne atteint ses objectifs et qu'elle est plus autonome, l'accompagnement peut prendre fin. Pour autant, la fin de l'accompagnement n'est pas le signe univoque de son succès : certains accompagnements peuvent se terminer car la situation des personnes se dégrade vers plus d'isolement et de rupture, parce qu'elles déménagent ou que leur situation évolue, ou simplement parce que les personnes décident de rompre le contact.

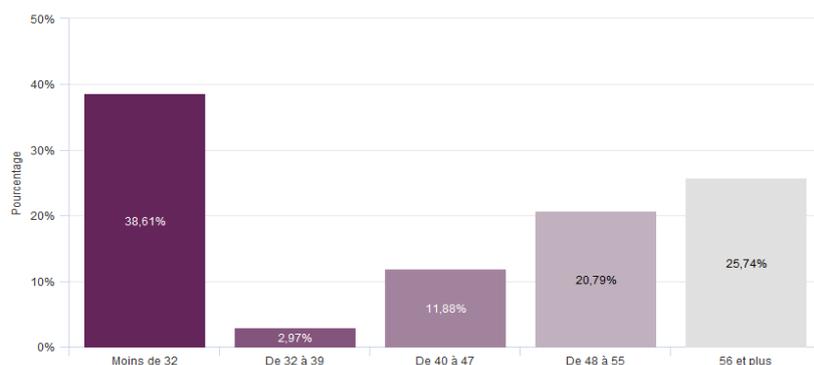
Les sorties « positives » sont donc distinguées par les professionnels : elles correspondent à des situations pour lesquelles la personne a résolu les principales difficultés et est suffisamment autonome pour affronter des difficultés résiduelles.

D'après l'enquête réalisée par les juridictions financières auprès des travailleurs sociaux, ceux du Val-d'Oise ont estimé la proportion de sorties positives de l'accompagnement à 42 % en moyenne, un niveau proche de celui obtenu dans l'ensemble des six départements étudiés (40,5 %).

Ce résultat est donc peu satisfaisant : l'accompagnement se termine de façon positive dans quatre cas sur dix seulement, c'est-à-dire dans une minorité de cas.

La répartition des réponses montre au demeurant une nette séparation entre les travailleurs sociaux estimant que moins de 32 % des sorties sont positives – ils sont 39 % dans ce cas – et ceux l'estimant plutôt au-delà des 48 %.

Graphique n° 6 : répartition de l'estimation des sorties positives par les travailleurs sociaux



Source : juridictions financières, enquête auprès des travailleurs sociaux, mai 2023

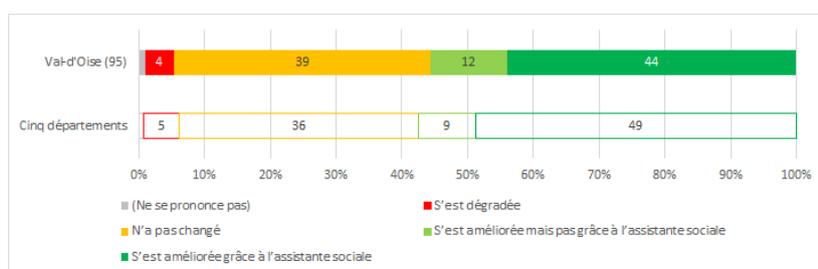
2 - Des effets mitigés exprimés par les personnes accompagnées

Selon le sondage réalisé par les juridictions financières auprès de personnes accompagnées, 44 % des répondants dans le Val-d'Oise estiment que leur situation personnelle s'est améliorée grâce à leur accompagnement ; elle est de 49 % en moyenne dans les cinq départements sondés.

Ce résultat tend à confirmer l'appréciation peu satisfaisante donnée par les travailleurs sociaux sur la proportion de sorties positives de l'accompagnement, de l'ordre de 40 %.

Cette proportion est, par ailleurs, proche de celle des personnes qui estiment que leur situation n'a pas changé depuis le début de leur accompagnement, voire s'est dégradée (respectivement 39 % et 4 % des répondants, soit un total de 43 %), tandis que le niveau des personnes qui estiment que leur situation s'est améliorée indépendamment de leur accompagnement est de 12 %.

Graphique n° 7 : évolution globale de la situation personnelle



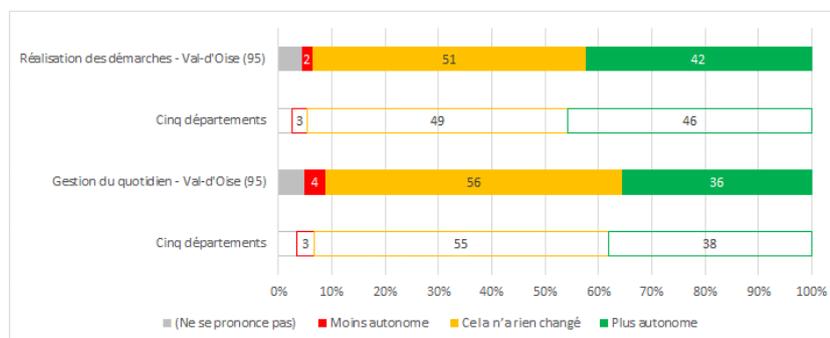
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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

L'impact de l'accompagnement sur l'autonomie des personnes, qui est l'objectif final de l'accompagnement social, est encore plus nuancé. 42 % des sondés seulement s'estiment plus autonomes dans leur démarche grâce à l'accompagnement, contre 51 % pour qui cela n'a rien changé. 36 % indiquent qu'ils sont plus autonomes dans la gestion du quotidien, contre 56 % qui déclarent que cela n'a rien changé.

Graphique n° 8 : impact sur l'autonomie



Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Questions : Q12 - En ce qui concerne la réalisation de vos démarches en général, le fait d'être accompagné(e) par une assistante sociale vous a-t-il rendu ... Q13 - En ce qui concerne la gestion de votre quotidien (budget, famille...), le fait d'être accompagné(e) par une assistante sociale vous a-t-il rendu ...

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

C - Des effets contrastés selon les problématiques des familles et l'intensité de l'accompagnement

Les effets de l'accompagnement sont plus ou moins importants selon le type de difficultés rencontrées par les personnes. Selon l'étude réalisée auprès d'un échantillon représentatif de personnes accompagnées, les difficultés administratives sont celles pour lesquelles les effets sont les plus forts. Dans le Val-d'Oise, 68 % des répondants estiment que leurs difficultés administratives se sont améliorées grâce à l'accompagnement, un chiffre supérieur de 11 points aux autres départements, et qui est par ailleurs le seul à dépasser le seuil des 50 %.

À l'inverse, les effets sont moindres pour les difficultés familiales (36 % de satisfaits, soit neuf points de moins que les autres départements) et pour les difficultés financières (31 % de satisfaits, soit 11 points de moins que la moyenne des départements). Il en est de même pour les problèmes de santé et de logement, domaines dans lesquels les leviers dont disposent les travailleurs sociaux sont comparativement moins importants.

Graphique n° 9 : évolution des difficultés initiales

Base : répondants ayant déclaré la ou les difficultés correspondantes.

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].

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

Le constat selon lequel l'accompagnement se compose avant tout d'une aide aux démarches administratives, plutôt qu'au traitement en profondeur des problématiques d'autonomie de la personne, est donc confirmé par les effets ressentis par les personnes accompagnées. Il invite au renforcement de l'accompagnement dans les domaines-clés où il est aujourd'hui le plus faible et souligne la nécessité d'une meilleure insertion des travailleurs sociaux dans l'écosystème administratif sur ces questions.

Les effets et la satisfaction des personnes accompagnées varient également en fonction de l'intensité de l'accompagnement prodigué. Les personnes bénéficiant de sept rendez-vous annuels ou plus sont 67 % à estimer que leur situation s'est améliorée grâce à l'accompagnement social, contre 40 % pour celles ayant obtenu entre trois et six rendez-vous et 33 % pour celles ayant eu moins de trois rendez-vous.

Tableau n° 24 : part des personnes dont la situation s'est améliorée grâce au travailleur social en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq autres départements étudiés	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	33	42	43	43
<i>De 3 à 6 rdv</i>	40	46	57	51
<i>ST 7 rdv et plus</i>	67	63	66	64
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	64	60	63
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	59	74	65
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	49	52	50
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	45	49	51	50

Lecture : en moyenne dans les cinq autres 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 le Val-d'Oise ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

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

Il en est de même pour l'impact sur l'autonomie. Parmi les personnes bénéficiant de sept rendez-vous ou plus par an, 65 % s'estiment plus autonomes dans la gestion de leurs démarches ou de leur quotidien ; elles ne sont que 44 % parmi celles ayant obtenu entre trois et six rendez-vous dans l'année, et 43 % pour celles ayant eu moins de trois rendez-vous.

**Tableau n° 25 : part des personnes plus autonomes
dans leur démarche ou la gestion du quotidien en fonction du nombre
de rendez-vous d'accompagnement annuels**

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	43	45	36	39
<i>De 3 à 6 rdv</i>	44	50	52	51
<i>ST 7 rdv et plus</i>	65	63	65	63
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	65	66	65
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	58	63	60
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	59	63	61
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
<i>Total</i>	51	52	47	50

Lecture : en moyenne dans les cinq autres 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 le Val-d'Oise ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

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

Le lien entre l'intensité de l'accompagnement et ses effets est donc avéré. La petite fraction de la population bénéficiant d'un accompagnement renforcé (ici, 31 % des personnes accompagnées, ces dernières représentant elles-mêmes une faible part des personnes accueillies par le service social départemental) déclare des effets beaucoup plus fréquents, sur l'amélioration de sa situation personnelle comme sur son autonomie dans la gestion du quotidien ou de ses démarches. La meilleure efficacité perçue de l'accompagnement lorsqu'il est plus intensif ne signifie pas que toutes les personnes devraient bénéficier d'un grand nombre de rendez-vous, mais que le département doit identifier avec précision, parmi le public accompagné, le public cible pour lequel un grand nombre de rendez-vous sera adapté.

CONCLUSION

Le département n'effectue aucune évaluation, complète ou partielle, des effets de l'accompagnement social généraliste. Cette absence n'est pas satisfaisante sur le plan de la gestion, dans la mesure où la performance du dispositif, ses points forts et ses limites, ne peuvent être pris en compte pour améliorer cette politique publique.

Les études réalisées par les juridictions financières montrent que le niveau de satisfaction des personnes à l'égard de leur accompagnement est très élevé, concernant plus particulièrement son organisation, ses conditions matérielles et le sentiment d'être aidé. En revanche, seules quatre personnes sur dix identifient des effets concrets sur l'amélioration de leur situation personnelle. De même, seules trois à quatre bénéficiaires sur dix se disent plus autonomes, alors que l'autonomie est l'un des objectifs finaux de l'accompagnement social.

Les effets de l'accompagnement social sont de surcroît très contrastés selon les problématiques de la famille. Les difficultés administratives sont celles qui connaissent l'amélioration la plus fréquente et la seule à dépasser 50 % des cas, tandis qu'à l'inverse, le logement, les difficultés financières ou la santé sont les domaines où les difficultés perdurent. L'accompagnement est donc trop souvent une aide aux démarches, défaillant dans d'autres domaines-clés.

Enfin, l'intensité de l'accompagnement s'avère un facteur important. La petite fraction de la population bénéficiant d'un accompagnement renforcé déclare des effets plus forts, sur l'amélioration de sa situation personnelle comme sur son autonomie. Ce constat souligne l'enjeu du ciblage de l'accompagnement sur les populations en ayant le plus besoin.

Liste des abréviations

AAH.....	Allocation adulte handicapé
AESF.....	Accompagnement en économie sociale et familiale
ASIP.....	Accueil social inconditionnel de proximité
ASS.....	Assistant de service social
ASS.....	Allocation de solidarité spécifique
ATSE.....	Assistant territorial socio-éducatif
BMS.....	Bénéficiaires des minimas sociaux
BRSA.....	Bénéficiaire du revenu de solidarité active
CAF.....	Caisse d'allocations familiales
CALPAE.....	Convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi
CARSAT.....	Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
CASF.....	Code de l'action sociale et des familles
CCAS.....	Centre communal d'action sociale
CER.....	Contrat d'engagement réciproque
CESF.....	Conseiller en économie sociale et familiale
CIAS.....	Centre intercommunal d'action sociale
CGCT.....	Code général des collectivités territoriales
CNAF.....	Caisse nationale des allocations familiales
CNFPT.....	Centre national de la fonction publique territoriale
CPAM.....	Caisse primaire d'assurance maladie
CRAMIF.....	Caisse régionale d'assurance maladie Ile-de-France
COG.....	Convention d'objectifs et de gestion
DGAS.....	Direction générale de l'action sociale
DGCS.....	Direction générale de la cohésion sociale
DGS.....	Direction générale des services
ETP.....	Équivalent temps plein
ETPT.....	Équivalent temps plein travaillé
FSE.....	Fonds social européen
FSL.....	Fonds de solidarité logement
FSLE.....	Fonds de solidarité logement énergie

GRH	Gestion des ressources humaines
IP	Information préoccupante
MASP.....	Mesures d'accompagnement social personnalisées
MDPH	Maison départementale pour les personnes handicapées
MSA	Mutualité sociale agricole
MDS	Maison départementales des solidarités
PASIP.....	Premier accueil social inconditionnel de proximité
PDI.....	Programme départemental d'insertion
PMI	Protection maternelle et infantile
PTL.....	Pacte territorial d'insertion
QPV.....	Quartier prioritaire de la ville
RDAS	Règlement départemental d'action sociale
RIFSEEP	Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel
RSA.....	Revenu de solidarité active
SDAS	Schéma départemental d'action sociale
SI.....	Système d'information
SIRH	Système d'information des RH
SPIE	Service public de l'emploi et de l'insertion
SSD	Service social départemental
TISMS.....	Territoire d'intervention sociale et médico-sociale

Annexes

Annexe n° 1 : caractéristiques économiques et sociales du département : principaux indicateurs	106
Annexe n° 2 : exploitation des bases de données du département du Val-d'Oise.....	108
Annexe n° 3 : analyse des dossiers d'accompagnement	131
Annexe n° 4 : enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux	149
Annexe n° 5 : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées	167

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

Tableau n° 26 : principaux indicateurs du département pour 2020 et comparaison avec la France entière

<i>Indicateurs pour 2020</i>		Val-d'Oise	France entière
Le département	Population au 1 ^{er} janvier	1 248 354	65 627 454
	Superficie en km ²	1 246	542 375
	Densité (nombre d'habitants par km ²)	1 002	121
	Nombre de quartiers prioritaires	n.d.	1 296
	Part de la population résidant dans un quartier prioritaire en %	n.d.	7,4
	Taux de chômage des 15 à 64 ans	8,5	8
	Taux d'inactivité de la population (nombre d'inactifs / population de 15 à 64 ans en %)	24,9	25,4
	Niveau de vie médian des ménages par unité de consommation (en euros)	22 650	22 320
	Taux de pauvreté monétaire	17	14,6
	Part des ménages fiscaux imposés en %	59	57,6
Minima sociaux, prestations autonomie et mesures de protection de l'enfance	Allocataires du revenu de solidarité active (RSA)	39 219	1 847 069
	Taux de population couverte par le RSA en %	6,4	5,6
	Nombre d'allocataires adultes handicapés (AAH)	15 184	1 193 146
	Part des allocataires AAH dans la population des 15 ans à 64 ans en %	2,1	3,3

<i>Indicateurs pour 2020</i>		Val-d'Oise	France entière
	Nombre de bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)	11 894	1 284 826
	Bénéficiaires APA / 100 personnes de 75 ans et plus	15,9	20,4
	Nombre des actions éducatives à domicile (AED)	336	50 372
	Bénéficiaires AED / 1000 personnes dans la population des 0 - 19 ans	0,94	3,27
	Nombre de bénéficiaires d'actions éducatives en milieu ouvert (AEMO)	1 854	114 229
	Bénéficiaires AEMO/ 1000 personnes dans la population des 0 - 19 ans	5,19	7,42

Source : Panorama France Drees Minima sociaux et pauvreté, Drees Enquête aide sociale, Insee

Annexe n° 2 : exploitation des bases de données du département du Val-d'Oise

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 séparés 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 pour couvrir l'activité d'accompagnement social généraliste depuis octobre 2021, avec reprise partielle des données antérieures du logiciel Pilote. Les données reprises étaient celles concernant tous les dossiers actifs sur les cinq années antérieures à la reprise. Dans les faits, la reprise n'a pas été réalisée conformément à ce qui avait été défini et toutes les données antérieures à octobre 2021 sont largement incomplètes.

Périmètre des personnes bénéficiaires : l'exploitation des données du SI a permis de reconstituer un périmètre fiable pour l'exercice 2022. Le département a indiqué que le nombre de rendez-vous programmés en 2022 était de 58 809 (source : réponses aux questionnaires d'instruction). L'exploitation réalisée a permis de dénombrer 59 315 rendez-vous programmés, soit un écart avec les chiffres du département de 0,86 %.

Complétude des données : au total, sur 55 indicateurs, 21 n'ont pas pu être renseignés faute de données (38,2 %), dont 10 sur les 35 indicateurs principaux (28,6 %). Aucune donnée relative aux aides financières n'étaient par ailleurs disponibles dans les bases produites par le département.

