

Cour des comptes



Chambres régionales
& territoriales des comptes

ENTITÉS ET POLITIQUES PUBLIQUES

L'ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL GÉNÉRALISTE
2018-2022

Cahier territorial du Val-de-Marne

Rapport public thématique

Janvier 2025

Sommaire

Procédures et méthodes	7
Synthèse	11
Introduction	19
Chapitre I Une stratégie du département en matière d'accompagnement social en cours de redéfinition	27
I - Un contexte économique et social du territoire globalement moins favorable que les moyennes régionales et nationales	27
A - Le département le plus étendu de la petite couronne parisienne	28
B - Une population relativement jeune, en augmentation	29
C - Un territoire dont les données socio-économiques sont hétérogènes	30
D - Un nombre de bénéficiaires de RSA en forte hausse depuis une dizaine d'années.....	32
II - Des orientations stratégiques du département reposant sur un schéma ancien et des instances de pilotage appelées à évoluer.....	34
A - Le département dispose de plusieurs schémas dont l'un sur l'action sociale de proximité qui date de 2013.....	34
B - La priorité en matière d'accompagnement social est mise, à partir de 2022, sur le retour à l'emploi des allocataires du RSA	36
C - Le pilotage stratégique et transversal de l'accompagnement social repose notamment sur des tableaux de bord et de multiples instances	38
III - Une organisation territorialisée de l'accompagnement social et un système d'information qui présente des limites	40
A - L'accompagnement social généraliste relève de la direction de l'action sociale et des espaces départementaux des solidarités	41
B - Le système d'information social a été amélioré en 2019 mais présente toujours des limites	43
IV - Les partenariats sont nombreux	47
A - Un partenariat important avec l'État qui s'inscrit notamment dans cadre du service public de l'insertion et de l'emploi	47
B - D'autres partenariats orientés vers la lutte contre la pauvreté.....	49
Chapitre II Des moyens mobilisés importants	55
I - Les effectifs de travailleurs sociaux polyvalents connaissent un nombre important de postes vacants en 2022.....	55
II - La masse salariale associée des travailleurs sociaux polyvalents est stable jusqu'en 2021 puis diminue fortement en 2022 du fait des postes vacants	60

III - Les aides mobilisées dans le cadre d'un accompagnement social	61
Chapitre III Des modalités de fonctionnement centrées sur l'accueil et l'accès aux droits.....	67
I - Un accompagnement social essentiellement ponctuel, sans sortie formalisée.....	67
A - Un processus qui repose, depuis 2013, sur trois séquences (accueil, suivi et accompagnement), sans encadrement de leur durée.....	68
B - L'analyse du contenu de l'accompagnement social montre que son séquençage est théorique, qu'il est peu formalisé et qu'il est centré avant tout sur l'accueil et l'accès aux droits	69
C - Les dossiers sociaux individuels, encore en format papier, comprennent très majoritairement la mobilisation d'une aide financière	73
II - Les indicateurs d'activité ne sont pas entièrement fiables	76
III - Le profil des personnes accompagnées est majoritairement féminin et peu diplômé, avec une demande forte en matière de soutien financier, d'accès aux droits et de logement	79
IV - Le nombre de foyers suivis par travailleur social est supérieur à la moyenne constatée dans les départements de l'échantillon, mais le nombre moyen de rendez-vous par an et par personne accompagnée est faible	81
Chapitre IV La gestion des travailleurs sociaux au défi de l'attractivité	89
I - Des enjeux d'attractivité et un profil professionnel très majoritairement féminin.....	89
II - Des travailleurs sociaux qui s'estiment bien formés et utiles, avec une perception contrastée de leurs conditions de travail.....	91
III - Un temps de travail avantageux et un absentéisme bas, mais un poids des tâches administratives important et une forte rotation dans les postes	92
IV - Une rémunération moyenne en progression en 2022, dans un contexte économique inflationniste	94
Chapitre V Des effets contrastés de l'accompagnement	97
I - Des effets qui ne sont pas mesurés par le département	97
A - L'absence de mesure de fin de l'accompagnement social	97
B - Les personnes bénéficiaires du RSA font l'objet d'un suivi plus précis	99
II - Des études qui montrent que le processus d'accompagnement social peut être amélioré	100
A - Des études portant sur le RSA et l'insertion qui confirment la prédominance d'un accompagnement de type ponctuel.....	101

B - Une étude portant sur l'évaluation de l'accompagnement social en 2020 qui n'identifie que des effets limités, corroborée par les analyses réalisées par les juridictions financières en 2023	101
C - Des orientations nouvelles en matière d'accompagnement social à mettre en œuvre et à compléter	107
Liste des abréviations	109
Annexes	113

Procédures et méthodes

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

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

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

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

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

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

**

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

**

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

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

**

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

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

*
**

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

Ils sont diffusés par La Documentation Française.

Synthèse

Un département dont les indicateurs socio-économiques sont hétérogènes, qui s'appuie sur un schéma d'action sociale de proximité ancien et des partenariats nombreux

Comprenant 47 communes, le département du Val-de-Marne a une population de près de 1,41 million d'habitants en 2023, en croissance de plus de 7 % en 12 ans. Si ses indicateurs socio-économiques sont hétérogènes selon les communes, ils sont globalement moins favorables que les moyennes régionales et nationales. Le nombre d'allocataires du revenu de solidarité active (RSA) a progressé de 33 % depuis 2011. Ces données illustrent de forts besoins sociaux du public, en augmentation dans le département. Pour autant, son territoire est économiquement dynamique.

Chef de file de l'action sociale, il dispose de plusieurs plans et règlements en la matière, en particulier un schéma d'action sociale de proximité (SDASP) adopté en 2013 et qui continue, dix ans plus tard, à être mis en œuvre par les travailleurs sociaux polyvalents.

La gouvernance de l'accompagnement social repose sur les instances mises en place au titre des plans et schémas. Les partenariats sont nombreux (État, Pôle emploi devenu France Travail, organismes de sécurité sociale, communes, Centre communal d'action sociale - CCAS, associations), même si le département estime que plusieurs de ces partenaires se désengagent. Dans le cadre de son programme pour l'insertion et l'emploi (PDIE) approuvé en 2023, le département a le souhait de revoir cette gouvernance pour mieux la coordonner avec celle de son service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE).

La direction de l'action sociale du département est chargée du pilotage opérationnel de l'accompagnement social selon une organisation territorialisée et suivant un processus défini dans le SDASP mettant davantage la priorité sur l'accueil et l'accès aux droits, plutôt que sur un véritable accompagnement formalisé dans la durée

La politique d'accompagnement social est mise en œuvre, dans le département, par sa direction de l'action sociale, de l'insertion et des

parcours vers l'emploi (Dasipe depuis la réorganisation des services en 2022), rattachée au pôle des solidarités. Elle se décline au sein de six territoires, chacun animé par un responsable, sur lesquels se répartissent 20 espaces départementaux des solidarités (EDS) et deux espaces insertion. Elle s'appuie sur divers outils de pilotage (tableaux de bord, rapports d'activité, feuilles de route, projets de service).

Le processus d'accompagnement repose sur le SDASP précité qui organise le parcours de la personne en trois séquences (accueil, suivi, accompagnement). Si ce séquençage est fonction, normalement, du nombre de rendez-vous fixés sur l'année écoulée, ce critère n'est que théorique ; il dépend, en réalité, de chaque EDS, voire de chaque travailleur social, selon la situation de la personne, ce qui ne facilite pas la cohérence des données de séquençage saisies dans le système d'information social du département (Orias).

Il n'y a pas d'objectifs ni d'indicateurs mesurables assignés aux travailleurs sociaux en termes de durée ou de sortie positive de l'accompagnement, ni de nombre de rendez-vous par an pour une personne accompagnée. Les analyses statistiques réalisées par les juridictions financières dans le cadre de l'enquête montrent que le nombre moyen de dossiers suivis par un travailleur social dans sa file active est d'environ 132, un chiffre légèrement supérieur à la moyenne des départements de l'échantillon (129). Cependant, le nombre de rendez-vous par travailleur social atteint 272 en 2022 dans le Val-de-Marne (320 rendez-vous si on retire les fonctions d'expertise afin de ne prendre en considération que les missions d'accompagnement social généraliste *stricto sensu*), soit environ 1,5 rendez-vous par jour de travail pour chaque travailleur social, et le nombre annuel de rendez-vous par personne accompagnée diminue, passant de 4,6 en 2018 à 3,7 en 2022, des niveaux bas qui confirment que l'intensité de l'accompagnement peut être renforcée. La proportion de personnes accompagnées avec sept rendez-vous ou plus n'est que de 21 % (contre une moyenne de 24 % dans l'échantillon). La durée moyenne d'un accompagnement est de 885 jours ; elle est inférieure à celle constatée dans les départements de l'enquête (990 jours en moyenne).

Tel que pratiqué dans le Val-de-Marne, l'accompagnement vise avant tout à accueillir les primo-demandeurs et à répondre à leurs sollicitations. La priorité est donc mise sur l'accueil et l'accès aux droits, phase dans laquelle les travailleurs sociaux sont aidés par les assistants administratifs dans les EDS. La proportion des personnes accueillies bénéficiant d'un réel accompagnement n'est estimée par les juridictions financières qu'à 47 % en 2022. La démarche « d'aller vers » est trop peu

présente et mériterait d'être développée². La sortie de l'accompagnement social n'est pas définie. Elle correspond, au cas d'espèce, à la situation où la personne n'a plus de contacts auprès d'un travailleur social au bout d'un an, auquel cas les données de son dossier sont mises en veille tout en étant conservées dans Orias. Mais au sens d'accession de la personne à l'autonomie, la sortie gagnerait à être mesurée et formalisée, par exemple par un bilan. Ce défaut de formalisation emporte des conséquences en matière de conception et d'outils de pilotage, les tableaux de bord comportant davantage d'informations quantitatives de fréquentation que des données qualitatives sur les effets de l'accompagnement.

En vigueur depuis 2018, le logiciel Orias présente des améliorations par rapport à ce qui préexistait (facilitation des prises de rendez-vous, interconnexion avec les flux de la caisse d'allocations familiales (Caf) et de Pôle emploi, gestion dématérialisée des aides financières). Mais il comporte des lacunes : il est peu intuitif ; il repose sur un partage de tâches imparfait entre les travailleurs sociaux et les assistants administratifs, entraînant des saisies incomplètes, voire erronées ou en double, desquelles peuvent déboucher des données incohérentes. Surtout, il ne permet pas la tenue du dossier social individuel de façon numérique. Celui-ci demeure aujourd'hui en format papier, avec des annotations manuscrites. S'il est pratique pour les travailleurs sociaux, il est inopérant pour mesurer l'efficacité de l'accompagnement.

Des moyens mobilisés importants, avec des difficultés de recrutement croissantes

Les aides financières mobilisées dans le cadre d'un accompagnement social polyvalent sont importantes, d'environ 13 M€ par an depuis 2018, et sont essentiellement rassemblées dans le fonds unique de solidarité et le fonds de solidarité pour l'habitat. Partenariats compris mais hors dépenses de personnel, le coût global de l'accompagnement social représente environ 2 % des dépenses d'intervention sociale du département en 2022 (693 M€).

Concernant les moyens humains, la Dasipe dispose de 359 postes de travailleurs sociaux polyvalents en 2022 (soit 45 % des emplois de la direction et 4,5 % de l'ensemble des postes budgétaires du département), dont 296 pourvus, soit un ratio d'un travailleur social pour 4 754 habitants. Sur la base des effectifs pourvus en 2022 (près de 282 équivalents temps plein rémunérés), la masse salariale des travailleurs sociaux polyvalents est

² Pour une définition de la démarche d'aller-vers : cf. partie V.2 sur les études en matière d'accompagnement social.

de 14,8 M€ (contre moins de 16 M€ par an entre 2018 et 2021), soit environ 4 % des charges de personnel du département. En ne prenant en compte que les missions d'accompagnement social *stricto sensu*, les équivalent temps plein travaillés (ETPT) affectés sont de 239,6 en 2022, soit une masse salariale de 12,6 M€ représentant 3,2 % des charges de personnel du département. Ces moyens humains offrent au département une capacité d'accompagnement relativement limitée en 2022, à raison par exemple d'un travailleur social pour 156 bénéficiaires du RSA (184 bénéficiaires en retraitant les missions d'expertise), mais qui serait bien meilleure si tous les postes vacants étaient pourvus (un travailleur social pour 127 bénéficiaires du RSA dans ce cas ; un pour 145 bénéficiaires en ne retenant que les missions d'accompagnement social *stricto sensu*).

Les travailleurs sociaux polyvalents sont très majoritairement des assistants sociaux, auxquels s'ajoutent quelques conseillers en économie sociale et familiale. Ils relèvent du cadre d'emplois des assistants territoriaux socio-éducatifs. Ils s'estiment correctement formés. Leur taux d'absentéisme est plus bas que la moyenne des agents du département.

Si la collectivité déploie divers outils pour favoriser le recrutement des travailleurs sociaux polyvalents (pré-recrutement dans les écoles de formation, réseaux sociaux, communication), leur rotation est importante. La forte progression des vacances de postes (63 en 2022 contre seulement 10 en 2018) illustre la difficulté croissante à recruter sur ce type de fonction, aggravée par le contexte particulièrement concurrentiel de la région parisienne.

Les effets de l'accompagnement social sont incertains

La définition et la pratique de l'accompagnement social dans le département, telles que résultant du SDASP, font qu'il n'y a pas de fin formalisée de l'accompagnement social. Il n'y a donc pas de mesure de sortie ni d'indicateurs de résultats afférents, sauf en matière d'insertion (obligatoires au titre du RSA).

Le département a mené une étude en 2020 portant sur une évaluation de l'accompagnement social. Visant initialement à actualiser le SDASP, celle-ci confirme plusieurs constats tels qu'un séquençage peu en phase avec les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, une prédominance d'une logique d'accompagnement ponctuel, centré sur l'accueil et l'accès aux droits, plutôt que d'un véritable accompagnement dans le temps, une faible contractualisation (qui ne concerne que les bénéficiaires du RSA), et une difficulté à « aller vers », c'est-à-dire à agir au-delà des demandes exprimées par les personnes.

Ces constats sont confirmés par les analyses statistiques réalisées par les juridictions financières dans le cadre de l'enquête. Celles-ci indiquent, notamment, que le poids des tâches administratives (accompagnement sans contact avec la personne) est particulièrement élevé dans le Val-de-Marne (près de 25 % du temps de travail), comparé à la moyenne constatée dans les autres départements de l'échantillon (moins de 20 %), et que le taux de sorties positives (liées à des progrès vers l'autonomie et l'insertion) est estimé par les travailleurs sociaux à seulement 37,9 % contre 40,5 % dans lesdits départements. Si une courte majorité (55 %) des personnes accompagnées dans le Val-de-Marne considère que leur situation personnelle s'est améliorée, dont 45 % grâce aux travailleurs sociaux, ces ratios sont inférieurs aux moyennes constatées dans les départements de l'échantillon (respectivement de 58 % et de 49 %).

Ainsi, s'il permet de sécuriser les conditions de vie, notamment via les aides financières apportées, l'accompagnement social a des résultats plus limités sur le long terme en matière d'accession à une réelle autonomie.

Le département a, aujourd'hui, le souhait de faire évoluer son accompagnement social

Le département a initié, en 2022, une nouvelle stratégie en matière de retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA, comprenant un accompagnement renforcé dans le domaine de l'insertion, notamment à travers une contractualisation accrue. Il a également le projet de faire évoluer son logiciel Orias afin que la gestion et l'archivage du dossier social soient, à terme, entièrement numériques. Enfin, le département a lancé, en 2023, une démarche « polyvalence de demain » visant à adapter, d'ici 2024, les missions des EDS et des travailleurs sociaux polyvalents à l'évolution des besoins des publics.

Préconisations

Dans le cadre de sa démarche de refondation des missions de ses EDS, qui pourrait légitimement déboucher sur l'élaboration d'un nouveau schéma d'action sociale, il serait opportun que le département décline des objectifs et des indicateurs portant non seulement sur l'activité de l'accompagnement social généraliste, mais aussi sur ses caractéristiques (durée, bilan d'accompagnement) et ses résultats (définition et modalités de sortie positive au regard des objectifs fixés en amont de l'accompagnement dans le cadre d'un contrat).

De tels objectifs et indicateurs s'avèreraient utiles afin que le département puisse accroître, selon la situation de la personne, l'intensité de l'accompagnement social (définition d'un nombre de rendez-vous par période d'accompagnement et fixation d'actions précises à réaliser dans un temps déterminé), et mesurer ses effets.

Ils supposent également, et c'est un objectif que le département s'est fixé, que son système d'information social Orias soit rénové afin de pouvoir dégager et suivre de tels indicateurs de performance, faire en sorte que le dossier social devienne entièrement numérique, et que les travailleurs sociaux s'approprient pleinement cet outil.

Ces orientations permettraient également d'améliorer les pratiques de l'accompagnement social, notamment en les rendant plus proactives et en favorisant la démarche « d'aller vers ».

Enfin, le département doit poursuivre ses efforts de recrutement et d'attractivité afin de pourvoir les postes vacants de travailleurs sociaux.

Dans sa réponse aux observations provisoires, le département indique partager le constat d'une faible opérationnalité du séquençage tel que découlant du SDASP de 2013. Il précise que l'évolution du système d'information est nécessaire et que ses services y travaillent pour réaliser le dossier social informatisé à terme. Il souligne aussi que son objectif est de prodiguer à tous les allocataires val-de-marnais du RSA un accompagnement adapté vers l'emploi, et que les pratiques et l'offre d'accompagnement des services de polyvalence en EDS soient adaptées aux nouveaux besoins de la population tout en prenant en compte les difficultés de recrutement. Il précise que la démarche « polyvalence de demain » ne donnera peut-être pas lieu à un nouveau schéma mais elle permettra de résoudre en partie les problèmes relevés dans le présent rapport. Enfin, il indique partager le souhait que l'activité des services sociaux puissent donner lieu à davantage d'indicateurs de suivi tout en soulignant qu'il faut centrer leur action sur la relation aux usagers en les libérant des charges administratives.

Tableau n° 1 : indicateurs clés en 2022

Indicateurs	34	46	54	80	94	95
<i>Sur la capacité d'accompagnement / l'effort d'accompagnement</i>						
<i>Bénéficiaires des minima Sociaux (BMS) / travailleurs sociaux (TS)</i>	286	150	204	274	301	352
<i>Bénéficiaires du RSA / TS</i>	150	74	116	137	194	219
<i>Dépenses d'accomp. social/BMS (en €)</i>	231 €	391 €	462 €	314 €	362 €	268 €
<i>Dépenses d'accomp. social/Hab (en €)</i>	15 €	20 €	23 €	19 €	19 €	13 €
<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).

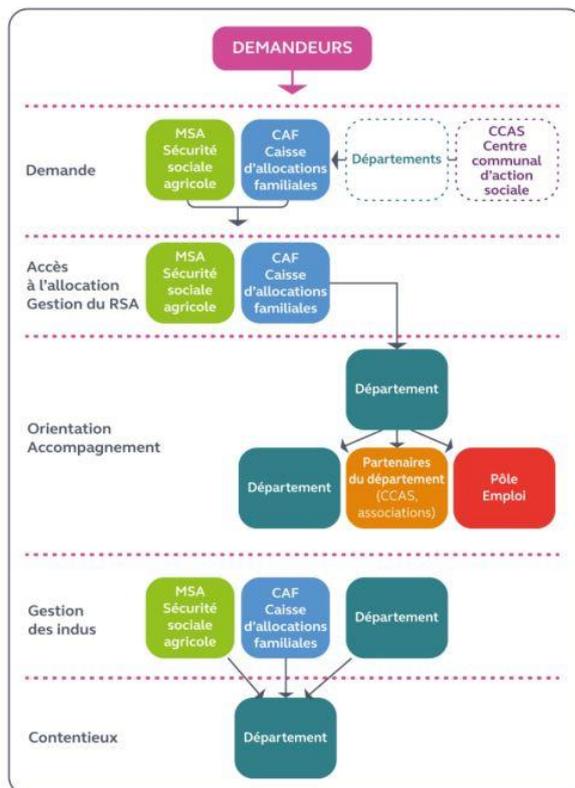
Introduction

Un paysage local caractérisé par un grand nombre d'intervenants en matière d'action sociale, dont le département est censé être le chef de file

Les politiques sociales décentralisées ont fait l'objet de rapports des juridictions financières⁶ montrant que le paysage local en la matière est caractérisé par un grand nombre d'intervenants : État, opérateurs nationaux (Pôle emploi, Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, CNSA, agences régionales de santé, ARS), collectivités locales, centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS), organismes de sécurité sociale (Caisse nationale d'assurance maladie - Cnam, Caisse nationale d'allocations familiales - Cnaf, Mutualité sociale agricole - MSA, etc.), associations et entreprises. La pluralité des intervenants crée des enjeux de coordination qui, mal appréhendés, peuvent dégrader la qualité du service.

⁶ Cf. notamment le rapport thématique consacré aux politiques sociales décentralisées publié dans le cadre du rapport public annuel 2023 de la Cour des comptes (mars 2023).

Schéma n° 1 : processus de gestion du revenu de solidarité active (RSA)



Source : rapport public annuel 2023 de la Cour des comptes

Ainsi, alors que le département est chef de file de l'action sociale, les outils de coordination dont il dispose n'ont qu'une portée limitée. Par exemple, alors qu'il est responsable de l'accompagnement des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), il n'intervient que tardivement auprès de ceux-ci dans la mesure où l'entrée dans le dispositif est gérée par d'autres acteurs (Caf et MSA, bloc communal). Ce constat a été mis en exergue par la Cour des comptes en 2022⁷ ainsi que par l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) et l'Inspection générale

⁷ Cour des comptes, *Le revenu de solidarité active (RSA)*, rapport thématique, janvier 2022.

des finances (IGF) en 2023⁸. Ces dernières soulignent que l'organisation des services publics de l'emploi est plus morcelée en France que dans d'autres pays européens.

Une enquête centrée sur l'accompagnement social polyvalent du département

La notion de politiques sociales décentralisées renvoie aux politiques d'action sociale totalement ou partiellement décidées, définies, financées ou mises en œuvre par les collectivités locales, en particulier le département. L'action sociale est complémentaire de l'aide sociale légale⁹ ainsi que de l'aide sociale extralégale (ou facultative). Elle correspond à des prestations d'accompagnement des personnes bénéficiaires, notamment par des travailleurs sociaux.

Il n'existe pas de définition officielle de l'accompagnement social. Dans un rapport de 2018, l'Igas¹⁰ la décrit comme « une composante du travail social, une modalité d'intervention se caractérisant par une relation, individuelle ou collective, entre un accompagnant et un ou plusieurs accompagnés, avec pour finalité l'amélioration de la situation de la ou des personnes accompagnées ». La notion d'action sociale n'est pas plus parlante pour le grand public qui l'assimile à l'accompagnement, l'aide, l'assistance ou encore l'entraide, et pour qui les acteurs publics les plus efficaces pour l'assurer sont d'abord l'État (39 %), puis la commune (21 %), la région (16 %), le département (15 %), et enfin l'intercommunalité (9 %).¹¹

Dans le cadre du présent rapport, qui porte sur l'accompagnement social de polyvalence dans les départements, les juridictions financières ont retenu quatre critères pour le caractériser :

- l'intervention d'un travailleur social diplômé. Les prestations d'aide-ménagère à domicile, ou encore les interventions réalisées par des bénévoles ou des aidants, ou par certains agents administratifs, sont écartées dudit périmètre ;
- l'adhésion de la personne accompagnée, par opposition aux mesures d'ordre judiciaire ou administrative qui peuvent être imposées

⁸ Igas et IGF, *Comparaison des services publics de l'emploi de différents pays européens*, février 2023.

⁹ Dont les allocations individuelles de solidarité (AIS) en constituent un volet essentiel.

¹⁰ Igas, *L'accompagnement social*, rapport de capitalisation, 2018.

¹¹ *Le regard des Français sur l'action sociale*, sondage IFOP pour l'Union nationale des CCAS (UNCCAS), 2023.

(cf. protection de l'enfance, protection juridique des majeurs, de la jeunesse) ;

- l'inscription dans la durée : l'accompagnement social est considéré ici comme une démarche globale, un engagement de plusieurs mois entre la personne et le travailleur social ; les démarches ponctuelles sont écartées ;
- l'objectif de progression vers l'autonomie de la personne : ce critère a pour conséquence de ne pas retenir dans l'enquête les personnes en perte d'autonomie irréversible qui sont accompagnées dans le champ médico-social.

Cette définition induit un nombre minimum de contacts avec la personne permettant de l'inscrire dans un processus de sortie de l'accompagnement qui advient lorsque celle-ci devient autonome. Mais elle s'est heurtée à la pratique dans le Val-de-Marne où la priorité est donnée à l'accueil, afin de répondre à des besoins exprimés par la personne et garantir ses droits, où la démarche « d'aller vers » est peu développée, où l'inscription dans la durée ne constitue pas un critère fondamental¹², et où la sortie n'est pas formalisée ni mesurée. Même quand elle n'est plus accompagnée, la personne reste dans les bases de données du département.

L'accompagnement social de polyvalence (ou généraliste) dans les départements repose sur la compétence fixée par les articles L.1111-9 du code général des collectivités territoriales (CGCT) et L.123-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), à savoir que le département est responsable du service départemental d'action sociale et en assure le financement, celui-ci ayant pour mission générale d'aider les personnes en difficulté à retrouver ou à développer leur autonomie de vie. Cette notion se comprend par opposition aux autres compétences sociales légales du département, relevant d'un accompagnement spécialisé : l'aide sociale à l'enfance (ASE), la protection maternelle et infantile (PMI), les personnes âgées et les personnes handicapées, le secteur médico-social de manière générale, les bénéficiaires du RSA. Cependant, il ne faut pas confondre public spécialisé et accompagnement spécialisé : les publics précités

¹² Selon l'enquête d'opinion réalisée par les juridictions financières auprès des travailleurs sociaux polyvalents, si 84,8 % des répondants dans le Val-de-Marne incluent l'adhésion de la personne parmi les critères permettant de définir l'accompagnement social, ils ne sont que 16,5 % à considérer comme important celui de l'engagement dans la durée (contre 21,4 % dans les départements de l'échantillon). La qualification du travailleur social n'est citée dans les critères qu'à hauteur de 19 % contre 24,1 % dans l'échantillon. Cf. annexe n° 8.

peuvent bénéficier, en plus de l'accompagnement qui leur est spécifique, d'un accompagnement polyvalent entrant dans le périmètre de l'enquête.

Pour identifier les travailleurs sociaux concernés par l'accompagnement social généraliste, les juridictions financières ont mobilisé deux autres critères. Le premier est celui du cadre d'emplois, ce qui a conduit à privilégier, au regard des éléments précités, celui des assistants territoriaux socio-éducatifs (ATSE), titulaires du diplôme d'État d'assistant de service social (ASS) ou de celui de conseiller en économie sociale et familiale (Cesf) ou d'un titre équivalent. Le second critère est organisationnel, à savoir que les agents qui assurent les missions d'accompagnement social polyvalent sont, pour beaucoup, affectés dans des directions de l'action sociale non spécialisée, au sein de services sociaux territorialisés, comme cela est prévu à l'article L. 123-1 du CASF précité.