Nombre de personnes suivies

Volume

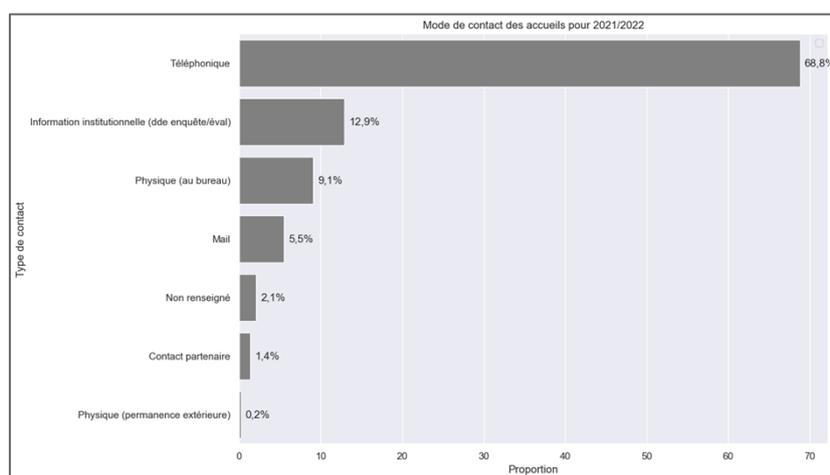
- (1) **Nombre de personnes accueillies par an**
- (2) **Nombre de personnes en information**
- (3) **Nombre de personnes en accompagnement**

Tableau n° 27 : nombre de personnes suivies

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Nbr d'accueils dans Pilote</i>	36 647	36 449	28 260	s.o.	s.o.	101 756
Foyers d'appartenance	29 375	28 251	22 235	s.o.	s.o.	79 861
<i>Nbr d'accueils dans SOLIS</i>	14 500	20 935	25 224	57 886	66 239	184 784
<i>Personnes uniques accueillis</i>	10 914	15 325	19 076	34 047	35 205	81 450
Foyers d'appartenance	10 891	15 289	18 902	30 773	31 559	72 862
<i>Personnes en information</i>	8 109	7 093	5 042	13 609	13 735	38 413
Foyers d'appartenance	8 110	7 090	5 026	12 398	12 569	38 014
<i>Personnes en accompagnement</i>	4 250	4 807	3 530	8 720	8 331	15 916
Foyers d'appartenance	4 238	4 798	3 475	6 947	6 770	13 859
Total des personnes suivis	12 359	11 900	8 572	22 329	22 066	54 329
Total des foyers suivis	12 348	11 888	8 501	19 345	19 339	48 826

Précisions méthodologiques : les « personnes en information » (resp. « en accompagnement ») sont comptées 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, elles sont comptées pour chacune de ces deux années, de même pour trois ans, etc. Le total indique le nombre de personnes qui ont été en « information » (resp. en « accompagnement ») au moins une fois pendant l'ensemble de la période. Les « foyers d'appartenance » correspondent au nombre de foyers auxquels ces personnes ont appartenu : leur nombre est plus grand que celui des personnes, car les foyers évoluent au cours du temps (par exemple en cas de séparation ou de mise en couple).

Source : juridictions financières d'après les données du département

Graphique n° 10 : mode de contact des personnes accueillies

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 personnes en information ou en accompagnement parmi les personnes accueillies
- (6) Proportion de personnes en accompagnement parmi les personnes en information ou en accompagnement

Tableau n° 28 : indicateurs de suivi des foyers

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Proportion de personnes accueillies par rapport à la population du département</i>	0,9%	1,2%	1,5%	2,7%	2,8%	6,5%
<i>Proportion de foyers en information ou en accompagnement parmi les foyers accueillies</i>	38,9%	40,0%	29,2%	53,1%	54,5%	50,6%
<i>Proportion de foyers en accompagnement parmi les foyers en information ou en accompagnement</i>	34,3%	40,4%	40,9%	35,9%	35,0%	28,4%

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.

Précision méthodologique : le calcul de la proportion des foyers en information ou en accompagnement parmi les foyers accueillies prend en compte les dossiers qui sont suivis d'une phase d'accompagnement ou d'information parmi les dossiers accueillis (ne sont comptés ni les dossiers accueillis qui ne sont pas suivis ni les dossiers suivis mais non accueillis).

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 :

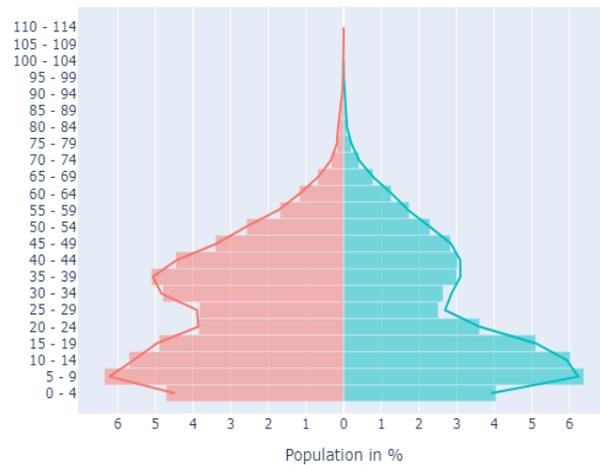
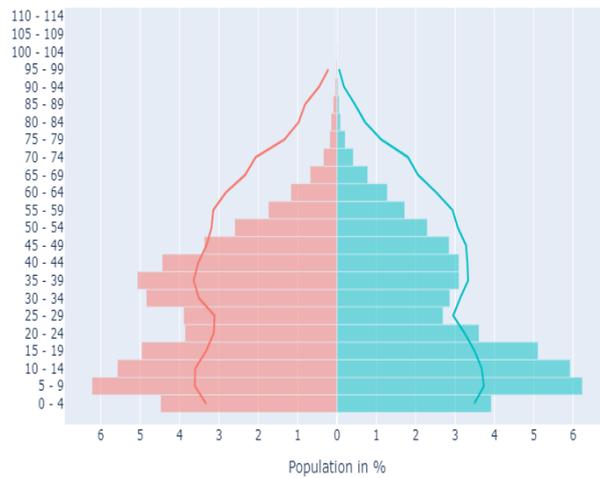
(7) **Distribution des âges des personnes composant les foyers**

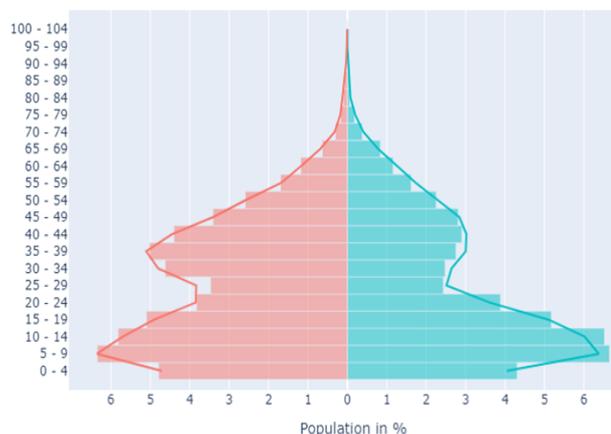
Tableau n° 29 : effectif des personnes composant les foyers (2022)

	Accueillis	Information ou accompagnement	Accompagnement
<i>Nombre de personnes composant les foyers</i>	100 443	66 256	24 942

Champ : ensemble des personnes concernées sur la période (2022).

Source : juridictions financières d'après les données du département

Graphique n° 11 : pyramide des âges



Légende : en rouge, les individus de sexe féminin ; en bleu les individus de sexe masculin

Source : Juridictions financières d'après les données du département et Insee
Note : haut : membres des foyers accueillis, comparés à la population du département, milieu : membres des foyers en information ou accompagnement, comparés aux foyers accueillis, bas : membres des foyers en accompagnement, comparés aux foyers en inf. ou accompagnement

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

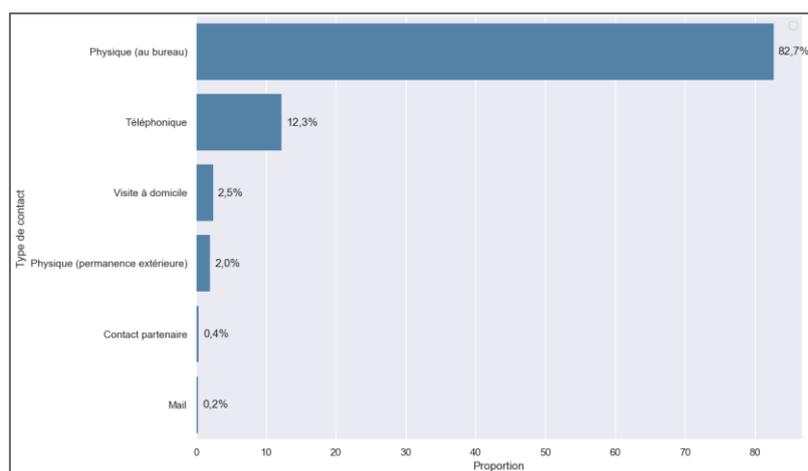
Tableau n° 30 : nombre de rendez-vous par an

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Tous les rdv</i>						
<i>Volume total de RDV programmés</i>	25 727	24 345	14 769	48 572	52 756	166 169
<i>Volume total de RDV honorés</i>	24 788	23 449	14 033	39 497	41 674	143 441
<i>En accompagnement</i>	14 810	15 007	8 367	24 438	26 053	88 675
<i>En information</i>	9 978	8 442	5 666	15 059	15 621	54 766
<i>En filtrant les rdv enfance et TS</i>						
<i>Volume total de RDV programmés</i>	25 727	24 343	14 678	44 014	47 492	156 254
<i>Volume total de RDV honorés</i>	24 788	23 447	13 967	35 867	37 565	135 634
<i>En accompagnement</i>	14 810	15 003	8 254	21 055	22 156	81 278
<i>En information</i>	9 978	8 444	5 713	14 812	15 409	54 356

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

Graphique n° 12 : distribution des rendez-vous par type de contact, pour les rendez-vous correspondant à une intervention



Source : juridictions financières d'après les données du département. Précision méthodologique : les types de contact ont été trouvés parmi les interventions qui correspondent à des RDVs cad une intervention sur le même dossier à la même date que le RDV. De plus on ne garde que les interventions qui sont au nombre de 1 pour un dossier et une date fixée.

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

Non disponible

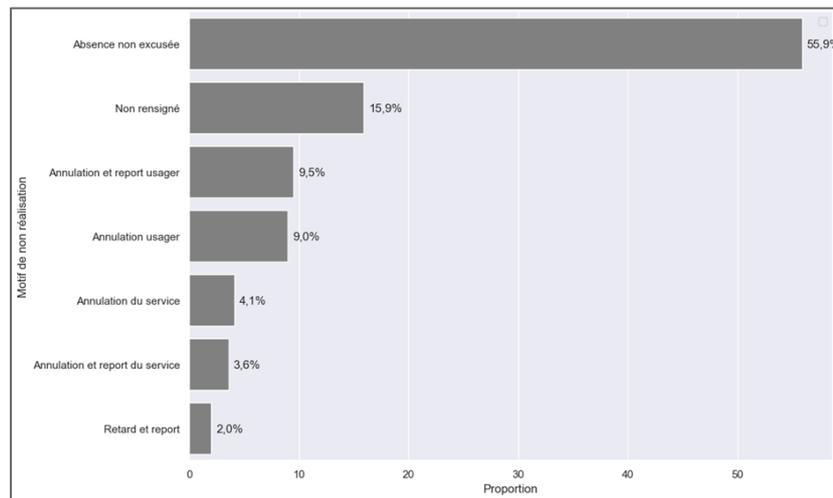
Indicateurs :

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

Tableau n° 31 : taux d'absentéisme

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Rendez-vous programmés non honorés	3,6 %	3,7 %	4,8 %	18,5 %	20,9 %	13,2 %
Rdv programmés non honorés en acc.	4,0 %	3,8 %	4,2 %	13,1 %	15,0 %	40,1 %
Rdv programmés non honorés en info.	3,2 %	3,5 %	5,8 %	25,2 %	28,0 %	33,1 %

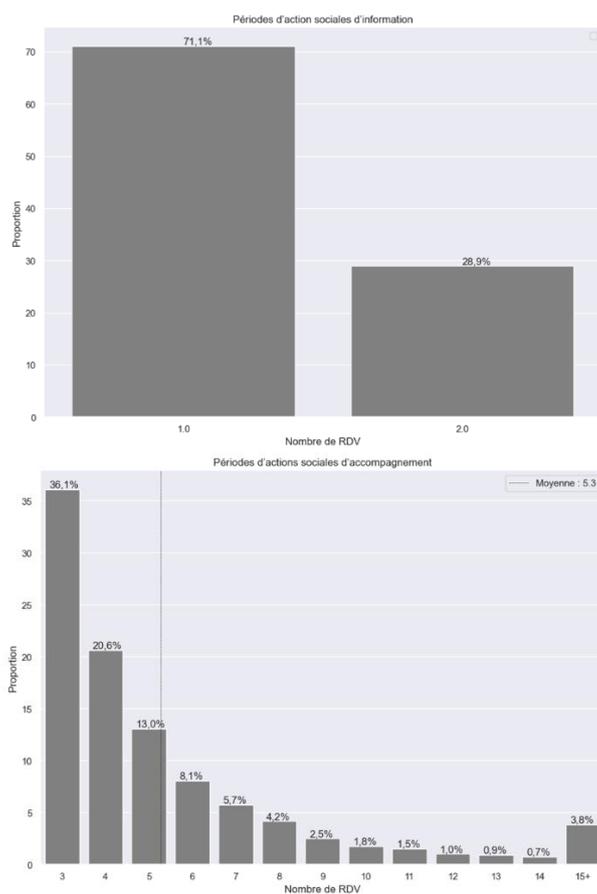
Source : juridictions financières d'après les données du département

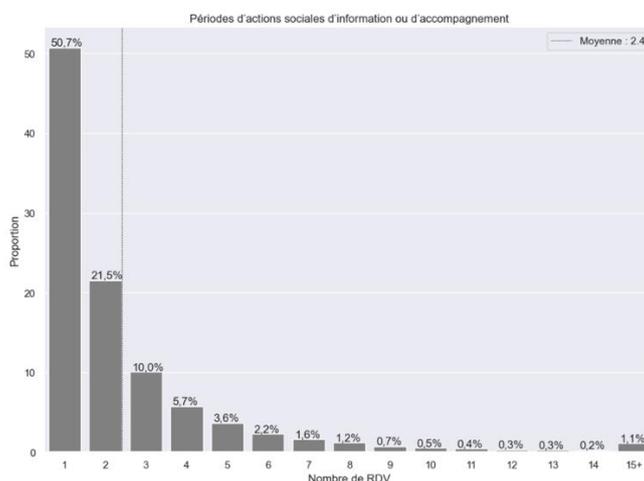
Graphique n° 13 : motif de non réalisation des rendez-vous

Source : juridictions financières d'après les données du département

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

Graphique n° 14 : nombre de rendez-vous honorés par période d'action sociale





Champ : ensemble des personnes concernées sur la période 2018-2022

Source : Juridictions financières d'après les données du département

Note : haut : personnes en information ; milieu : personnes en accompagnement ; bas : personnes en information ou accompagnement.

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

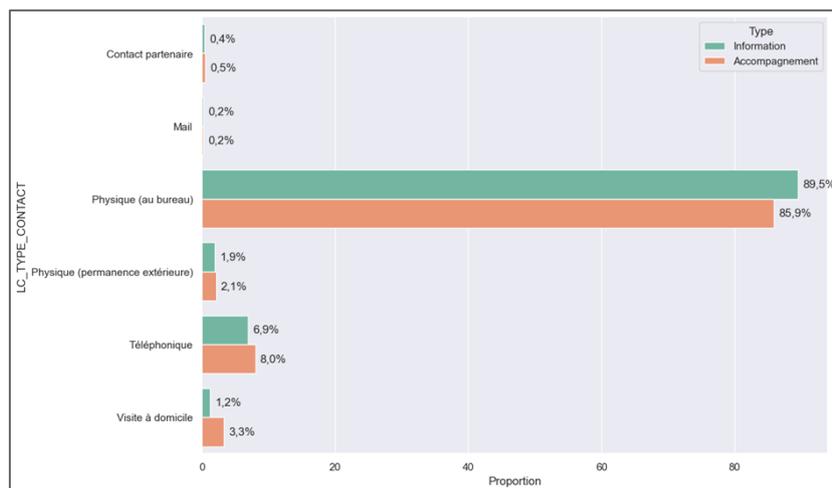
Tableau n° 32 : nombre de rendez-vous honorés par personne et par an

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Foyers en information</i>	1,2	1,2	1,1	1,2	1,2	1,2
<i>Foyers en accompagnement</i>	3,5	3,1	2,4	3,1	3,3	3,1
<i>Ensemble</i>	2,0	2,0	1,6	1,9	1,9	1,9

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 personnes en information, pour celles en accompagnement, et pour l'ensemble des deux

Graphique n° 15 : répartition des rendez-vous par mode de contact (2022)



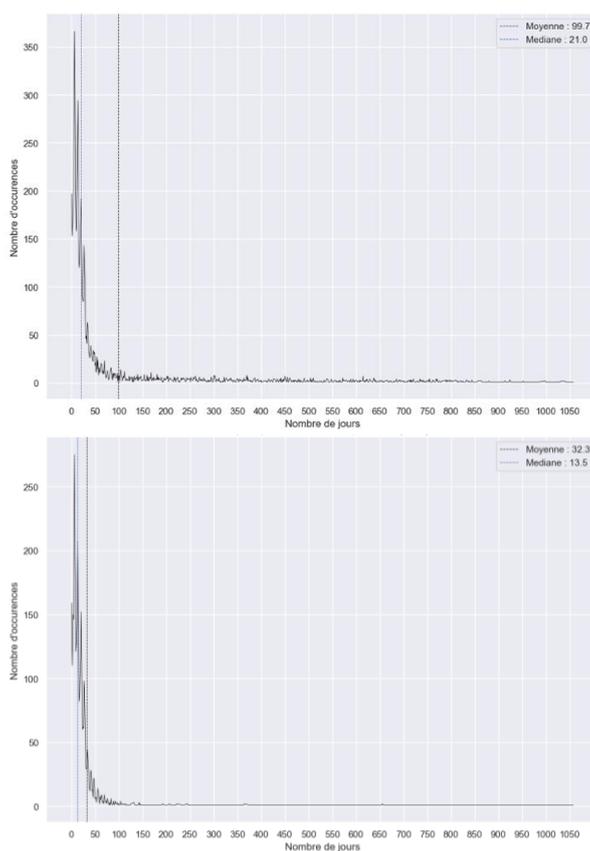
Source : juridictions financières d'après les données du département

Durées

Indicateurs :

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

Graphique n° 16 : durée entre le premier/dernier contact et le premier rendez-vous (octroyés en 2022)



Source : juridictions financières d'après les données du département
Précision méthodologique : pour chaque premier rdv octroyé en 2022, on mesure la distance en jour du premier et du dernier contacts de ce dossier.

Note : haut : durée entre le premier contact et le premier rdv ; bas : durée entre le dernier contact et le premier rdv

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

Non disponible

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

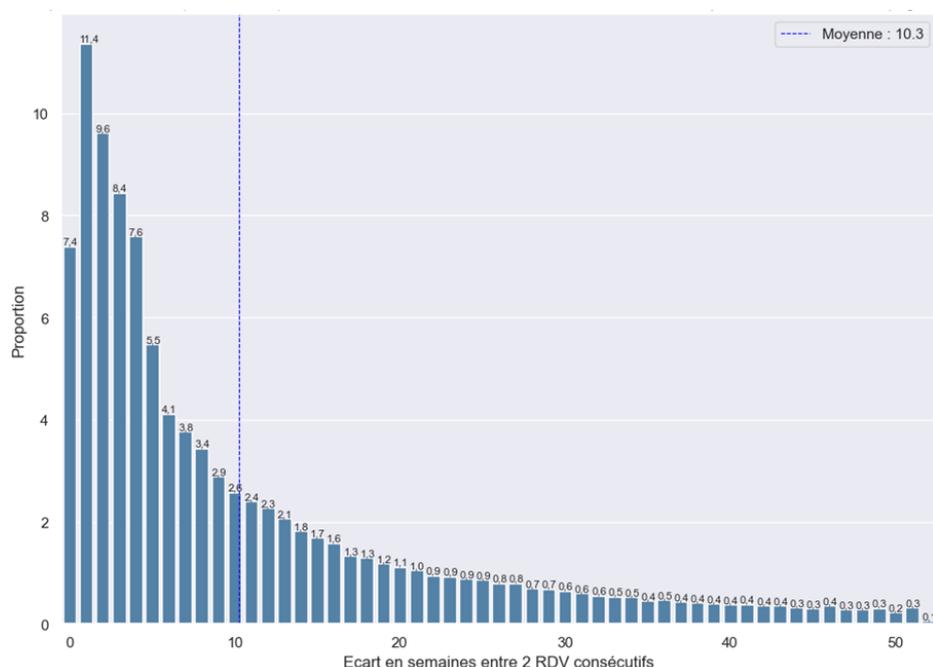
Graphique n° 17 : durée entre deux rendez-vous consécutifs

Durée moyenne (en jours)

<i>Durée moyenne (en jours)</i>	74,5
---------------------------------	-------------

Distribution des durées (en semaines)

Graphique n° 18 : distribution des durées (en semaines) entre deux rendez-vous consécutifs honorés d'une même période d'action sociale



Source : juridictions financières d'après les données du département

Lecture : la durée entre deux rendez-vous consécutifs est comprise entre 2 et moins de 3 semaines pour 9,6 % des accompagnements.

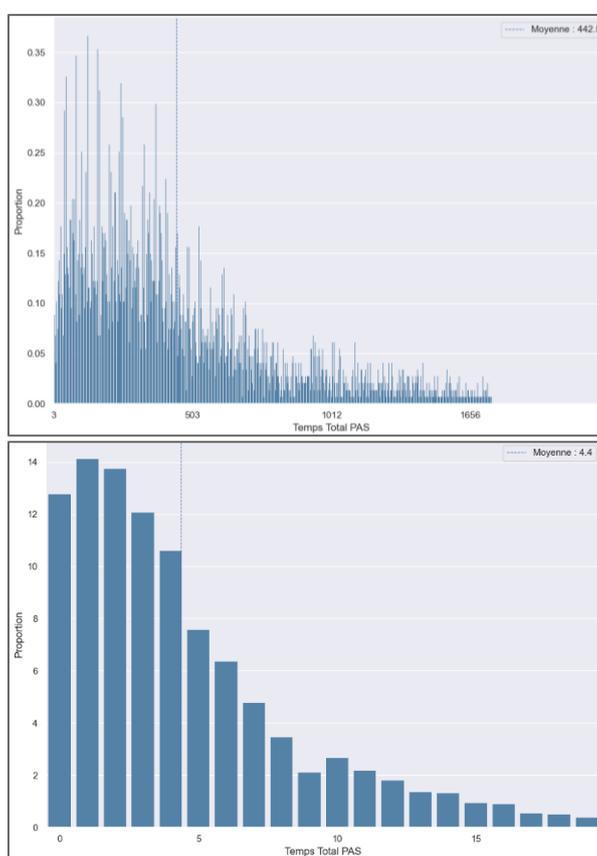
Champ : ensemble des personnes concernées sur la période 2018-2022

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

Tableau n° 33 : durée entre le premier et le dernier rendez-vous des accompagnements terminés

Durée moyenne (en jours)

<i>Durée moyenne (en jours)</i>	442,5
---------------------------------	--------------

Graphique n° 19 : durée totale en jours/trimestre d'une période d'actions social d'accompagnement

Source : juridictions financières d'après les données du département

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

Volume :

(25) Nombre de personnes avec un diagnostic

Non disponible

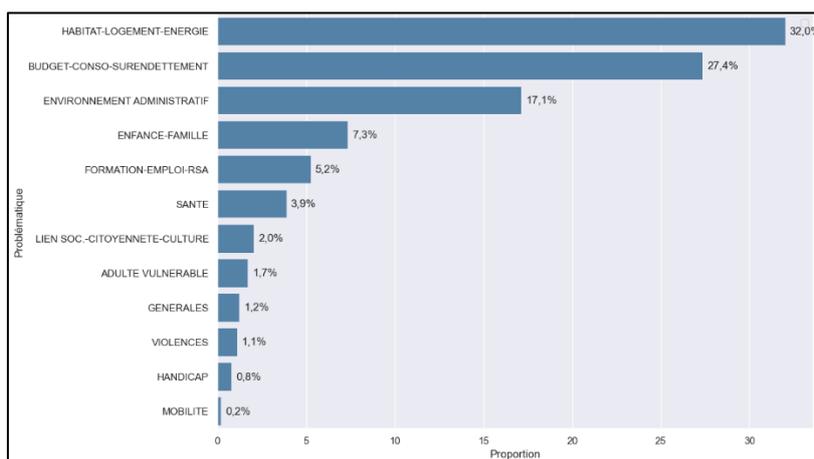
(26) Problématiques identifiées : nombre et types

Tableau n° 34 : nombre de foyers en accompagnement avec au moins une problématique identifiée, un objectif identifié, une intervention

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de foyers en acc avec au moins une problématique identifiée	9	29	481	6 485	6 224
Nombre de foyers en acc avec au moins un objectif identifié	2	8	392	5 692	5 209
Nombre de foyers en acc avec au moins une intervention	126	194	603	6 691	6 509

Source : juridictions financières d'après les données du département

Graphique n° 20 : distribution des problématiques identifiées dans la phase d'accompagnement



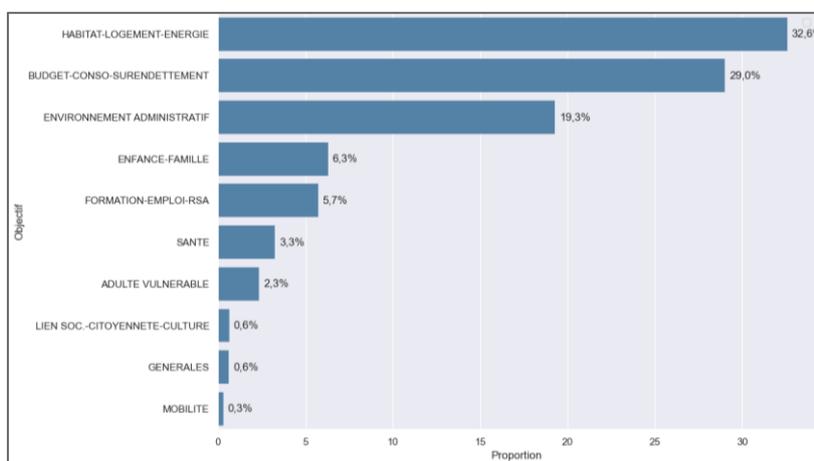
Source : juridictions financières d'après les données du département

(27) Nombre de personnes avec des objectifs fixés

Non disponible

(28) Objectifs fixés : nombre et types

Graphique n° 21 : distribution des objectifs par thématique parmi les interventions



Source : juridictions financières d'après les données du département

(29) Nombre de personnes 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)

Tableau n° 35 : nombre d'interventions par an

Année	2018	2019	2020	2021	2022
Nbr d'interventions	6 684	8 243	8 703	79 973	76 301
Nombre d'intervention pour un dossier ayant un RDV dans l'année avec un TS hors enfance	408	576	1 724	56 682	59 608

Source : juridictions financières d'après les données du département

Indicateurs :

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

Tableau n° 36 : proportion de foyers en accompagnement avec au moins une problématique identifiée, un objectif identifié, une intervention

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Proportion de foyers en acc avec au moins une problématique identifiée</i>	0,2 %	0,6 %	13,8 %	93,3 %	91,9 %
<i>Proportion de foyers en acc avec au moins un objectif identifié</i>	0,0 %	0,2 %	11,3 %	81,9 %	76,9 %
<i>Proportion de foyers en acc avec au moins une intervention</i>	3,0 %	4,0 %	17,4 %	96,3 %	96,1 %

Source : juridictions financières d'après les données du département

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

Tableau n° 37 : nombre moyen de problématiques et d'objectifs par personne

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre moyen de problématiques par personne</i>	2,6	2,3	1,7	2,6	2,5
<i>Nombre moyen d'objectifs par personne</i>	1	1,6	1,5	2,2	2,2

Source : juridictions financières d'après les données du département

Bilans et sorties (pour les foyers en accompagnement)

Volume :

- (33) Nombre de personnes 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

Non disponible

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

Tableau n° 38 : nombre de période d'action sociale pour les dossiers accompagnés au moins une fois

<i>Nombre de périodes d'action sociales</i>	1	2	3	4
<i>Nombre de personnes</i>	12 980	3 239	158	1
<i>Nombre de foyers</i>	11 059	2 662	137	1
<i>Proportion</i>	79,8	19,2	1,0	0,0

Source : juridictions financières d'après les données du département

Tableau n° 39 : nombre de période d'action sociale d'accompagnement

<i>Nombre de périodes d'action sociales en accompagnement</i>	1	2	3
<i>Nombre de personnes</i>	15 172	1 040	15
<i>Nombre de foyers</i>	13 000	846	6,1
<i>Proportion</i>	15	13	0,1

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (37) Nombre et types de motifs de sortie

Non disponible

Indicateurs :

- (38) Proportion des personnes 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 personnes en accompagnement avec sortie de période d'action sociale

Non disponible

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

(42) Répartition des motifs de sortie

Non disponible

(43) Durée entre deux périodes d'action sociale

Non calculé disponible

Travailleurs sociaux

Nombre de travailleurs sociaux :

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

Tableau n° 40 : nombre de travailleurs sociaux généralistes

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Effectifs physiques</i>	270	261	269	268	265	267
<i>ETPT</i>	231,2	230,3	231,8	234	223,3	230,1
<i>ETPT hors enfance</i>	173,4	172,7	173,9	175,5	167,5	172,6

Source : juridictions financières d'après les données du département

Indicateurs :

(45) Nombre de personnes accueillies par an et par ETPT de travailleur social

(46) Nombre de personnes en information, par ETPT de travailleur social, par an

(47) Nombre de personnes 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° 41 : activité par travailleur social généraliste

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Foyers accueillis par ETPT</i>	62,8	88,5	108,7	175,3	188,4	124,8
<i>Foyers en information par ETPT</i>	46,8	41,0	28,9	70,6	75,1	52,5
<i>Foyers en accompagnement par ETPT</i>	24,4	27,8	20,0	39,6	40,4	30,4
<i>Nombre de rdv programmés par ETPT</i>	148,4	140,9	84,4	250,8	283,6	181,6
<i>Rendez-vous honorés par ETPT</i>	143,0	135,7	80,3	204,4	224,3	157,5

*Précisions méthodologiques : personnes accueillies : ne sont ici pris en compte que les personnes accueillies par un travailleur social, et non celles accueillies par les autres professionnels.
Source : juridictions financières d'après les données du département*

Dispositifs connexes

Personnes au RSA avec accompagnement social assuré par le département

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

Non disponible

Indicateurs supplémentaires :

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

Non disponible

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

Volume :

- (53) **Nombre de personnes avec des aides financières du département : nombre total, nombre de personnes qui sont par ailleurs accompagnées par le département**

Non disponible

- (54) 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

- (55) Nombre et montant des aides financières par an : total et par type (FSL, mobilité, ...), pour l'ensemble des personnes touchant une aide financière et pour celles qui sont par ailleurs accompagnées par le département

Non disponible

Indicateurs :

- (56) Nombre et montant moyen des aides financières par personne concernée et par an (en distinguant celles qui sont par ailleurs accompagnées par le département)

Non disponible

Annexe n° 3 : analyse des dossiers d'accompagnement

Afin d'analyser le contenu de l'accompagnement social, les juridictions financières ont demandé au département du Val d'Oise la communication d'un échantillon de 170 dossiers de foyers accompagnés. 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, Somme et Val-de-Marne), 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'État (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 entièrement informatique, ce qui est un cas à part dans l'échantillon des six départements étudiés.

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 171 dossiers demandés, 163 dossiers ont été communiqués. Ils respectent la répartition territoriale attendue, proportionnée à l'activité.

Tableau n° 42 : suivi des dossiers demandés

Territoire	Demande		Livraison		Écart	
<i>Argenteuil</i>	19	11%	19	12%	0	1 pt
<i>Beaumont</i>	23	13%	23	14%	0	1 pt
<i>Cergy</i>	20	12%	19	12%	-1	0 pt
<i>Eaubonne</i>	19	11%	19	12%	0	1 pt
<i>Garges les Gonesse/Sarcelles</i>	17	10%	12	7%	-5	-3 pt
<i>Gonesse/Villiers le Bel</i>	23	13%	23	14%	0	1 pt
<i>Herblay</i>	10	6%	10	6%	0	0 pt
<i>Montmorency</i>	12	7%	12	7%	0	0 pt
<i>Pontoise-Vexin</i>	12	7%	11	7%	-1	0 pt
<i>Vauréal</i>	14	8%	15	9%	1	1 pt
<i>Autres</i>	2	1%	0	0%	-2	-1 pt
Total Val d'Oise	171	100%	163	100%	-8	-5%
Total six départements	1 020		998		-22	-2%

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

78 % de l'échantillon de dossiers du Val d'Oise 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° 43 : nombre de rendez-vous par dossier

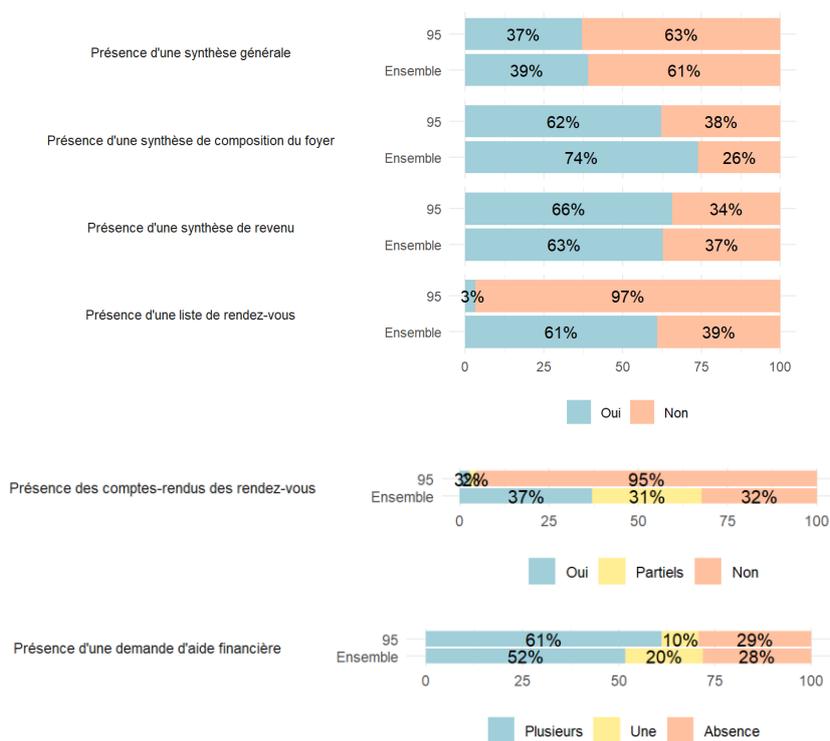
Nombre de rendez-vous	95	Ensemble
0	4 %	12 %
1	6 %	5 %
2	11 %	6 %
3 et plus	78 %	76 %

Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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° 22 : composition des dossiers individuels



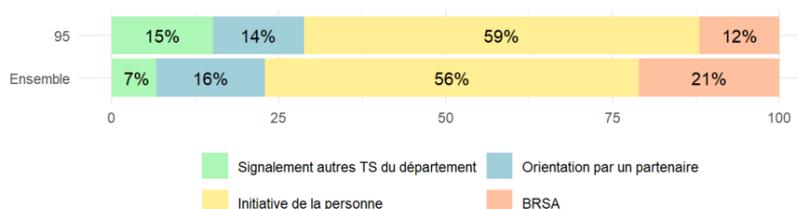
Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

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° 23 : voies d'entrée dans l'accompagnement



Légende : TS : travailleur social ; BRSA : bénéficiaire du RSA. « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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° 44 : composition des foyers des personnes accompagnées et données socio-économiques

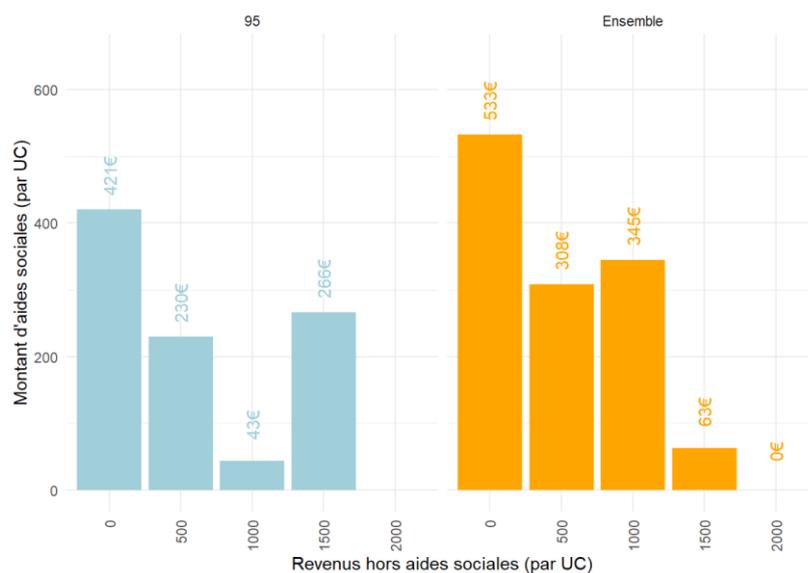
Indicateur	95	Ensemble
Nombre moyen de personnes dans le foyer	4	3,01
dont nombre moyen d'enfants	2,29	1,63
Revenu moyen hors aides sociales (par unité de consommation)	299 €	253 €
Montant moyen des aides sociales (par unité de consommation)	369 €	490 €
Revenu moyen total y compris aides sociales (par unité de consommation)	669 €	743 €
Proportion de foyers composés d'une famille monoparentale	30%	42%
Montant moyen des aides sociales pour les familles monoparentales (par unité de consommation)	484 €	562 €
Proportion de foyers n'ayant que des aides sociales dans leur revenu	34%	41%
Montant moyen des aides sociales pour ces foyers (par unité de consommation)	693 €	729 €

Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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° 24 : montant d'aides sociales en fonction du revenu des foyers accompagnés, par unité de consommation (UC)



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, les foyers touchent en moyenne 230 euros d'aides sociales par UC quand leur revenu (hors aides sociales) sont compris entre 500 et 999 euros par UC. Ce montant d'aides sociales est de 308 euros en moyenne pour les mêmes foyers de l'échantillon total de six départements.