Ainsi, au regard des éléments qui précèdent, l'enquête menée au département du Val-de-Marne a conduit à s'intéresser principalement à l'accompagnement social polyvalent porté par la direction de l'action sociale, de l'insertion et des parcours vers l'emploi (Dasipe) de la direction générale adjointe (DGA) en charge du pôle des solidarités dudit département. Réorganisée en 2022, cette direction s'appuie sur un service action sociale territoriale (Sast) qui supervise six responsables de territoire (Resot), eux-mêmes en charge de la coordination de 20 espaces départementaux des solidarités (EDS) et de deux espaces d'insertion. Si le nombre d'emplois de travailleurs sociaux polyvalents y exerçant est d'environ 350, seuls 296 étaient pourvus en 2022 (représentant environ 282 équivalents temps plein travaillés, ETPT, et moins de 240 ETPT affectés aux missions d'accompagnement social *stricto sensu* en retraitant les fonctions d'expertise), illustrant un nombre important de postes vacants. Le processus d'accompagnement social polyvalent repose, encore aujourd'hui, sur un schéma départemental d'action sociale de proximité (SDASP), adopté en 2013, qui l'a organisé en trois séquences : l'accueil, le suivi, et l'accompagnement. Mais la pratique, confirmée par une étude faite par le département en 2020, montre que la dernière séquence est peu investie. Souhaitant adapter les missions des EDS à l'évolution des besoins des publics, le département a lancé, en 2023, une démarche « polyvalence de demain », avec l'appui de l'observatoire national de l'action sociale (Odas), devant aboutir en 2024.

Avvertissement méthodologique sur le périmètre de l'enquête

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

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

L'enquête s'est également appuyée sur des études statistiques, quantitatives et qualitatives, initiées par les juridictions financières dont les résultats détaillés figurent en annexes : sondage auprès de 276 travailleurs sociaux polyvalents du département, enquête d'opinion auprès de 204 personnes accompagnées sur la base d'une liste de 3 400 personnes pouvant être contactées transmise par le département¹³, analyse d'un échantillon de 170 dossiers sociaux individuels anonymisés, analyse des bases des données du système d'information social du département. Mis à part la liste précitée de personnes accompagnées, les données ont été transmises aux juridictions financières avec retard par rapport aux échéances fixées, ce qui a ralenti la réalisation des études. À titre d'exemple, le Val-de-Marne a été le dernier département de l'échantillon à transmettre ses bases de données, en août 2023, quand certains ont été en mesure de le faire dès mai 2023. En outre, il a indiqué que l'éditeur du logiciel refusait de mettre à disposition des juridictions financières son

¹³ Le sondage a porté sur les personnes accompagnées par le réseau des CAF ainsi que par les différents départements de l'enquête (Hérault, Meurthe-et-Moselle, Somme, Val-de-Marne et Val-d'Oise) à l'exception du département du Lot qui n'a pas communiqué les informations nécessaires.

dictionnaire des variables, mettant aussi en évidence la dépendance de la collectivité vis-à-vis de l'éditeur.

Le présent rapport aborde les objectifs et la stratégie du département en matière d'accompagnement social (I), ses moyens mobilisés (II), ses modalités de fonctionnement (III), la gestion des travailleurs sociaux par le département (IV), ainsi que les effets de l'accompagnement social (V).

Chapitre I

Une stratégie du département en matière d'accompagnement social en cours de redéfinition

Dans un contexte social et économique dégradé, la stratégie du département a récemment été révisée pour mettre le retour vers l'emploi au cœur de ses interventions et de son action. Si l'organisation territorialisée de ses services sociaux représentent un atout pour mettre en œuvre cette stratégie, les limites du système d'information constituent à l'inverse un frein.

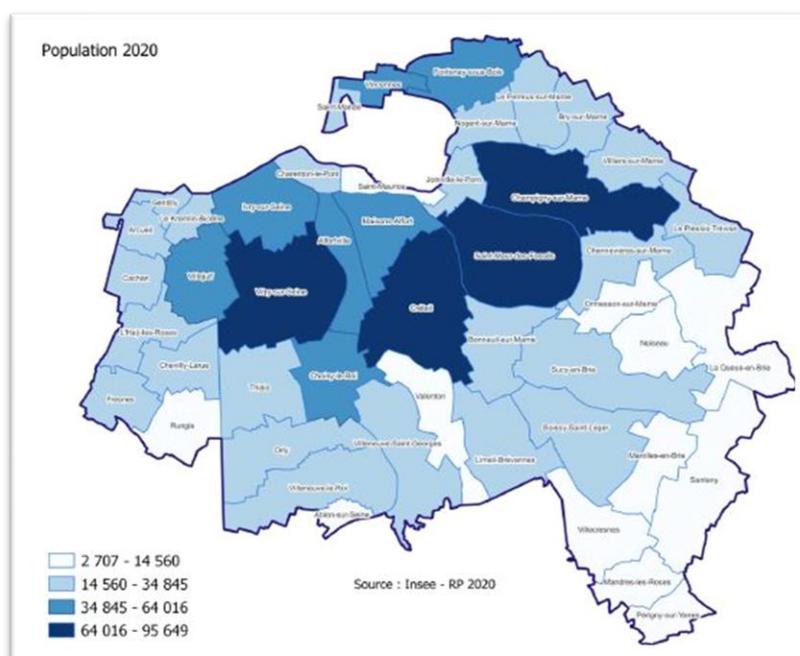
I - Un contexte économique et social du territoire globalement moins favorable que les moyennes régionales et nationales

La population du département est jeune et la démographie dynamique mais le niveau des indicateurs de précarité, notamment le nombre de bénéficiaires du RSA, restent préoccupants.

A - Le département le plus étendu de la petite couronne parisienne

Créé en 1968 à partir des anciens départements de la Seine et de la Seine-et-Oise, le Val-de-Marne est le département le plus étendu de la petite couronne parisienne avec 245 km². C'est également le quatrième département le plus dense de France, avec 5 547 habitants par km². Pour autant, il comporte 47 communes de taille diverse en termes de population, allant de plus de 95 000 habitants à Vitry-sur-Seine à moins de 2 750 à Périgny.

Carte n° 1 : situation démographique du Val-de-Marne



Source : juridictions financières, d'après les données du département

Aux communes de l'ancienne « banlieue ouvrière », principalement à l'ouest et au centre du département (Ivry-sur-Seine, Vitry-sur Seine, Villejuif, Fontenay-sous-Bois...) ont été adjointes des communes résidentielles (« banlieue verte »), dont les indicateurs socio-économiques sont plus favorisés, principalement situées sur les bords de Marne (Saint-Mandé, Vincennes, Saint-Maur-des Fossés, Nogent-sur-Marne, etc.) et des

communes péri-urbaines (Périgny, Santeny, Marolles-en-Brie...), faisant du Val-de-Marne un territoire hétérogène.

Bien que desservi par de nombreux moyens de transports en commun, le département rencontre des problèmes de déplacement et d'accessibilité par certains endroits. Dans le cadre du Grand Paris Express, il est prévu que la ligne de métro 14 soit prolongée d'ici 2024 jusqu'à l'aéroport de Paris-Orly en passant par plusieurs communes du département. Celui-ci devrait aussi accueillir, d'ici 2030, dix stations de la future ligne 15.

Comme pour les autres départements franciliens (hors la ville de Paris), la loi n'a pas prévu que le Val-de-Marne soit membre de la Métropole du Grand Paris (MGP¹⁴). Pour autant, il exerce des missions qui se recoupent avec les siennes et celles des trois établissements publics territoriaux (EPT) situés sur son territoire¹⁵, comme par exemple en matière de logement, de cadre de vie, ou de construction et de gestion d'équipements relevant de ses compétences. Dans un rapport publié en janvier 2023 sur l'organisation territoriale de la MGP¹⁶, la Cour des comptes a souligné la complexité de cette dernière, préjudiciable à sa gouvernance.

B - Une population relativement jeune, en augmentation

La population du département affiche 1 407 972 habitants en 2023¹⁷, en hausse de 7,4 % en 12 ans. Elle connaît une croissance de 0,5 % par an en moyenne depuis 2017, plus forte que celle de la région Île-de-France et de la France métropolitaine (0,3 % chacune), mais qui se ralentit car elle était de 0,7 % par an entre 2002 et 2017. Le Val-de-Marne est aujourd'hui le sixième département le plus peuplé de la région, et le 13ème de France.

La population val-de-marnaise est relativement jeune, avec une part des habitants ayant moins de 30 ans de 39,4 %, comparable à la moyenne

¹⁴ Instaurée par la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (dite « MAPTAM ») et dont le régime juridique a été modifié par la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite « NOTRe »).

¹⁵ Grand Orly-Seine Bièvre (GOSB), Grand-Paris Sud Est Avenir (GPSEA) et Paris Est Marne & Bois (PEMB).

¹⁶ Cour des comptes, *L'organisation territoriale de la Métropole du Grand Paris*, janvier 2023.

¹⁷ Population légale au 1^{er} janvier 2020, en vigueur au 1^{er} janvier 2023. Source : Insee. Cf. données socio-démographiques en annexe n° 1.

régionale (39,5 %) mais supérieure à la moyenne nationale (35,3 %). La proportion des personnes de 60 ans et plus s'élève à 19,9 %, semblable à la moyenne régionale, mais inférieure au plan national (26,2 %). Pour autant, le Val-de-Marne est le département de la petite couronne qui, après celui des Hauts-de-Seine, connaît depuis dix ans la plus forte progression des 60 ans et plus. D'ici 2040, cette population devrait croître de plus de 32 % par rapport à 2019, et celle des 75 ans, de 62 %.¹⁸

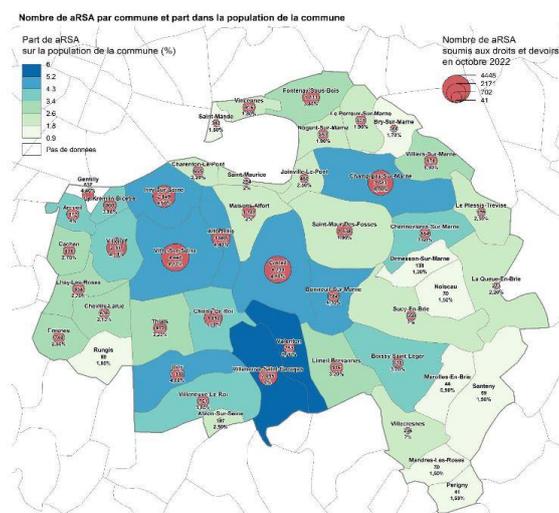
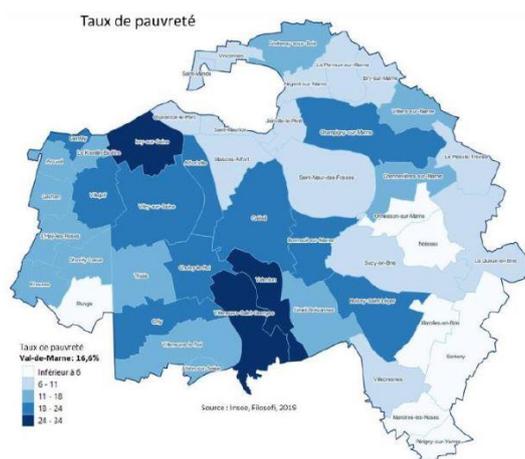
C - Un territoire dont les données socio-économiques sont hétérogènes

Près de 557 000 postes salariés sont recensés dont 55 % exerçant dans le commerce, les transports et les services, et 31,2 % dans l'administration publique, l'enseignement, la santé et l'action sociale. Les salariés sont, à 42 %, employés ou ouvriers, un taux inférieur à la moyenne nationale (46,6 %), mais supérieur à celui de la région (37,3 %). Le Val-de-Marne affiche un taux de chômage de 7 % au 2ème trimestre 2023, légèrement supérieur à la moyenne métropolitaine (6,9 %) et régionale (6,7 %). Ses données les plus récentes¹⁹ indiquent un taux de chômage des jeunes (15-24 ans) de 23,5 %, légèrement supérieur au taux régional (23 %). Le taux de pauvreté du département est de 16,6 %, un ratio supérieur à celui de la France métropolitaine (14,4 %) et de la région (15,5 %) ; pour les moins de 30 ans, ce taux est de 21,9 % contre 19,3 % au niveau régional (mais 22,4 % au plan national).

¹⁸ Source : Insee et schéma pour l'autonomie 2020-2025 du département du Val-de-Marne.

¹⁹ Données Insee 2020 applicables au 1^{er} janvier 2023.

Carte n° 2 : taux de pauvreté et part d'allocataires du RS dans les communes du Val-de-Marne



Source : juridictions financières, d'après le programme départemental pour l'insertion et l'emploi 2023-2027

Les territoires les plus marqués par la pauvreté se concentrent à l'ouest et au centre du département, et la précarité tend à s'y renforcer sous tous ses aspects. Ces mêmes territoires accueillent la majorité des 42 quartiers classés politique de la ville (QPV) recensés.

Si le taux de ménages d'une personne dans le département (37,6 %) est identique à la moyenne nationale et inférieur à celle de la région (38,1 %), la part de familles monoparentales est supérieure (12,5 % contre 11,3 % au plan régional et 9,6 % au niveau national). Le revenu annuel de vie médian du département se chiffre à 23 540 €, un montant au-dessus de la moyenne nationale (22 400 €), mais en dessous de la moyenne régionale (24 490 €). Les indicateurs socio-économiques du département sont donc hétérogènes selon les communes, et globalement moins favorables que les moyennes régionales et nationales.

Pour autant, le Val-de-Marne accueille plusieurs équipements et activités d'envergure nationale voire internationale : marché d'intérêt national de Rungis, aéroport de Paris-Orly, port de Bonneuil-sur-Marne, siège de l'office national des forêts sur le campus de l'école nationale vétérinaire à Maisons-Alfort... La santé constitue aussi un secteur de pointe. Peuvent également être citées les activités de haute technologie, de commerce ou encore de cinéma.

D - Un nombre de bénéficiaires de RSA en forte hausse depuis une dizaine d'années

Fin 2022, le nombre de bénéficiaires du RSA s'élevait à 44 016²⁰, un chiffre stable par rapport à 2021 (44 212) et en baisse par rapport à 2020 (47 084), année qui a connu un pic d'allocataires dans le contexte de la crise sanitaire, mais toujours bien supérieur à celui d'avant la crise sanitaire (41 473 en 2019). Il était de 40 882 en 2018, et de 33 025 en 2011. Le nombre d'allocataires a donc cru de plus de 33 % en 11 ans (et de près de 8 % entre 2018 et 2022).

²⁰ Sources : présentation du compte administratif 2022 et tableaux de bord de la direction générale (DG).

Graphique n° 1 : évolution du nombre d'allocataires du RSA et du coût pour le département



Source : juridictions financières, d'après le rapport sur les orientations budgétaires 2023 du département

Cette progression est plus marquée dans le Val-de-Marne par rapport à celle observée globalement en France où le nombre d'allocataires du RSA a cru de 21,5 % entre 2011 et 2021 (et de 1,4 % sur 2018-2021)²¹. À titre de comparaison, il a augmenté de 3 % entre 2018 et 2022 dans le département de la Seine-Saint-Denis et de 7 % dans celui des Hauts-de-Seine²². En 2021, le Val-de-Marne est, après la Seine-Saint-Denis, le département francilien ayant le taux de population couverte par le RSA le plus important (6,3 %)²³. Les allocataires du RSA se situent essentiellement dans des communes à l'ouest et au centre du département. Les 30-39 ans représentent près d'un tiers des allocataires, suivis des 40-49 ans qui atteignent le quart. La part des femmes bénéficiaires dépasse légèrement celle des hommes (51,9 % contre 48,1 %). La proportion d'allocataires présents depuis un an et plus dans le dispositif est de 85 % (dont une part de 40 % pour les personnes ayant cinq ans et plus d'ancienneté dans le RSA).

²¹ Source : Insee, données annuelles d'allocataires de minima sociaux de 1999 à 2021 (avril 2023).

²² Source : direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques des ministères sociaux (Drees), données mensuelles sur les prestations sociales depuis 2017 (février 2023).

²³ Contre 10,8 % en Seine-Saint-Denis, 6,1 % pour le Val-d'Oise, 4,8 % pour Paris, 4,7 % pour l'Essonne, 4,6 % pour la Seine-et-Marne, 3,6 % pour les Yvelines et 3,5 % pour les Hauts-de-Seine. Source : Drees.

Concernant les autres allocations individuelles de solidarité (AIS), le nombre de bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) a progressé, passant de 20 790 (dont 13 500 à domicile) en 2017 à 23 078 en 2022 (dont 15 933 à domicile). Le nombre de bénéficiaires de la prestation de compensation de handicap (PCH) a, lui, évolué de 3 300 à 3 841 sur la même période.²⁴

Ces données illustrent de forts besoins sociaux, en particulier dans les communes de l'ouest et du centre du département. Elles reflètent aussi une politique départementale visant à lutter contre le non-recours, en particulier des personnes éligibles au RSA.²⁵

II - Des orientations stratégiques du département reposant sur un schéma ancien et des instances de pilotage appelées à évoluer

Une révision stratégique majeure et récente de l'action départementale a placé le retour à l'emploi au cœur de son action.

A - Le département dispose de plusieurs schémas dont l'un sur l'action sociale de proximité qui date de 2013

En tant que chef de file de l'action sociale, le département met en œuvre la politique dédiée, en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'État, aux autres collectivités ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale. Toutefois, cette qualité n'implique pas la possibilité de définir des normes prescriptives pour les autres collectivités ni ne permet une réelle coordination des acteurs²⁶. Le département mène des actions dans le domaine de la petite enfance et de l'enfance (78 crèches²⁷, 72 centres de

²⁴ Source : rapports d'activité des services et présentation du compte administratif 2022 du département.

²⁵ Cf. Amélie Maze, *L'action sociale de proximité à l'épreuve du non-recours, étude du département du Val-de-Marne*, thèse soutenue le 24 janvier 2020, Université Grenoble Alpes. Le non-recours désigne les situations où des personnes ne reçoivent pas des prestations, en particulier sociales, auxquelles elles pourraient prétendre.

²⁶ Cf. Cour des comptes, *rapport public annuel 2023*, chapitre sur les politiques sociales décentralisées.

²⁷ Le Val-de-Marne est le département disposant du plus grand nombre de places de crèche gérées par un conseil départemental en France, avec plus de 4 600 places (soit la moitié du nombre de places gérées par les départements). Pour rappel, les crèches ne relèvent pas des compétences obligatoires des départements.

PMI, six foyers de l'enfance et un service d'accueil d'urgence mère enfant, équipes de prévention spécialisée, maison de l'adolescent), des personnes handicapées (maison départementale des personnes handicapées, MDPH), des personnes âgées, de l'insertion (RSA), et plus généralement de l'accompagnement social.

Il dispose de plusieurs documents stratégiques dans le domaine de l'action sociale. Certains sont anciens bien que toujours référencés. Ainsi, le schéma départemental d'action sociale de proximité (SDASP), adopté en 2013 pour la période 2013 à 2015, continue à être cité dans les rapports d'activité du département, ainsi que dans les fiches de poste de la direction de l'action sociale, de l'insertion et des parcours vers l'emploi (Dasipe). Ce document non obligatoire se traduit par des feuilles de route annuelles de la direction comportant une quarantaine de projets, regroupés dans cinq thématiques²⁸. Il met l'accent sur l'amélioration de la rapidité des réponses à l'accueil et l'accès aux droits des personnes. Il a également organisé, en 2016, les États généraux des solidarités visant à réunir les acteurs concernés du territoire, débouchant sur huit engagements, toujours référencés à ce jour.²⁹

Le département a souhaité actualiser son SDASP et a mené une étude en 2020 (cf. chapitre sur ses effets). Il a aussi initié, en 2020-2021, un processus visant à améliorer la qualité de l'accueil dans les EDS³⁰, axe prioritaire de son projet d'administration. Comme dit en introduction, il a lancé, en 2023, une démarche « EDS de demain » afin de refonder leur action.

²⁸ Les cinq thématiques sont : s'adapter aux mutations de l'accès aux droits et du travail social (accueil, réception en 48 heures des personnes, permanences numériques, actions « aller vers »), accroître la dynamique autour de l'insertion, poursuivre la dynamique de simplification des parcours, poursuivre la dynamique partenariale et de développement social, poursuivre la gestion fine des ressources humaines (RH), de la communication et du budget.

²⁹ La fiche de poste 2023 de responsable social de territoire (Resot) mentionne ces engagements : organiser des conférences locales chaque année ; réunir chaque année les grands partenaires signataires du pacte pour l'insertion et de développement social (Pids) ; améliorer le service public de proximité ; favoriser l'accès au droit et lutter contre le non recours ; développer la participation dans les EDS ; améliorer l'information sur les droits de chacun ; améliorer la lutte contre la fracture numérique ; simplifier le parcours des personnes suivies.

³⁰ Avec l'élaboration de procédures pour chaque accueil (numérique, téléphonique, physique), et des missions particulières assignées aux collaboratrices administratives. Cette démarche s'inscrit dans la continuité de son projet d'accueil départemental initié en 2014.

Le département s'appuie sur plusieurs autres dispositifs légaux ou facultatifs. Ainsi il dispose de schémas d'organisation sociale et médico-sociale et d'un schéma pour l'autonomie en faveur des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants 2020-2025. Il a aussi approuvé, en 2023, un schéma départemental de prévention et de protection de l'enfance et de la jeunesse 2023-2027, prenant la suite d'un schéma 2017-2021.

Comme les autres départements, qui disposent d'un fonds de solidarité pour le logement³¹, le Val-de-Marne a un fonds de solidarité habitat (FSH) dont les modalités sont définies dans un règlement de 2019, actualisé en décembre 2022 en matière d'aides à l'énergie, en lien avec son plan départemental de lutte contre la précarité énergétique 2019-2022. Il a simplifié et rassemblé ses aides financières individuelles (à l'exclusion de celles liées au logement et à l'énergie) dans un fonds unique de solidarité (FUS), défini dans un règlement de décembre 2017, et actualisé en juin 2022 afin de créer un dispositif « objectif emploi »³², dans le cadre de sa nouvelle stratégie d'accompagnement des allocataires du RSA. Enfin, un règlement départemental d'aide sociale (RDAS) a été adopté en 2018, conformément à l'article 121-3 du CASF. Précisant les conditions et les modalités d'accès aux droits sociaux, il a été refondu en 2022 dans un nouveau règlement, en vigueur depuis janvier 2023.

B - La priorité en matière d'accompagnement social est mise, à partir de 2022, sur le retour à l'emploi des allocataires du RSA

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie départementale d'accompagnement vers l'emploi des allocataires du RSA définie en février 2022, le département a approuvé un programme départemental pour l'insertion et l'emploi (PDIE) en février 2023, couvrant la période 2023-2027. Le PDIE a succédé au programme d'actions départemental pour l'insertion et l'emploi (Padie), adopté en 2017 sous la mandature précédente pour la période 2018-2021³³, et dont le bilan a été qualifié de

³¹ Conformément au décret n° 2005-212 du 2 mars 2005 relatif aux fonds de solidarité logement.

³² Anciennement « kit de retour à l'emploi », l'aide vise à soutenir les allocataires du RSA ayant retrouvé un emploi de plus de trois mois à faire face aux premiers frais liés à l'emploi (garde d'enfants, repas).

³³ Le Padie comportait quatre axes : encourager les dynamiques en faveur du développement social et promouvoir la citoyenneté, faciliter l'accès et permettre le maintien en emploi, mobiliser les employeurs et opportunités de développement du territoire, et développer l'innovation territoriale responsable.

« contrasté » dans le PDIE de 2023 en raison, notamment, d'une dispersion des moyens mobilisés, d'une contractualisation trop faible, et d'un dispositif d'accompagnement vers l'emploi jugé insuffisant. Comportant quatre axes³⁴, le PDIE vise à renforcer le suivi des allocataires du RSA, notamment en s'appuyant sur le contrat d'engagement réciproque (CER) prévu par la réglementation, et en recrutant davantage de conseillers à l'insertion professionnelle (CIP)³⁵. L'objectif de délai maximum de signature du CER, qui était de deux mois auparavant, doit passer à un mois en 2023, avec l'application d'un principe de réduction-suspension pour les allocataires ne répondant pas aux convocations. La direction de l'action sociale du département a été réorganisée en 2022 afin de renforcer la dimension insertion et emploi. Le PDIE doit déboucher, à terme, sur un pacte territorial d'insertion (PTI) qui succéderait au pacte pour l'insertion et de développement social (Pids) de 2014-2015, auquel il est toujours fait référence à ce jour.³⁶

Dans sa réponse aux observations provisoires, le département précise avoir créé une plateforme (32 agents) dont la mission est d'évaluer précisément la situation de tous les nouveaux allocataires pour les orienter vers un parcours adapté à leur employabilité. Il a également lancé, en juin 2023, un appel à projets à destination des acteurs du champ social quel que soit leur statut, portant sur la mise en œuvre d'une action de référence unique sociale (RUS) et d'accompagnement à destination des publics allocataires du RSA pour permettre une dynamique positive d'insertion sur la période 2024-2027. Il précise, dans sa réponse, que son souhait est d'externaliser, à compter de 2024, l'accompagnement des allocataires du RSA en le confiant à des opérateurs dotés d'objectifs de sorties positives et de leur prodiguer un accompagnement adapté vers l'emploi en veillant notamment à lever l'ensemble des freins sociaux auxquels ils peuvent être confrontés. Une équipe interne a été déployée afin de fournir aux allocataires des solutions rapides d'emploi en lien avec les EPT du département. Ce dernier souligne avoir investi 10 M€ supplémentaires pour déployer cette offre.

³⁴ Convoquer, orienter et accompagner tous les allocataires, développer l'offre d'insertion dans un objectif de retour à l'emploi, mobiliser toutes les compétences du département au service de l'insertion, et piloter et faire vivre le PDIE avec les acteurs du territoire.

³⁵ Avec un objectif d'avoir 22 CIP, soit le double de l'effectif jusqu'alors. Selon les rapports d'activité des services, il y a eu 15 CIP recrutés sur 2019-2022. Le département fait état de 17 CIP en juin 2023.

³⁶ Notamment dans les rapports annuels d'activité des services du département. Le Pids a été signé par Pôle emploi, la CAF, la Cnam, la MSA, l'ARS, l'UNCCAS, et la région, et en présence de représentants de l'État.

Il a, par ailleurs, supprimé, en 2022, la fête des solidarités, instituée en 1988, lors de laquelle était versé un chèque solidarité (de 30 à 60 € par bénéficiaire) à des foyers non imposables sur demande (62 652 bénéficiaires en 2021 pour un coût de 2,1 M€), estimant qu'elle relevait davantage des centres sociaux que d'une politique départementale d'accompagnement social. Cette aide a été remplacée en 2022 par un chèque énergie de 50 €, émergeant au FUS, pour les travailleurs pauvres, exclus du dispositif national analogue, touchant plus de 900 € par mois mais non imposables. Alors que 50 000 bénéficiaires étaient prévus, ils n'ont été finalement que 8 000³⁷. Dans sa réponse, le département souligne que son aide n'a pas trouvé son public puisqu'elle a été mise en place au moment où l'État a modifié les barèmes d'attribution de son propre chèque en la matière, ce qui a réduit le nombre de bénéficiaires potentiels.

Depuis 2022, le département a donc la volonté de renforcer le suivi des bénéficiaires du RSA.

Son action s'inscrit, enfin, au titre de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et l'accès à l'emploi (Calpae) conclue en 2019 avec l'État et renouvelée depuis, au titre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

C - Le pilotage stratégique et transversal de l'accompagnement social repose notamment sur des tableaux de bord et de multiples instances

Ce pilotage se fait au travers des tableaux de bord mensuels de la direction générale (DG)³⁸. Ceux-ci présentent des données de suivi de plusieurs directions. Concernant la Dasipe (anciennement Daso), quatre objectifs – qui n'ont pas varié sur la période examinée - lui sont assignés, au moyen d'indicateurs³⁹ : mesurer le niveau de l'accueil de l'accompagnement des publics dans les EDS et les espaces d'insertion (nombre de personnes reçues, demandes téléphoniques, file active des travailleurs sociaux⁴⁰) ; suivre les dépenses d'allocations de RSA ; mesurer le nombre de personnes bénéficiant du dispositif

³⁷ Source : rapport d'activité des services 2022.