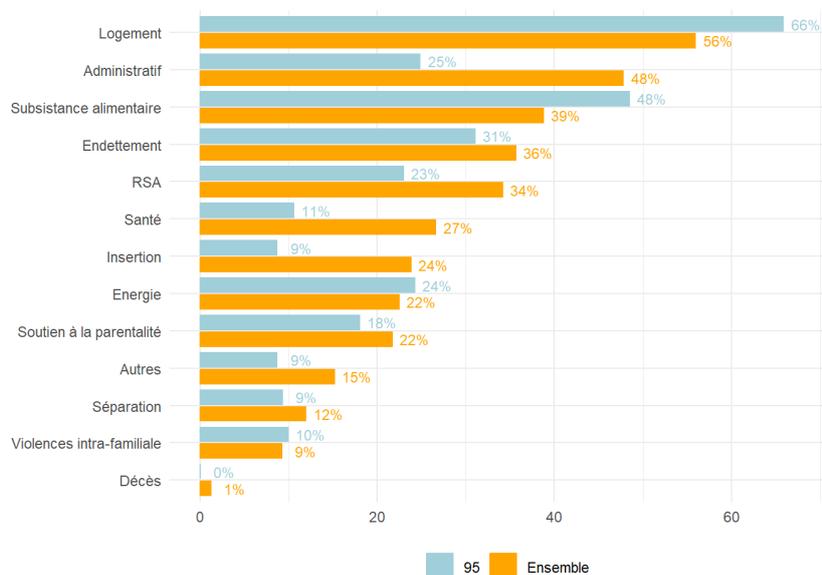
Précisions méthodologiques : sur les unités de consommation (UC), voir le tableau précédent.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Besoins des personnes, diagnostic et démarrage de l'accompagnement

Les thématiques d'accompagnement

Graphique n° 25 : répartition des thématiques d'accompagnement



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, 66 % des foyers sont accompagnés pour des problématiques de logement (56 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements). Précisions méthodologiques : le total dépasse 100 % puisque qu'un même foyer peut présenter des besoins pour plusieurs thématiques. En revanche, chaque thématique n'est comptée qu'une seule fois par foyer, même si ce dernier présente des besoins multiples au titre de cette thématique.

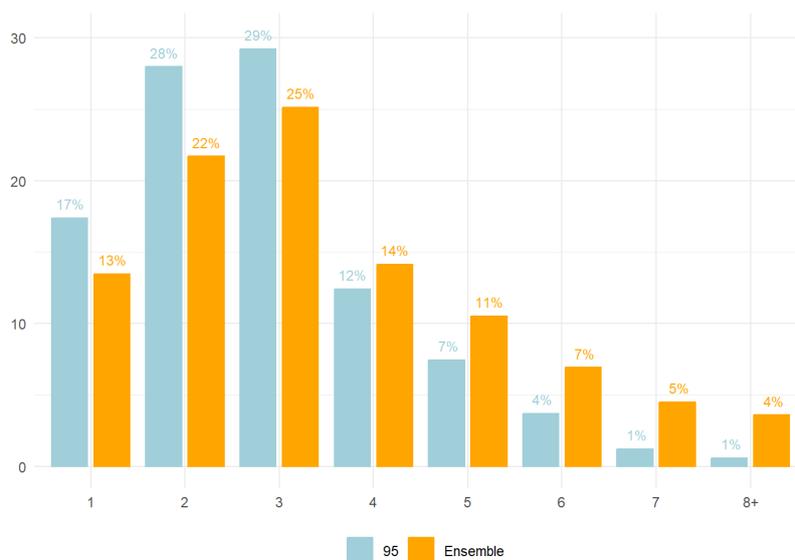
Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Tableau n° 45 : nombre moyen de thématiques par foyer accompagné

95	Ensemble
2,84	3,46

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 26 : Distribution du nombre de thématiques par foyer accompagné

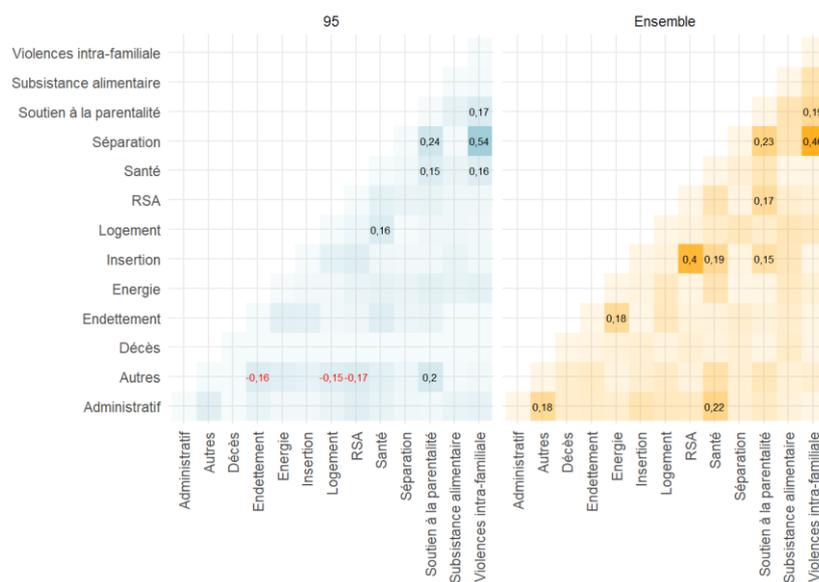


Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, 28 % 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° 27 : corrélations entre les thématiques d'accompagnement



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

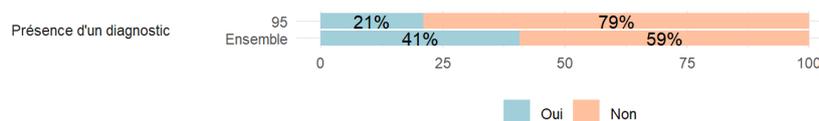
Lecture : dans le Val d'Oise, les thématiques d'accompagnement les plus fortement corrélées dans les dossiers de l'échantillon sont séparation et violences intra-familiales (maximum de 0,54, situé à l'intersection de la ligne « séparation » et de la colonne « violences intra-familiales »).

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° 28 : formalisation du diagnostic



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

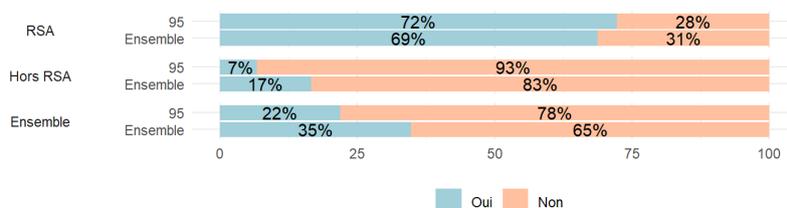
Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Tableau n° 46 : type d'accompagnement mis en place

Type d'accompagnement	95	Ensemble
Contacts ponctuels	67%	44%
Accompagnement suivi	33%	56%

Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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° 29 : 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. « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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° 47 : proportion des accompagnements pour lesquels signalement, diagnostic et premier rendez-vous ont lieu le même jour

	95	Ensemble
Signalement et 1 ^{er} rendez-vous	56 %	74 %
1 ^{er} rendez-vous et diagnostic	38 %	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. « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, 38 % 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

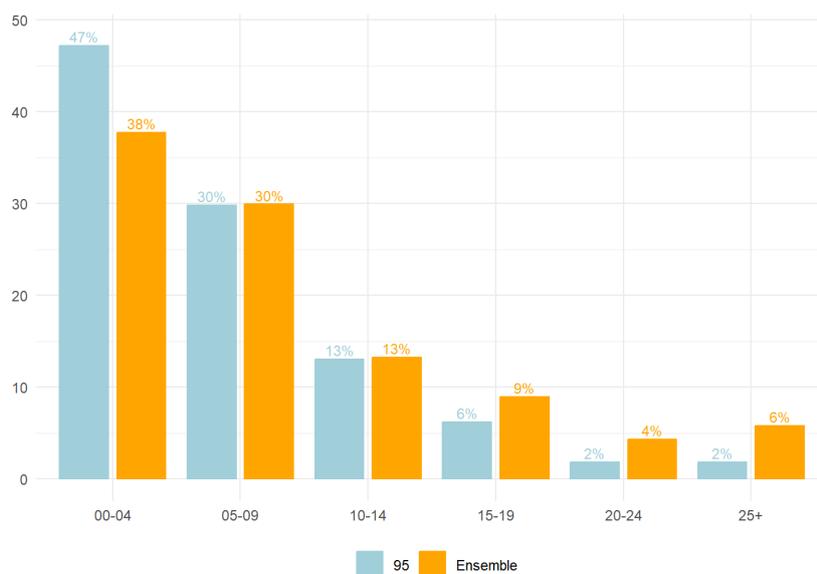
Nombre de rendez-vous

Tableau n° 48 : nombre de rendez-vous réalisés par accompagnement

95	Ensemble
6,76	8,92

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 30 : distribution du nombre de rendez-vous par accompagnement

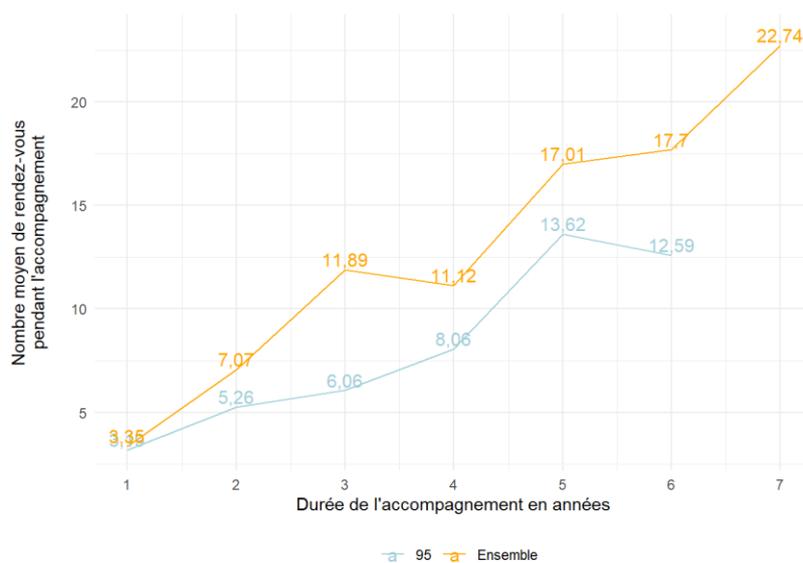


Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, 30 % 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° 31 : nombre moyen de rendez-vous selon la durée d'accompagnement



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, les foyers dont l'accompagnement dure depuis 2 ans ont eu en moyenne 5,26 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° 49 : nombre moyen de rendez-vous par accompagnement et par an

<i>Année</i>	95	Ensemble
2017	2,17	3,21
2018	3	3,68
2019	3,02	3,62
2020	1,94	3,3
2021	2,78	3,72
2022	3,24	4,12
2023 (de janvier à mai)	2	3,29
Ensemble de la période	2,87	3,69

Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, les foyers accompagnés ont eu 3,24 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

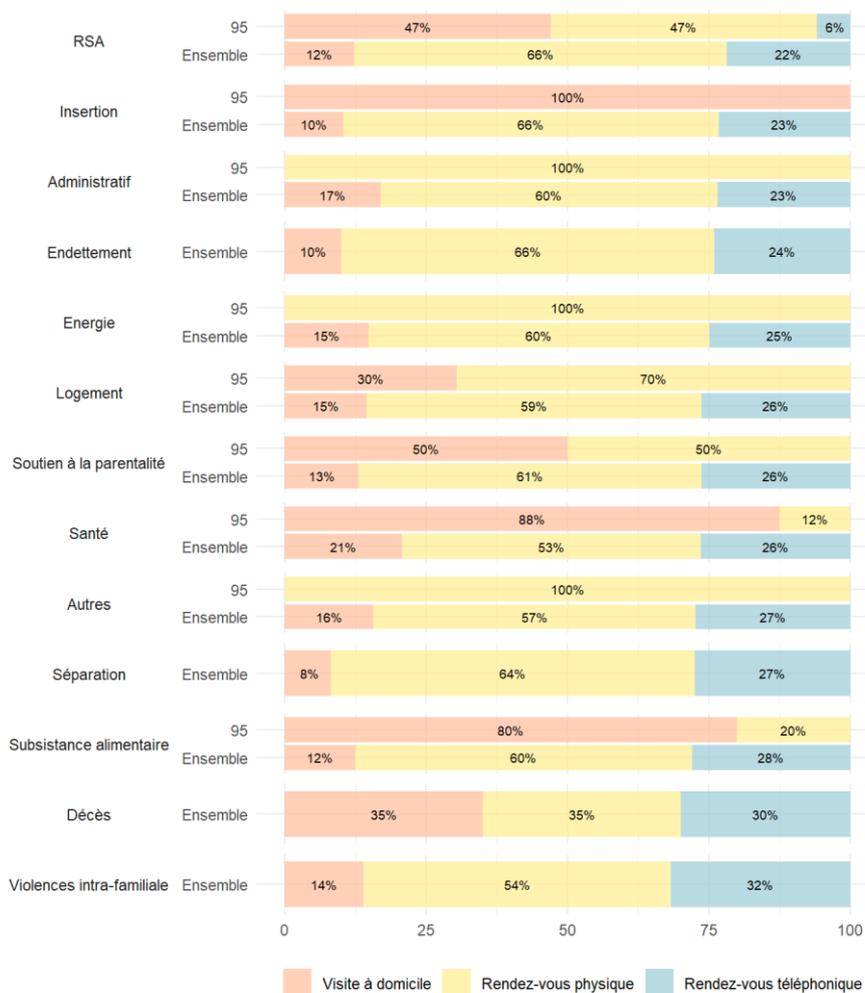
Tableau n° 50 : répartition des modalités des rendez-vous

<i>Modalités des rendez-vous</i>	95	Ensemble
<i>Rendez-vous physique</i>	67 %	62 %
<i>Rendez-vous téléphonique</i>	4 %	23 %
<i>Visite à domicile</i>	30 %	15 %
<i>Total</i>	100 %	100 %

Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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° 32 : modalités des rendez-vous selon les thématiques présentes lors des accompagnements



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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 du Val d'Oise, 6 % 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° 51 : quartiles des durées entre rendez-vous d'accompagnement**

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

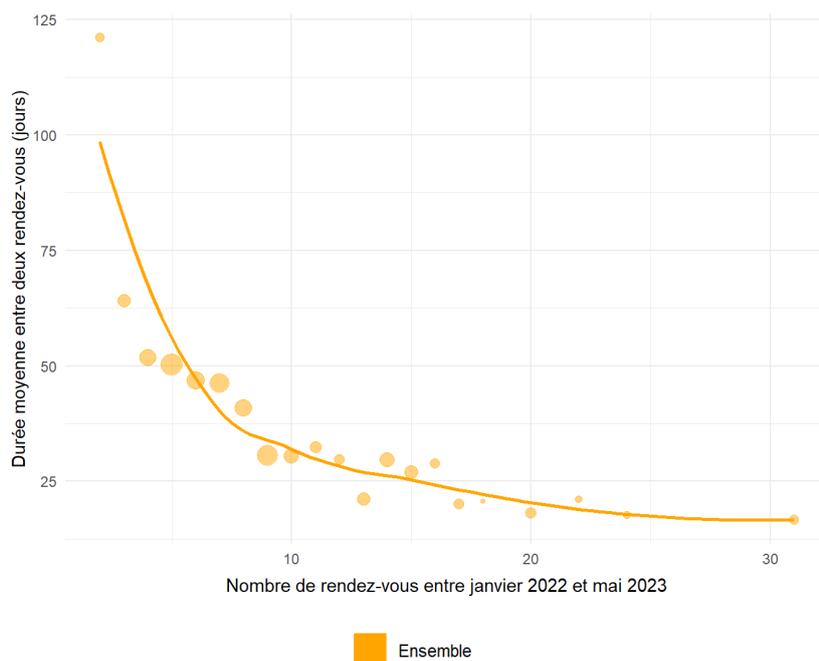
Lecture : dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements, la durée médiane entre deux rendez-vous d'accompagnement est de 27 jours (résultats non disponibles pour le Val d'Oise).