³⁸ Réalisés par la direction de l'évaluation, des méthodes et de l'organisation (Demo) du pôle ressources.

³⁹ Les indicateurs d'activité sont chiffrés dans le chapitre sur les modalités de fonctionnement de l'accompagnement.

⁴⁰ La file active désigne le nombre de personnes accompagnées au moins une fois par an par un travailleur social.

d'insertion (nouveaux entrants, orientations, contractualisation et offre d'insertion) ; et mesurer la montée en charge du FUS. Ces objectifs montrent la primauté accordée à l'accueil, dont les indicateurs de fréquentation sont prédominants, plus qu'à l'accompagnement proprement dit, sauf en matière d'insertion.

Le département élabore également, chaque année, un rapport d'activité de ses services. Concernant la Dasipe, des chiffres clés sont mis en évidence, reprenant en partie ceux des tableaux de bord de la DG. La plupart de ces indicateurs se retrouvent dans ceux suivis au titre de la Calpae. Les activités des EDS font normalement l'objet d'un suivi mensuel, sur la base d'une vingtaine d'indicateurs, et donnent lieu, pour chaque EDS, à un rapport annuel d'activité. La production de celui-ci est néanmoins erratique, et les rapports, qui faisaient l'objet d'une compilation jusqu'en 2019, ne sont plus rassemblés depuis. Il existe, en outre, une revue des grands projets afin de suivre, trois fois par an, l'avancement d'une quarantaine de projets stratégiques, dont certains ont un lien avec l'accompagnement social (rénovation d'EDS par exemple). Enfin, un projet d'administration a été adopté en 2023, comportant plusieurs objectifs opérationnels dont certains concernent la Dasipe, en particulier en matière d'accueil.

Le pilotage stratégique de l'accompagnement social repose également sur les instances mises en place dans le cadre des plans et schémas départementaux. Ainsi, lors de la mise en œuvre du SDASP (2013-2015), un pilotage à trois niveaux a été instauré : politique avec la constitution d'un comité de pilotage réunissant les élus départementaux concernés, administratif consistant en des réunions annuelles interpoles de la DG, et un pilotage des actions et projets du schéma par les services concernés. Signé en 2014, le Pids était décliné en plans locaux d'insertion et de développement social (Plids) à l'échelle de chaque territoire d'intervention sociale, eux-mêmes donnant lieu à des conférences annuelles départementales, animées par le responsable social de territoire (Resot)⁴¹. Celles-ci, qui visaient à développer des actions estimées prioritaires⁴², ont été supprimées en 2021. Si le Padie 2018-2021 disposait

⁴¹ Par exemple, la conférence départementale de décembre 2018 a réuni plus de 170 professionnels, élus, partenaires et citoyens. Source : rapports d'activité des services 2018.

⁴² Lutte contre la fracture numérique, accès à la santé, accès aux droits, actions linguistiques, accès aux modes d'accueil pour les enfants des publics en parcours d'insertion, lutte contre les violences intrafamiliales...

d'une gouvernance ad hoc⁴³, le PDIE qui lui a succédé en 2023 prévoit un pilotage interinstitutionnel capitalisé sur celui du service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE), notamment son instance stratégique (ISSPIE), coanimée avec Pôle emploi. À l'échelle des territoires du Val-de-Marne, la déclinaison du SPIE, la commission territoriale pour l'insertion et le développement social (CTIDS), doit devenir le support du pilotage du PDIE⁴⁴. En outre, une mise en cohérence du périmètre de ces commissions avec celui des EPT sera recherchée afin que la gouvernance repose, à terme, sur un trinôme département, Pôle emploi, et EPT.

Il existe donc de nombreuses instances de pilotage, qui se sont succédées dans le temps, en lien avec les partenariats, plans et schémas existants. La Dasipe est au cœur de la mise en œuvre des orientations en la matière et participe donc aux instances précitées.

III - Une organisation territorialisée de l'accompagnement social⁴⁵ et un système d'information qui présente des limites

Le niveau de territorialisation des services sociaux constitue un atout pour la mise en œuvre de la stratégie départementale, mais il en va très différemment de son système d'information.

⁴³ Comprenant la désignation, en interne, d'un chef de projet, l'instauration d'un comité technique et de groupes de travail, et la création d'un comité de pilotage avec les élus concernés. Sur le plan externe, le département avait installé une conférence départementale annuelle réunissant les acteurs associés au Padie.

⁴⁴ Selon le rapport d'activité des services 2022, trois instances stratégiques ont été organisées en 2022 et 62 CTIDS (contre 11 en 2021) se sont tenues au format SPIE, rassemblant entre 20 et 40 partenaires tous les mois.

⁴⁵ Dans sa réponse aux observations provisoires, le département précise que l'organisation du pôle des solidarités n'est pas territorialisée mais déconcentrée. Cependant, l'analyse des juridictions financières porte bien sur l'organisation de l'accompagnement social qui repose sur des « territoires » et des EDS répartis sur le territoire du département, d'où le terme de territorialisation. Le SDASP de 2013 mentionne d'ailleurs que l'action sociale de proximité s'appuie « *sur une présence, un maillage et une connaissance territorialisés.* »

A - L'accompagnement social généraliste relève de la direction de l'action sociale et des espaces départementaux des solidarités

Le département a initié une réorganisation de ses services, effective en septembre 2022, à des fins de mise en cohérence des missions avec les priorités politiques de l'exécutif. Les services sont désormais répartis dans six DGA chargées d'un pôle, dont l'une en charge des solidarités, sous la direction du DGS⁴⁶. Au sein de cette DGA des solidarités, le pilotage en matière d'accompagnement social généraliste repose sur la Dasipe et se décline, au niveau infra-départemental, dans des espaces départementaux des solidarités (EDS), chacun rattaché à un territoire d'intervention. Avant la réorganisation de 2022, il existait une direction de l'action sociale (Daso), au sein d'un pôle enfance et solidarités. Si celle-ci comportait un service insertion, un secteur parcours vers l'emploi était rattaché à un autre pôle.⁴⁷

La Dasipe est constituée de quatre services : le service insertion et emploi (SIE), chargé du pilotage de la politique d'insertion⁴⁸ ; le service d'action sociale territoriale (Sast), chargé du pilotage des territoires et des EDS, et de leur articulation avec les autres services et partenaires⁴⁹ ; le service des aides financières de solidarité (Safis), en charge notamment du FUS ; et le service ressources et initiatives (SRI), chargé des fonctions ressources.⁵⁰

L'accompagnement social est structuré, depuis 2007, en six territoires (T1 à T7, les territoires T1 et T3, moins denses, ayant été regroupés) à peu près équilibrés sur le plan démographique. Animé par un

⁴⁶ Cf. organigramme des services en annexe n° 2. Avant la réorganisation, le département comportait sept pôles, dont un pôle prévention et maîtrise des risques qui a été supprimé. Ses missions ont été reprises par la Demo.

⁴⁷ Il est à relever que la direction de l'autonomie, qui dépendait aussi d'un autre pôle, a été rattachée au pôle des solidarités dans le cadre de la réorganisation de 2022.

⁴⁸ Il intervient en appui technique auprès des acteurs de proximité mais aussi dans l'élaboration de l'offre d'insertion. Il pilote l'action des deux espaces insertion, des coordinateurs insertion (un par territoire) et de l'équipe de la quinzaine de CIP. La réorganisation de 2022 a mis l'accent sur la dimension parcours vers l'emploi.

⁴⁹ Le Sast participe à la mise en œuvre de la charte de prévention des expulsions locatives, à la commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX), et aux programmes visant à lutter contre les violences intrafamiliales. Il pilote un dispositif de veille en matière d'hébergement.

⁵⁰ Le SRI est également en charge de la gestion du fonds social européen (FSE), de l'allocation RSA, de la logistique, l'informatique et la communication, et d'une réserve « volante » d'assistants sociaux.

Resot, rattaché au chef du service du Sast, chaque territoire comprend trois ou quatre EDS, un conseiller à l'économie sociale et familiale (Cesf, rattaché aux EDS depuis 2019) et un coordinateur insertion (ce dernier dépendant du SIE).⁵¹

Carte n° 3 : les territoires de coordination des espaces départementaux des solidarités (EDS)



Source : juridictions financières, d'après les données du département (rapports d'activité 2019 des EDS)

Les 20 EDS et les deux espaces d'insertion sont répartis sur le territoire à des fins de proximité (possibilité d'accueil à moins d'une demi-heure de trajet de tout point du département). Les EDS reprennent les fonctions des anciennes circonscriptions d'action sanitaire et sociale (Cass) créées au milieu des années 1960. Ils sont de taille diverse et ont une mission d'action sociale généraliste, mais aussi des fonctions médico-

⁵¹ Les territoires comprennent entre 130 000 habitants (secteur 6) et 220 000 habitants (secteur 5). Poste créé en 2010, le Resot anime son réseau et assure la mise en œuvre du SDASP ainsi que des plans et programmes stratégiques départementaux afférents. Il coordonne, au sein du territoire de son ressort, l'action des EDS et éventuellement d'un espace d'insertion, sur la base d'une feuille de route calquée sur celle de la Dasipe. Il animait la CDIDS créée dans le cadre du Pids de 2014 (et supprimée en 2021).

sociales et éducatives⁵². Chaque EDS a à sa tête un responsable (Reds) et trois adjoints, chacun en charge de son secteur (service social polyvalent et insertion, enfance et PMI)⁵³, et travaillant de manière transversale. Le service social polyvalent de l'EDS, à qui incombe la mission d'accompagnement généraliste, a vocation à accueillir tous les publics et à les orienter, le cas échéant, vers le service idoine. Certains EDS sont dotés d'un CIP et d'un conseiller numérique.⁵⁴

B - Le système d'information social a été amélioré en 2019 mais présente toujours des limites

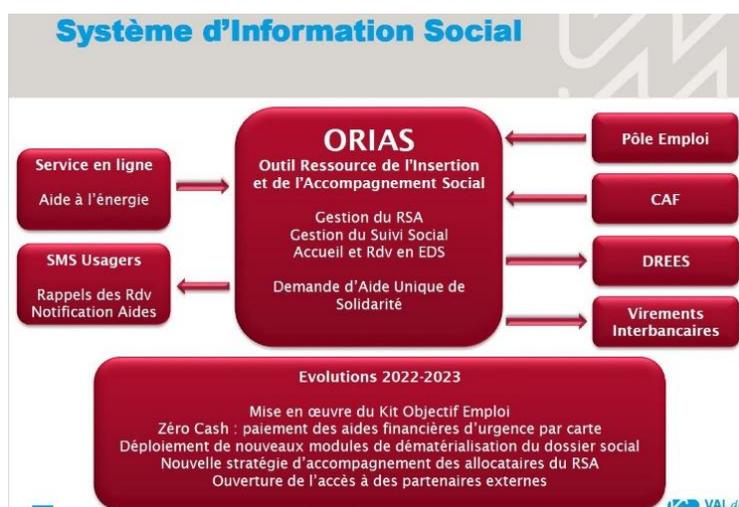
Le département s'appuie sur des applications métiers spécialisées ainsi que sur les logiciels utilisés par les directions ressources.

⁵² Cf. détail des missions des EDS en annexe n° 3. Six EDS interviennent sur une seule commune, 13 EDS interviennent sur deux à trois communes, et un seul EDS couvre huit communes (celles du Plateau Briard, démographiquement moins denses). Le nombre de travailleurs sociaux polyvalents varie selon la taille de l'EDS (près de 30 postes dans les EDS de Villejuif et Créteil contre moins de 10 à l'EDS de Sucy par exemple).

⁵³ Il peut exister deux adjoints polyvalence et insertion dans les EDS de grande taille. Le Reds n'encadre hiérarchiquement que ces derniers. Les deux autres responsables (enfance et PMI) relèvent de leur direction respective. Le Reds est censé décliner le projet départemental dans un projet de service et produire un rapport annuel d'activité. Son élaboration est variable selon les EDS, en fonction des vacances de postes.

⁵⁴ Dans sa réponse aux observations provisoires, le département indique que dix conseillers numériques ont été recrutés et sont financés intégralement par lui depuis 2023.

Schéma n° 2 : système d'information social Orias



Source : juridictions financières, d'après les données du département

Il a restructuré son système d'information (SI) social, à la suite d'une recommandation de la chambre régionale des comptes Île-de-France. Ainsi, en 2018-2019, il a déployé l'application « outil ressource de l'insertion et de l'accompagnement social » (Orias)⁵⁵. Cet outil présente trois apports : une optimisation des prises de rendez-vous dans les EDS⁵⁶ ; une dématérialisation des demandes d'aides financières au titre du FUS⁵⁷ ; et des interconnexions avec les flux de Pôle Emploi et de la CAF.⁵⁸

Le logiciel Orias rencontre, toutefois, des limites. D'une part, il dispose d'un premier module dit « ACCOR » (accueil et orientation),

⁵⁵ En remplacement des logiciels GRSA, NAEL et Web Accueil qui concernaient, respectivement, la gestion du RSA, les aides extralégales, et l'accueil dans les EDS. Le département utilise, depuis 2011, le SI social Iodas en matière de RSA. Il s'est doté, en 2018, d'un module complémentaire, qu'il a dénommé Orias, dans le champ de l'accompagnement social polyvalent (intégration des informations Caf, gestion des accueils en EDS, séquences, gestion des aides financières au titre du FUS).

⁵⁶ En interfaçant le logiciel avec celui de la messagerie électronique (notation des rendez-vous automatiquement dans l'emploi du temps du travailleur social), en introduisant des rappels SMS aux usagers, et en permettant de renseigner des informations sur la personne (fiche contact).

⁵⁷ Mise en place de la « demande d'aide unique de solidarité » (DAUS), édition de modèles de lettres.

⁵⁸ Les flux de la Caf provenant de l'application nationale de gestion du RSA ont été intégrés à Orias. Une interface a également été développée afin d'intégrer le flux mensuel Pôle emploi.

utilisé pour l'accueil dans les EDS et la gestion des rendez-vous, qui est renseigné principalement par les secrétaires administratifs, au travers d'une fiche contact, mais de façon disparate (la complétude de l'ensemble des rubriques n'étant pas obligatoire) et quelques fois de façon erronée⁵⁹. D'autre part, il est imparfaitement interfacé avec le second module, dit « usagers », renseigné par les secrétaires habilités et par les travailleurs sociaux. Ce module permet de compléter trois types de dossiers : les dossiers « action sociale de terrain (AST), dans lesquels sont inscrites les personnes accompagnées, réparties selon les séquences du SDASP (accueil, suivi et accompagnement), les dossiers RSA (alimentés par les flux de la Caf), ayant trait au suivi des allocataires en RUS, et les dossiers Pôle emploi (alimentés par les flux de ce dernier), concernant le suivi des allocataires du RSA en référence unique Pôle emploi (Rupe)⁶⁰. Pour autant, une même personne peut figurer dans les trois dossiers précités, ce qui est source de doublons. Par ailleurs, la saisie du séquençage n'est pas cohérente. D'ailleurs, alors que les bénéficiaires du RSA relevaient, jusqu'alors, de la séquence accompagnement dans Orias, il a été décidé, en 2023, de les inscrire hors séquence. En outre, la terminologie des rubriques ne correspond pas aux activités sociales menées.⁶¹

Surtout, tel qu'il est configuré et utilisé par les travailleurs sociaux, Orias ne permet pas de disposer d'un dossier social entièrement numérique. Celui-ci demeure en format papier, avec des éléments administratifs renseignés sur Orias, ce qui rend l'ensemble complexe. Enfin, le logiciel ne permet pas de procéder à de l'archivage numérique, si bien qu'aucune personne inscrite dans les bases de données n'en est supprimée, même si elle n'est plus accompagnée ; si elle ne donne plus de nouvelles au bout d'un an, elle est mise en séquence « en veille », puis en séquence « à archiver » après cinq ans. En revanche, son dossier papier peut, lui, être supprimé ou versé aux archives départementales.⁶²

Si la formation à l'application Orias est obligatoire pour les agents exerçant en EDS, les entretiens menés avec les travailleurs sociaux, les

⁵⁹ Le logiciel peut faciliter les erreurs, par exemple en ne prévoyant pas de pavé numérique pour la saisie des numéros de téléphone.

⁶⁰ Les agents de la Caf et de Pôle emploi disposent d'un accès spécifique à Orias, mais seulement pour les rubriques qui les concernent.

⁶¹ Par exemple, les actions au titre du RSA figurent dans une rubrique « Les procédures dans lesquelles j'interviens ».

⁶² Les dossiers en format papier sont conservés physiquement dans les EDS. Concernant les personnes qui ne sont plus suivies car ne sollicitant plus de rendez-vous durant un an, ils sont conservés jusqu'à cinq ans. Un échantillon de 20 dossiers par an est ensuite versé aux archives départementales depuis 2022 (antérieurement, le versement concernait tous les dossiers commençant par les lettres B ou T), les autres étant détruits.

Resot et les Reds durant l'enquête font remonter le sentiment d'un logiciel peu intuitif, si bien que la saisie des informations est variable d'un professionnel à un autre, et d'un EDS à un autre, entraînant un problème d'exhaustivité et de fiabilité des données des bases. Des réticences ont également été mises en avant sur l'application quant à la sécurité et à la confidentialité des données. Plusieurs de ces constats confirment ceux déjà relevés par la Cour des comptes.⁶³

Enfin, les travailleurs sociaux ont relayé les craintes exprimées par les usagers sur l'utilisation des technologies d'information et de communication au détriment des rapports humains. Mesurées lors de l'enquête sur l'accueil dans les EDS en 2020-2021⁶⁴, ces craintes sont étayées par l'enquête d'opinion réalisée par les juridictions financières en 2023 auprès de personnes accompagnées dans le Val-de-Marne qui montre que seulement 34 % des répondants indiquent se sentir totalement à l'aise dans leurs démarches sur internet contre une moyenne de 43 % dans les départements de l'échantillon.⁶⁵

Tableau n° 2 : démarches sur internet

<i>En %</i>	Val-de-Marne	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	34	43	66	54
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	32	31	23	27
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	33	24	10	17
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	2	1	2
Total	100	100	100	100

Source : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées réalisée par les juridictions financières (2023)

⁶³ Cf. Cour des comptes, rapport public annuel 2023, *chapitre sur les politiques sociales décentralisées*.

⁶⁴ L'enquête sur l'accueil dans les EDS de 2020-2021 montre que 55 % du public n'utilise jamais (31 %) ou qu'occasionnellement (24 %) une adresse mail pour communiquer, que 56 % ne souhaiterait pas devoir prendre rendez-vous en ligne, et que 46 % n'aimerait pas pouvoir communiquer avec l'EDS par courriel. La proportion de personnes indiquant ne pas réaliser seules de démarches en ligne est de 50 %, la raison majoritaire (70 %) étant qu'elles ne savent pas faire (et 21 % parce qu'elles n'y ont pas accès).

⁶⁵ Cf. annexe n° 10.

Selon le département, ses demandes de simplifier et reconfigurer le logiciel Orias, afin de faciliter le requêtage, ne sont pas prises en compte par son éditeur pour des raisons techniques, illustrant une dépendance de la collectivité à l'égard de ce dernier. Son souhait est de le faire évoluer dans le cadre de sa nouvelle stratégie d'accompagnement des allocataires du RSA : mise en œuvre du dispositif « objectif emploi », possibilité de paiement des aides financières d'urgence par carte⁶⁶, déploiement de nouveaux modules d'information afin d'aboutir à la dématérialisation du dossier social. À plus long terme, il voudrait développer un module de gestion électronique des documents (GED) permettant un archivage dématérialisé.

IV - Les partenariats sont nombreux

Le département du Val-de-Marne a noué de nombreux partenariats, en particulier en matière de lutte contre la pauvreté.

A - Un partenariat important avec l'État qui s'inscrit notamment dans cadre du service public de l'insertion et de l'emploi

Comme vu précédemment, l'action sociale du département, en particulier en matière d'insertion, s'inscrit dans le cadre de la Calpae conclue avec l'État en 2019, et renouvelée en 2022-2023, au titre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Cette convention fixe des engagements réciproques se traduisant par des actions assorties d'objectifs et d'indicateurs de résultats⁶⁷. Des instances visant à coordonner les parcours ont été mises en place, principalement les CTIDS précitées. Ce sont des lieux d'échanges et de développement de la dynamique insertion, rassemblant les acteurs concernés (EDS, CCAS, Caf,

⁶⁶ Le département à recours, à ce jour, aux bons numéraires permettant d'obtenir les fonds auprès du trésor public. Une expérimentation a été lancée sur un nouveau mode de paiement des aides financières, délivrées par le biais de chèques d'accompagnement personnalité ou de cartes de débit (CAP Safis).

⁶⁷ Si beaucoup d'indicateurs sont semblables à ceux que suit déjà le département (nombre de personnes reçues dans les EDS...), d'autres sont propres à la convention (nombre d'intervenants sociaux formés ou sensibilisés à la démarche de parcours, nombre de personnes accompagnées par un référent de parcours...).

associations, Pôle emploi). Un rapport annuel d'exécution de la Calpae est présenté en commission permanente du département.

Tableau n° 3 : participations financières au titre de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et l'accès à l'emploi (Calpae)

En €	2019	2020	2021	2022
État	1 384 411	2 882 598	3 381 827	2 430 978
Département	4 952 114	17 734 176	30 449 990	8 040 142

Source : juridictions financières, d'après les données du département

L'aide de l'État s'est élevée, à ce titre, à 1,4 M€ en 2019, 2,9 M€ en 2020, 3,4 M€ en 2021, et 2,4 M€ en 2022. Une somme de 3,4 M€ était prévue en 2023.⁶⁸

Parmi les engagements du département figurent le renforcement de l'insertion des allocataires du RSA⁶⁹ et la montée en compétences des travailleurs sociaux en matière d'accueil et d'accès aux droits (premier accueil social inconditionnel de proximité⁷⁰) et en matière de coordination des parcours (mise en œuvre d'une démarche de référent de parcours⁷¹). Pour faciliter l'orientation des allocataires du RSA, le système des références a été simplifié en ne distinguant que deux références : la référence unique Pôle emploi (Rupe) pour les allocataires inscrits en tant que demandeurs d'emploi et la référence unique sociale (RUS) pour les allocataires accompagnés par la collectivité.

Le département a également un partenariat avec la préfecture et le parquet près le tribunal judiciaire concernant la lutte contre les violences

⁶⁸ Le montant prévisionnel de l'aide de l'État sur juillet 2022 à juin 2023 était de 3,4 M€, pour un montant prévisionnel de participations du département valorisé à 10,4 M€.

⁶⁹ Avec notamment les actions suivantes : réduire les délais d'orientation des bénéficiaires du RSA, création de postes de conseillers en insertion professionnelle (CIP), développement de l'accompagnement global...

⁷⁰ Avec les actions suivantes : consolidation de l'accueil inconditionnel à 30 minutes du lieu de résidence, installation des permanences numériques et des conseillers numériques, renforcement de l'accès aux droits sociaux, partenariats avec les maisons France services...

⁷¹ Avec les actions suivantes : évaluation du Padie et élaboration d'un nouveau programme (ce qui a été fait avec l'adoption du PDIE en 2023), examen des situations complexes en CTIDS, analyse de l'offre d'insertion et amélioration des parcours, partenariat d'accompagnement, examen des situations complexes en commission de prévention d'impayés locatifs (CPIL), partenariat associatif pour la levée des freins de santé.

conjugales, sur la base d'un protocole conclu en 2018, visant à renforcer la coordination entre les commissariats de police et les EDS. Ces derniers font état d'une amélioration des collaborations avec les commissariats en 2022.

Pour autant, les entretiens menés avec les travailleurs sociaux montrent une insatisfaction vis-à-vis du partenariat avec l'État en raison d'un désengagement de ce dernier sur plusieurs sujets tels que l'accompagnement des personnes de nationalité étrangère⁷², ou encore en matière d'hébergement d'urgence (relevant normalement du dispositif 115).⁷³

En lien avec la Calpae, le département a été lauréat, fin 2020, de l'appel à projets lancé par l'État pour l'expérimentation du SPIE, tout comme la Seine-Saint-Denis en Île-de-France. D'abord limité à sept communes (Alfortville, Bonneuil-sur-Marne, Boissy-Saint-Léger, Créteil, Limeil-Brevannes, Valenton et Villeneuve-Saint-Georges), le dispositif a été généralisé à l'ensemble du territoire en 2022. Le dispositif vise un meilleur accompagnement des personnes éloignées de l'emploi, en harmonisant la coordination des acteurs (Pôle emploi, recruteurs, missions locales, CCAS, département) et le suivi des parcours⁷⁴. En 2023, le département souhaite s'appuyer sur l'ISSPIE pour élaborer et animer son futur PTI. Dans ce cadre, les CTIDS seraient converties en équipes pluridisciplinaires, avec une partie relative aux discussions partenariales (mais reciblées sur le RSA), et une autre centrée sur la réorientation d'allocataires du RSA.

B - D'autres partenariats orientés vers la lutte contre la pauvreté

Le département dispose de nombreux partenariats avec les acteurs du champ social (CCAS, organismes de sécurité sociale, Pôle emploi, associations). En 2016, il avait organisé les premiers États généraux des solidarités visant à réunir tous les acteurs concernés.

Dans le cadre des orientations nationales de lutte contre la pauvreté, il s'appuie sur des conventions avec Pôle emploi en vue de renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi, qu'ils soient allocataires du RSA

⁷² Plusieurs personnes voyant leur situation tardant à être régularisée du fait de délais longs.

⁷³ Pouvant impacter, notamment, la capacité de mise à l'abri de femmes victimes de violences conjugales.

⁷⁴ L'objectif est de réduire les délais entre le moment où la personne se sait éligible au RSA et la rencontre d'un interlocuteur (délai moyen de 150 jours au niveau national), afin de prévenir les ruptures en cours de parcours.

ou non. L'accès du demandeur d'emploi aux ressources sociales disponibles sur le territoire se fait au travers d'une mobilisation directe par le conseiller Pôle emploi avec une Rupe à des fins professionnelles, ou par l'intermédiaire du département selon une RUS dans le cadre d'un accompagnement social, ou d'un accompagnement global permettant la prise en charge conjointe et coordonnée de ses besoins sociaux et professionnels.

Dans le cadre de l'accompagnement des allocataires du RSA par le département (RUS), ce dernier s'appuie sur un partenariat avec la Caf (et la MSA) par conventions. En effet, s'il pilote et finance le dispositif du RSA, le paiement de l'allocation est assuré par la Caf. Des échanges sécurisés ont été mis en place en 2021. Le partenariat concerne aussi la formation des professionnels à l'instruction du RSA⁷⁵. Il avait également traité à l'accompagnement social, mais souhaitant recentrer ses actions, la Caf s'en est désengagée en 2021.⁷⁶

Neuf permanences des missions sociales de la Cpm ont été mises en place dans les EDS en matière d'accès aux droits en matière de santé, de prévention des maladies professionnelles et des risques de la désinsertion professionnelle. Mais la Cpm tend, aussi, à se désengager aujourd'hui, d'après les travailleurs sociaux du département.

Concernant les CCAS, le département dispose de conventions pluriannuelles avec 31 établissements portant sur l'accompagnement des bénéficiaires du RSA (mise en œuvre de la RUS et réalisation d'accompagnements au titre de l'appui social complémentaire à la Rupe)⁷⁷. Hors champ du RSA, le département ne délègue pas son accompagnement.

Enfin, il complète le maillage de son action avec divers organismes (centre d'information sur les droits des femmes et des familles du Val-de-Marne, espaces France services) ainsi que le secteur associatif (associations, épiceries sociales et solidaires, centres sociaux, soit une cinquantaine de structures) par des subventions, des conventions, des protocoles d'intervention, lui permettant aussi d'être présent dans diverses

⁷⁵ Le rapport d'activité des services 2022 fait état de 80 agents formés à l'instruction des demandes sur le logiciel de gestion du RSA par la Caf (35 agents en 2021).

⁷⁶ Les actions de la Caf en la matière visaient principalement les familles monoparentales et les personnes isolées, les bénéficiaires du RSA inscrits à Pôle Emploi (Rupe) rencontrant des difficultés sociales, ou encore dans le cadre d'un accompagnement global. Les EDS ont repris directement ces actions. Seules deux permanences de la Caf ont été maintenues (dans les EDS de Vitry et Fresnes).

⁷⁷ Source : rapports annuels d'exécution de la Calpae. Conclues en 2018, les conventions ont été renouvelées en 2022. L'aide du département aux CCAS et aux associations à ce titre s'est élevée à 1,7 M€ en 2022 (dont 1,4 M€ consacrés à l'accompagnement d'environ 5 000 bénéficiaires du RSA).

commissions⁷⁸. Les CCAS et autres structures partenaires conventionnées sont également compétents pour instruire des demandes d'aides financières relevant de l'accompagnement social du département.

Tableau n° 4 : soutien au partenariat associatif

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre d'associations subventionnées (dont associations conventionnées)</i>	19	19	20	17	ND
<i>Montant en €</i>	141 550	137 315	137 930	137 430	ND
<i>Nombre de centres sociaux et socio-culturels conventionnés</i>	32	35	37	36	37
<i>Montant en €</i>	416 600	434 000	434 000	419 500	432 500

ND : donnée non disponible.

Source : juridictions financières, d'après les rapports d'activité des services du département

En matière d'insertion, le département a signé une convention-cadre avec les 11 missions locales du territoire pour l'insertion des jeunes et il soutient une quarantaine de structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) ainsi que leur réseau dédié (RIAE 94).

Il existe donc des partenariats avec beaucoup d'acteurs dont certains (organismes de sécurité sociale, État), selon le département, se désengagent. Ce sentiment de désengagement de partenaires est également présent dans l'enquête d'opinion réalisée par les juridictions financières auprès des travailleurs sociaux⁷⁹. Concernant le Val-de-Marne, ces dernières estiment, à 72 %, que la coordination avec les autres structures n'est pas efficace (contre moins de 43 %, en moyenne, dans les départements de l'échantillon). Dans sa réponse, le département ajoute que ses équipes ont perdu des contacts privilégiés avec les grandes institutions précitées qui permettent de dénouer des situations d'accès aux droits complexes, et que la Dasipe a été obligée de construire un dispositif partiel pour les situations les plus difficiles.

⁷⁸ Prévention des impayés locatifs (CPIL), prévention des expulsions, lutte contre les violences intrafamiliales, commissions d'attribution des épiceries sociales, etc.

⁷⁹ Cf. annexe n° 8.

CONCLUSION

Le département du Val-de-Marne a une population de près de 1,41 million d'habitants en 2023, en croissance de plus de 7 % en 12 ans. Si ses indicateurs socio-économiques sont hétérogènes selon les communes, ils sont globalement moins favorables que les moyennes régionales et nationales. Le nombre d'allocataires du RSA a progressé de 33 % depuis 2011. Ces données illustrent de forts besoins sociaux du public, en augmentation dans le département. Pour autant, son territoire est économiquement dynamique.

Chef de file en matière d'action sociale, le département dispose de nombreux plans, règlements et schémas en la matière, en particulier un schéma d'action sociale de proximité (SDASP) adopté en 2013 mais qui sert toujours de référence pour les travailleurs sociaux. C'est sa direction de l'action sociale, de l'insertion et des parcours vers l'emploi (Dasipe depuis 2022, anciennement Daso) qui a en charge la conduite opérationnelle de la politique d'accompagnement social, au travers 20 espaces départementaux des solidarités (EDS) et deux espaces d'insertion répartis sur le territoire.

En vigueur depuis 2018, le système d'information social Orias présente des améliorations par rapport à ce qui préexistait (facilitation des prises de rendez-vous, interconnexion avec les flux de la Caf et de Pôle emploi, gestion dématérialisée des aides financières). Mais il comporte aussi des lacunes : il est peu intuitif pour les travailleurs sociaux ; il repose sur un partage de tâches imparfait entre ces dernières et les assistants administratifs, pouvant déboucher sur des données incohérentes ; surtout, il ne permet pas la tenue du dossier social individuel de façon informatique, celui-ci demeurant en format papier.

La gouvernance de l'accompagnement social passe également par les instances mises en place au titre des plans, schémas et partenariats. Ces derniers sont nombreux (État, Pôle emploi, organismes de sécurité sociale, communes, CCAS, associations), même si le département estime que plusieurs de ces partenaires se désengagent. Dans le cadre de son programme pour l'insertion et l'emploi (PDIE) de 2023, le département a le souhait de la revoir pour la coordonner avec celle du service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE), ce qui passerait notamment par une mise en cohérence du périmètre des commissions territoriales pour l'insertion et le développement social (CTIDS) avec celui des établissements publics territoriaux (EPT).

Dans le cadre de sa stratégie d'accompagnement vers l'emploi des allocataires du RSA, initiée en 2022, le département veut renforcer le suivi

de ces derniers, notamment à travers une contractualisation accrue. Il souhaite également faire évoluer son logiciel afin que la gestion et l'archivage du dossier social soient, à terme, entièrement numériques.

Chapitre II

Des moyens mobilisés importants

Les moyens mobilisés pour mettre en œuvre l'accompagnement social généraliste sont essentiellement constitués de la masse salariale des travailleurs sociaux, en nette baisse en 2022 du fait d'une difficulté à pourvoir les postes vacants cette année-là, et de dépenses liées aux aides financières significatives.

I - Les effectifs de travailleurs sociaux polyvalents connaissent un nombre important de postes vacants en 2022

En 2022, le département a un nombre de postes permanents autorisés de 8 046 (agents physiques, tous budgets). Selon une estimation faite par les juridictions financières à partir des fichiers de paie, le nombre d'agents pourvus en équivalent temps plein travaillé (ETPT) est de 7 456⁸⁰. La DGA des solidarités présente 2 620 postes budgétaires en 2022 (soit 33 % des emplois budgétaires du département), dont 793 pour la Dasipe (soit 30 % des postes du pôle)⁸¹. L'augmentation du nombre d'agents dans la DGA (et la Dasipe) en 2022 découle de la réorganisation des services, celle-ci ayant récupéré, notamment, la direction autonomie et le secteur emploi. Les tableaux de bord de la DG font état de postes vacants au sein de la Dasipe, d'une trentaine par an en moyenne, avec un pic en 2022 à 112, si bien que le nombre d'emplois occupés connaît une baisse cette année-là, à 681 (contre 711 en 2018). Ces vacances, qui concernent essentiellement les travailleurs sociaux, s'expliquent

⁸⁰ Cf. détail des effectifs en ETPT en annexe n° 2.

⁸¹ Source : tableau de bord 2020 de la DG. Le chiffre 2022 indiqué pour la Dasipe (793 postes) ne correspond pas à celui figurant dans le rapport d'activité des services 2022 (786 postes en additionnant les postes de la direction et des services). Les assistants familiaux (environ 400) ne sont pas prises en compte.

par des difficultés de recrutement (coûts de logement, attractivité de la ville de Paris au détriment du département...).

Tableau n° 5 : effectifs du département, de la DGA des solidarités et de la direction de l'action sociale (postes budgétaires autorisés)

<i>Nombre au 31 décembre</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Département, tous budgets</i> ⁸²	8 041	8 041	8 041	8 041	8 046
<i>DGA solidarités (hors assistants familiaux)</i>	2 183	2 188	2 208	2 196	2 620
<i>Direction de l'action sociale</i>	739	740	747	746	793

Source : juridictions financières, d'après les ROB, rapports annuels d'activité, et tableaux de bord de la DG du département

Tableau n° 6 : effectifs de la direction de l'action sociale (postes budgétaires et pourvus)⁸³

<i>Nombre au 31 décembre</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Direction</i>	5	5	5	5	6
<i>Service action sociale territoriale</i>	622	623	624	624	627
<i>Service des aides financières individuelles de solidarité</i>	20	20	20	20	20
<i>Service insertion et emploi</i>	20	20	26	25	57
<i>Service ressources et initiatives</i>	72	72	72	72	76
<i>Total postes budgétaires autorisés</i>	739	740	747	746	793
Total postes pourvus	711	702	711	713	681
Total postes vacants	28	38	36	33	112

Source : juridictions financières, d'après les rapports d'activité et les tableaux de bord de la DG du département

⁸² Le département dispose d'un budget général et de quatre budgets annexes (assainissement, laboratoire, restauration et foyers de l'enfance). Le budget général représente environ 94 % des budgets agrégés.

⁸³ Le rapport d'activité des services 2019 indique que le nombre de postes budgétairement autorisés est de 740 mais n'en recense que 731, ce qui a nécessité un retraitement. Lors de la réorganisation des services en 2022, la Daso est devenue la Dasipe.

Précisions méthodologiques sur les effectifs de travailleurs sociaux généralistes

Les juridictions financières se sont appuyées sur les données communiquées par le département du Val-de-Marne lors de l'enquête pour retracer l'évolution des effectifs des travailleurs sociaux polyvalents sur 2018-2022, en particulier en ETPT (281,87 ETPT en 2022). Toutefois, ces données ne concernent pas que des missions d'accompagnement social généraliste *stricto sensu*. Dans les autres départements de l'échantillon, les travailleurs sociaux généralistes ont aussi des fonctions d'expertise qui, pour les juridictions financières, ne relèvent pas de l'accompagnement social au sens stricte (évaluation dans le cadre de la prévention des expulsions locatives, évaluation des informations préoccupantes). Ces fonctions représentent en moyenne 25 % du temps de travail des travailleurs sociaux généralistes. Dans sa réponse aux observations provisoires, le département du Val-de-Marne a indiqué que ces fonctions, relatives principalement à l'évaluation des informations préoccupantes, représentaient 15 % du temps de travail des professionnels de la Dasipe. Les données d'effectifs ont donc fait l'objet d'un retraitement.

D'après les données du département, les postes de travailleurs sociaux polyvalents *stricto sensu* (dépendant du service Sast de la Dasipe et exerçant dans les EDS et les deux espaces d'insertion) sont au nombre de 359 en 2022, contre 370 en 2018. Mais seulement 296 (soit 281,9 ETPT) étaient pourvus en 2022 contre 360 (347,9 ETPT) en 2018. Il y a 63 postes vacants dans ce secteur en 2022, contre seulement 10 en 2018⁸⁴. Le nombre de travailleurs sociaux polyvalents, en ETPT pourvus, a donc baissé de 19 % entre 2018 et 2022, avec une diminution marquée en 2022 (- 13 % par rapport à 2021). Pour autant, les données communiquées par le département présentent des incohérences.⁸⁵

En retraitant les missions d'expertise, les ETPT consacrés à l'accompagnement social *stricto sensu* passent de 295,7 en 2018 à 239,6 en 2022.

⁸⁴ D'après des données transmises par le département, le nombre de travailleurs sociaux polyvalents en poste s'élevait à 278 en mai 2023, soit une baisse encore plus marquée qu'en 2022.

⁸⁵ Par exemple, dans sa répartition des agents par sexe, le département a indiqué 359 travailleurs sociaux polyvalents en 2018 et en 2019, 347 en 2020, 335 en 2021 et 308 en 2022, chiffres qui ne correspondent pas aux effectifs pourvus (qu'ils soient physiques, en ETP ou en ETPT). Concernant les données en ETP, ses données font état de 349 ETP en 2018, 341 en 2019, 338 en 2020, 331 en 2021 et 301 en 2022 ; le chiffre de 2022 n'est pas cohérent avec l'effectif physique (296 agents) ni avec l'effectif en ETPT (281,87).

Tableau n° 7 : effectifs des travailleurs sociaux polyvalents (TS)

Nombre au 31 décembre	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Effectifs budgétaires TS</i>	370	369	361	353	359
<i>Effectifs budgétaires TS / Effectifs budgétaires direction action sociale %</i>	50,1 %	49,9 %	48,3 %	47,3 %	45,3 %
<i>Effectifs budgétaires TS / Effectifs budgétaires DGA solidarités %</i>	16,9 %	16,9 %	16,3 %	16,1 %	13,7 %
<i>Effectifs budgétaires TS / Effectifs budgétaires département %</i>	4,6 %	4,6 %	4,5 %	4,4 %	4,5 %
<i>Effectifs pourvus TS</i>	360	354	344	332	296
<i>Effectifs pourvus TS en ETP</i>	349	341	338	331	301
<i>Effectifs pourvus TS en ETPT</i>	347,90	340,26	333,55	325,01	281,87
<i>Effectifs pourvus TS en ETPT / ETPT département %</i>	4,5 %	4,3 %	4,4 %	4,3 %	3,8 %
<i>Effectifs pourvus TS stricto sensu (missions d'expertise retraitées) en ETPT</i>	295,72	289,22	283,52	276,26	239,59
<i>Effectifs pourvus TS stricto sensu en ETPT / ETPT département %</i>	3,9 %	3,6 %	3,7 %	3,6 %	3,2 %

Source : juridictions financières, d'après les données du département

En 2022, les effectifs budgétaires de travailleurs sociaux polyvalents représentent donc environ 45 % de ceux de la Dasipe (contre 50 % en 2018), près de 14 % de ceux de la DGA des solidarités⁸⁶, et 4,5 % des emplois budgétaires du département. Si la part des travailleurs sociaux polyvalents dans l'ensemble des agents peut sembler moins élevée dans le Val-de-Marne que dans d'autres départements, cela s'explique, notamment, par certaines compétences qu'il exerce (crèches et assainissement). En ETPT, les effectifs

⁸⁶ Hors assistants familiaux. Les ratios en 2022 sont inférieurs à ceux des années précédentes, ce qui s'explique notamment par la réorganisation de la DGA des solidarités et de la Dasipe.

pourvus de travailleurs sociaux polyvalents représentent environ 4,4 % de ceux du département sur 2019-2021, et baissent à 3,8 % en 2022 (3,2 % pour les ETPT affectés à l'accompagnement social *stricto sensu*). Le nombre d'habitants par poste pourvu de travailleur social s'élève à 4 754 dans le Val-de-Marne en 2022 (4 992 habitants par ETPT pourvu et 5 873 habitants par ETPT affecté à l'accompagnement social *stricto sensu*). Il connaît une augmentation notable depuis 2018, en raison, d'une part, de la croissance de la population, et d'autre part, de la baisse du nombre de postes pourvus sur la période, en particulier en 2022.

Tableau n° 8 : nombre de bénéficiaires de RSA, de minima sociaux et de personnes sous le seuil de pauvreté par travailleur social généraliste (ETPT)

<i>Nombre au 31 décembre</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Bénéficiaires de RSA / TS généraliste</i>	118	122	141	135	156
<i>Bénéficiaires de RSA / TS généraliste stricto sensu (missions d'expertise retraitées)</i>	138	143	166	160	184
<i>Bénéficiaires de minima sociaux (RSA, ASS, AAH et ASPA⁸⁷) / TS généraliste</i>	226	235	259	263	303
<i>Bénéficiaires de minima sociaux (RSA, ASS, AAH et ASPA) / TS généraliste stricto sensu</i>	265	277	304	309	356
<i>Personnes vivant sous le seuil de pauvreté / TS généraliste</i>	655	672	691	713	829
<i>Personnes vivant sous le seuil de pauvreté / TS généraliste stricto sensu</i>	770	791	813	839	975
<i>Habitants / TS généraliste</i>	3 945	4 050	4 161	4 298	4 992
<i>Habitants / TS généraliste stricto sensu</i>	4 641	4 765	4 895	5 057	5 873

Source : juridictions financières, d'après les données de la Drees, de l'Insee et du département

⁸⁷ ASS : allocation de solidarité spécifique, AAH : allocation aux adultes handicapés, ASPA : allocation de solidarité aux personnes âgées.

Les autres ratios estimés sur des populations ciblées car susceptibles d'avoir davantage recours aux travailleurs sociaux (bénéficiaires de RSA, de minima sociaux, et personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté monétaire), sont également en progression sur la période. Ils montrent que le département a une capacité d'accompagnement relativement limitée en 2022, comparée à celle d'autres départements de l'enquête, à raison d'un travailleur social pour 156 bénéficiaires du RSA (un TS pour 184 bénéficiaires s'il on ne prend en considération que les missions d'accompagnement social *stricto sensu*)⁸⁸, mais qui serait bien meilleure si tous les postes vacants étaient pourvus (un travailleur social pour 127 bénéficiaires du RSA dans ce cas (un pour 145 en ne retenant que les missions d'accompagnement social *stricto sensu* ; le ratio était de 135 en 2021, et de 118 en 2018, et respectivement de 160 et de 138 en retraçant les fonctions d'expertise).

Comme vu précédemment, la répartition des travailleurs sociaux polyvalents entre EDS dépend de leur taille, en lien avec celle de la population concernée.⁸⁹

II - La masse salariale associée des travailleurs sociaux polyvalents est stable jusqu'en 2021 puis diminue fortement en 2022 du fait des postes vacants

En s'appuyant sur les données du département, le coût moyen d'un travailleur social est en augmentation, passant de 45 559 € en 2018 à 52 507 € en 2022. Sur la base des effectifs pourvus en ETPT des travailleurs sociaux polyvalents vus précédemment, la masse salariale de ceux-ci est d'un peu moins de 16 M€ par an entre 2018 et 2021, et chute à 14,8 M€ en 2022 (12,6 M€ pour les seuls ETPT affectés aux missions d'accompagnement social polyvalent *stricto sensu*). Elle représente, en fin de période, près de 48 % de la masse salariale des agents de la Dasipe, plus de 12 % de celle de la DGA des solidarités, et un peu moins de 4 % de celle des agents du département (3,2 %

⁸⁸ Ce ratio s'élève à 158 dans l'Hérault, 78 dans le Lot, 117 en Meurthe-et-Moselle, 127 dans la Somme et 213 dans le Val-d'Oise.

⁸⁹ Les EDS les plus grands ont près de 30 postes (Villejuif, Vitry, Créteil) contre moins de 10 à l'EDS de Sucy.

en retraitant les fonctions d'expertise)⁹⁰. Ces proportions sont à peu près semblables à celles ayant trait aux effectifs, mentionnées précédemment.

Tableau n° 9 : masse salariale des travailleurs sociaux polyvalents

<i>En €</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Masse salariale des travailleurs sociaux du département</i>	33 894 266	33 899 070	34 608 961	34 757 049	32 665 970
<i>Coût moyen d'un travailleur social</i>	45 559	47 082	47 414	48 645	52 507
<i>Masse salariale des seuls travailleurs sociaux polyvalents (ETPT)⁹¹</i>	15 850 145	16 020 144	15 815 105	15 810 223	14 800 454
<i>Masse salariale des seuls travailleurs sociaux polyvalents stricto sensu (ETPT)</i>	13 472 480	13 617 103	13 442 699	13 438 595	12 580 126

Source : juridictions financières, d'après les données du département

Les financements du département à ses partenaires, au titre de l'accompagnement personnalisé des bénéficiaires du RSA qu'ils assurent par délégation, ne sont pas pris en compte dans ces dépenses de personnel (environ 1,3 M€ par an, cf. partie suivante). S'ils devaient être ajoutés à celles-ci, le coût serait de 16,2 M€ en 2022 (14 M€ si on ne considère que les ETPT affectés à l'accompagnement social *stricto sensu*).

III - Les aides mobilisées dans le cadre d'un accompagnement social

Les charges de gestion du budget général du département atteignent près de 1,4 Md€ en 2022. Les dépenses d'intervention sociale (aides

⁹⁰ En s'appuyant sur les données de masse salariale de la Dasipe et de la DGA des solidarités figurant dans l'édition 2022 des tableaux de bord de la DG. Cf. charges de personnel (tous budgets) en annexe n° 2.

⁹¹ Coût moyen d'un travailleur social*effectifs pourvus en ETPT.

directes et indirectes à la personne), de près de 693 M€, représentent 50 % de ces charges de gestion⁹² ; elles s'élevaient à 636 M€ en 2018.

Le département a mis en place, à partir de 2018, un fonds unique de solidarité (FUS) regroupant et simplifiant les aides financières individuelles existantes (hors aides légales telles que les AIS). Le FUS constitue le principal outil d'aides en lien avec l'accompagnement social⁹³. Les demandes sont effectuées auprès d'un référent social, principalement dans les EDS (qui concentrent 86 % des demandes en 2022), mais aussi dans les organismes partenaires (CCAS, missions locales, associations conventionnées).

Tableau n° 10 : aides du fonds unique de solidarité (FUS)

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre d'aides FUS demandées</i>	28 578	31 092	36 250	36 594	30 939
<i>Nombre d'aides FUS accordées</i>	24 342	25 546	29 746	27 399	25 555
<i>Dont aides au quotidien</i>	19 788	21 085	25 752	22 806	21 042
<i>Dont aides au projet et accès aux droits</i>	4 554	4 461	3 994	4 593	4 513
<i>Montant total FUS (en €)</i>	5 742 822	6 237 821	8 234 060	7 739 296	6 559 708

Source : juridictions financières, d'après les tableaux de bord de la DG du département

Le montant annuel du FUS est en moyenne de 7 M€ par an entre 2018 et 2022. Il atteint 6,5 M€ en fin de période, soit moins de 1 % des dépenses d'intervention sociale⁹⁴. Il existait par ailleurs un chéquier

⁹² Avec une tendance à la hausse en 2020-2021, à 51 %, dans le contexte de la crise sanitaire, contre 49 % en 2018 et 50 % en 2019, avant de redescendre à 50 % en 2022. Le ratio est calculé à partir du budget général (hors budgets annexes). Cf. détail du budget général et des dépenses d'intervention sociale en annexe n° 2.

⁹³ Les aides peuvent prendre la forme d'aides au quotidien (visant à subvenir aux besoins quotidiens dans le cadre d'une rupture de ressources), d'aides au projet (dans le cadre d'un accompagnement formalisé avec un référent social) en matière de logement, d'insertion, de garde d'enfant, de loisirs, d'aides à l'accès aux droits ou à la santé, et d'aides de soutien à la reprise d'activité (« objectif emploi »). Les modalités d'attribution sont fixées dans un règlement annexé au règlement départemental d'aide sociale.

⁹⁴ Avec un pic à 1,2 % en 2020 et 1,1 % en 2021 dans le contexte de la crise sanitaire.

mobilité⁹⁵ qui a été supprimé en 2022 au profit des aides « objectif emploi ». En 2023, une enveloppe de 8,2 M€ était prévue (intégrant le chèque énergie créé en 2022, en remplacement de l'aide solidarité qui était versée lors de la fête des solidarités).

Le nombre d'aides financières accordées au titre du FUS atteint un pic en 2020, année de la crise sanitaire, à près de 29 750, avant de redescendre à 25 555 en 2022, contre moins de 24 350 en 2018. Là encore, les données émanant des tableaux de bord de la DG ne sont pas toutes cohérentes⁹⁶. Par ailleurs, l'exploitation des bases de données du département ne permet pas de confirmer les chiffres précités, le nombre de foyers recensés bénéficiant d'aides financières s'élevant entre 14 200 et 16 500 par an entre 2018 et 2022.⁹⁷

La répartition des aides accordées sur 2018-2020 par catégorie de publics est la suivante : 54 % pour les familles, 27 % pour les ménages sans enfants, 17 % pour les bénéficiaires du RSA, et 2 % pour les jeunes. En 2022, les aides concernent majoritairement des personnes isolées avec enfants et des ménages mal logés ou résidant en logement social. Le montant moyen de l'aide accordée en 2022 par le FUS est de 257 € mais selon des disparités importantes : de 100 € pour une personne isolée à 500 € pour une personne seule avec cinq enfants vivant à l'hôtel.

Le département peut aussi mobiliser les aides au titre du fonds de solidarité habitat (FSH)⁹⁸ afin de permettre à des ménages aux ressources modestes d'accéder à un logement et/ou de s'y maintenir, tout en luttant contre la précarité énergétique. Le montant annuel du FSH est en moyenne de 6 M€ par an entre 2018 et 2022 (5,2 M€ en 2022). Le département a prévu une dépense de 6,3 M€ en 2023.

Tableau n° 11 : aides du fonds de solidarité habitat (FSH)

En €	2018	2019	2020	2021	2022
Montant total FSH	6 597 461	6 613 201	5 297 681	6 105 124	5 183 103

Source : juridictions financières, d'après les comptes de gestion du département

⁹⁵ En 2021, le nombre de bénéficiaires du chéquier mobilité était de 4 786 pour un coût de 0,28 M€.

⁹⁶ Ainsi, le tableau de bord 2022 indique 25 555 aides accordées alors que le rapport d'activité des services 2022 mentionne 26 554. Celui de 2021 indique 27 399 aides en 2021, mais celui de 2022 les chiffre à 25 473.

⁹⁷ Cf. annexe n° 11.

⁹⁸ La gestion du FSH est rattachée administrativement à la direction de l'habitat du département.

Les aides du département dans le cadre de l'accompagnement social généraliste (FUS, FSH) représentent donc, en moyenne, près de 13 M€ par an. L'exploitation des bases de données indique, elle, un montant moyen d'aides financières distribuées de 11 M€ par an⁹⁹.

Le département finance également l'accompagnement personnalisé des bénéficiaires du RSA fait par ses partenaires prestataires (CCAS, associations conventionnées, Caf jusqu'en 2021), à hauteur de 1,3 M€ par an.¹⁰⁰

Globalement, le coût consolidé de l'accompagnement social du département du Val-de-Marne, partenariats compris mais hors dépenses de personnel, représente près de 13,7 M€ en 2022 (6,56 M€ pour le FUS, 5,18 M€ pour le FSH, 1,4 M€ pour le financement des prestataires, et environ 0,57 M€ pour les partenariats associatifs, cf. supra tableau n° 3), soit environ 2 % de ses dépenses d'intervention sociale.

⁹⁹ Cf. annexe n° 11. En comparaison, les dispositifs extra-légaux sont chiffrés à 7,5 M€ en Meurthe et Moselle, 6,9 M€ dans le Val-d'Oise, 4,7 M€ dans l'Hérault, 3,8 M€ dans la Somme et 0,5 M€ dans le Lot.

¹⁰⁰ Les tableaux de bord de la DG indiquent les montants annuels suivants : 1,23 M€ en 2018, 1,15 M€ en 2019, 1,29 M€ en 2020, 1,37 M€ en 2021, et 1,4 M€ en 2022.

CONCLUSION

La direction de l'action sociale du département (Dasipe) comprend 793 emplois budgétaires en 2022 dont 359 postes de travailleurs sociaux polyvalents (soit 45 % des emplois de la direction et 4,5 % de l'ensemble des postes budgétaires du département), dont 296 sont effectivement pourvus (soit un travailleur social pour 4 754 habitants). La Dasipe fait état d'environ 30 postes vacants chaque année mais avec une augmentation à 112 en 2022, une grande partie des vacances concernant les travailleurs sociaux polyvalents (63 postes vacants en 2022 contre seulement 10 en 2018).

Le coût moyen d'un travailleur social en ETPT est de 52 507 € en 2022. Sur la base des effectifs pourvus (près de 282 ETPT en 2022), la masse salariale des travailleurs sociaux polyvalents est de 14,8 M€ (contre un peu moins de 16 M€ par an entre 2018 et 2021), soit environ 4 % des charges de personnel du département. En retraitant les missions d'expertise afin de ne prendre en considération que les fonctions d'accompagnement social généraliste stricto sensu, les effectifs affectés sont de 239,6 ETPT en 2022 et la masse salariale afférente s'élève à 12,6 M€, soit environ 3,2 % des charges de personnel du département.

Ces moyens humains offrent au département, en 2022, une capacité d'accompagnement relativement limitée des personnes potentiellement concernées, à raison par exemple d'un travailleur social polyvalent pour 156 bénéficiaires du RSA (un pour 184 bénéficiaires en ne prenant en compte que l'accompagnement social polyvalent stricto sensu), mais qui serait bien plus élevée si l'ensemble des postes vacants étaient pourvus. Ce ratio était d'ailleurs de 135 en 2021, et de 119 en 2018 (respectivement 160 en 2021 et 138 en 2018 en retraitant les fonctions d'expertise).