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° 33 : 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.

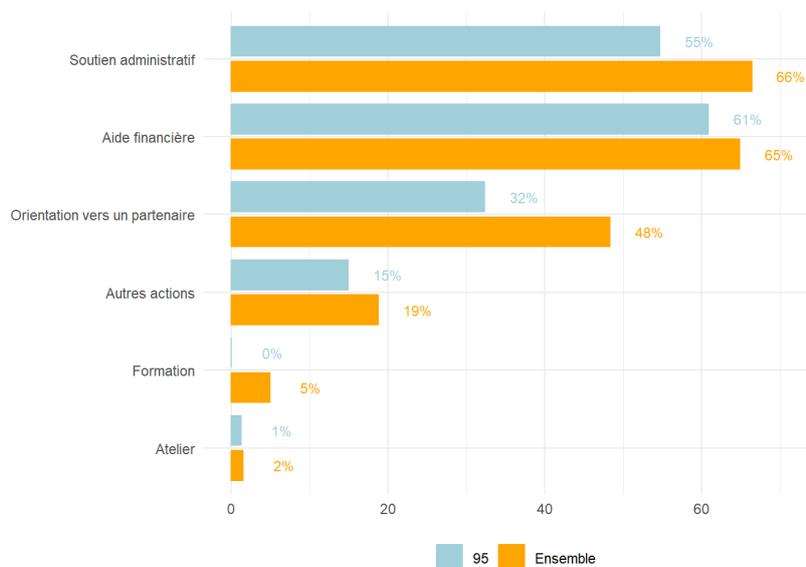
Lecture : dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements, pour les accompagnements qui comptent 10 rendez-vous entre janvier 2022 et mai 2023, la durée moyenne entre deux rendez-vous est de 30 jours. La courbe tendancielle montre que globalement, plus les rendez-vous sont nombreux, plus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

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° 34 : actions mobilisées au cours de l'accompagnement



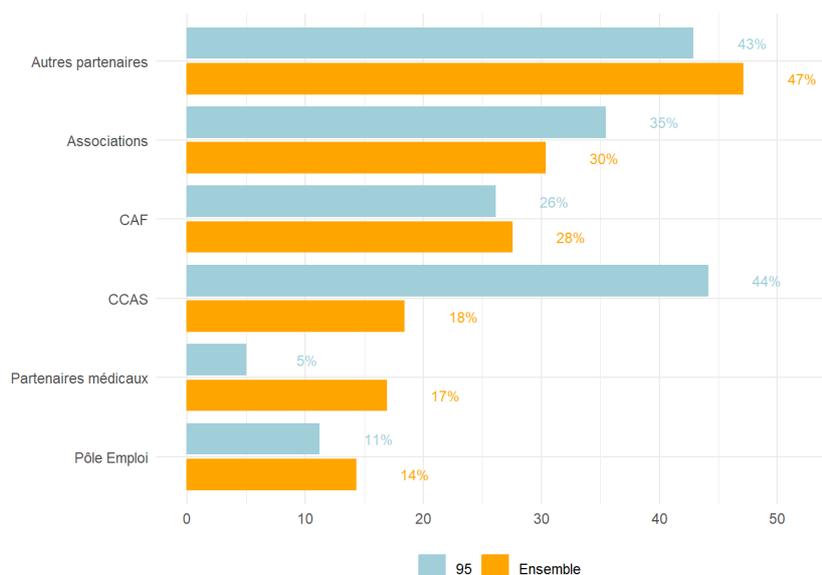
Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, 55 % 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° 35 : 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. « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude
Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, 5 % 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

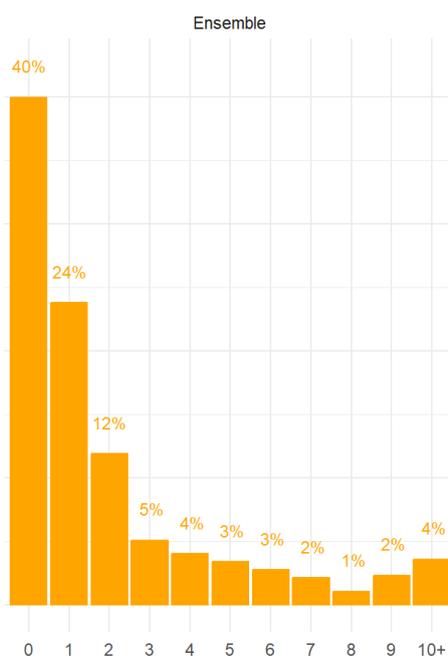
Durée de l'accompagnement

Tableau n° 52 : moyenne de la durée des accompagnements, en jours

95	Ensemble
nd	990

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 36 : distribution de la durée des accompagnements, en années



Durée entre le premier et le dernier rendez-vous (années)

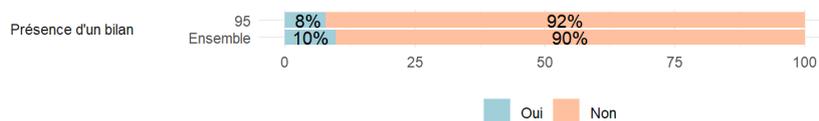
Légende : « ensemble » désigne l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

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 le Val d'Oise).

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



Légende : « 95 » désigne l'échantillon de dossiers du Val d'Oise, « 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° 4 : enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux

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

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

Tableau n° 53 : taux de réponse

<i>Employeur</i>	Répondants	Population mère	Taux de réponse
<i>95 - Val-d'Oise</i>	101	238	42,44 %
<i>Échantillon de six départements</i>	440	1 169	37,64 %

Source : juridictions financières

Le taux de réponse permet d'obtenir une certaine représentativité des répondants par rapport aux TS du département dans leur ensemble, mais avec une marge d'erreur³³ de 5 % et un niveau de confiance³⁴ de 80 %.

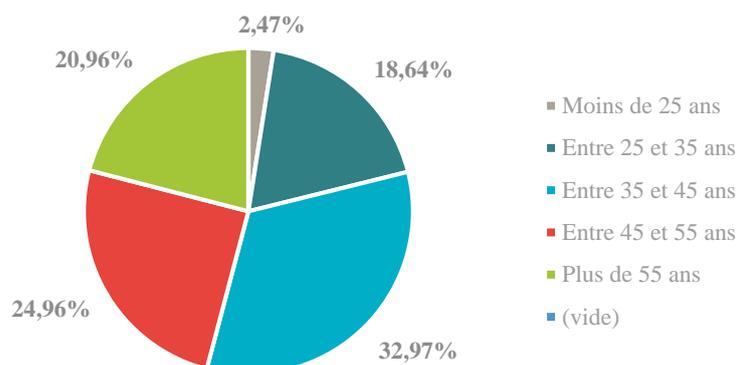
En revanche, le taux de réponse de l'ensemble des six départements de l'échantillon permet d'avoir une représentativité des TS considérées avec une marge d'erreur de 3 % et un niveau de confiance de 95 %.

Données démographiques :

À l'image du reste de l'échantillon, la population des TS ayant répondu à l'enquête est principalement féminine (99,01 %). La répartition de l'âge est la suivante :

³³ Écart éventuel entre les réponses des répondants et celles de la population mère.

³⁴ Probabilité que les réponses des répondants reflètent fidèlement celles de la population mère.

Graphique n° 38 : âge des répondants

Les TS du département ayant répondu à l'enquête sont majoritairement des ASS (76,24 %) et des CESF (18,81 %), à l'image de la moyenne de l'échantillon (respectivement 79,09 % et 18,86 %).

La répartition de l'ancienneté dans le métier montre des proportions plus importantes pour les 10-20 ans (33,33 %) et les plus de 20 ans (40,40 %), qui restent proches de la moyenne de l'échantillon.

Les TS du département ayant répondu à l'enquête ont majoritairement toujours travaillé dans le domaine de l'accompagnement social (83 %, contre 79,50 % pour l'échantillon de six départements) et 38 % d'entre elles 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 (79,38 % contre 75,63 % pour l'échantillon).

Cette tendance est légèrement plus marquée chez les ASS, sans écart significatif. Il n'y a pas non plus d'écart significatif selon l'ancienneté.

Tableau n° 54 : analyse des réponses en fonction de l'ancienneté

Catégories	Poursuivre, même employeur	Poursuivre, changer d'employeur	Changer de voie
ASS	79,45 %	9,59 %	10,96 %
CESF	73,68 %	15,79 %	10,53 %
Moins de 5 ans	92,86 %	7,14 %	-

<i>Catégories</i>	Poursuivre, même employeur	Poursuivre, changer d'employeur	Changer de voie
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	80,00 %	10,00 %	10,00 %
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	71,88 %	12,50 %	15,63 %
<i>Plus de 20 ans</i>	80,00 %	10,00 %	10,00 %

Source : juridictions financières

Conditions de travail :

Les typologies de secteur les plus citées par les TS ayant répondu sont le QPV (60 %) et l'urbain (41 %).

Le taux d'encadrement sur site du département est proche de celui de la moyenne de l'échantillon (62,38% contre 70%) mais la proportion de TS déclarant travailler sur un site comprenant plus de 20 TS est sensiblement inférieure.

Tableau n° 55 : nombre de TS sur site

	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Je suis seul(e)</i>	-	1,36 %
<i>Moins de 5</i>	8,91 %	6,36 %
<i>Entre 5 et 10</i>	53,47 %	32,27 %
<i>Entre 10 et 20</i>	35,64 %	37,27 %
<i>Plus de 20</i>	1,98 %	22,73 %
<i>Encadrement</i>	Val-d'Oise	Échantillon
<i>J'ai un manager avec moi sur site</i>	62,38 %	70,00 %
<i>Mon manager est sur un autre site</i>	36,63 %	28,64 %
<i>Je n'ai pas de manager</i>	0,99 %	1,36 %

Source : juridictions financières

Conditions d'exercice du métier :

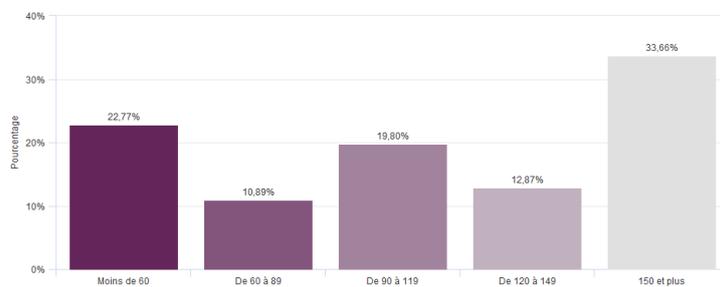
Le nombre moyen de dossiers en cours déclarés par les TS ayant répondu à l'enquête est proche de la moyenne de l'échantillon de six départements. L'écart de déclaration varie de 0 à 350 dossiers.

Tableau n° 56 : nombre de dossiers en cours déclarés par les travailleurs sociaux du département et de l'échantillon

<i>Nombre de dossiers</i>	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Moyenne</i>	116,17	129,26
<i>Minimum</i>	0 (dont 5,9 % inférieurs à 20)	0 (dont 4,5 % inférieurs à 20)
<i>Maximum</i>	350 (dont 6,9 % supérieurs à 200)	420 (dont 10 % supérieurs à 200)
<i>Écart type</i>	67,58	75,45

Source : juridictions financières

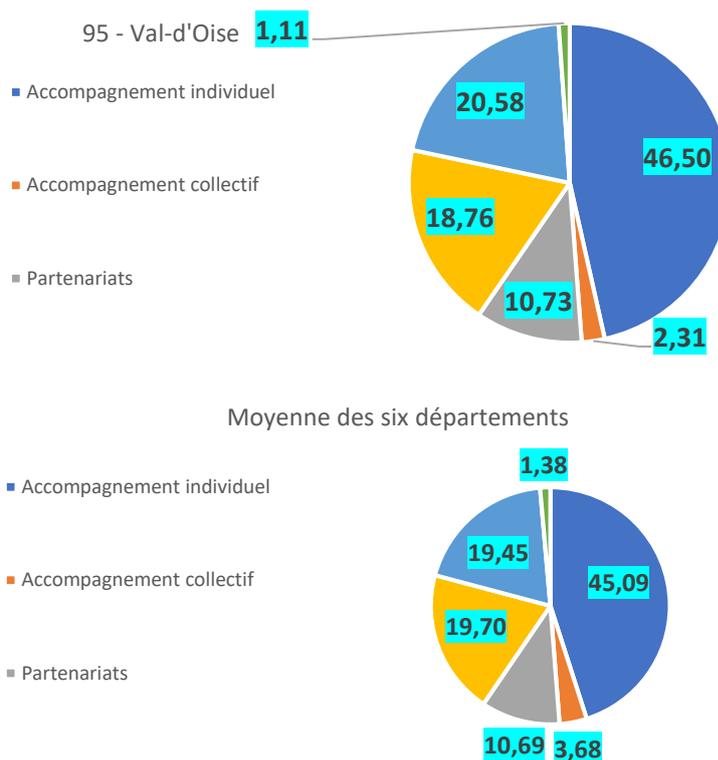
Graphique n° 39 : de combien de dossiers, en estimation moyenne, assurez-vous le suivi en ce moment (file active du moment, en nombre de foyers, hors interventions ponctuelles) ?



Source : juridictions financières

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

Graphique n° 40 : répartition du temps de travail du Val d'Oise et des six départements



Source : juridictions financières

Enfin, les TS ayant répondu à l'enquête indiquent que l'analyse des pratiques professionnelles est légèrement moins réalisée que dans la moyenne de l'échantillon alors qu'une proportion légèrement plus forte semble y trouver une utilité ou souhaiterait en faire :

Tableau n° 57 : analyse des pratiques professionnelles

	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Oui, nous en faisons et c'est bien</i>	40,59 %	41,14 %
<i>Oui, nous en faisons mais c'est inutile</i>	2,97 %	8,86 %
<i>Nous n'en faisons pas mais j'aimerais pouvoir en faire</i>	52,48 %	44,32 %

	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Nous n'en faisons pas et ce n'est pas nécessaire</i>	2,97 %	4,77 %
<i>Je ne sais pas ce que c'est</i>	0,99 %	0,91 %

Source : juridictions financières

Le croisement des réponses avec les diplômes, l'ancienneté de service ou le parcours professionnel ne met pas en lumière de sous ou sur-représentation particulière à l'exception de deux. Il y a une légère sur-représentation des CESF ayant répondu à l'enquête qui font de l'analyse des pratiques professionnelles mais trouve cela inutile et une sur-représentation, pour la même réponse, des TS qui ont travaillé dans un autre domaine pendant plus de 10 ans.