Les aides mobilisées dans le cadre d'un accompagnement généraliste, d'environ 13 M€ par an depuis 2018, sont essentiellement rassemblées dans le FUS (7 M€) et le FSH (6 M€). Partenariats compris mais hors dépenses de personnel, le coût consolidé de l'accompagnement social représente environ 2 % des dépenses sociales du département.

Chapitre III

Des modalités de fonctionnement

centrées sur l'accueil et l'accès

aux droits

L'accompagnement social dans le département du Val-de-Marne est le plus souvent un processus ponctuel et peu formalisé, centré sur le soutien financier, l'accès aux droits et le logement. Si le nombre de personnes suivies par travailleurs sociaux est supérieur à la moyenne, le nombre moyen de rendez-vous accordés par bénéficiaire est relativement faible.

I - Un accompagnement social essentiellement ponctuel, sans sortie formalisée

Le processus d'accompagnement tel que défini dans le département repose sur trois séquences mais sa mise en œuvre est en réalité peu formalisée, les sorties du dispositif étant particulièrement mal suivies.

A - Un processus qui repose, depuis 2013, sur trois séquences (accueil, suivi et accompagnement), sans encadrement de leur durée

Dans le cadre du précédent schéma de 2000 (Cass 2000), le travail social au sein des EDS était structuré en deux pôles (accueil et accompagnement). Le SDASP de 2013 a réorganisé le parcours de la personne en trois séquences, dépendant, en théorie, du nombre de rendez-vous fixés avec elle dans l'année : l'accueil (moins de trois rendez-vous), le suivi (entre trois et six rendez-vous), et l'accompagnement (plus de six rendez-vous).

Initialement, la séquence accompagnement devait se caractériser par la formalisation du projet de la personne, idéalement par le biais d'une contractualisation, d'où l'inscription automatique du bénéficiaire du RSA dans cette séquence, son accompagnement devant faire l'objet d'un CER. Le SDASP fixait trois objectifs à la direction de l'action sociale : faciliter l'accueil des primo-demandeurs, garantir une meilleure réactivité des services (réponse dans les 48 heures suivant la sollicitation), et adapter les missions à une demande portant moins sur l'accompagnement que sur l'accès aux droits. Ainsi, contrairement à la définition qu'en ont les juridictions financières, l'accompagnement social au département du Val-de-Marne est plus large car il commence dès l'accueil de la personne et s'effectue à la demande de cette dernière, en vue d'apporter des solutions à ses problèmes immédiats¹⁰¹. Il vise donc avant tout à répondre à des situations d'urgence, au regard des très faibles ressources des personnes concernées, même si le département estime qu'il permet de construire des accompagnements. Il n'y a d'ailleurs pas d'objectif de durée fixé dans l'accompagnement car celui-ci se fait sur demande. Selon l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux du Val-de-Marne, seulement 16,5 % des répondants considèrent que l'engagement dans la durée fait partie des critères de l'accompagnement social (contre 21,4 % en moyenne dans les départements de l'échantillon).¹⁰²

Selon l'analyse des dossiers individuels, la durée moyenne des accompagnements s'élève à 885 jours dans le Val-de-Marne ; elle est inférieure à celle constatée dans les départements de l'échantillon qui est en moyenne de 990 jours.¹⁰³

¹⁰¹ Les entretiens avec les travailleurs sociaux lors de l'enquête confirment qu'elles « travaillent à la demande ».

¹⁰² Cf. annexe n° 8.

¹⁰³ Cf. annexe n° 9.

B - L'analyse du contenu de l'accompagnement social montre que son séquençage est théorique, qu'il est peu formalisé et qu'il est centré avant tout sur l'accueil et l'accès aux droits

La personne est reçue en entretien par un travailleur social, sur rendez-vous, principalement en EDS, pour l'écouter, évaluer sa situation (familiale, financière...) sur la base d'un diagnostic, recueillir ses besoins et trouver des solutions. Il n'y a pas de critères formalisés dans la répartition des dossiers entre travailleurs sociaux, fonction avant tout du lieu de résidence de la personne et des charges de travail et disponibilités des travailleurs sociaux. Un usager peut également être reçu immédiatement en EDS, sans rendez-vous, dans le cadre de « permanences accueil-urgence » (PAU concernant des problèmes de violences intrafamiliales, d'hébergement, d'aide sociale à l'enfance¹⁰⁴).

Depuis la crise sanitaire, les entretiens par téléphone¹⁰⁵ se développent même s'ils demeurent minoritaires, et certains échanges peuvent même se faire via des applications de réseaux sociaux. Des visites à domicile peuvent être effectuées, mais elles sont limitées. L'analyse par les juridictions financières d'un échantillon de dossiers sociaux individuels¹⁰⁶ indique une part des rendez-vous physiques de 64 %, et de rendez-vous téléphoniques de 35 % (et de visites à domicile de 1 %). L'enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées indique, elle, que 76 % des répondants ont eu, le plus souvent, rendez-vous avec un travailleur social dans son bureau (18 % par téléphone ou messagerie et 3 % à domicile)¹⁰⁷. L'exploitation des bases des données confirme une prédominance, à 71 % en moyenne, des rendez-vous en présentiel hors domicile.¹⁰⁸

¹⁰⁴ La cellule de recueil des informations préoccupantes (CRIP) du Val-de-Marne est saisie le cas échéant.

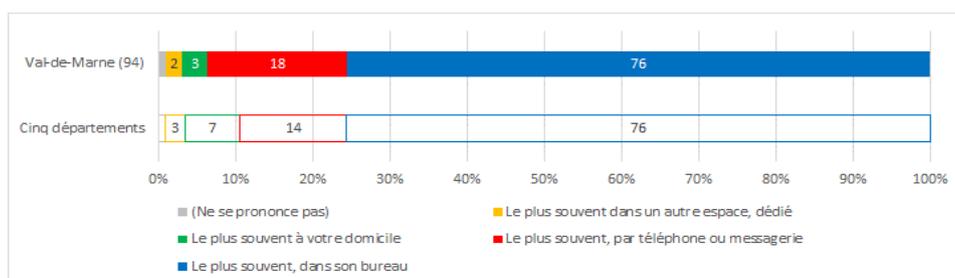
¹⁰⁵ Les travailleurs sociaux sont dotés, depuis la crise sanitaire, d'un téléphone portable professionnel.

¹⁰⁶ Cf. annexe n° 9.

¹⁰⁷ Cf. annexe n° 10.

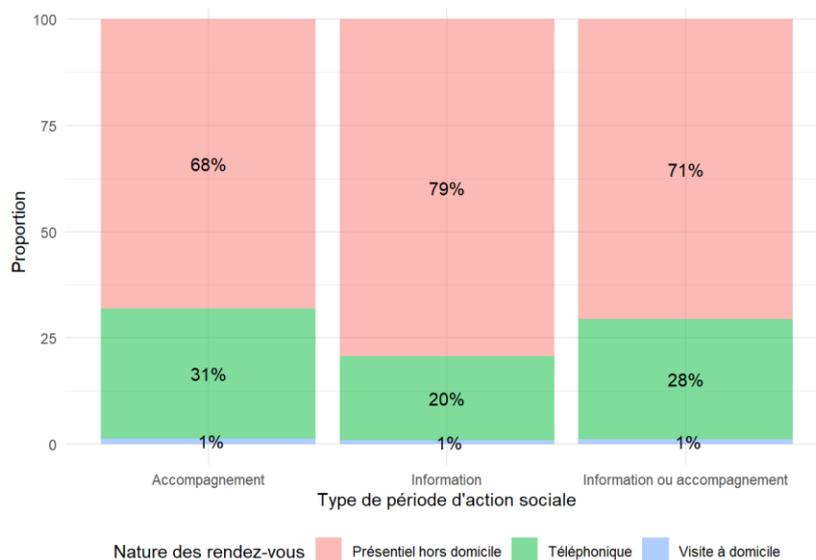
¹⁰⁸ Cf. annexe n° 11.

Graphique n° 2 : lieu des rendez-vous avec le travailleur social



Source : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées réalisée par les juridictions financières (2023)

Graphique n° 3 : répartition des rendez-vous par mode de contact (2018-2022)



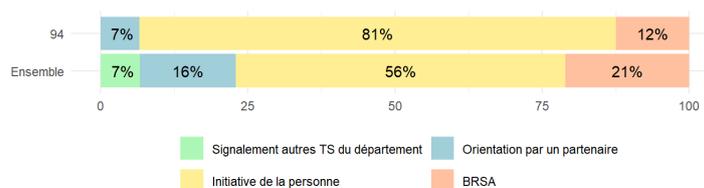
Source : analyse des bases de données du département réalisée par les juridictions financières (2023)

La norme proposée pour chaque entretien est de 45 minutes mais la durée varie dans les faits et peut aller jusqu'à 2 heures. Le travailleur social crée un dossier social de la personne sur papier (en s'appuyant sur un modèle cartonné fait par le département), abondé au fil des entretiens et échanges, essentiellement de manière manuscrite. Les aides dont dispose le département, peuvent être mobilisées. La personne peut être orientée vers d'autres services du département ou ses partenaires. Le travailleur

social fait un point avec son responsable d'EDS environ tous les ans pour réviser, le cas échéant, sa file active des personnes accompagnées.

L'instruction des dossiers montre que les rendez-vous à l'initiative du travailleur social sont peu formalisés (il y a peu de convocations écrites et signées en amont). L'entrée dans l'accompagnement et sa poursuite sont avant tout à l'initiative de la personne. L'analyse de l'échantillon de dossiers indique que les entrées dans l'accompagnement sont à 81 % sur initiative de la personne (contre 56 % en moyenne dans les départements de l'enquête). L'accompagnement repose sur des rendez-vous et entretiens de type ponctuel à 84 % ; seulement 16 % font l'objet d'un suivi thématique formalisé.¹⁰⁹

Graphique n° 4 : voie d'entrée dans l'accompagnement



Source : analyse des dossiers sociaux individuels réalisée par les juridictions financières (2023)

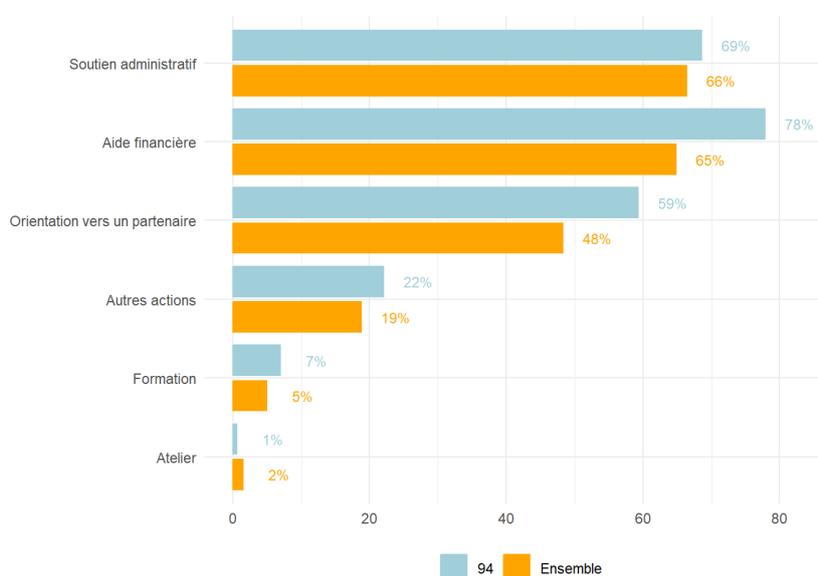
La personne accompagnée est théoriquement inscrite dans l'une des trois séquences précitées, selon le nombre de rendez-vous. Mais dans les faits, cette inscription résulte de critères propres à chaque EDS et/ou travailleur social, selon la problématique. Ainsi, une personne victime de violences intrafamiliales ou sollicitant une aide d'urgence peut très bien relever de la séquence accompagnement tout en n'ayant eu qu'un seul entretien dans l'année. L'étude de 2020 faite par le département pour évaluer son accompagnement social (cf. chapitre sur les effets) et la présente enquête montrent que la distinction entre le suivi et l'accompagnement est peu claire pour les travailleurs sociaux.

Comme vu précédemment, les secrétaires administratifs (environ 200 dans les EDS) jouent un rôle important dans l'accueil et la gestion administrative de la personne puisque ce sont eux, sur la base d'une habilitation, qui renseignent le logiciel Orias, que ce soit les informations du module « ACCOR » ou du module « usagers », desquelles découlent les indicateurs disponibles. L'affirmation de leur rôle, si elle remonte au

¹⁰⁹ Cf. annexe n° 9.

schéma Cass 2000, date essentiellement du SDASP de 2013 car l'un des buts était de leur faire prendre en charge ces tâches (saisie informatique, élaboration d'un bilan d'accès aux droits) afin que les travailleurs sociaux se recentrent sur leurs missions d'accompagnement). Néanmoins, cette répartition des tâches est restée inachevée, en raison, selon le département, de la nécessaire montée en compétences préalable des agents administratifs dont le plan de formation a été ralenti par la crise sanitaire de 2020-2021.

Graphique n° 5 : actions mobilisées au cours de l'accompagnement



Source : analyse des dossiers sociaux individuels réalisée par les juridictions financières (2023)

Les actions d'accompagnement concernent majoritairement des attributions d'aides financières, le soutien administratif et la saisie de partenaires (notamment Caf, associations, CCAS). L'analyse de l'échantillon de dossiers sociaux individuels¹¹⁰ indique que 78 % d'entre eux comportent des actions mobilisées en matière d'aide financière, 69 %, de soutien administratif, et 59 %, d'orientation vers des partenaires ; les partenaires les plus mobilisés sont les associations, la Caf et les CCAS. Les dossiers sont multithématiques à 85 %.

¹¹⁰ Cf. annexe n° 9.

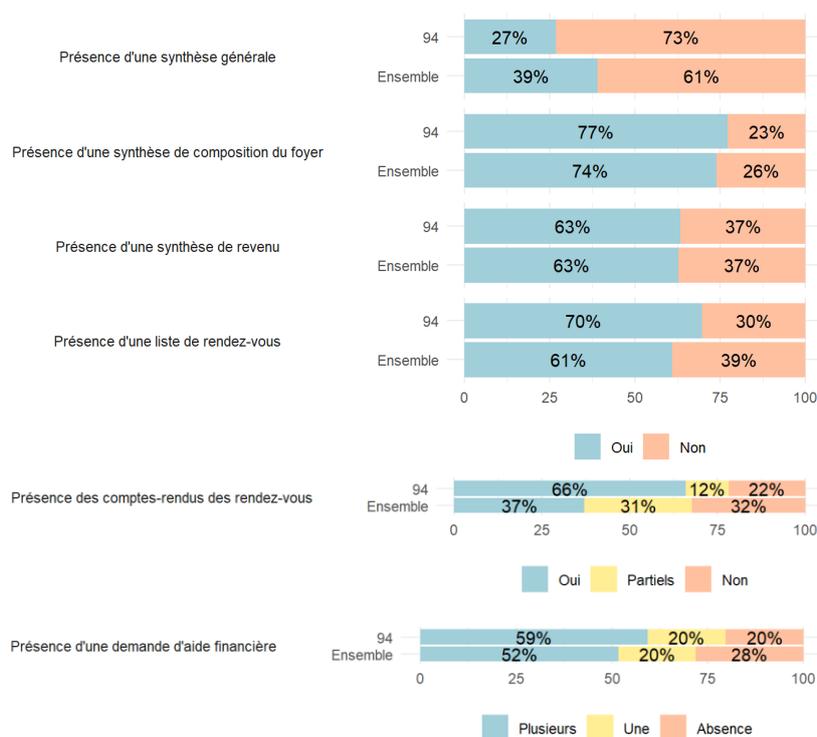
Si l'accompagnement est avant tout personnalisé et individuel, le département mène également des actions collectives.¹¹¹

C - Les dossiers sociaux individuels, encore en format papier, comprennent très majoritairement la mobilisation d'une aide financière

Tenu en format papier, le dossier social individuel comporte des éléments permettant d'identifier la personne. S'il ne comprend pas de synthèse générale, il a un diagnostic (évaluation sociale), rédigé à la suite du premier rendez-vous, faisant état de la situation familiale de la personne, de ses revenus, de ses problématiques et de ses demandes. Toutes les actions entreprises dans le temps en vue d'y répondre y sont notées, de façon synthétique, principalement de façon manuscrite, de même que les échanges avec la personne (tant physiques que téléphoniques, voire par messagerie électronique). S'il est pratique pour le travailleur social, il est inopérant pour mesurer l'efficacité de l'accompagnement. L'analyse de l'échantillon de dossiers individuels indique la présence d'une liste de rendez-vous à 70 %, de comptes rendus de rendez-vous à 78 % (dont partiels à 12 %), d'une synthèse de revenu de la personne à 63 %, d'une synthèse de composition du foyer à 77 %, et d'un diagnostic à 70 % (contre 41 % en moyenne dans les départements de l'enquête), mais d'une présence d'une synthèse générale à seulement 27 % (contre 39 % en moyenne dans les départements de l'enquête).

¹¹¹ En 2018, 170 actions collectives ont touché 4 785 personnes, 192 actions pour 6 363 personnes en 2019, 78 actions pour 1 738 personnes en 2020, 65 actions en 2021 pour 1 511 personnes (chute en 2020-2021 liée à la crise sanitaire), et 204 actions en 2022 pour 2 271 personnes (dont 1 337 allocataires du RSA).

Graphique n° 6 : composition des dossiers individuels



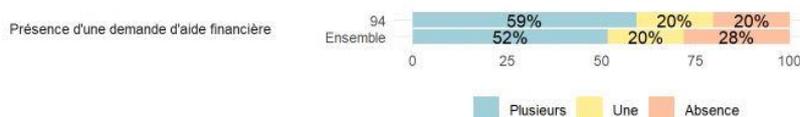
Source : analyse des dossiers sociaux individuels réalisée par les juridictions financières (2023)

Concernant les données de la personne sur Orias, outre sa fiche contact du module « ACCOR », celles-ci concernent ses informations « usagers » : type de dossier (AST, RSA, Pôle emploi), type de procédure (demande d'aide financière DAUS, séquence, CER), date de début et date de fin de procédure (non fixée, donc correspondant toujours à la date de début), référent, et des informations relatives à la DAUS (dossier surendettement, niveau scolaire, situation familiale, type de logement, montants des charges, crédits et ressources) et au type d'aide demandée (quotidien : alimentaire, cantine, urgence, énergie hors FSH ; projet : logement hors FSH, accès à l'emploi).

L'analyse de l'échantillon de dossiers sociaux individuels confirme la présence d'une ou plusieurs aides financières dans les dossiers à 79 % (contre 72 % en moyenne dans les départements de l'enquête), illustrant l'importance donnée à cet aspect dans le Val de Marne.

Graphique n° 7 : proportion des dossiers individuels comportant la présence d'une ou plusieurs demandes d'aides financières

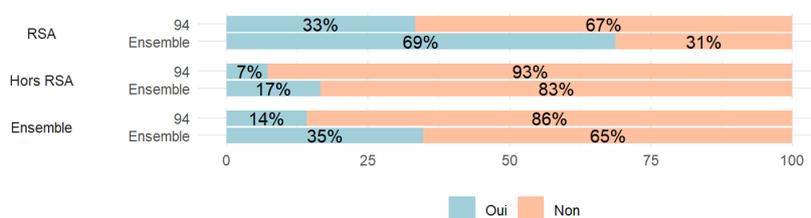
Source : analyse de dossiers individuels réalisée par les juridictions financières (2023)



D - La sortie de l'accompagnement social n'est ni définie, ni formalisée, ni mesurée

Il n'y a pas de date de fin d'accompagnement préfixée, ni de formalisation d'engagements réciproques (hors CER au titre du RSA), ni de bilan de l'accompagnement. L'analyse des dossiers indique un taux de formalisation de la démarche d'accompagnement sous forme de contrat ou équivalent dans seulement 14 % des cas (contre une moyenne de 35 % dans les départements de l'enquête).

Graphique n° 8 : formalisation de la démarche d'accompagnement sous forme d'un contrat ou équivalent



Source : analyse des dossiers sociaux individuels réalisée par les juridictions financières (2023)

Les enquêtes statistiques menées par les juridictions financières confirment que l'accompagnement est une séquence qui n'est pas aussi investie qu'elle pourrait l'être par rapport à celles de l'accueil et du suivi et que la formalisation du projet de la personne demeure faible (peu de contractualisation). Ainsi, l'exploitation des bases de données aboutit à estimer que seulement 60 % des personnes connaissent un accompagnement en 2018, les 40 % restantes concernant en réalité de l'information¹¹². Cette proportion baisse de manière continue dans le temps pour atteindre 47 % en 2022 (contre 53 % concernant l'information). Tel

¹¹² Cf. annexe n° 11.

que pratiqué dans le Val-de-Marne, l'accompagnement social vise en priorité à répondre aux demandes des personnes, notamment dans des situations d'urgence, avec des aides financières apportées. La démarche de « l'aller vers » est peu répandue.

Tableau n° 12 : proportion des personnes en accompagnement ou en information

%	2018	2019	2020	2021	2022
Accompagnement	60	54	52	50	47
Information	40	46	48	50	53

Source : analyse des bases de données du département réalisée par les juridictions financières (2023)

La fin ou la sortie de l'accompagnement n'est pas définie ni formalisée¹¹³ ; elle ne correspond pas à l'accession de la personne à l'autonomie, comme l'entendent les juridictions financières, situation pour laquelle il n'y a pas d'indicateurs. La sortie se produit quand la personne ne se manifeste plus au bout d'un an (absence de demande de rendez-vous), ce qui entraîne alors une « mise en veille » de son dossier sur Orias¹¹⁴. Mais le dossier en format papier demeure conservé dans l'EDS, et la personne reste dans les bases de données. Ce n'est qu'après cinq ans d'absence de contact que le dossier papier peut être détruit ou faire l'objet d'un versement aux archives départementales s'il fait partie d'un échantillon de 20 dossiers conservés par an. Les données de la personne continuent d'être conservées dans Orias (séquence « à archiver »).

II - Les indicateurs d'activité ne sont pas entièrement fiables

Tels qu'ils ressortent des tableaux de bord de la DG et des rapports d'activité des services, les indicateurs de l'accompagnement social mettent l'accent sur la fréquentation des EDS et des espaces d'insertion : nombre d'accueils physiques, d'accueils téléphoniques, de courriers et courriels, de

¹¹³ Des travailleurs sociaux ont même indiqué lors des entretiens que la sortie de l'accompagnement social n'existait pas, la personne pouvant rester inscrite indéfiniment dans leurs files actives.

¹¹⁴ Toutefois, cette séquence de « mise en veille » n'est pas automatique et nécessite une intervention manuelle sur Orias. Les délais peuvent par conséquent être plus longs, posant une question d'actualisation des données des personnes accompagnées.

rendez-vous tenus avec les professionnels, de nouveaux usagers reçus¹¹⁵. Les chiffres de fréquentation des EDS, variables d'une année sur l'autre, sont en baisse depuis 2018 alors que la tendance antérieure sur 2012-2017 était à la hausse¹¹⁶. Ils connaissent un rebond en 2021-2022 mais sans retrouver leur niveau de 2018. Les explications sont diverses : impact de la crise sanitaire en 2020-2021, dématérialisation croissante des procédures, évolution du mode de sollicitations des usagers, vacances de postes dans les EDS.

Tableau n° 13 : données d'activité des EDS et des espaces d'insertion

Nombre	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'accueils/contacts physiques	242 340	176 216	129 381	162 523	162 481
Nombre d'accueils/contacts téléphoniques	179 238	124 400	146 868	156 802	127 451
Nombre de courriers, courriels et voicemails	ND	5 943	5 741	8 451	6 832
Nombre de rendez-vous tenus avec les professionnels des EDS et espaces insertion (physique ou téléphonique)	154 864	108 923	100 569	113 098	103 634
Nombre de nouveaux usagers reçus	19 689	55 906	55 890	55 131	45 165
Nombre de foyers accompagnés par les assistants sociaux (nombre de personnes suivies dans les files actives des EDS) au 31/12	78 489	66 334	82 035	81 844	98 762

ND : donnée non disponible. Source : juridictions financières, d'après les rapports d'activité des services et les tableaux de bord de la DG du département

¹¹⁵ Les tableaux de bord de la DG précisent que le nombre de sollicitations et contacts directs auprès des EDS et des espaces d'insertion est un « *indicateur prioritaire [qui] matérialise le niveau quantitatif d'accueil et d'accompagnement du public reçu dans les EDS et les espaces insertion. L'objectif est d'assurer une visibilité sur le niveau de la demande sociale pour améliorer la qualité de la prise en charge des usagers au bénéfice du plus grand nombre de personnes en situation de fragilité sociale* ».

¹¹⁶ Source : accord-cadre d'études sur l'actualisation du SDASP 2013-2015.

Pour autant, les entretiens menés avec le département montrent que les données sont à prendre avec précaution car les échanges ne sont pas toujours saisis (exemple des contacts avec les téléphones portables). À l'inverse, la même personne qui rentrerait à deux moments différents de la journée dans un EDS, serait comptée deux fois dans ses chiffres quotidiens de fréquentation. L'accroissement considérable du nombre de nouveaux usagers reçus à partir de 2019 (près de 56 000 contre moins de 20 000 en 2018) s'explique par le changement induit par Orias. Surtout, des incohérences de données sont relevées dans les rapports d'activité des services¹¹⁷, et les chiffres de ces derniers ne concordent pas exactement avec ceux des tableaux de bord de la DG¹¹⁸, ni avec ceux qui figurent dans les indicateurs de la Calpae.¹¹⁹

L'exploitation des bases de données du département¹²⁰, bien qu'ayant permis de dégager 32 indicateurs sur une liste de 55 ciblés par les juridictions financières (dont 28 sur 35 indicateurs principaux), ne permet pas de confirmer les chiffres d'activité avancés dans ses rapports et tableaux de bord. Ainsi, le nombre de rendez-vous recensés par année et type est beaucoup plus bas et ne dépasse les 100 000 qu'en 2018, contre près de 155 000 en 2018 et plus de 103 000 en 2022 selon lesdits rapports et tableaux de bord. Les bases montrent, par ailleurs, une chute du nombre de rendez-vous honorés en 2019, à près de 55 000, ce qui n'est absolument pas cohérent avec les données vues précédemment.

Il existe, enfin, des indicateurs d'activité liés à l'insertion (cf. chapitre V sur les effets de l'accompagnement).

¹¹⁷ Ainsi, le rapport d'activité 2021 affiche des données qui ne correspondent pas aux chiffres clés de la Daso, sauf concernant les nombres de rendez-vous et de foyers accompagnés, y compris en prenant en compte les espaces d'insertion. Par ailleurs, pour une même année, les données peuvent diverger d'un rapport à l'autre. Ainsi, les rapports d'activité 2019 et 2020 n'indiquent pas les mêmes nombres 2019 de courriers et courriels (5 741 contre 5 943) ni de nouveaux usagers (55 227 contre 55 906) ni de foyers accompagnés (67 028 contre 66 334).

¹¹⁸ Par exemple, si les données 2021 et 2022 concordent, les tableaux de bord 2020, 2019 et 2018 font état, respectivement, de 133 052, 184 416 et 266 152 personnes reçues dans les EDS et les espaces d'insertion contre 129 381, 176 216 et 242 340 dans les rapports d'activité. Le rapport et le tableau de bord de la DG 2021 indiquent 113 098 rendez-vous avec les travailleurs sociaux, mais le tableau de bord 2022 les chiffre à 108 411.

¹¹⁹ Par exemple, l'annexe A sur les engagements du socle annexée à la convention 2022-2023 indique 184 416 personnes reçues dans les EDS en 2019, 129 381 en 2020 et 147 870 par téléphone, 195 024 personnes reçues en accueil physique en 2021, et 162 523 en accueil physique et 156 802 par téléphone au 1^{er} semestre 2022 (alors que ces données sont celles de 2021 dans le rapport d'activité des services de 2021).

¹²⁰ Cf. annexe n° 11.

III - Le profil des personnes accompagnées est majoritairement féminin et peu diplômé, avec une demande forte en matière de soutien financier, d'accès aux droits et de logement

Il ressort de l'enquête départementale de 2020 sur la qualité de l'accueil auprès des usagers des EDS que 71 % d'entre eux sont des femmes, que leur âge moyen se situe, à 69 %, entre 30 ans et 59 ans, et que 30 % sont des personnes isolées (le restant étant en familles, mais à 34 % monoparentales). L'analyse de l'échantillon de dossiers individuels indique que le nombre moyen de personnes dans le foyer est de trois (dont une famille monoparentale avec deux enfants dans 58 % des cas), et que le revenu mensuel moyen est de 689 € (dont 357 € d'aides sociales).

Tableau n° 14 : catégorie socio-professionnelle des personnes accompagnées

En %	Val-de-Marne	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
ST CSP +	2	3	11	7
Indépendant, chef d'entreprise	0	2	5	3
Cadre	2	1	6	4
Profession intermédiaire	4	4	14	9
ST CSP -	41	42	46	44
Employé	33	36	43	40
Ouvrier	8	6	3	5
ST Inactif	52	51	29	40
Retraité	7	9	1	5
Elève, étudiant	1	3	2	3
Autre inactif	44	38	26	32
Total	100	100	100	100

Source : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées réalisée par les juridictions financières (2023)

L'enquête d'opinion auprès de personnes accompagnées confirme les données précitées, avec une part de femmes dans les répondants de 74 % ; 51 % de ces derniers ont entre 35 ans et 55 ans, la proportion de personnes seules avec enfant(s) est de 43 %, et la moitié des personnes

interrogées dispose de revenus nets mensuels dans leur foyer de 500 € à moins de 1 500 €. Ladite enquête montre également que 65 % ont un niveau d'études inférieur au Bac (et 31 % n'ont aucun diplôme). Enfin, elle indique qu'environ la moitié des répondants (52 %) est inactive et que l'autre moitié concerne majoritairement (41 %) des employés ou des ouvriers¹²¹. L'analyse des bases de données confirme que la majorité des personnes adultes composant les foyers a entre 30 et 44 ans.¹²²

Tableau n° 15 : répartition des rendez-vous par type de problématique

%	2019	2020	2021	2022
Accès aux droits	34 %	35 %	43 %	49 %
Emploi, insertion	7 %	5 %	5 %	5 %
Problématique financière	36 %	38 %	34 %	31 %
Hébergement, logement	17 %	16 %	14 %	11 %
Informations (vulnérabilité), enfants, adultes, personnes âgées	2 %	2 %	1 %	1 %
Difficultés éducatives, familiales, liées à un handicap	4 %	4 %	3 %	3 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

Source : juridictions financières, d'après les tableaux de bord de la DG du département

La répartition des rendez-vous par problématique montre une prédominance des sujets financiers (budget du ménage) et d'accès aux droits (entre 75 et 80 % en cumulé)¹²³. L'analyse de l'échantillon de dossiers individuels montre, elle, que 65 % d'entre eux concernent un sujet de subsistance alimentaire, 48 %, une problématique administrative, et 35 % une situation d'endettement, confirmant la prédominance des thèmes financiers et d'accès aux droits, mais également que 58 % d'entre eux incluent le sujet logement¹²⁴. Ces données sont confirmées par l'enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées qui montre que les difficultés de logement et d'ordre financier et administratif sont les principales rencontrées.

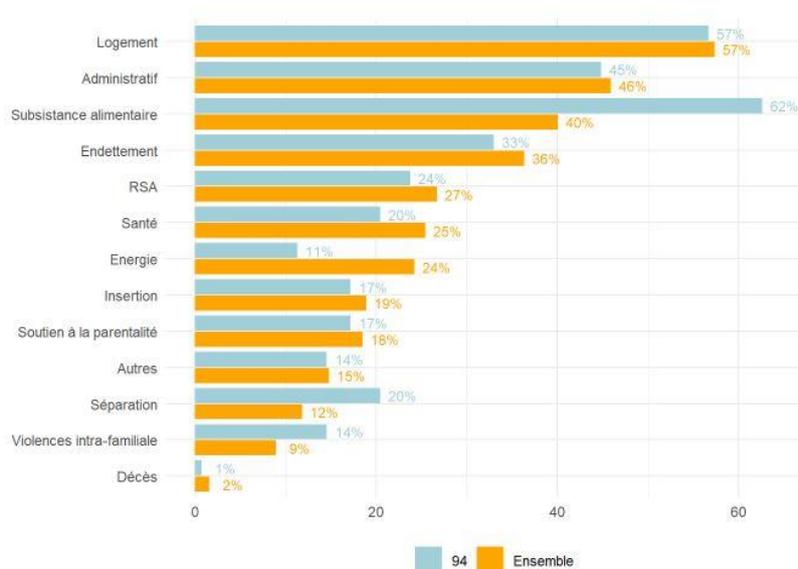
¹²¹ Cf. annexes n° 10.

¹²² Cf. annexe n° 11.

¹²³ Le département a modifié le périmètre de sa répartition par problématique en 2019, si bien que les données 2018 ne peuvent être exploitées.

¹²⁴ Cf. annexe n° 9.

Graphique n° 9 : répartition des dossiers par thématiques



Source : analyse de dossiers individuels réalisée par les juridictions financières (2023)

IV - Le nombre de foyers suivis par travailleur social est supérieur à la moyenne constatée dans les départements de l'échantillon, mais le nombre moyen de rendez-vous par an et par personne accompagnée est faible

Parmi les indicateurs d'activité suivis par le département figure le nombre de personnes dans les files actives, en forte hausse depuis 2020, à près de 98 800 en 2022 contre environ 78 500 en 2018, qui peut s'expliquer par le contexte de la crise sanitaire. En se basant sur les effectifs de travailleurs sociaux (296 postes pourvus en 2022), le nombre de personnes

accompagnées par un travailleur social dans sa file active serait de plus de 333, un chiffre irréaliste.¹²⁵

Tableau n° 16 : données du système d'information social Orias

<i>Nombre</i>	2023 (à la date d'avril)
<i>Personnes répertoriées dans les bases de données (a)</i>	130 092
<i>Personnes répertoriées dans les bases de données, dont le dossier n'est pas clôturé (b)</i>	96 122
<i>Personnes répertoriées dans les bases de données, dont le dossier est clôturé (a-b)</i>	33 970
<i>Personnes accompagnées, avec plus de 6 rdv (c)</i>	29 467
<i>Personnes accompagnées, avec plus de 6 rdv, dont le dossier n'est pas clôturé (d)</i>	16 608
<i>Personnes suivies, avec 3 à 6 rdv (e)</i>	22 026
<i>Personnes suivies, avec 3 à 6 rdv, dont le dossier n'est pas clôturé (f)</i>	11 040
<i>Personnes en séquence accueil, avec moins de 3 rdv (a-(c+e))</i>	78 599
<i>Personnes en séquence accueil, avec moins de 3 rdv, dont le dossier n'est pas clôturé (b-(d+f))</i>	68 474

Source : juridictions financières, d'après les données du département (avec retraitements)

En fait, comme confirmé lors de l'enquête, le chiffre précité de 98 800 est proche de celui de 96 122 transmis par le département à la date d'avril 2023 qui correspond aux personnes répertoriées dans Orias, dont le dossier n'est pas clôturé (au sens de « mise en veille » ou « à archiver »), c'est-à-dire inscrite dans l'une des trois séquences actives (accueil, suivi ou accompagnement). Ainsi, sur 130 092 personnes répertoriées dans Orias à la date d'avril 2023, 96 122 ont un dossier toujours actif, dont 11 040 au titre de la séquence suivi (théoriquement trois à six rendez-vous) et 16 608 au titre de la séquence accompagnement (théoriquement plus de six rendez-vous), soit un total de 27 648 personnes ayant été en contact avec un travailleur social plus de trois fois. Cela représenterait une moyenne de 93 personnes suivies ou accompagnées par travailleur social, ce qui paraît plus réaliste. Les entretiens menés avec des travailleurs sociaux lors de l'enquête ont mis en évidence des chiffres s'inscrivant dans ces ordres de

¹²⁵ Les conventions conclues avec les CCAS indiquent que la file active ne saurait être supérieure à la réalisation de 100 à 150 accompagnements contractualisés dans le cadre de la RUS.

grandeur, de 80 à 140 personnes suivies en moyenne par travailleur social. Ces données sont confirmées par l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux qui montre que le nombre de dossiers suivis par travailleur social au département du Val-de-Marne est en moyenne de 132 (contre 129 au niveau des départements de l'échantillon).¹²⁶

Contrairement au département qui estime, dans sa réponse aux observations provisoires, qu'il ne convient pas, d'un point de vue méthodologique, de corrélér le nombre de personnes composant les files actives (car il s'agit de données cumulatives) et le nombre de travailleurs sociaux (mesuré à un moment T), les juridictions financières considèrent le ratio comme pertinent en ce qu'il permet justement d'estimer un nombre moyen de personnes accompagnées par travailleur social à un moment T.

Tableau n° 17 : nombre moyen de dossiers en cours déclarés par travailleur social

Nombre de dossiers	Val-de-Marne	Échantillon
Moyenne	131,91	129,26
Minimum	0 (dont 2,5% inférieurs à 20)	0 (dont 4,5% inférieurs à 20)
Maximum	263 (dont 6,3% supérieurs à 200)	420 (dont 10% supérieurs à 200)
Écart type	55,58	75,45

Source : enquête d'opinion auprès des travailleurs sociaux réalisée par les juridictions financières (2023)

¹²⁶ Cf. annexe n° 8.

Tableau n° 18 : activité par travailleur social

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Personnes en information par ETPT</i>	39,6	34,9	42,8	55,3	65,5
<i>Personnes en information par ETPT stricto sensu</i>	46,6	41,1	50,4	65,0	77,1
<i>Personnes en accompagnement par ETPT</i>	60,5	40,9	46,0	56,0	57,4
<i>Personnes en accompagnement par ETPT stricto sensu</i>	71,2	48,1	54,1	65,9	67,5
<i>Rendez-vous honorés par ETPT</i>	300,7	161,3	219,9	274,8	271,8
<i>Rendez-vous honorés par ETPT stricto sensu</i>	353,8	189,8	258,7	323,3	319,7

Source : analyse des bases de données du département réalisée par les juridictions financières (2023)

L'exploitation des bases de données¹²⁷ montre, elle, que le nombre de personnes suivies par travailleur social dans sa file active est de près de 123 en 2022 (dont 57 en accompagnement et 66 en information) contre 100 en 2018 (dont 60 en accompagnement et 40 en information). En retraitant les fonctions d'expertise afin de ne retenir que les missions d'accompagnement social *stricto sensu*, le nombre de personnes suivies par TS est de 145 en 2022 (dont 68 en accompagnement et 77 en information) contre 118 en 2018 (dont 71 en accompagnement et 47 en information).

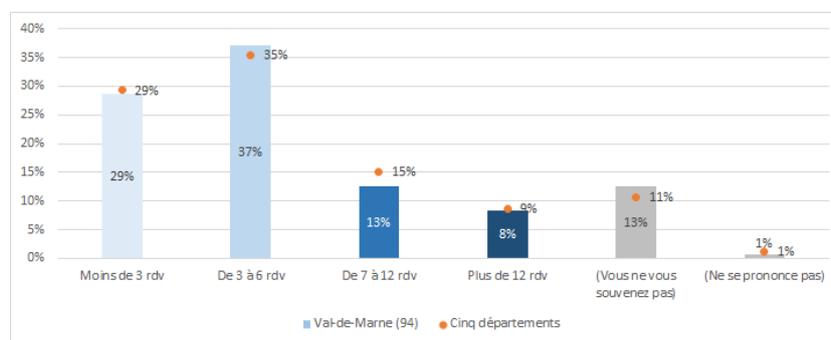
Il découle également des données transmises par le département que les files actives comprennent 68 474 personnes en séquence accueil (moins de trois rendez-vous), soit une part de 71 %, confirmant la primauté accordée à cette phase. Enfin, il peut être noté que 33 970 dossiers clôturés figurent dans Orias (soit 26 % des personnes répertoriées dans les bases), correspondant aux séquences « mise en veille » ou « à archiver ». Ces données sont néanmoins à interpréter avec précaution car la répartition par séquence selon le nombre de rendez-vous est, en réalité, théorique, et les rendez-vous sont sollicités avant tout par les personnes. Par ailleurs, le département a transmis une liste de 5 914 personnes avec un accompagnement en cours (à la fin avril 2023) ayant bénéficié de trois rendez-vous au minimum sur les 12 derniers mois, de laquelle il ressort que les chiffres sont beaucoup plus bas : 4 948 personnes relèvent de la

¹²⁷ Cf. annexe n° 11.

séquence 3 à 6 rendez-vous sur les 12 derniers mois, et 966, de la séquence plus de 6 rendez-vous sur les 12 derniers mois.

L'enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées montre que les répondants ont eu, pour 37 % d'entre eux, 3 à 6 rendez-vous au cours de l'année écoulée ou dans la dernière année de leur accompagnement, pour 29 %, moins de 3 rendez-vous, pour 13 %, de 7 à 12 rendez-vous, et pour 8 %, plus de 12 rendez-vous, soit un total de 21 % pour 7 rendez-vous et plus contre 24 % en moyenne dans les départements de l'échantillon¹²⁸. Le nombre de rendez-vous honorés par personne et par an est en moyenne de 2,5 sur 2018-2022, et de 3,6 en ne prenant en considération que les personnes en réel accompagnement (et non en information), avec une tendance à la baisse sur la période (de 4,2 à 3,4). Ces données sont confirmées par celles de l'analyse des dossiers individuels qui montre une baisse du nombre moyen de rendez-vous par accompagnement et par an, de 4,6 en 2018 à 3,7 en 2022¹²⁹. Si la diminution du nombre de postes pourvus constitue un élément d'explication, ces chiffres, comparativement peu élevés, illustrent aussi des marges de progrès dans l'intensité de l'accompagnement social en termes de nombre annuel de rendez-vous à offrir aux personnes accompagnées.

Graphique n° 10 : nombre annuel de rendez-vous



Source : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées réalisée par les juridictions financières (2023)

¹²⁸ Cf. annexe n° 10.

¹²⁹ Cf. annexe n° 9.

**Tableau n° 19 : nombre moyen de rendez-vous
par accompagnement et par an**

	2018	2019	2020	2021	2022
Val-de-Marne	4,61	4,5	3,71	3,93	3,71
Ensemble des départements de l'échantillon	3,68	3,62	3,3	3,72	4,12

Source : analyse de dossiers individuels réalisée par les juridictions financières (2023)

En outre, 35 % des personnes interrogées indiquent que la fréquence des rendez-vous n'était pas régulière (suivies de 20 % estimant une fréquence d'un rendez-vous par mois). Concernant les personnes interrogées bénéficiant de 7 rendez-vous ou plus par an, l'enquête précitée indique qu'elles sont majoritairement des hommes, âgés de 45 ans et plus, en couple avec enfant(s), et dont le revenu net du foyer par mois est de moins de 500 €. En termes de problématiques d'accompagnement, elles disent avoir, à 44 %, quatre problématiques ou plus.

Concernant le nombre de rendez-vous par travailleur social, l'exploitation des bases de données¹³⁰ montre qu'il s'élève à 272 en 2022 contre 301 en 2018, avec une forte baisse en 2019 (à 161 mais ce chiffre est à prendre avec réserve en raison de l'incohérence des données 2019). En se fondant sur 218 jours travaillés en 2022¹³¹, cela donnerait une moyenne de moins de 1,3 rendez-vous par jour par travailleur social, ce qui est faible. En retraitant les missions d'expertise afin de ne considérer que les fonctions d'accompagnement social *stricto sensu*, le nombre de rendez-vous par TS atteint 320 en 2022 (contre 354 en 2018), soit une moyenne de 1,5 rendez-vous par jour par TS, ce qui reste faible.

Les entretiens menés lors de l'enquête et l'exploitation des bases de données confirment l'absence d'objectifs mesurables assignés aux travailleurs sociaux qui permettraient de faire ressortir des indicateurs sur la durée (avec distinction selon le type d'accompagnement), la sortie de l'accompagnement (accession à l'autonomie), ou encore le respect d'un nombre cible de rendez-vous par an.

¹³⁰ Cf. annexe n° 11.

¹³¹ Correspondant à la durée annuelle du temps de travail en 2022. En 2023, il est prévu que la durée légale de 1 607 heures s'applique mais avec 10 jours de RTT supplémentaires pour les travailleurs sociaux.

CONCLUSION

Le processus d'accompagnement repose, encore aujourd'hui, sur le SDASP de 2013 qui organise le parcours de la personne en trois séquences (accueil, suivi, accompagnement). Si ce séquençage se fonde normalement sur un nombre de rendez-vous fixés dans l'année écoulée, ce critère n'est que théorique. En pratique, il dépend de chaque EDS, voire de chaque travailleur social, selon la situation de la personne, ce qui ne facilite pas la cohérence des données de séquençage saisies dans le système d'information social Orias. Tenu encore aujourd'hui en format papier, le dossier social individuel, s'il est pratique pour le travailleur social, ne comporte aucun bilan d'accompagnement et ne permet pas de mesurer son efficacité.

Il n'y a pas d'objectifs ni d'indicateurs mesurables assignés aux travailleurs sociaux en termes de durée ou de sortie de l'accompagnement, ni de nombre de rendez-vous par an pour une personne accompagnée. Les études menées par les juridictions financières montrent que le nombre moyen de dossiers suivis par un travailleur social dans sa file active est de près de 132 dans le Val-de-Marne, un chiffre légèrement supérieur à la moyenne de l'échantillon de l'enquête (129). Cependant, le nombre de rendez-vous par travailleur social s'élève à 272 en 2022 (320 en retraitant les missions d'expertise), soit environ 1,5 rendez-vous par jour de travail pour chaque travailleur social, et le nombre de rendez-vous par personne accompagnée et par an est en diminution, passant de 4,6 en 2018 à 3,7 en 2022, des chiffres bas illustrant l'existence de marges de progrès dans l'intensité de l'accompagnement. La proportion de personnes accompagnées avec 7 rendez-vous ou plus n'est que de 21 % (contre une moyenne de 24 % dans les départements de l'enquête). La durée moyenne d'un accompagnement est de 885 jours dans le Val-de-Marne ; elle est inférieure à celle constatée dans les départements de l'échantillon (990 jours).

Tel que pratiqué dans le Val-de-Marne, l'accompagnement vise en priorité à accueillir les primo-demandeurs et à répondre à leurs sollicitations. La primauté est donc mise sur l'accueil et l'accès aux droits, phase dans laquelle les travailleurs sociaux sont appuyés par les assistants administratifs des EDS. La proportion des personnes accueillies bénéficiant d'un réel accompagnement n'est estimée qu'à 47 % en 2022. La démarche « d'aller vers » est trop peu développée. Dès lors, la sortie de l'accompagnement social, au sens d'accession de la personne à l'autonomie, n'est pas définie, ni formalisée, ni mesurée. Elle correspond principalement, au cas d'espèce, à la situation où la personne n'a plus de contacts auprès d'un travailleur social au bout d'un an, auquel cas son dossier est « mis en veille » dans Orias mais jamais supprimé.

Chapitre IV

La gestion des travailleurs sociaux

au défi de l'attractivité

Au sein du service ressources et initiatives (SRI) de la Dasipe existe une mission RH et moyens généraux (MRH-MG) de huit agents, chargée du pilotage RH des agents de la direction, dont les travailleurs sociaux, en lien avec la DRH du département (rattachée directement au DGS depuis la réorganisation des services en 2022). Le principal enjeu pour cette entité est la question de l'attractivité d'un métier pourtant reconnu, problème persistant malgré une amélioration récente du niveau de rémunération.

I - Des enjeux d'attractivité et un profil professionnel très majoritairement féminin

Les postes vacants font l'objet d'une publication (sites internet, revues spécialisées). Le département développe le pré-recrutement auprès des écoles de formation (y compris de boursiers) et communique sur les métiers du social, par exemple sur les réseaux sociaux. Le recrutement constitue un enjeu d'attractivité pour le département. Dans sa réponse aux observations provisoires, ce dernier insiste sur la désaffection des métiers dits du « care » qui se traduit par une extrême difficulté à recruter des travailleurs sociaux dans le secteur public comme dans le secteur privé, et ce particulièrement en Île-de-France.

La fiche de poste des travailleurs sociaux polyvalents concerne principalement le métier d'assistant social en EDS, relevant du cadre

d'emplois des assistants territoriaux socio-éducatifs (ATSE), dont les certifications requises ont trait au diplôme État d'assistant de service social. Elle précise que « l'assistant(e) social(e) en EDS a pour mission d'accueillir, accompagner et soutenir les publics dans leur accès aux droits, l'insertion et le développement de leur autonomie »¹³². Les compétences attendues ont trait aux connaissances (techniques d'entretien, environnement institutionnel et réglementaire, outils bureautiques) et aux méthodes d'analyse. Il est à noter qu'à aucun moment l'utilisation du logiciel Orias n'est mentionnée dans la fiche de poste alors qu'elle est indispensable en termes de mesure de l'activité¹³³. L'autre profil de poste de travailleur social polyvalent est celui de Cesf en EDS, avec l'objectif d'en avoir une dans chaque espace. Relevant du même cadre d'emplois des ATSE, ses fonctions et les compétences attendues sont les mêmes que celles d'assistant social, avec néanmoins une spécialisation sur les sujets de budget du ménage. Ils assurent une partie des mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp)¹³⁴. Selon l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux polyvalents du département¹³⁵, celles-ci ont, à 92,4 %, un diplôme d'assistant social, à 6,3 % un diplôme de Cesf, et à 1,3 % un autre diplôme équivalent.

L'âge moyen des travailleurs sociaux polyvalents est de 40 ans. Ce chiffre est stable depuis 2018. L'ancienneté moyenne est de 11,1 années en 2022 et tend à baisser légèrement depuis 2018 (elle était de 11,7 ans). Ces données du département sont confirmées par l'enquête d'opinion précitée qui montre que la tranche d'âge majoritaire est celle des 35 à 45 ans (46,8 %), et que beaucoup (35,4 %) ont une ancienneté entre dix et 20 ans.¹³⁶

Les professionnels sont, sur la période 2018-2022, de sexe féminin à 95 % et de sexe masculin à 5 %. Ces données rejoignent celles

¹³² Cf. détail des missions de l'assistant social en EDS en annexe n° 4.

¹³³ Les juridictions financières constatent que les fiches de certains postes, ouverts au recrutement et publiés sur le site internet du département en 2024, mentionnent dans l'expérience requise : « À acquérir au cours de l'activité : progiciels, Elise, Chronotime, Coriolis, Posactes ». Il pourrait en être de même concernant l'outil Orias dans les fiches de poste des travailleurs sociaux.

¹³⁴ Le dispositif Masp concerne la protection des adultes vulnérables qui n'ont pas de problèmes psychologiques ou psychiques. Il se distingue des mesures judiciaires d'accompagnement et nécessite la perception d'une prestation sociale. Il se décline en trois niveaux, déterminés par une évaluation de la situation de la personne.

¹³⁵ Cf. annexe n° 8.

¹³⁶ Une part de 30,4 % a moins de 35 ans (dont 6,3 % pour les moins de 25 ans) et une part de 22,8 % a plus de 45 ans (dont 8,9 % pour les plus de 55 ans). Sur l'ancienneté, 22,8 % des travailleurs sociaux interrogés ont indiqué avoir moins de cinq ans dans le métier, 24 % entre cinq et dix ans, et 17,7 % plus de 20 ans.

de l'enquête d'opinion (94 % de femmes parmi les répondants et 6 % d'hommes).

Enfin, comme vu précédemment, les secrétaires administratifs dans les EDS jouent un rôle important en matière d'accueil et de saisie des informations sur le logiciel Orias, en appui des travailleurs sociaux.¹³⁷

II - Des travailleurs sociaux qui s'estiment bien formés et utiles, avec une perception contrastée de leurs conditions de travail

Les travailleurs sociaux estiment en grande majorité que leur formation initiale les a correctement préparées à l'accompagnement social¹³⁸, en particulier les stages, et que la formation continue dont elles peuvent bénéficier au département sur les sujets liés à leur métier est adaptée (violences intrafamiliales, protection de l'enfance, ethnoculturalité etc.). Ce sentiment est confirmé par l'enquête d'opinion auprès d'eux dont 57 % sont tout à fait d'accord ou d'accord avec l'affirmation « ma formation initiale m'a bien préparé(e) à l'accompagnement social », et autant avec celle disant « ma formation continue me permet d'être efficace dans l'accompagnement social »¹³⁹. Pour autant, les aspects relatifs à la formalisation des parcours individuels et à l'utilisation des outils informatiques métiers (application Orias notamment) font en partie défaut, selon eux.

Les données portant sur la formation transmises par le département sont parcellaires puisqu'elles se limitent aux informations sur la formation continue figurant dans la Calpae. Celles-ci indiquent un budget dédié d'environ 0,13 M€ par an. Elles mettent aussi en évidence une progression du nombre de formations faites sur le numérique (243 travailleurs sociaux ont bénéficié d'une formation en la matière en 2022-2023 contre 83 en

¹³⁷ Le département a ainsi défini une fiche de poste de collaborateur en EDS de niveau 1, chargé spécifiquement de l'accueil (en particulier physique et téléphonique) et d'une assistance administrative aux travailleurs sociaux, et une fiche de poste de collaborateur en EDS de niveau 2 qui, en plus, assure aux personnes reçues l'accès à l'ensemble de leurs droits sociaux et garantit un suivi administratif de leur dossier.

¹³⁸ Les travailleurs sociaux rencontrés lors de l'enquête ont suivi un cursus dédié dans diverses écoles : institut régional de travail social, école supérieure de travail social, institut de recherche et de formation à l'action sociale, école de service social de la caisse d'assurance maladie, institut universitaire de technologie, université...

¹³⁹ Cf. annexe n° 8.

2019-2020), la participation des personnes, le développement social ou encore les territoires. En revanche, bien qu'en hausse, le nombre de formations sur « l'aller vers » reste limité (46 en 2022-2023).¹⁴⁰

Enfin, l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux permet de donner des éléments sur la perception des répondants concernant leurs conditions de travail, dont seulement 26,6 % indiquent qu'ils sont globalement satisfaits dans leur quotidien (contre 41,4 % pour la moyenne de l'échantillon), et seulement 19 % qu'ils sont à l'aise avec le nombre de dossiers qu'ils suivent (contre une moyenne de 31,4 %). Moins de 9 % estiment disposer des moyens administratifs suffisants pour accompagner les personnes (contre 21,8 % pour la moyenne de l'échantillon). Pour autant, près de 61 % considèrent être utiles dans leur travail (68 % pour la moyenne des départements de l'échantillon).

III - Un temps de travail avantageux et un absentéisme bas, mais un poids des tâches administratives important et une forte rotation dans les postes

Le département a souhaité régulariser le temps de travail et adopté, en octobre 2022, un règlement, entré en vigueur en 2023. Celui-ci fixe sa durée annuelle à 1 607 heures (contre 1 529,5 heures auparavant), avec différents cycles et sujétions particulières selon les métiers au titre de la pénibilité qui permettent aux agents concernés de disposer de jours de réduction du temps de travail (RTT) supplémentaires par rapport au droit commun. Mais il s'avère qu'environ 45 % des agents du département bénéficient de tels jours, ce qui est avantageux. C'est le cas des agents de la Dasipe, en particulier les travailleurs sociaux¹⁴¹. Lors de l'enquête, le département a admis que dans les autres départements franciliens, les travailleurs sociaux ne disposaient pas de tels jours en plus. Dans sa réponse aux observations provisoires, le département précise que les jours de pénibilité ont fait l'objet d'un recours préfectoral dans le cadre de son contrôle de légalité en 2023, et qu'ils ont été depuis suspendus.