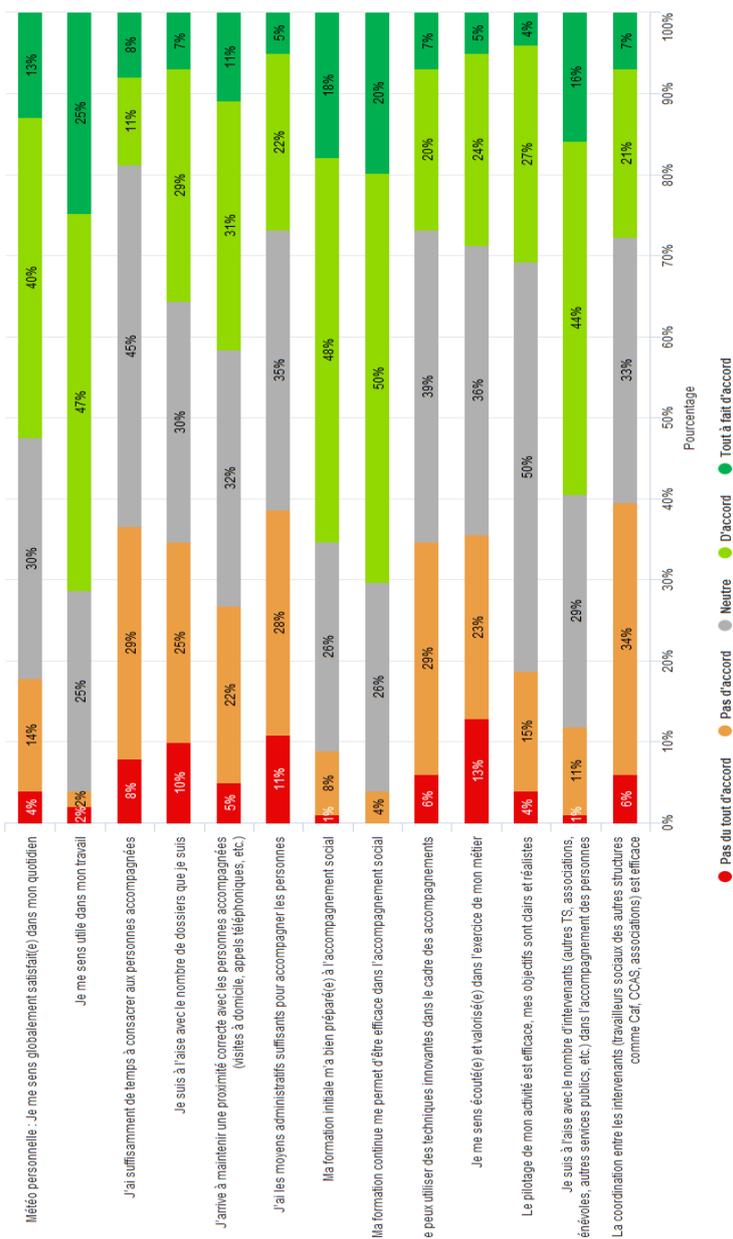
Tableau n° 58 : analyse des réponses en fonction des catégories

<i>Catégories</i>	Nous en faisons et c'est bien	Nous en faisons, c'est inutile	Nous n'en faisons pas, mais j'aimerais	Nous n'en faisons pas, ce n'est pas nécessaire	Je ne sais pas ce que c'est
<i>Département</i>	40,59 %	2,97 %	52,48 %	2,97 %	0,99 %
<i>ASS</i>	42,86 %	-	53,25 %	3,90 %	-
<i>CESF</i>	36,84 %	10,53 %	47,37 %	-	5,26 %
<i>Moins de 5 ans</i>	28,57 %	7,14 %	64,29 %	-	-
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	33,33 %	-	58,33 %	8,33 %	-
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	42,42 %	3,03 %	48,48 %	3,03 %	3,03 %
<i>Plus de 20 ans</i>	47,50 %	-	50,00 %	2,50 %	-
<i>Toujours été dans ce métier, même employeur</i>	50,00 %	-	47,37 %	2,63 %	-
<i>Toujours été dans ce métier, employeur différent</i>	40,00 %	-	55,56 %	2,22 %	2,22 %
<i>A travaillé dans un autre domaine, moins de 10 ans</i>	36,36 %	9,09 %	45,45 %	9,09 %	-
<i>A travaillé dans un</i>	-	33,33 %	66,67 %	-	-

<i>Catégories</i>	Nous en faisons et c'est bien	Nous en faisons, c'est inutile	Nous n'en faisons pas, mais j'aimerais	Nous n'en faisons pas, ce n'est pas nécessaire	Je ne sais pas ce que c'est
<i>autre domaine, plus de 10 ans</i>					

Source : juridictions financières

Graphique n° 41 : ressenti des travailleurs sociaux sur plusieurs sujets de préoccupations (états généraux et Livre Vert) :



Source : juridictions financières

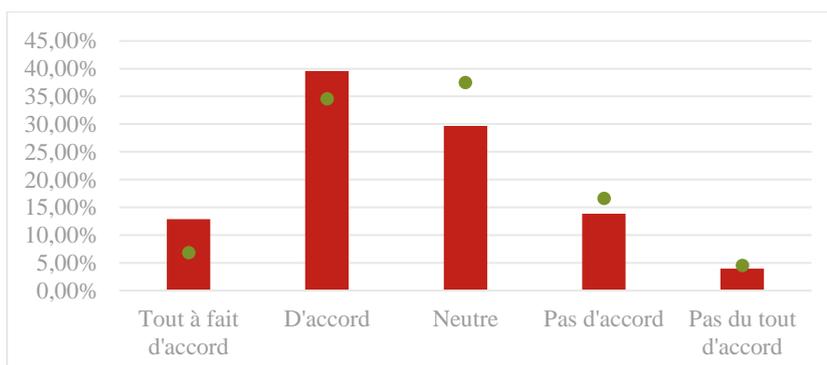
Voici les questions pour lesquelles l'opinion des TS du Val-d'Oise s'écarte relativement sensiblement de la moyenne des réponses de l'échantillon de six départements :

Tableau n° 59 : « Météo personnelle : Je me sens globalement satisfait(e) dans mon quotidien. »

	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	52,47 %	41,37 %
<i>Neutre</i>	29,70 %	37,50 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	17,82 %	21,14 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 42 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



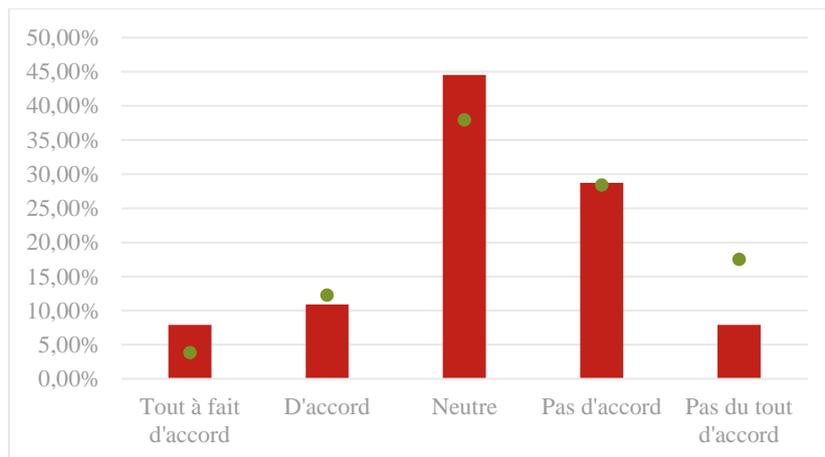
Source : juridictions financières

Tableau n° 60 : « J'ai suffisamment de temps à consacrer aux personnes accompagnées. »

	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	18,81 %	16,13 %
<i>Neutre</i>	44,55 %	37,95 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	36,62 %	45,91 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 43 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

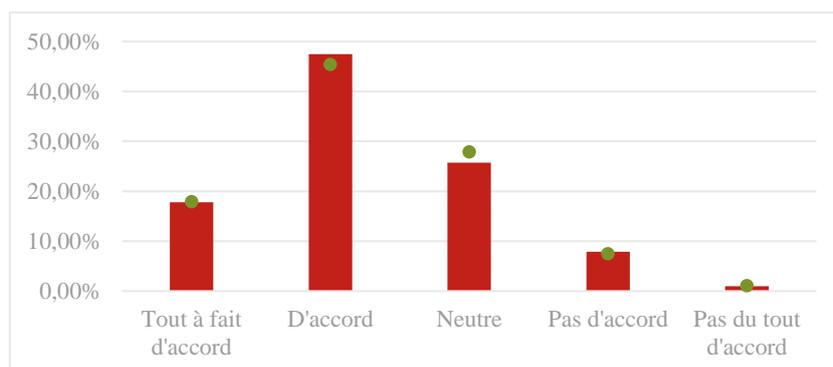
La formation des travailleurs sociaux à l'accompagnement :

Tableau n° 61 : « Ma formation initiale m'a bien préparé(e) à l'accompagnement social. »

	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	17,82 %	17,95 %
<i>D'accord</i>	47,52 %	45,45 %
<i>Neutre</i>	25,74 %	27,95 %
<i>Pas d'accord</i>	7,92 %	7,50 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	0,99 %	1,14 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 44 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

Le détail par ancienneté donne des résultats contrastés. Deux écarts sont significatifs : les ASS sont sur-représentées parmi les TS ayant répondu « tout à fait d'accord » alors que les CESF sont sur-représentées parmi les TS ayant répondu « pas du tout d'accord ».

Tableau n° 62 : « Ma formation initiale m'a bien préparé(e) à l'accompagnement social. »

Catégories	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
ASS	22,08 %	48,05 %	22,08 %	7,79 %	-
CESF	5,26 %	47,37 %	31,58 %	10,53 %	5,26 %
Moins de 5 ans	21,43 %	50,00 %	28,57 %	-	-
Entre 5 et 10 ans	41,67 %	16,67 %	25,00 %	16,67 %	-
Entre 10 et 20 ans	9,09 %	48,48 %	36,36 %	6,06 %	-
Plus de 20 ans	17,50 %	57,50 %	15,00 %	7,50 %	2,50 %

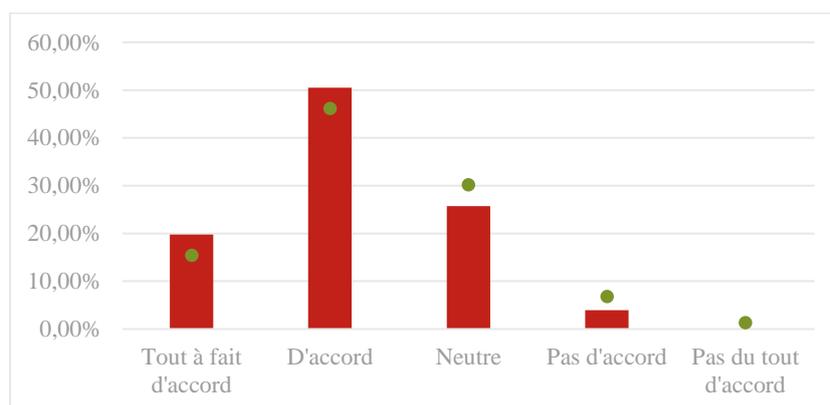
Source : juridictions financières

Tableau n° 63 : « Ma formation continue me permet d'être efficace dans l'accompagnement social. »

	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	19,80 %	15,45 %
<i>D'accord</i>	50,50 %	46,14 %
<i>Neutre</i>	25,74 %	30,23 %
<i>Pas d'accord</i>	3,96 %	6,82 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	-	1,36 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 45 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

Le détail par diplôme ou par ancienneté donne des résultats contrastés, avec trois écarts significatifs. Il y a une sur-représentation des TS ayant moins de 5 ans d'ancienneté ayant répondu « d'accord » ; une sur-représentation des TS ayant entre 5 et 10 ans d'ancienneté ayant répondu « tout à fait d'accord » et une sur-représentation des TS ayant plus de 20 ans d'ancienneté « neutres » au détriment de ceux qui sont « d'accord ».

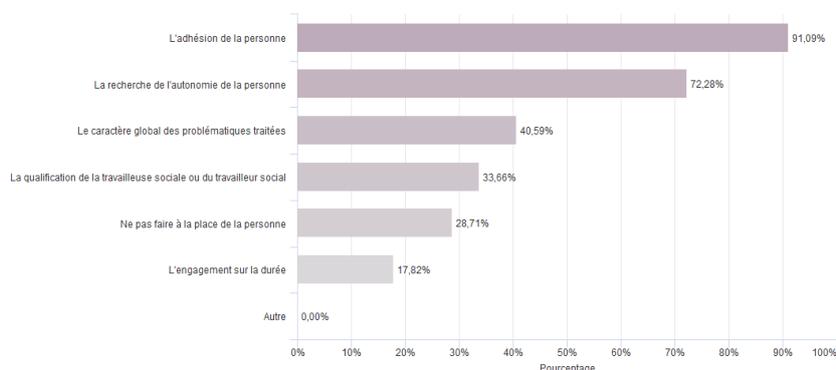
Tableau n° 64 : analyse des réponses par catégorie

<i>Catégories</i>	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
ASS	20,78 %	50,65 %	23,38 %	5,19 %	-
CESF	15,79 %	42,11 %	42,11 %	0,00 %	-
Moins de 5 ans	14,29 %	85,71 %	-	-	-
Entre 5 et 10 ans	41,67 %	41,67 %	16,67 %	-	-
Entre 10 et 20 ans	12,12 %	54,55 %	27,27 %	6,06 %	-
Plus de 20 ans	22,50 %	37,50 %	37,50 %	2,50 %	-

Source : juridictions financières

L'accompagnement social : définition, enjeux et effets

Graphique n° 46 : 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 à la moyenne, que ce soit pour le choix des critères ou leur classement, à l'exception de celui de la qualification du travailleur social qui est plus souvent cité (33,66 % contre 24,09 %).

Sur ce même critère, on observe une sur-représentation des ASS (40 %) et une sous-représentation des CESF (11 %).

Tableau n° 65 : définition de l'accompagnement social selon les catégories de répondants

Croisement Multiple

QU'EST CE QUI, SELON VOUS, EST LE PLUS IMPORTANT POUR DÉFINIR L'ACCOMPAGNEMENT PARMIS 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
<p>▲ Quelle est votre qualification ?</p> <p>En cas de plusieurs réponses possibles...</p>							
DE Assistant de service social (ASS)	90%	27%	39%	18%	40%	77%	0%
DE Conseiller en économie sociale...	100%	32%	47%	21%	11%	63%	0%
DE Educateur spécialisé, Educateu...	80%	40%	40%	0%	20%	40%	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%
<p>▲ Quelle est votre ancienneté dans les ...</p>							
Moins de 5 ans	86%	29%	50%	14%	14%	86%	0%
Entre 5 et 10 ans	100%	17%	42%	23%	23%	58%	0%
Entre 10 et 20 ans	88%	27%	45%	12%	45%	70%	0%
Plus de 20 ans	93%	30%	35%	20%	35%	75%	0%

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

Source : juridictions financières

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

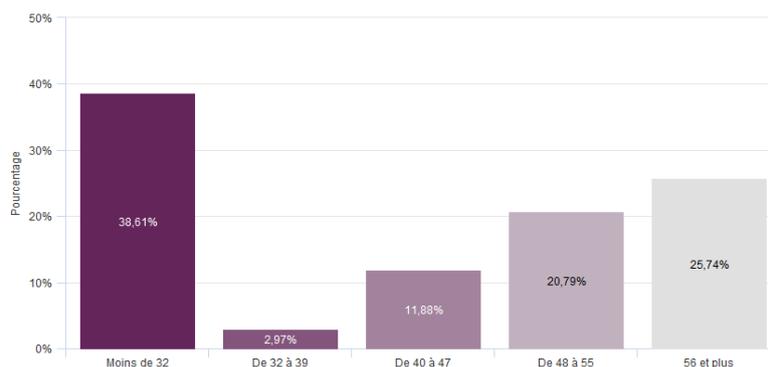
L'estimation que les TS ayant répondu font de la proportion de sorties positives est très proche de celle de la moyenne de l'échantillon.

Tableau n° 66 : estimation des sorties positives

Pourcentage de sorties positives	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Moyenne</i>	41,80 %	40,50 %
<i>Minimum</i>	0 % (dont 7,9 % inférieurs à 20 %)	0 % (dont 4,5 % inférieurs à 20 %)
<i>Maximum</i>	80 %	85 % (dont 1,8 % supérieurs à 80 %)
<i>Écart type</i>	19,49	18,59

Source : juridictions financières

Graphique n° 47 : 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 la qualification ou l'ancienneté sans écart significatif. L'estimation est légèrement supérieure chez le TS ayant entre 10 et 20 ans d'ancienneté, sans que cela soit significatif.

Tableau n° 67 : estimation des sorties positives selon les catégories

Catégories	Pourcentage de sorties positives (moyenne)
ASS	41,39 %
CESF	39,74 %
Moins de 5 ans	43,36 %
Entre 5 et 10 ans	35,42 %
Entre 10 et 20 ans	45,58 %
Plus de 20 ans	39,15 %

Source : juridictions financières

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

Tableau n° 68 : obstacles aux sorties positives

<i>Obstacles cités</i>	Val-d'Oise	Échantillon
<i>Les personnes accompagnées ont plusieurs freins trop lourds</i>	73,27 %	67,27 %
<i>Problèmes de santé (physique et/ou mentale) trop lourds</i>	68,32 %	71,82 %
<i>Problème de continuité et de cohérence des aides proposées ou disponibles</i>	43,56 %	36,36 %
<i>Problèmes de mobilité (transport)</i>	3,96 %	23,86 %
<i>Absence de structures pour la garde d'enfants</i>	28,71 %	27,27 %
<i>Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé</i>	40,59 %	30,68 %
<i>L'accompagnement n'est pas suffisamment intensif</i>	20,79 %	19,09 %
<i>Aides financières insuffisantes</i>	10,89 %	11,82 %
<i>Autre</i>	1,98 %	5,00 %

Source : juridictions financières

Ainsi, dans le Val-d'Oise, les problèmes de mobilité (transports) ne sont que très peu cités comme obstacle aux sorties positives de l'accompagnement tandis que le manque d'adhésion de la personne à l'accompagnement est sensiblement plus cité.

Des écarts existent selon la qualification (ASS ou CESF) mais ne sont pas significatifs.

Tableau n° 69 : obstacles aux sorties positives en fonction des catégories

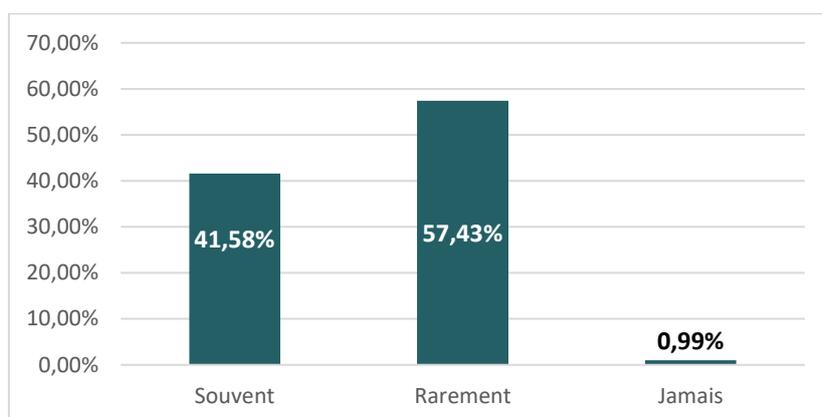
<i>Obstacles cités</i>	ASS	CESF
<i>Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé</i>	40,26 %	42,11 %
<i>Problème de continuité et de cohérence des aides proposées ou disponibles</i>	41,56 %	52,63 %
<i>Les personnes accompagnées ont plusieurs freins trop lourds</i>	72,73 %	73,66 %
<i>Problèmes de mobilité (transport)</i>	5,19 %	-

Source : juridictions financières

La mesure des effets de l'accompagnement social

Les TS ayant répondu à l'enquête sont relativement moins partagées que la moyenne de l'échantillon quant à la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement social, avec une tendance assez nette au scepticisme.