¹⁴⁰ Cf. données sur la formation en annexe n° 5.

¹⁴¹ À raison de 10 jours supplémentaires par an pour pénibilité pour les Reds et responsables adjoints des EDS et les travailleurs sociaux, 7 jours pour les agents administratifs et les CIP, et 4 jours pour les Resot.

Les travailleurs sociaux peuvent, par ailleurs, télétravailler jusqu'à 20 jours par an, sur le fondement d'un règlement adopté en octobre 2020 qui définit les critères d'éligibilité ainsi que les modalités de mise en œuvre et d'aide du département (10 € nets par mois).

D'après l'étude de 2020 sur l'évaluation de l'accompagnement social (cf. chapitre V sur ses effets de l'accompagnement), les tâches ayant trait à l'accueil individuel et physique, toutes séquences confondues, représentent entre 12 et 16 heures de travail par semaine, soit environ 34 % à 46 % du temps de travail hebdomadaire, le reste du temps étant consacré à de la gestion administrative, à des contacts dématérialisés, ou encore à l'organisation et aux réunions internes ainsi qu'à des actions collectives. Ce poids des « tâches d'accompagnement sans contact avec la personne » est confirmé par l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux¹⁴², avec une part de l'emploi du temps qui leur est accordé de 24,3 % en moyenne dans le Val-de-Marne, contre moins de 20 % dans les départements de l'échantillon, et, à l'inverse, une proportion de 40,8 % du temps de travail consacrée à l'accompagnement individuel, contre plus de 45 % dans l'échantillon. Plus de 59 % des répondants estiment ne pas avoir suffisamment de temps à consacrer aux personnes accompagnées, contre moins de 46 % dans l'échantillon. Ces données mettent en évidence la nécessité de mieux suivre les personnes sans pour autant accroître le temps des tâches administratives, ce qui suppose une organisation du travail et des outils utilisés adéquats.

D'après les données du département, le taux d'absentéisme des travailleurs sociaux polyvalents est en augmentation, passant de 5,7 % en 2018 à 8 % en 2022. Pour autant, il reste inférieur à l'absentéisme global du département, estimé à 9,2 % en fin de période.

Comme vu précédemment, le nombre de vacances de postes est en forte progression chez les travailleurs sociaux polyvalents (63 en 2022 contre 10 en 2018).¹⁴³

¹⁴² Cf. annexe n° 8.

¹⁴³ Ce qui confirme l'existence de tensions dans le recrutement de travailleurs sociaux dans le département en raison, notamment, de l'attractivité de la ville de Paris et de grandes collectivités en province.

Tableau n° 20 : mouvements des travailleurs sociaux polyvalents

	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre d'arrivées</i>	52	52	49	17
<i>Nombre de départs</i>	52	64	61	45
<i>Balance des mouvements</i>	0	-12	-12	-28

Source : juridictions financières, d'après les données du département

La rotation est également importante. Si en 2019, le nombre d'arrivées a contrebalancé celui des départs (à hauteur de 52), il y a eu plus de départs de travailleurs sociaux que d'arrivées les années suivantes.¹⁴⁴

IV - Une rémunération moyenne en progression en 2022, dans un contexte économique inflationniste

La rémunération mensuelle brute moyenne des travailleurs sociaux polyvalents est de 2 981 € en 2022¹⁴⁵, en progression de 14 % depuis 2018, avec une hausse marquée en 2022, qui s'explique par l'augmentation du point d'indice (+ 3,5 %) et des mesures du « Ségur de la santé ».¹⁴⁶

Pour le seul régime indemnitaire, les montants connaissent une progression globale de 13 % entre 2018 et 2022. Pour autant, il peut être noté une stagnation depuis 2020. Le département a instauré, à partir de 2017, le régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP). Néanmoins, au lieu de prendre une délibération sur un règlement, il a décidé de délibérer

¹⁴⁴ L'écart s'est accru en 2022 avec 45 départs contre seulement 17 arrivées. Néanmoins, les rapports d'activité des services 2021 et 2022 indiquent des données différentes avec, en 2022, 69 recrutements d'assistants sociaux et Cesf (59 en 2021, dont 16 boursiers), 13 mobilités internes et une réintégration en 2021. Les souhaits de mobilité professionnelle sont, pour autant, importants (48 entretiens sur le sujet en 2021).

¹⁴⁵ Pour un âge moyen de 40 ans. Cf. détail des rémunérations en annexe n° 2.

¹⁴⁶ Le « Ségur de la santé » désigne les consultations nationales que le gouvernement a eues avec les acteurs du système de soins à partir de 2020, à la suite de la crise sanitaire, et qui se sont traduites, notamment, par des revalorisations salariales pour certaines catégories d'agents des filières sociales et médico-sociales.

spécifiquement sur chaque cadre d'emplois concerné¹⁴⁷. Ainsi, le RIFSEEP en vigueur en 2022 repose sur une trentaine de délibérations, ce qui rend son suivi complexe. Celui-ci a été étendu aux agents relevant du cadre d'emplois des ATSE en 2021 mais, comme pour l'ensemble des cadres d'emplois du département, les montants de CIA ont été fixés de façon forfaitaire avec des niveaux particulièrement bas. Lors de l'enquête, le département a souligné que le régime, tel que mis en place sous la mandature précédente, était complexe et ne favorisait pas son attractivité en termes de rémunération, et qu'il souhaitait le refondre d'ici la fin 2023.

Les travailleurs sociaux bénéficient par ailleurs, comme tous les agents du département, d'une prime annuelle versée au titre des avantages collectivement acquis. Enfin, en 2020, les agents particulièrement mobilisés durant la crise sanitaire ont reçu une prime exceptionnelle covid, et le département a versé une indemnité inflation en 2022.

¹⁴⁷ De plus, à la suite de remarques du contrôle de légalité sur des imprécisions concernant l'attribution du complément indemnitaire annuel (CIA), il a dû redélibérer sur l'ensemble de ses textes en 2019.

CONCLUSION

Les travailleurs sociaux polyvalents sont très majoritairement des assistants sociaux en EDS, auxquels s'ajoutent quelques conseillers en économie sociale et familiale. Leurs fiches de poste précisent leurs missions, qui s'inscrivent dans le cadre du SDASP, ainsi que les compétences attendues. Ils s'estiment correctement formés. Bien qu'en progression, leur absentéisme est plus bas que la moyenne des agents du département.

Si le département déploie divers outils pour favoriser leur recrutement (pré-recrutement dans les écoles de formation, réseaux sociaux, communication), leur rotation est importante. La vacance de postes est en forte progression (63 en 2022 contre 10 en 2018), illustrant les difficultés d'attractivité auxquelles il fait face pour recruter des travailleurs sociaux.

Le département a adopté, fin 2022, un règlement sur le temps de travail fixant la durée annuelle à 1 607 heures. Pour autant, les travailleurs sociaux polyvalents disposent de 10 jours de RTT supplémentaires au titre de la pénibilité, ce qui est avantageux. Le règlement est pendant devant le tribunal administratif.

Il ressort des enquêtes statistiques menées en 2023 par les juridictions financières que le poids des tâches d'accompagnement sans contact avec la personne est particulièrement élevé dans le Val-de-Marne (près de 25 % du temps de travail), comparé à celui constaté dans les autres départements de l'échantillon (moins de 20 % en moyenne).

Enfin, leur rémunération s'inscrit dans le cadre du RIFSEEP, mis en place par le département depuis 2017. Elle a progressé globalement de 14 % depuis 2018. Le département souhaite refondre son régime en 2023.

Chapitre V

Des effets contrastés

de l'accompagnement

Les effets de l'accompagnement social sont globalement mal mesurés et peu évalués. Les rares études existantes suggèrent un effet modeste sur la trajectoire des personnes.

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

Les effets de l'accompagnement social généraliste ne sont pas évalués, les personnes accompagnées dans le cadre d'un contrat d'engagement réciproque étant mieux suivies.

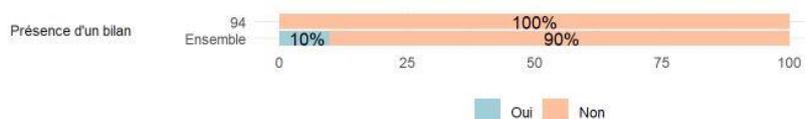
A - L'absence de mesure de fin de l'accompagnement social

Comme vu précédemment, la sortie de l'accompagnement social, au sens d'accession de la personne à l'autonomie, n'est pas formalisée ni mesurée, notamment au travers d'un bilan. Aucune durée cible n'est fixée lors d'un accompagnement¹⁴⁸. L'exploitation des bases de données du

¹⁴⁸ D'après l'étude de 2020 sur l'évaluation de l'accompagnement social, 27 % des personnes relevant de la séquence accompagnement ont une ancienneté dans le dispositif de 5 ans et plus (et 22 % ont une ancienneté de 2 à 5 ans), contre 40 % pour une ancienneté inférieure à 1 an.

département montre que sur une liste de 11 indicateurs de bilans et sorties ciblés par les juridictions financières, aucun n'est disponible ou calculé.¹⁴⁹

Graphique n° 11 : proportion de bilans d'accompagnement dans les dossiers individuels



Source : analyse de dossiers individuels réalisée par les juridictions financières (2023)

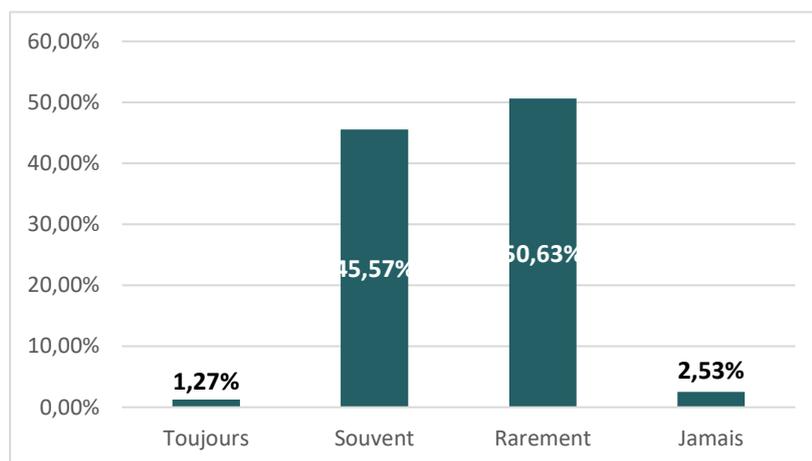
Ce constat d'absence de mesure des effets est corroboré par l'enquête d'opinion réalisée auprès des travailleurs sociaux ; ces derniers estiment, à 46,8 %, que les effets de l'accompagnement social sont mesurables (dont 1,3 % qu'ils le sont toujours), mais à 50,6 % qu'ils sont rarement mesurables (un taux semblable à celui de 50 % dans les départements de l'échantillon), et 2,5 %, jamais mesurables (contre moins de 1 % dans l'échantillon).¹⁵⁰

L'enquête précitée indique également que 45,6 % des travailleurs sociaux interrogés considèrent que la méthode la plus efficace pour mesurer les effets de l'accompagnement social est de recueillir l'avis des professionnels contre 39,5 % pour la moyenne des départements. Le recueil de l'opinion des personnes accompagnées, via par exemple des enquêtes de satisfaction, n'est citée qu'à 44,3 % contre 53,4 % pour la moyenne de l'échantillon.

Il ressort des entretiens avec les travailleurs sociaux que les progrès vers l'autonomie des personnes accompagnées sont constatés de façon empirique, quand lesdites personnes les sollicitent moins car parvenant à réaliser leurs actes de la vie courante. Il n'y a donc pas d'indicateurs de sortie de l'accompagnement social.

¹⁴⁹ Cf. annexe n° 11.

¹⁵⁰ Cf. annexe n° 8.

Graphique n° 12 : la mesure des effets de l'accompagnement social

Source : enquête d'opinion auprès des travailleurs sociaux réalisée par les juridictions financières (2023)

B - Les personnes bénéficiaires du RSA font l'objet d'un suivi plus précis

Les seuls indicateurs de sortie dont dispose le département, à travers son logiciel Orias, concernent les bénéficiaires du RSA en matière d'insertion¹⁵¹. Mais comme vu précédemment, la fiabilité et la cohérence des données peuvent être interrogées. En outre, il n'y a pas d'indicateurs sur le nombre total de premiers rendez-vous d'accompagnement fixés ni sur les délais en la matière.¹⁵²

¹⁵¹ Cf. données relatives à l'insertion des personnes bénéficiaires du RSA en annexe n° 6.

¹⁵² Alors qu'il s'agit d'un indicateur figurant dans la Calpac, dont le rapport d'exécution 2023 mentionne que « des inconnues subsistent dans les définitions opérées par notre éditeur logiciel, ce qui ne nous permet pas de déterminer les différents délais à partir de l'incrémentation d'un nouvel entrant ».

Tableau n° 21 : nombre de contrats d'engagement réciproque (CER)

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de CER en cours de validité au 31/12	4 110	4 625	3 994	5 248	5 505

Source : juridictions financières, d'après les tableaux de bord de la DG du département

Le nombre de nouveaux entrants dans le dispositif insertion est en légère diminution, passant de près de 24 000 en 2018 à 22 100 en 2022. Bien qu'en augmentation, le nombre de CER en cours de validité reste faible en fin de période (5 505 en 2022¹⁵³), et est inférieur au nombre de constats de carence depuis 2021 (8 271 en 2022). Les nombres de personnes orientées et entrées dans des actions de l'offre d'insertion sont en chute, de même que le nombre de personnes sorties, malgré une remontée en 2022. Ces données confirment que jusqu'en 2021, l'insertion ne constituait pas véritablement une thématique prioritaire de l'accompagnement.

Fin 2022, le nombre total de personnes en orientation était de 46 091 : 23 326 orientées vers une RUS (dont 6 908 durant l'année 2022 par le biais des EDS et des espaces d'insertion et 6 343 par les CCAS et les associations conventionnés), et 22 765 orientées vers une Rupe (dont 4 596 durant l'année 2022 par le biais des EDS et des espaces d'insertion et 3 200 par les CCAS et les associations conventionnés).

II - Des études qui montrent que le processus d'accompagnement social peut être amélioré

Des études ponctuelles sur les effets du processus d'accompagnement social qui montrent des impacts limités

¹⁵³ Source : tableau de bord 2022 de la DG. Le rapport d'activité des services 2022 indique, lui, 6 000 CER, chiffre qui s'appliquerait plutôt à la situation au moment du contrôle en juin 2023.

A - Des études portant sur le RSA et l'insertion qui confirment la prédominance d'un accompagnement de type ponctuel

Le département réalise, chaque année, un « portrait du Val-de-Marne », comprenant les principales données socio-démographiques et économiques du territoire. Il évalue également ses dispositifs et schémas à travers des enquêtes et études, menées notamment par sa Demo.¹⁵⁴

Concernant plus spécifiquement l'accompagnement social, une thèse universitaire a été soutenue en janvier 2020, portant sur le non-recours dans l'action sociale de proximité du département du Val-de-Marne¹⁵⁵. S'il ne s'agit pas d'une étude proprement dite, la thèse permet de retracer les grandes étapes de l'accompagnement social depuis le début des années 2000.

Avec l'appui d'un cabinet conseil, le département a procédé à une évaluation de son dispositif d'insertion en 2017 qui a mis en exergue des constats tels qu'un faible renseignement des données socio-professionnelles des personnes dans le logiciel dédié lors de l'instruction, des entretiens d'orientation insuffisamment qualitatifs, un taux de contractualisation (CER) faible, et une prédominance d'une logique d'accompagnement ponctuel plutôt que d'un véritable accompagnement social dans les EDS¹⁵⁶. Ces constats restent d'actualité aujourd'hui.

B - Une étude portant sur l'évaluation de l'accompagnement social en 2020 qui n'identifie que des effets limités, corroborée par les analyses réalisées par les juridictions financières en 2023

Le département a souhaité, par la suite, réaliser une nouvelle étude afin d'actualiser son SDASP de 2013, en faisant appel à un cabinet extérieur. Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) de 2019, relatif à l'accord-cadre sur l'étude, reprend une partie des constats

¹⁵⁴ Il a ainsi réalisé une étude sur le RSA et la pauvreté en 2019, portant principalement sur l'évolution des données socio-économiques dans le Val-de-Marne, dans la continuité d'une étude réalisée par la Caf.

¹⁵⁵ Amélie Maze, *L'action sociale de proximité à l'épreuve du non-recours ; étude du département du Val-de-Marne*, thèse soutenue le 24 janvier 2020, Université Grenoble Alpes.

¹⁵⁶ Cf. principaux constats de l'étude de 2017 en annexe n° 7.

précités : une tendance au délaissement de l'accompagnement social dans le parcours des usagers, une formalisation faible du projet des personnes, des travailleurs sociaux faisant peu de prescriptions vers l'offre d'insertion, une dynamique de « l'aller vers » encore émergente. Il relève également une baisse de la fréquentation dans les EDS depuis 2018¹⁵⁷. Sur la base de ces constats, et avec l'appui du cabinet conseil qu'il a retenu, le département a initié son étude en 2019 et l'a finalisée en 2020. Celle-ci porte sur l'évaluation du suivi et de l'accompagnement social. Elle a été menée en parallèle d'une enquête portant sur la qualité de l'accueil qui a débouché sur une démarche départementale spécifique en la matière en 2021.¹⁵⁸

« L'aller-vers »

S'il n'existe pas de définition officielle de « l'aller-vers », des études et des travaux permettent d'en éclairer les contours et les enjeux. Ainsi, l'aller-vers ne se limite pas à la lutte contre le non-recours, et s'entend comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique pro-active, pour entrer en relation avec ces publics.¹⁵⁹

L'étude cherche à répondre à trois questions¹⁶⁰. La première est de savoir si l'organisation et le cadre d'intervention permettent l'appropriation et la mise en œuvre locale des principes du SDASP. Sur ce point, elle confirme que les séquences (accueil, suivi, accompagnement) sont peu en phase avec les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et donnent lieu à une diversité d'interprétations, avec une primauté accordée à l'accueil (accès aux droits), la séquence accompagnement étant insuffisamment investie. La seconde question est de savoir si les pratiques d'accompagnement sont adaptées aux profils et aux besoins des publics. L'étude fait ressortir que l'ouverture de droits constitue la porte d'entrée et que beaucoup de travailleurs sociaux ont le sentiment de n'étudier que le sujet de l'aide financière, l'accompagnement étant traité en surface. Elle

¹⁵⁷ Cf. principaux éléments de contexte du CCAP en annexe n° 7.

¹⁵⁸ « Projet accueil en EDS » porté en transversalité par la Dasipe avec la direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse et la direction de la PMI et promotion de la santé, portant sur tous les accueils (physique, téléphonique, numérique), avec des formations.

¹⁵⁹ Source : ministère de la santé.

¹⁶⁰ Cf. principaux constats de l'étude de 2020 en annexe n° 7.

confirme que la formalisation est insuffisante et que l'insertion professionnelle demeure une thématique peu investie. Les travailleurs sociaux ont une difficulté à aller au-delà des demandes exprimées, ce qui peut créer un hiatus entre leurs pratiques et les besoins réels des personnes. La troisième question est de savoir si l'accompagnement social contribue à résoudre les problématiques des personnes et permet une évolution positive de leurs parcours personnels. Si l'accompagnement permet de sécuriser leurs conditions matérielles d'existence et de leur apporter des conseils utiles dans un environnement institutionnel complexe ainsi qu'un soutien moral, l'étude souligne des parcours bloqués et une autonomisation qui demeure partielle pour une partie des publics. Au final, seulement 23 % des accompagnements trouvent une résolution des problématiques avec une sortie des files actives¹⁶¹. En conclusion, l'étude propose différents axes d'amélioration : travailler sur la demande non exprimée, coconstruire le parcours de l'utilisateur (formulation d'un projet, bilans d'étape), soutenir et guider les pratiques (par un référentiel de bonnes pratiques, une clarification des tâches, la formation, l'encadrement), et s'appropriier et mobiliser les outils et les partenariats (cartographie, animation du réseau des partenaires).

L'enquête d'opinion réalisée par les juridictions financières auprès des travailleurs sociaux polyvalents¹⁶² confirme plusieurs constats précités, en particulier un faible taux de sorties positives (liées à des progrès vers l'autonomie et l'insertion), chiffré à seulement 37,9 % dans le Val-de-Marne contre 40,5 % dans les départements de l'enquête (et à près de 65 % dans le réseau des CAF). Les principaux obstacles rencontrés sont les freins trop lourds qu'ont les personnes accompagnées, les problèmes de santé, et l'absence de structures pour la garde d'enfants, ainsi que, dans les autres thèmes mentionnés, les problèmes liés au logement.

Tableau n° 22 : pourcentage de sorties positives

%	Val-de-Marne	Échantillon de six départements	Réseau des CAF
Moyenne	37,86	40,50	64,97

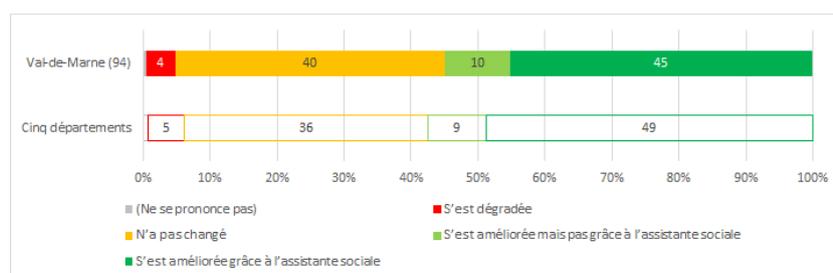
Source : enquête d'opinion auprès des travailleurs sociaux réalisée par les juridictions financières (2023)

¹⁶¹ Certaines situations apparaissent inextricables, sans véritables débouchés vers l'autonomie comme, par exemple, celles de personnes présentant des troubles psychiatriques.

¹⁶² Cf. annexe n° 8.

Concernant l'enquête auprès des personnes accompagnées, si une courte majorité (55 %) des personnes interrogées estime que leur situation personnelle s'est améliorée, dont 45 % grâce au travailleur social, chiffres que relève le département dans sa réponse aux observations provisoires, ces ratios sont inférieurs aux moyennes constatées dans les départements de l'échantillon (respectivement de 58 % et de 49 %) et elles sont 40 % à considérer dans le Val-de-Marne qu'elle n'a pas changé (contre 36 % en moyenne dans lesdits départements)¹⁶³. Les principales problématiques pour lesquelles elles jugent que leur situation ne n'est pas améliorée, voire s'est dégradée, concernent le logement, la santé, et des problématiques d'ordre familial, confirmant les données du sondage réalisé auprès des travailleurs sociaux, et la difficulté pour les travailleurs sociaux à répondre à des demandes auxquelles les politiques publiques dans leur ensemble peinent à apporter des solutions. Concernant le logement, dans sa réponse aux observations provisoires, le département souligne que la pénurie de logements sociaux corrélée au volume important de demandeurs constitue le frein principal, et que ses travailleurs sociaux gèrent la pénurie alors même que l'attribution de logement ne rentre pas dans le cadre de leurs missions. Il précise également que dans le Val-de-Marne, la raréfaction des professionnels de santé, et notamment des structures pouvant accompagner les personnes en souffrance psychique, est réelle.

Graphique n° 13 : évolution globale de la situation personnelle de la personne accompagnée



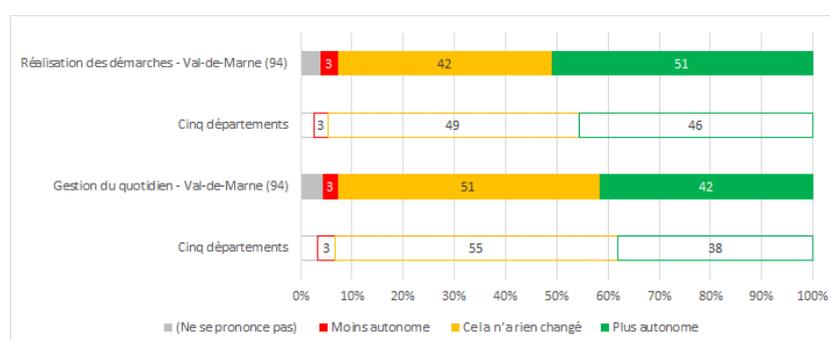
Source : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées réalisée par les juridictions financières (2023)

Pour autant, sur le plan de l'accès à l'autonomie, les personnes interrogées estiment, à 51 %, que le fait d'être accompagnées par un travailleur social les a rendues plus autonomes dans la réalisation de leurs démarches (contre 46 % en moyenne dans les départements de l'enquête),

¹⁶³ Cf. annexe n° 10.

et à 42 %, plus autonomes dans la gestion du quotidien (contre 38 % dans lesdits départements). L'accompagnement aurait donc des effets positifs même s'il ne permet pas de résoudre tous les problèmes.

Graphique n° 14 : impact sur l'autonomie de la personne accompagnée



Source : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées réalisée par les juridictions financières (2023)

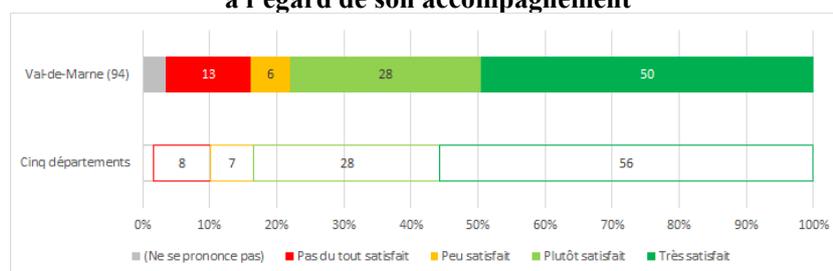
Plus le nombre de rendez-vous est élevé, plus la part des personnes interrogées considérant que leur situation s'est améliorée grâce à au travailleur social est importante : 60 % pour les personnes ayant eu 7 rendez-vous et plus contre 47 % pour 3 à 6 rendez-vous et 32 % pour moins de 3 rendez-vous. Il en est de même concernant la part des personnes s'estimant plus autonomes dans leur démarche ou la gestion du quotidien : 70 % pour les personnes ayant eu 7 rendez-vous et plus contre 51 % pour 3 à 6 rendez-vous et 54 % pour moins de 3 rendez-vous. Ces données confirment l'effet positif de l'accompagnement social dans la durée et la nécessité que son intensité soit accrue. Il ne s'agit pas pour le département d'offrir un plus grand nombre de rendez-vous à toutes les personnes suivies mais d'identifier, parmi celles ayant plus de 3 rendez-vous, le public cible pour lequel un nombre de rendez-vous plus important serait adapté.

L'analyse précitée indique aussi que la durée de l'accompagnement est majoritairement courte (inférieure à un an dans près de 40 % des cas, et d'un à deux ans dans un tiers des cas).¹⁶⁴

¹⁶⁴ Cf. annexe n° 9. Il ne faut pas confondre la durée de l'accompagnement de la personne et son ancienneté dans les bases de données du département (qui peut être beaucoup plus longue).

Enfin, l'enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées montre que 86 % des répondants considèrent que la relation établie avec le travailleur social qui les accompagne est une relation de confiance¹⁶⁵. De manière générale, elles sont satisfaites à titre personnel de l'accompagnement dont elles ont bénéficié à 78 %, même si la part des personnes très satisfaites n'atteint que 50 % contre 56 % pour la moyenne des départements de l'échantillon. À l'inverse, elles sont 19 % à exprimer une insatisfaction contre 15 % pour la moyenne desdits départements. Là encore, plus le nombre annuel de rendez-vous d'accompagnement est important, plus la satisfaction ressentie est élevée.