Graphique n° 48 : possibilité de mesurer l'accompagnement social



Source : juridictions financières

Les réponses varient selon la qualification ou l'ancienneté et les plus jeunes dans le métier (14,14 % des TS ayant répondu) semblent moins croire plus en la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement. Cette tendance est inverse à celle observée pour la moyenne de l'échantillon de départements (28,57 % répondent « souvent » contre 51,72 %).

Tableau n° 70 : possibilité de mesurer l'accompagnement social selon les catégories de répondants

Catégories	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais
ASS	-	40,26 %	58,44 %	1,30 %
CESF	-	36,84 %	63,16 %	-
Moins de 5 ans	-	28,57 %	71,43 %	-
Entre 5 et 10 ans	-	50,00 %	41,67 %	8,33 %
Entre 10 et 20 ans	-	51,52 %	48,48 %	-
Plus de 20 ans	-	37,50 %	62,50 %	-

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 personnes accompagnées, à l'image de la moyenne de l'échantillon et de manière très légèrement plus prononcée. Les écarts à la moyenne des réponses ne sont pas significatifs.

Tableau n° 71 : modalités de mesure des effets de l'accompagnement

<i>Méthodes citées</i>	Département	Échantillon
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des personnes accompagnées (enquête de satisfaction)</i>	59,41 %	53,41 %
<i>Par la réalisation de travaux « scientifiques » visant à mesurer les effets de l'accompagnement social</i>	46,53 %	44,55 %
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des professionnels</i>	38,61 %	39,55 %
<i>Par l'utilisation d'indicateurs standardisés portant notamment sur les sorties d'accompagnement</i>	21,78 %	25,45 %
<i>Ne se prononce pas (% des répondants)</i>	2,97 %	2,73 %

Source : juridictions financières

Annexe n° 5 : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées

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

Le sondage a porté sur les personnes accompagnées par le département du Val-d'Oise, par les autres départements de l'enquête (Hérault, Meurthe-et-Moselle, Somme et Val-de-Marne) 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° 72 : sexe des personnes

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Homme</i>	18	29	8	18
<i>Femme</i>	82	71	92	82
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 73 : âge des personnes

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins de 35 ans</i>	38	35	41	38
<i>Moins de 25 ans</i>	4	9	5	7
<i>Entre 25 et 34 ans</i>	34	26	36	31
<i>Entre 35 et 44 ans</i>	37	30	36	33
<i>ST 45 ans et plus</i>	25	35	23	29
<i>Entre 45 et 55 ans</i>	16	17	20	18
<i>Plus de 55 ans</i>	10	18	3	11
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 74 : composition du foyer

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vivez seul (e)</i>	14	31	5	18
<i>ST En couple</i>	38	28	14	21
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	37	25	13	19
<i>Vous êtes en couple sans enfant</i>	1	3	1	2
<i>Vous élevez votre/vos enfant (s) seul/seule</i>	49	41	81	61
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 75 : lieu d'habitation

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Dans une grande ville</i>	39	33	25	29
<i>Dans une ville moyenne</i>	48	49	49	49
<i>En milieu rural</i>	13	18	26	22
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 76 : démarches sur Internet

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	41	43	66	54
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	36	31	23	27
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	21	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 205 pour le Val-d'Oise ; 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...

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

Tableau n° 77 : niveau de formation

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Inférieur au Bac</i>	67	67	45	56
<i>Aucun diplôme</i>	23	23	9	16
<i>Certificat d'études primaires</i>	6	4	2	3
<i>BEPC – Brevet des collèges</i>	9	8	6	7
<i>CAP/BEP</i>	29	32	27	30
<i>ST Bac ou plus</i>	31	32	54	43
<i>Baccalauréat</i>	19	20	27	23
<i>SST Bac +2 ou plus</i>	13	12	27	20
<i>Diplôme de niveau bac +2</i>	8	7	12	9
<i>Diplôme de niveau bac +3 ou plus</i>	5	5	15	10
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	1	1	2	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 78 : catégorie socio-professionnelle

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST CSP +</i>	1	3	11	7
<i>Indépendant, chef d'entreprise</i>	1	2	5	3
<i>Cadre</i>	0	1	6	4
<i>Profession intermédiaire</i>	3	4	14	9
<i>ST CSP -</i>	52	42	46	44
<i>Employé</i>	50	36	43	40
<i>Ouvrier</i>	2	6	3	5
<i>ST Inactif</i>	43	51	29	40
<i>Retraité</i>	5	9	1	5
<i>Élève, étudiant</i>	1	3	2	3
<i>Autre inactif</i>	37	38	26	32
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 79 : revenus nets mensuels du foyer

<i>En %</i>	Val- d'Oise (95)	Cinq département s	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins de 2 500€</i>	81	85	86	85
<i>Moins de 500€</i>	17	13	5	9
<i>500€ à moins de 1 500€</i>	45	55	52	54
<i>1 500€ à moins de 2 500€</i>	20	16	29	22
<i>ST 2 500€ et plus</i>	5	3	6	4
<i>2 500€ à moins de 3 500€</i>	4	3	5	4
<i>3 500€ et plus</i>	0	1	1	1

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	14	12	8	10
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 80 : structures qui réalisent l'accompagnement

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>De la CAF</i>	20	22	62	42
<i>Du service social départemental</i>	59	55	27	41
<i>Du CCAS</i>	18	19	13	16
<i>D'une association</i>	10	9	6	8
<i>D'une autre structure</i>	1	1	2	2
<i>* Une seule structure</i>	93	91	89	90
<i>* Plusieurs structures</i>	6	7	9	8
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	2	2	2
Total	100	100	100	100

Commentaire : alors que tous les répondants du Val-d'Oise (et des autres départements) sont accompagnés par un travailleur social du département, seuls 59 % 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 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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

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

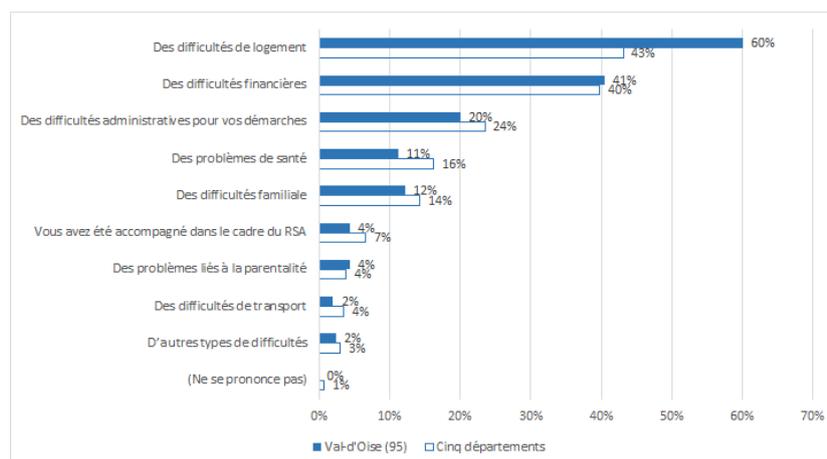
Tableau n° 81 : entrée dans l'accompagnement

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous avez fait la démarche tout(e) seul(e)</i>	71	63	59	61
<i>Vous avez été contacté(e) par une assistante sociale du Département</i>	14	18	10	14
<i>Vous avez reçu une proposition de la CAF</i>	7	4	20	12
<i>Vous avez été orienté(e) par une autre institution (CCAS, associat°)</i>	6	9	5	7
<i>C'est obligatoire dans le cadre du RSA</i>	2	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 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 49 : problématiques de l'accompagnement

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

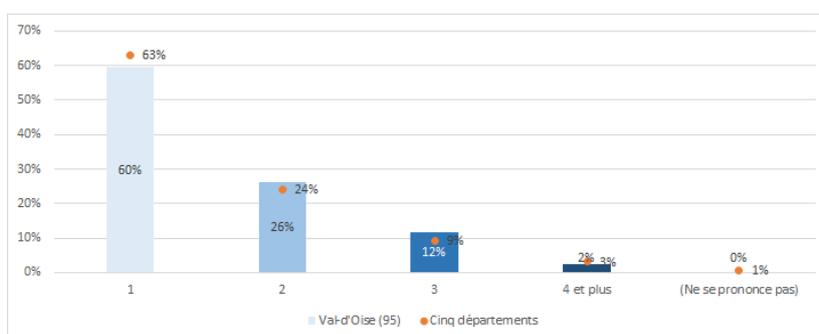
Tableau n° 82 : données détaillées

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départem ents	Réseau CAF	Ensemble
<i>Des difficultés de logement (impayé de loyer, expulsion, hébergement d'urgence)</i>	60	43	29	36
<i>Des difficultés financières (gérer votre budget et vos dépenses en énergie, alimentation, maîtriser votre endettement, etc.)</i>	41	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>	12	14	40	27
<i>Des difficultés administratives pour vos démarches (droits CAF, impôts, banque, etc.)</i>	20	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>	4	4	7	5
<i>Des difficultés de transport</i>	2	4	1	3
<i>D'autres types de difficultés</i>	2	3	3	3
<i>Vous avez été accompagné dans le cadre du RSA</i>	4	7	7	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>	-	1	0	1

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 50 : nombre de problématiques par accompagnement

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

Tableau n° 83 : données détaillées :

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
1 problématique	60	63	69	66
2 problématiques	26	24	22	23
3 problématiques	12	9	7	8
4 problématiques et plus	2	3	1	2
(Ne se prononce pas)	0	1	0	0
Total	100	100	100	100

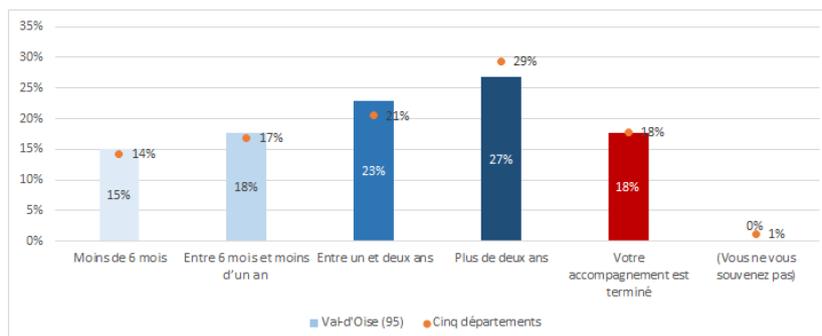
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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° 51 : ancienneté de l'accompagnement



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

Tableau n° 84 : données détaillées

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins d'un an</i>	33	31	31	31
<i>Moins de 6 mois</i>	15	14	16	15
<i>Entre 6 mois et moins d'un an</i>	18	17	15	16
<i>ST Un an ou plus</i>	50	50	31	40
<i>Entre un et deux ans</i>	23	21	18	19
<i>Plus de deux ans</i>	27	29	12	21
<i>Votre accompagnement est terminé</i>	18	18	37	27
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	-	1	1	1
<i>(Ne se prononce pas)</i>	-	0	0	0
Total	100	100	100	100

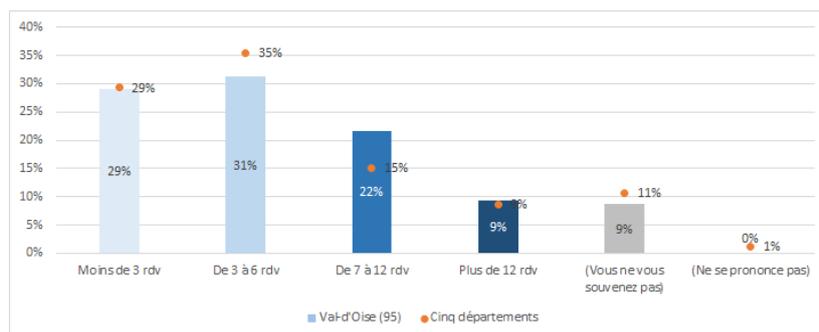
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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° 52 : nombre annuel de rendez-vous



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

Tableau n° 85 : données détaillées

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Moins de 3 rdv	29	29	48	38
De 3 à 6 rdv	31	35	30	33
De 7 à 12 rdv	22	15	9	12
Plus de 12 rdv	9	9	5	7
(Vous ne vous souvenez pas)	9	11	7	9
(Ne se prononce pas)	-	1	1	1
Total	100	100	100	100

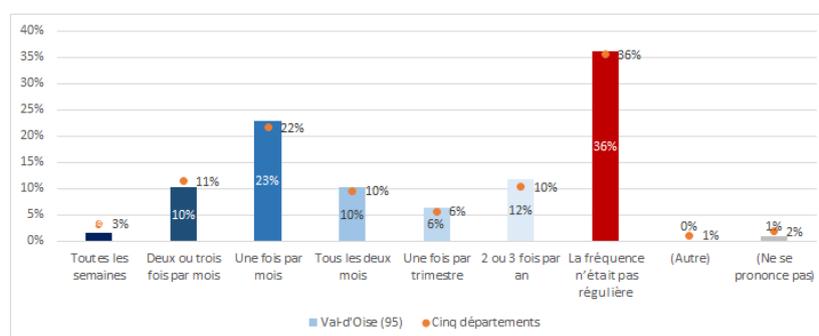
Commentaire : toutes les personnes interrogées dans le Val-d'Oise (et dans les autres départements) ont eu au moins 3 rendez-vous dans l'année écoulée, ce qui était une condition pour faire partie du sondage. 29 % d'entre elles déclarent en avoir eu moins : cela est inexact, mais confirme la rareté des rendez-vous.

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 138 pour le Val-d'Oise ; 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'assistante sociale ?

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

Graphique n° 53 : fréquence des rendez-vous



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

Tableau n° 86 : données détaillées

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Au moins une fois par mois</i>	35	36	29	33
<i>Toutes les semaines</i>	2	3	2	3
<i>Deux ou trois fois par mois</i>	10	11	8	10
<i>Une fois par mois</i>	23	22	19	20
<i>Tous les deux mois</i>	10	10	6	8
<i>Une fois par trimestre</i>	6	6	7	6
<i>2 ou 3 fois par an</i>	12	10	11	10
<i>La fréquence n'était pas régulière</i>	36	36	44	40
<i>(Autre)</i>	-	1	2	2
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	2	2	2
Total	100	100	100	100

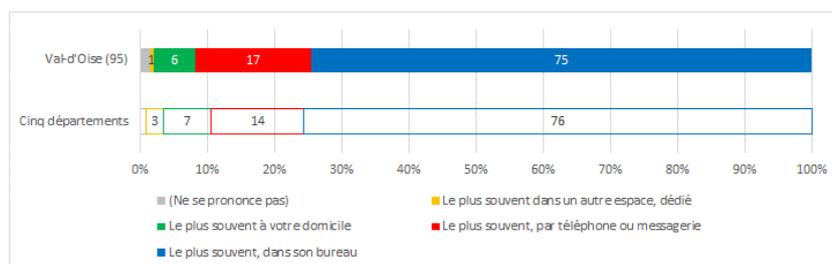
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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

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

Déroulement des rendez-vous

Graphique n° 54 : lieu de rendez-vous avec le travailleur social



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

Tableau n° 87 : données détaillées

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Le plus souvent, dans son bureau	75	76	69	72
Le plus souvent, par téléphone ou messagerie	17	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	1	3	4	4
(Ne se prononce pas)	2	1	1	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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

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

Tableau n° 88 : fréquence des rendez-vous à domicile

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Aucune fois</i>	82	76	83	80
<i>Une seule fois</i>	3	7	9	8
<i>Plusieurs fois</i>	10	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>	1	1	0	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants. Question : Q8 - Combien de fois l'assistante sociale est-elle venue à votre domicile pendant l'année écoulée / dans la dernière année de votre accompagnement ?

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

Tableau n° 89 : relation de confiance avec le travailleur social

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Oui</i>	80	86	85	85
<i>Oui, totalement</i>	53	63	59	61
<i>Oui, plutôt</i>	27	23	25	24
<i>ST Non</i>	16	12	12	12
<i>Non, pas vraiment</i>	9	6	6	6
<i>Non, pas du tout</i>	6	6	5	5
<i>(Ne se prononce pas)</i>	4	3	4	3
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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

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

Ciblage des rendez-vous

Tableau n° 90 : proportion des personnes bénéficiant de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction de leurs caractéristiques socio-démographiques

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Sexe</i>				
<i>Femme</i>	29	22	13	17
<i>Homme</i>	43	29	17	26
<i>Age</i>				
<i>Moins de 25 ans</i>	ns	23	13	19
<i>Entre 25 et 34 ans</i>	33	24	16	19
<i>Entre 35 et 44 ans</i>	28	22	12	16
<i>Entre 45 et 55 ans</i>	43	28	15	21
<i>Plus de 55 ans</i>	18	23	10	21
<i>Composition du foyer</i>				
<i>Vous vivez seul (e)</i>	31	25	11	23
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	33	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>	31	21	14	16
<i>Lieu d'habitation</i>				
<i>Dans une grande ville</i>	26	28	17	23
<i>Dans une ville moyenne</i>	33	22	12	17
<i>En milieu rural</i>	44	20	14	17
<i>Usage d'Internet</i>				
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	31	22	12	16
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	44	27	19	24

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	10	21	16	19
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	20	ns	15
<i>Niveau de formation</i>				
<i>Aucun diplôme</i>	24	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>	33	25	12	19
<i>Baccalauréat</i>	38	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>	50	16	13	13
<i>Profession intermédiaire</i>	ns	16	10	12
<i>CSP - (employé, ouvrier)</i>	33	25	13	19
<i>Inactif</i>	28	24	18	22
<i>dont : Retraité</i>	ns	26	ns	23
<i>Elève, étudiant</i>	ns	21	10	18
<i>Autre inactif</i>	33	24	19	22
<i>Niveau de revenu du foyer (net par mois)</i>				
<i>Moins de 500€</i>	41	31	33	32
<i>500€ à moins de 1 500€</i>	29	23	13	18

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
1 500€ à moins de 2 500€	21	20	15	17
2 500€ et plus	ns	29	0	9
(Ne souhaite pas répondre)	ns	23	15	20
Total	31	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 le Val-d'Oise ; 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° 91 : proportion des personnes bénéficiant de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction du nombre de leurs problématiques d'accompagnement

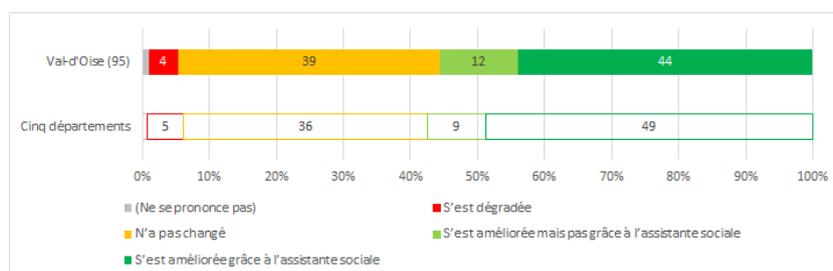
En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
1 problématique	21	18	11	14
2 problématiques	53	31	20	26
3 problématiques	27	32	23	28
4 problématiques et plus	60	50	25	43
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	31	24	14	19

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 le Val-d'Oise ; 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° 55 : évolution globale de la situation personnelle



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

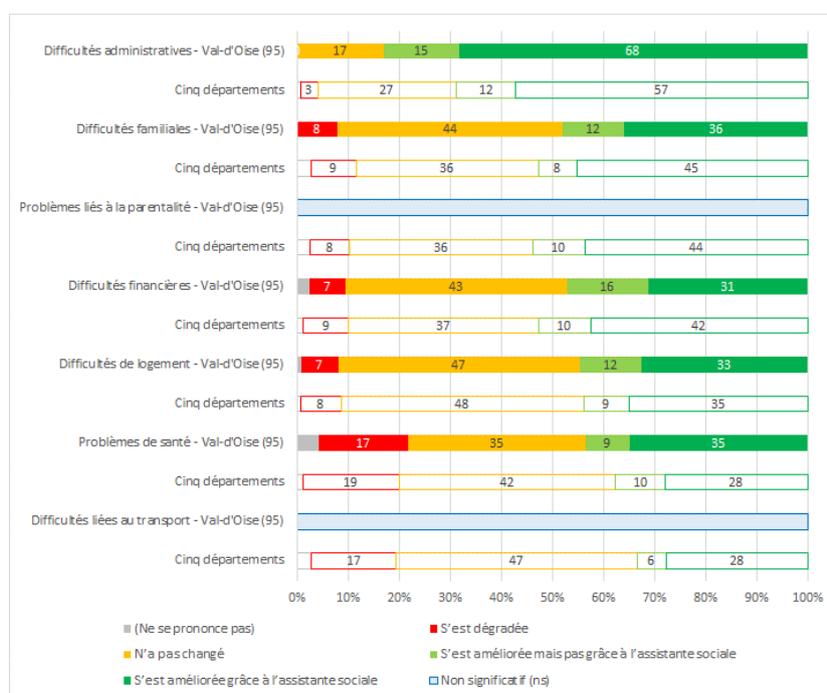
Tableau n° 92 : données détaillées

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST S'est améliorée</i>	56	58	65	61
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>	44	49	49	49
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>	12	9	15	12
<i>N'a pas changé</i>	39	36	30	33
<i>S'est dégradée</i>	4	5	4	5
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	2	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 56 : évolution des difficultés initiales

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

Tableau n° 93 : données détaillées

En %		Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Difficultés administratives	Base de répondants :	41	240	157	397
S'est améliorée grâce à l'assistante sociale		68	57	61	59
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale		15	12	13	12
N'a pas changé		17	27	22	25
S'est dégradée		-	3	3	3
(Ne se prononce pas)		-	1	1	1
Difficultés familiales	Base de répondants :	25	146	398	544

<i>En %</i>		Val- d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		36	45	47	47
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		12	8	22	18
<i>N'a pas changé</i>		44	36	25	28
<i>S'est dégradée</i>		8	9	5	6
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	3	2	2
<i>Difficultés liées à la parentalité</i>	<i>Base de répondants :</i>	9	39	67	106
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		ns	44	34	38
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		ns	10	16	14
<i>N'a pas changé</i>		ns	36	43	41
<i>S'est dégradée</i>		ns	8	5	6
<i>(Ne se prononce pas)</i>		ns	3	2	2
<i>Difficultés financières</i>	<i>Base de répondants :</i>	83	406	316	722
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		31	42	44	43
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		16	10	19	14
<i>N'a pas changé</i>		43	37	27	33
<i>S'est dégradée</i>		7	9	8	8
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	1	1	1
<i>Difficultés de logement</i>	<i>Base de répondants :</i>	123	440	292	732
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		33	35	46	39
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		12	9	18	12
<i>N'a pas changé</i>		47	48	32	41
<i>S'est dégradée</i>		7	8	5	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	-	0
<i>Problèmes de santé</i>	<i>Base de répondants :</i>	23	165	70	235

En %		Val- d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
S'est améliorée grâce à l'assistante sociale		35	28	23	26
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale		9	10	23	14
N'a pas changé		35	42	39	41
S'est dégradée		17	19	14	17
(Ne se prononce pas)		4	1	1	1
Difficultés liées au transport	Base de répondants :	4	36	14	50
S'est améliorée grâce à l'assistante sociale		ns	28	71	40
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale		ns	6	-	4
N'a pas changé		ns	47	21	40
S'est dégradée		ns	17	7	14
(Ne se prononce pas)		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] ...

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

Impact sur l'autonomie et autres effets

Tableau n° 94 : effets indirects de l'accompagnement

En %	Val- d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Vous sentir réellement soutenu(e)	70	77	76	77
Reprendre confiance en vous	63	69	61	65

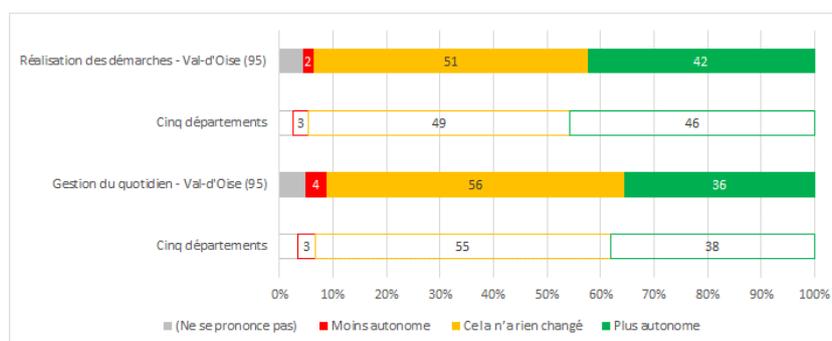
En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous sentir moins isolé(e)</i>	59	63	64	63
<i>(Aucune)</i>	21	15	18	17

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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

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

Graphique n° 57 : impact sur l'autonomie



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

Tableau n° 95 : données détaillées

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Réalisation de démarches</i>				
<i>Plus autonome</i>	42	46	40	43
<i>Moins autonome</i>	2	3	2	2
<i>Cela n'a rien changé</i>	51	49	57	53
<i>(Ne se prononce pas)</i>	4	3	1	2
<i>Gestion du quotidien</i>				
<i>Plus autonome</i>	36	38	30	34

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Moins autonome</i>	4	3	2	3
<i>Cela n'a rien changé</i>	56	55	65	60
<i>(Ne se prononce pas)</i>	5	3	3	3
<i>Total</i>	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Questions : Q12 - En ce qui concerne la réalisation de vos démarches en général, le fait d'être accompagné(e) par une assistante sociale vous a-t-il rendu ... Q13 - En ce qui concerne la gestion de votre quotidien (budget, famille...), le fait d'être accompagné(e) par une assistante sociale vous a-t-il rendu ...

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

Évolution des effets en fonction du nombre de rendez-vous

Tableau n° 96 : part des personnes dont la situation s'est améliorée grâce au travailleur social en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Val- d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	33	42	43	43
<i>De 3 à 6 rdv</i>	40	46	57	51
<i>ST 7 rdv et plus</i>	67	63	66	64
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	64	60	63
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	59	74	65
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	49	52	50
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
Total	45	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 le Val-d'Oise ; 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° 97 : part des personnes plus autonomes dans leur démarche ou la gestion du quotidien en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	43	45	36	39
<i>De 3 à 6 rdv</i>	44	50	52	51
<i>ST 7 rdv et plus</i>	65	63	65	63
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	65	66	65
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	58	63	60
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	59	63	61
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	51	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 le Val-d'Oise ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

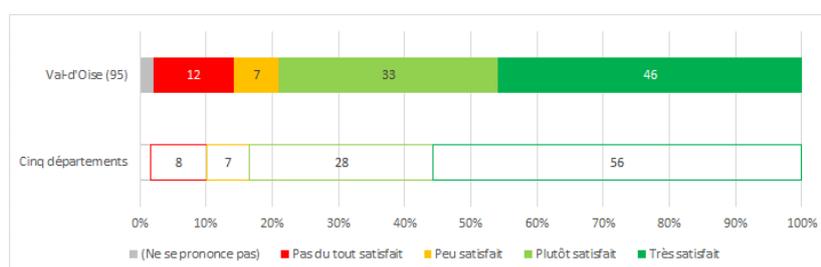
Questions : Q5 et Q12 et Q13

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

Satisfaction à l'égard de l'accompagnement

Satisfaction globale et détaillée

Graphique n° 58 : satisfaction globale à l'égard de l'accompagnement



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

Tableau n° 98 : données détaillées

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Satisfait</i>	79	83	86	85
<i>Très satisfait</i>	46	56	58	57
<i>Plutôt satisfait</i>	33	28	28	28
<i>ST Pas satisfait</i>	19	15	13	14
<i>Peu satisfait</i>	7	7	6	6
<i>Pas du tout satisfait</i>	12	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 205 pour le Val-d'Oise ; 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° 59 : satisfaction détaillée à l'égard de l'accompagnement



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

Tableau n° 99 : données détaillées

En %		Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Conditions matérielles d'accueil	<i>Base de répondants :</i>	204	1 013	992	2 005
<i>Très satisfait</i>		56	62	64	63
<i>Plutôt satisfait</i>		29	27	27	27
<i>Peu satisfait</i>		5	5	4	5
<i>Pas du tout satisfait</i>		8	5	4	4
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	2	1	1

En %		Val- d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Délai entre premier contact et premier rendez-vous	<i>Base de répondants :</i>	204	1 015	986	2 001
Très satisfait		51	58	60	59
Plutôt satisfait		35	30	29	29
Peu satisfait		8	6	5	6
Pas du tout satisfait		6	5	4	4
(Ne se prononce pas)		-	2	2	2
Disponibilité et attention de l'assistante sociale	<i>Base de répondants :</i>	204	1 014	984	1 998
Très satisfait		53	57	59	58
Plutôt satisfait		26	28	28	28
Peu satisfait		8	7	6	7
Pas du tout satisfait		12	7	6	7
(Ne se prononce pas)		1	1	1	1
Facilité pour contacter l'assistante sociale	<i>Base de répondants :</i>	201	1 006	975	1 981
Très satisfait		57	57	55	56
Plutôt satisfait		25	27	29	28
Peu satisfait		7	8	9	9
Pas du tout satisfait		11	8	6	7
(Ne se prononce pas)		-	1	0	1
Informations données au cours de l'accompagnement	<i>Base de répondants :</i>	203	1 011	980	1 991
Très satisfait		50	55	58	56
Plutôt satisfait		30	30	29	29
Peu satisfait		7	7	7	7
Pas du tout satisfait		11	7	6	7
(Ne se prononce pas)		2	1	1	1
Fréquence des rendez-vous	<i>Base de répondants :</i>	203	1 003	968	1 971
Très satisfait		45	52	54	53
Plutôt satisfait		34	31	31	31

En %		Val- d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Peu satisfait		10	7	6	7
Pas du tout satisfait		10	8	7	7
(Ne se prononce pas)		1	2	2	2
Formations suivies	<i>Base de répondants :</i>	77	378	290	668
Très satisfait		42	51	48	50
Plutôt satisfait		39	29	30	30
Peu satisfait		4	6	7	6
Pas du tout satisfait		13	10	10	10
(Ne se prononce pas)		3	4	5	5
Efficacité de l'assistante sociale à résoudre vos problèmes	<i>Base de répondants :</i>	205	1 015	987	2 002
Très satisfait		42	51	53	52
Plutôt satisfait		37	29	27	28
Peu satisfait		7	9	9	9
Pas du tout satisfait		13	10	10	10
(Ne se prononce pas)		1	1	2	1
Amélioration de votre situation personnelle	<i>Base de répondants :</i>	202	1 006	973	1 979
Très satisfait		34	41	44	42
Plutôt satisfait		29	29	34	31
Peu satisfait		13	12	9	11
Pas du tout satisfait		20	15	11	13
(Ne se prononce pas)		4	3	2	3
Total pour chaque thème		100	100	100	100

Base : la base de répondants est précisée à chaque thématique.

Question : Q16 - Plus précisément, pour chacun des éléments suivants [les conditions matérielles d'accueil / le délai entre votre premier contact et votre premier rendez-vous / la disponibilité et l'attention de l'assistante sociale qui vous accompagne / la facilité pour contacter l'assistante sociale / les informations qui vous ont été données au cours de l'accompagnement / la fréquence des rendez-vous / les formations que vous avez pu suivre / l'efficacité de l'assistante sociale à résoudre vos problèmes / l'amélioration de votre situation personnelle], diriez-vous que vous en êtes...

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

Évolution de la satisfaction en fonction du nombre de rendez-vous

Tableau n° 100 : part des personnes très satisfaites de leur accompagnement en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	30	46	52	49
<i>De 3 à 6 rdv</i>	40	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	45	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 le Val-d'Oise ; 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° 101 : part des personnes très satisfaites de l'évolution de leur situation personnelle en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

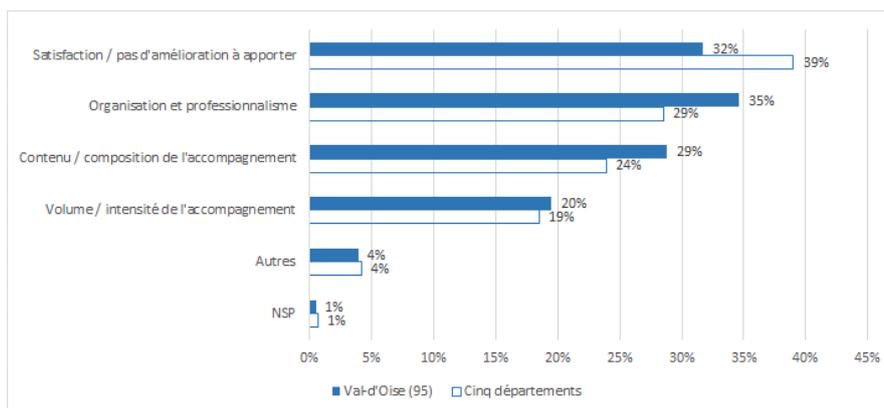
<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	26	35	38	37
<i>De 3 à 6 rdv</i>	40	39	50	44
<i>ST 7 rdv et plus</i>	53	50	63	54
<i>De 7 à 12 rdv</i>	ns	45	66	53
<i>Plus de 12 rdv</i>	ns	58	57	57
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	ns	51	38	46
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	ns	ns	ns
Total	40	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 le Val-d'Oise ; 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° 60 : améliorations à apporter dans le futur



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

Tableau n° 102 : détail des réponses

En %	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Satisfaction / pas d'amélioration à apporter</i>	32	39	39	39
<i>Exprime une satisfaction générale</i>	29	37	35	36
<i>Aucune amélioration à apporter</i>	2	2	3	3
<i>Organisation et professionnalisme</i>	35	29	30	29
<i>Davantage de disponibilité/Être joignable</i>	8	8	12	10
<i>Davantage d'écoute/d'attention</i>	15	11	8	10
<i>Plus de réactivité</i>	7	5	6	6
<i>Meilleure communication/échanges</i>	3	2	3	2
<i>Plus d'amabilité</i>	4	2	2	2

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Accéder au bon interlocuteur/bon service</i>	2	2	2	2
<i>Avoir toujours la même interlocuteur</i>	2	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>	-	0	-	0
<i>Contenu / composition de l'accompagnement</i>	29	24	21	22
<i>Plus d'aide concernant le logement</i>	10	6	4	5
<i>La qualité des informations transmises</i>	4	4	6	5
<i>Meilleur accompagnement dans les démarches</i>	7	6	4	5
<i>Adaptation de l'accompagnement à la situation personnelle</i>	6	4	4	4
<i>Plus d'aides financières/améliorer les aides financières</i>	1	2	2	2
<i>Plus de formation</i>	2	2	1	1
<i>Mieux accompagner dans l'accès à l'emploi</i>	2	1	1	1
<i>Plus de proximité</i>	1	1	1	1
<i>Meilleur accompagnement dans l'accès aux aides sociales</i>	2	1	1	1
<i>Volume / intensité de l'accompagnement</i>	20	19	19	19
<i>Plus d'aide/d'accompagnement</i>	7	7	6	6

<i>En %</i>	Val-d'Oise (95)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Davantage de suivi</i>	7	6	6	6
<i>Davantage de RDV</i>	6	5	5	5
<i>Davantage de personnel</i>	1	2	3	2
<i>Donner plus de moyens aux assistants (es) sociales</i>	-	1	1	1
<i>Autres</i>	4	4	6	5
<i>Les professionnels font ce qu'ils peuvent</i>	1	2	2	2
<i>Pas assez de recul pour répondre à la question</i>	2	1	2	1
<i>Exprime une déception</i>	1	1	1	1
<i>Autres</i>	1	1	2	1
<i>NSP</i>	1	1	1	1

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 205 pour le Val-d'Oise ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q17 - Globalement, quelles sont les améliorations qu'il vous semble important de faire dans le futur pour mieux accompagner les personnes suivies par une assistante sociale et résoudre leurs difficultés ?

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