Graphique n° 15 : satisfaction globale de la personne à l'égard de son accompagnement



Source : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées réalisée par les juridictions financières (2023)

Si l'enquête précitée indique que 32 % des répondants n'expriment pas d'améliorations particulières à faire dans le futur pour mieux accompagner les personnes suivies par un travailleur social, une même proportion (32 %) souhaite des améliorations en termes d'organisation et de professionnalisme, 29 % des améliorations dans le contenu et la composition de l'accompagnement (dans les démarches, dans l'adaptation à leur situation personnelle...), et 21 % des améliorations dans le volume et l'intensité de l'accompagnement (davantage de rendez-vous et de suivi notamment).

¹⁶⁵ Cf. annexe n° 10.

C - Des orientations nouvelles en matière d'accompagnement social à mettre en œuvre et à compléter

Si l'étude de 2020 devait servir de base à une actualisation du SDASP, le contexte de la crise sanitaire et les élections départementales en 2021 ont mis la démarche de côté. Pour autant, la nouvelle stratégie de retour à l'emploi des allocataires du RSA initiée en 2022, qui s'inscrit dans le cadre du programme départemental pour l'insertion et l'emploi adopté en 2023, va dans le sens des préconisations précitées, mais avant tout en matière d'insertion. Le département a également lancé, en 2023, une démarche « polyvalence de demain », avec l'appui de l'Odas, dont l'objectif est d'adapter, d'ici 2024, les missions des EDS et des travailleurs sociaux polyvalents à l'évolution des besoins des publics.

Cette démarche pourrait être l'occasion, pour le département, de s'interroger sur la déclinaison d'objectifs et d'indicateurs portant non seulement sur l'activité de l'accompagnement social polyvalent, mais aussi sur ses caractéristiques (durée, bilan d'accompagnement) et ses résultats (modalités de sortie et définition d'une « sortie positive » au regard d'objectifs fixés en amont lors d'un accompagnement). Dans sa réponse aux observations provisoires, le département indique partager le souhait que l'activité des services sociaux puisse donner lieu à davantage d'indicateurs de suivi tout en soulignant qu'il faut centrer leur action sur la relation aux usagers en les libérant des charges administratives qui, selon lui, étouffent de façon croissante le secteur social et médico-social.

CONCLUSION

La définition et la pratique de l'accompagnement social dans le département, telles que résultant du SDASP, font qu'il n'y a pas de fin formalisée de l'accompagnement social en termes d'accession à l'autonomie. Il n'y a donc pas de mesure de sortie ni d'indicateurs de résultats liés, sauf en matière d'insertion (obligatoires au titre du RSA).

Le département a procédé, en 2020, à une évaluation de sa politique d'accompagnement social, en vue d'actualiser son SDASP. Celle-ci confirme plusieurs constats tels qu'un séquençage peu en phase avec les pratiques professionnelles, une prédominance d'une logique d'accompagnement ponctuel, centré sur l'accueil et l'accès aux droits, plutôt que d'un véritable accompagnement social dans le temps, une contractualisation qui demeure faible (et qui ne concerne que les bénéficiaires du RSA), une difficulté à « aller vers », c'est-à-dire à agir au-delà des demandes exprimées par les personnes et à les accompagner sur leurs besoins réels. Ainsi, s'il permet de sécuriser les conditions de vie des personnes, notamment via les aides financières apportées, l'accompagnement a des résultats plus limités sur le long terme en matière d'accession à une réelle autonomie. Ces constats sont corroborés par les études statistiques menées par les juridictions financières dans le cadre de l'enquête, dont il ressort notamment un taux de sorties positives (liées à des progrès vers l'autonomie et l'insertion), chiffré à seulement 37,9 % dans le Val-de-Marne contre 40,5 % dans les départements de l'échantillon de l'enquête. Si 55 % des personnes accompagnées dans le Val-de-Marne considèrent que leur situation personnelle s'est améliorée dont 45 % grâce aux travailleurs sociaux, ces ratios sont inférieurs aux moyennes constatées dans les départements de l'échantillon (respectivement de 58 % et de 49 %).

Le département a initié, en 2022, une nouvelle stratégie en matière de retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA, comprenant un accompagnement renforcé. Il a aussi lancé, en 2023, une démarche « polyvalence de demain » visant à adapter les missions des EDS et des travailleurs sociaux polyvalents à l'évolution des besoins des publics. À ce titre, il serait opportun que le département décline des objectifs et des indicateurs portant non seulement sur l'activité de l'accompagnement social généraliste, mais aussi sur ses caractéristiques (durée, bilan d'accompagnement) et ses résultats (modalités de sortie), ce sur quoi le département n'est pas opposé tout en considérant qu'il conviendrait de centrer son action sur la relation aux usagers.

Liste des abréviations

ACCOR.....	Accueil et orientation (module)
AIS.....	Allocation individuelle de solidarité
APA.....	Allocation personnalisée d'autonomie
ARS.....	Agence régionale de santé
ASE.....	Aide sociale à l'enfance
ASS.....	Assistant de service social
AST.....	Action sociale de terrain
ATSE.....	Assistant territorial socio-éducatif
Calpae.....	Convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et l'accès à l'emploi
CASF.....	Code de l'action sociale et des familles
Cass.....	Circonscription d'action sanitaire et sociale
CCAPEX.....	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives
CCAS.....	Centre communal d'action sociale
CCMSA.....	Caisse centrale de la MSA
CER.....	Contrat d'engagement réciproque
Cesf.....	Conseiller à l'économie sociale et familiale
CGCT.....	Code général des collectivités territoriales
CIP.....	Conseiller à l'insertion professionnelle
CNAF.....	Caisse nationale d'allocations familiales
CNAM.....	Caisse nationale d'assurance maladie
CNAV.....	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNSA.....	Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
CPIL.....	Commission de prévention d'impayés locatifs
CPPA.....	Centre professionnel et de pédagogie appliquée
CRC.....	Chambre régionale des comptes
CRIP.....	Cellule de recueil des informations préoccupantes
CTIDS.....	conférence ou commission territoriale pour l'insertion et le développement social
CVS.....	Comité de vie sociale

Dasipe	Direction de l'action sociale, de l'insertion et des parcours vers l'emploi (anciennement Daso)
DAUS.....	Demande d'aide unique de solidarité
Demo.....	Direction de l'évaluation, des méthodes et de l'organisation
DGS.....	Direction générale des services
DREES.....	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques des ministères sociaux
EDS.....	Espace départemental des solidarités
EPT	Etablissement public territorial
ETPT.....	Equivalent temps plein travaillé
FSE.....	Fonds social européen
FSH	Fonds de solidarité habitat
FUS	Fonds unique de solidarité
GED	Gestion électronique des documents
GOSB.....	Grand Orly-Seine Bièvre
GPSEA.....	Grand-Paris Sud Est Avenir
Igas.....	Inspection générale des affaires sociales
IGF.....	Inspection générale des finances
Insee.....	Institut national de la statistique et des études économiques
ISAP.....	Intervention sociale d'aide à la personne
ISIC.....	Intervention sociale d'intérêt collectif
ISSPIE.....	Instance stratégique du SPIE
Masp.....	Mesure d'accompagnement social personnalisé
MDPH.....	Maison départementale des personnes handicapées
MGP.....	Métropole du Grand Paris
MSA.....	Mutualité sociale agricole
Odas.....	Observatoire national de l'action sociale
Orias.....	Outils ressources de l'insertion et de l'accompagnement social
Padie.....	Programme d'actions départemental pour l'insertion et l'emploi
PAU.....	Permanence accueil-urgence
PCA.....	Plan de continuité d'activité
PCH.....	Prestation de compensation de handicap
PDIE.....	Programme départemental pour l'insertion et l'emploi
PEMB.....	Paris Est Marne & Bois
Pids.....	Pacte pour l'insertion et de développement social
Plids.....	Plan local d'insertion et de développement social
PLIE.....	Plan local pour l'insertion et l'emploi
PMI.....	Protection maternelle et infantile

PSDI.....	Plan stratégique départemental d'insertion
PTI.....	Pacte territorial d'insertion
QPV.....	Quartiers classés politique de la ville
RDAS.....	Règlement départemental d'aide sociale
Reds.....	Responsable d'un EDS
Resot.....	Responsable social de territoire
RIAE.....	Réseau de l'insertion par l'activité économique
RIFSEEP.....	Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel
ROB.....	Rapport annuel sur les orientations budgétaires
RSA.....	Revenu de solidarité active
RTT.....	Réduction du temps de travail
Rupe.....	Référence unique Pôle emploi
RUS.....	Référence unique sociale
Safis.....	Service des aides financières de solidarité
Sast.....	Service d'action sociale territoriale
SDASP.....	Schéma départemental d'action sociale de proximité
SI.....	Système d'information
SIAE.....	Structure d'insertion par l'activité économique
SIE.....	Service insertion et emploi
SPIE.....	Service public de l'insertion et de l'emploi
SRI.....	Service ressources et initiatives
UNCCAS.....	Union nationale des CCAS

Annexes

Annexe n° 1 : données socio-démographiques du Val-de-Marne	114
Annexe n° 2 : données financières et RH.....	116
Annexe n° 3 : missions des EDS et des espaces d'insertion	121
Annexe n° 4 : missions d'un assistant social en EDS	123
Annexe n° 5 : données sur la formation des travailleurs sociaux.....	124
Annexe n° 6 : données sur l'insertion des bénéficiaires du RSA.....	125
Annexe n° 7 : principaux constats des rapports d'évaluation	126
Annexe n° 8 : enquête d'opinion auprès des travailleuses sociales.....	131
Annexe n° 9 : analyse des dossiers d'accompagnement	154
Annexe n° 10 : enquête d'opinion auprès des personnes accompagnées	173
Annexe n° 11 : exploitation des bases de données du département	205

Annexe n° 1 : données socio-démographiques du Val-de-Marne

Tableau n° 23 : population totale

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Nombre d'habitants au 1^{er} janvier</i>	1 372 389	1 378 151	1 387 926	1 396 913	1 407 124	1 407 972	1 415 367

Source : Insee. Population légale en vigueur au 1^{er} janvier

Tableau n° 24 : bénéficiaires du RSA

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre de bénéficiaires du RSA payés par le département au 31/12</i>	40 882	41 473	47 084	44 212	44 016

Source : rapport de présentation du compte administratif 2022 et tableaux de bord de la DG du département

Tableau n° 25 : principaux indicateurs du département et comparaison avec la France entière (données 2020, applicables au 1^{er} janvier 2023)

	Val-de-Marne	2020	France entière 2020*
<i>Le département</i>	Population au 1 ^{er} janvier	1 407 972	65 627 454
	Superficie en km ²	245	542 375
	Densité (nombre d'habitants par km ²)	5 747	121
	Nombre de quartiers prioritaires	42	1 296
	Part de la population résidant dans un quartier prioritaire en %	10,3	7,4
	Taux de chômage des 15 à 64 ans (au sens du BIT)	7,4	8
	Taux d'inactivité de la population (nombre d'inactifs / population de 15 à 64 ans en %)	28,4	25,4
	Niveau de vie médian des ménages par unité de consommation (en euros)	23 540	22 320
	Taux de pauvreté monétaire (seuil de pauvreté à 60%)	16,6	14,6
	Part des ménages fiscaux imposés en %	61,3	57,6

	Val-de-Marne	2020	France entière 2020*
<i>Minima sociaux, prestations autonomie et mesures de protection de l'enfance</i>	Allocataires du revenu de solidarité active (RSA) ¹⁶⁶	49 700	1 847 069
	Taux de population couverte par le RSA en %	6,5	5,6
	Nombre d'allocataires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)	17 958	1 193 146
	Part des allocataires AAH dans la population des 15 ans à 64 ans en %	2,1	3,3
	Nombre de bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)	18 373	1 284 826
	Bénéficiaires de l'APA pour 100 personnes de 75 ans et plus	18,3	20,4
	Nombre des actions éducatives à domicile (AED)	455	50 372
	Bénéficiaires AED/ 1000 personnes dans la population des 0 - 19 ans	1,3	3,3
	Nombre de bénéficiaires d'actions éducatives en milieu ouvert (AEMO)	1 566	114 229
	Bénéficiaires AEMO/ 1000 personnes dans la population des 0 - 19 ans	4,4	7,4

Sources : sauf mention contraire, *Panorama France DREES Minima sociaux et pauvreté*, 2018 à 2022. *France entière métropolitaine

Tableau n° 26 : bénéficiaires de minima sociaux

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre de bénéficiaires de minima sociaux (RSA, ASS, AAH, ASPA)</i>	78 509	80 020	86 264	85 319	85 314

Source : *Panorama France Drees Minima sociaux et pauvreté*, 2018 à 2022, et rapports de présentation des comptes administratifs 2018 à 2022

¹⁶⁶ Allocataires relevant des Caf, dont les données sont établies selon le territoire de gestion des Caf et non selon le lieu de résidence.

Annexe n° 2 : données financières et RH

Tableau n° 27 : effectifs du département (postes pourvus en ETPT)

<i>Au 31 décembre</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Postes pourvus en ETPT (tous budgets)</i>	7 647,51	7 955,98	7 630,63	7 615,68	7 455,66

Source : juridictions financières, d'après les fichiers de paie du département

Tableau n° 28 : charges de personnel (tous budgets)

<i>en M€</i>	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Budget général</i>	361,04	357,91	346,57	352,24	355,13	364,93
<i>Budget annexe foyers de l'enfance</i>	-	-	15,04	15,95	15,86	16,12
<i>Budget annexe assainissement</i>	13,82	13,19	13,23	12,65	12,72	12,35
<i>Budget annexe laboratoire</i>	1,18	1,14	1,08	0,92	1,06	1,05
<i>Budget annexe restauration</i>	3,86	3,86	4,12	4,26	4,22	4,94
<i>Total charges de personnel, budgets agrégés</i>	379,9	376,1	380,09	386,02	388,99	399,39
<i>Part du budget général en %</i>	95,1 %	95,2 %	91,2 %	91,3 %	91,3 %	91,4 %
<i>Charges de personnel / charges courantes, tous budgets %</i>	28,0 %	27,7 %	27,2 %	27,6 %	26,8 %	27,2 %
<i>Moyenne de strate</i>	19,27 %	19,06 %	19,69 %	19,26 %	19,49 %	20,07 %

Source : juridictions financières, d'après les comptes de gestion du département et données de strate de la DGCL et de la DGFIP

Tableau n° 29 : charges de gestion du département (budget général)

<i>en M€</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Charges à caractère général</i>	125,71	125,91	103,97	119,52	122,0
+ <i>Charges de personnel</i>	357,91	346,57	352,24	355,13	364,93
+ <i>Aides directes à la personne</i>	413,27	424,88	439,0	467,91	466,36
+ <i>Aides indirectes à la personne</i>	223,14	227,95	230,14	230,54	226,57
+ <i>Subventions de fonctionnement</i>	33,83	32,99	36,06	31,09	34,53
+ <i>Autres charges de gestion</i>	143,52	159,26	161,64	166,84	170,84
= <i>Charges de gestion</i>	1 297,38	1 317,57	1 323,06	1 371,04	1 385,22

Source : juridictions financières, d'après les comptes de gestion du département

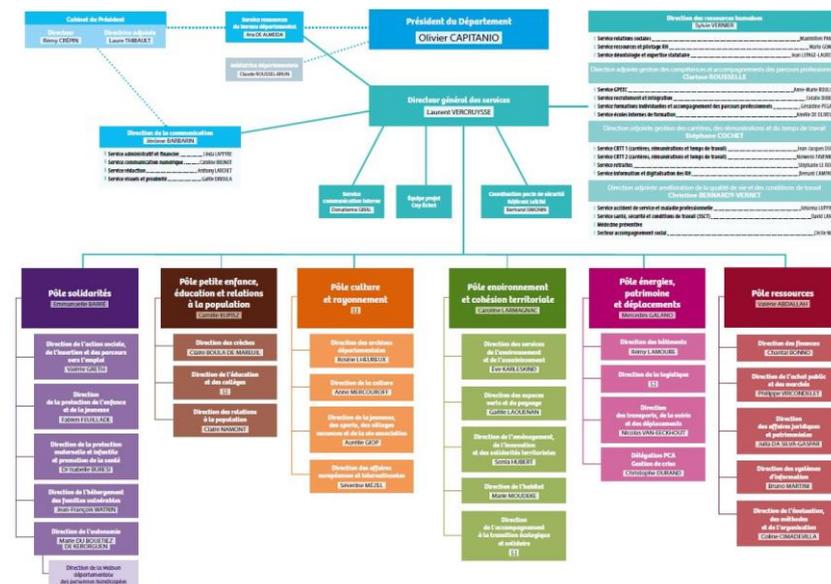
Tableau n° 30 : évolution des dépenses d'intervention (budget général du département)

<i>en €</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Aides directes à la personne (a)</i>	413 274 041	424 876 799	439 004 035	467 910 145	466 355 359
<i>Dont RSA</i>	251 163 333	262 204 293	277 557 926	304 551 899	297 802 067
<i>Dont APA</i>	81 986 353	81 141 020	81 097 348	81 892 439	85 912 552
<i>Dont allocations personnes handicapées</i>	46 461 248	46 437 678	46 083 221	48 489 575	52 058 626
<i>Dont famille et enfance</i>	12 725 367	13 692 943	13 162 681	13 706 727	12 637 268
<i>Dont autres frais</i>	20 937 740	21 400 866	21 102 859	19 269 505	17 944 847
<i>Aides directes à la personne (b)</i>	223 139 489	227 965 377	230 143 283	230 545 293	226 569 203
<i>Dont accueil familial et frais de séjours de l'aide sociale à l'enfance</i>	94 355 266	101 369 985	106 180 257	107 003 832	104 869 487
<i>Dont frais de séjours pour adultes handicapés</i>	87 273 500	84 988 864	79 553 719	81 269 513	82 062 709
<i>Dont frais de séjours pour personnes âgées</i>	30 428 917	31 105 484	33 547 798	31 665 947	29 814 622

en €	2018	2019	2020	2021	2022
Dont autres frais (scolarité, hospitalisation, inhumation, prévention spécialisée)	11 081 806	10 501 044	10 861 509	10 606 002	9 822 385
Dépenses d'intervention (a+b)	636 413 531	652 842 176	669 147 318	698 455 438	692 924 562

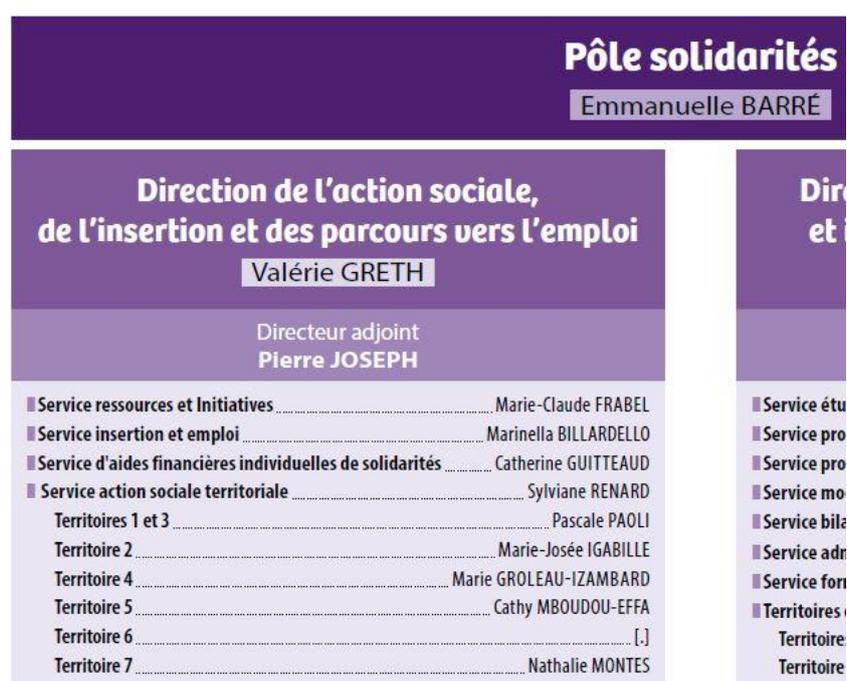
Source : juridictions financières, d'après les comptes de gestion du département

Organigramme n° 1 : organigramme des services du département du Val-de-Marne (2023)



Source : juridictions financières, d'après le site internet du département

Organigramme n° 2 : organigramme de la Dasipe (2023)



Source : juridictions financières, d'après le site internet du département

Tableau n° 31 : rémunération brute moyenne des travailleurs sociaux polyvalents

€	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2018-2022 (%)
- de 20 ans	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
20-24 ans	2 151,3	2 293,6	2 229,6	2 422,5	2 643,6	23 %
25-29 ans	2 186,2	2 279,5	2 330,0	2 409,7	2 659,7	22 %
30-34 ans	2 281,5	2 385,2	2 371,0	2 494,6	2 697,3	18 %
35-39 ans	2 605,3	2 647,3	2 639,6	2 639,9	2 782,5	7 %
40-44 ans	2 752,4	2 787,7	2 840,2	2 908,3	3 109,3	13 %
45-49 ans	2 924,4	2 974,0	3 019,0	3 048,3	3 195,5	9 %
50-54 ans	3 015,5	3 110,5	3 190,1	3 206,4	3 333,5	11 %
55-59 ans	3 055,7	3 079,9	3 155,2	3 259,7	3 478,7	14 %
60-64 ans	3 365,6	3 413,7	3 459,1	3 330,9	3 589,3	7 %

€	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2018-2022 (%)
65 ans et +	0,0	3 440,2	3 515,2	3 458,6	3 293,9	-
Total	2 610,6	2 685,6	2 730,6	2 787,6	2 981,1	14 %

Source : juridictions financières, d'après les données du département

**Tableau n° 32 : régime indemnitaire brut moyen
des travailleurs sociaux polyvalents**

€	2018	2019	2020	2021	2022	Évolution 2018-2022 (%)
- de 20 ans	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	-
20-24 ans	425,0	481,5	462,1	477,2	467,2	10 %
25-29 ans	403,3	457,6	469,5	469,1	471,4	17 %
30-34 ans	393,0	441,3	457,7	462,9	457,1	16 %
35-39 ans	407,8	432,4	460,0	465,8	450,0	10 %
40-44 ans	407,5	430,3	445,9	446,2	481,1	18 %
45-49 ans	412,5	440,8	462,6	466,3	449,8	9 %
50-54 ans	411,7	446,3	464,2	477,0	481,6	17 %
55-59 ans	420,4	441,0	467,9	461,6	467,1	11 %
60-64 ans	436,1	446,8	470,4	468,3	468,7	7 %
65 ans et +	0,0	446,0	471,0	430,5	120,4	-
Total	408,5	444,3	461,4	464,2	463,3	13 %

Source : : juridictions financières, d'après les données du département

Annexe n° 3 : missions des EDS et des espaces d'insertion

Les EDS disposent de professionnels de l'aide sociale qui accompagnent les personnes selon leurs besoins. Ils évaluent les demandes et peuvent réaliser un bilan d'accès aux droits et aux dispositifs sociaux. Les personnes reçues sont accompagnées sur des problématiques portant sur :

- le logement : les assistants sociaux accompagnent la personne pour ses démarches administratives afin de trouver un logement ou payer ses factures;
- la gestion du budget et la prévention des impayés et des expulsions locatives : les travailleurs sociaux, principalement des Cesf, effectuent des mesures d'accompagnement social personnalisé (Masp), sans délégation des prestations sociales. Les Masp avec délégation des prestations sociales sont assurées par des associations conventionnées ;
- le RSA et l'aide au retour à l'emploi : il s'agit d'une assistance pour compléter les dossiers de demande, orienter les personnes vers des actions de réinsertion. Un point permettant d'établir les étapes dans le cadre d'une démarche pour retrouver un emploi peut être réalisé par un CIP (apprendre le français, passer le permis de conduire...);
- la santé : l'enjeu est de faire connaître des droits et obtenir, le cas échéant, une couverture maladie ;
- l'enfance et la famille : les actions en la matière relèvent principalement des équipes de travailleurs sociaux spécialisés (équipes enfance et PMI). En particulier, pendant une grossesse ou les premiers mois après la naissance de l'enfant, l'équipe PMI peut proposer des visites de sages-femmes et de puéricultrices à domicile ou encore une aide à la recherche de mode d'accueil ;
- l'usage du numérique : les travailleurs sociaux apportent une médiation numérique, y compris avec l'appui d'un conseiller numérique; il s'agit d'un axe prioritaire de la Calpae.

Chaque EDS dispose d'un comité de vie sociale (CVS) visant à favoriser la participation citoyenne, mis en place en 2017, conformément aux États généraux des solidarités de 2016. Les CVS échangent principalement sur l'accueil des publics, la signalisation des structures, les informations et animations au sein de la salle d'attente, la compréhension du fonctionnement des EDS. Une autre instance participative, mise en

place en 2011, concerne les groupes citoyens, constitués d'allocataires du RSA. Mais les CVS et les groupes citoyens se réunissent moins depuis la crise sanitaire. Une rencontre départementale des groupes citoyens et des CVS s'est tenue en septembre 2021 (90 personnes), permettant d'échanger sur l'accès aux droits, le numérique, l'accueil en EDS, ou encore les CTIDS. Le rapport d'activité des services 2022 mentionne que les CVS ont été invités à participer à trois consultations relatives à l'actualité de la Dasipe en 2022, et les groupes citoyens, à deux consultations sur le RSA et le dispositif « objectif emploi ».

Les deux espaces d'insertion (créés en 1992 à Champigny-sur-Marne et en 2004 à Fontenay-sous-Bois), pilotés par le SIE, sont des lieux ouverts aux allocataires du RSA, permettant de mettre à disposition des ordinateurs et des téléphones pour réaliser des démarches, avec ou sans accompagnement. Le département vise en priorité les publics les plus en difficulté et éloignés de l'emploi. Son accompagnement est à la fois social et professionnel, mais peut faire doublon avec celui de Pôle emploi même si celui-ci cible normalement les allocataires du RSA les plus proches de l'emploi.

Source : rapports annuels d'activité des services du département

Annexe n° 4 : missions d'un assistant social en EDS

Ces missions sont les suivantes :

- mettre en œuvre les deux méthodologies d'intervention sociale, soit l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) et l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) ;
- soutenir et développer les actions de solidarité et de lutte contre la précarité, en s'appuyant sur le cadre législatif et réglementaire ou sur des projets innovants ;
- concourir aux séquences d'accueil et d'urgence, de suivi et d'accompagnement telles que les définit le projet de l'EDS, dans le cadre du SDASP. L'assistant social assure le suivi social des usagers et élabore avec eux un plan d'accompagnement formalisé à l'aide des documents utilisés par le service ;
- accueillir, évaluer, orienter et accompagner les publics pour faciliter leur accès à toute information concernant leurs droits et à l'obtention de ceux-ci, permettre l'insertion, l'autonomie et le maintien du lien social des personnes en difficulté sur le plan individuel, familial, économique et social, contribuer au développement social local, prévenir les risques d'exclusion, et prévenir des mauvais traitements à l'égard des personnes.

L'assistant social participe à la protection des enfants en danger dans le respect du droit des familles, et à la protection des adultes vulnérables dans le respect des libertés individuelles. Il rend compte de son activité en utilisant les outils du département, notamment informatiques, participe à l'ensemble des activités du service, notamment à la prise en charge des situations d'urgence, au maintien de l'ouverture du service au public et à la réflexion collective sur les pratiques, les actions et les projets. L'assistant social est enfin une personne ressources pour l'ensemble du service sur une thématique, un champ d'activité ou une méthodologie d'intervention.

Les compétences attendues ont trait aux connaissances, dont certaines sont jugées indispensables à la prise de poste : techniques d'entretien d'aide à la personne et d'écoute active, techniques de communication, connaissance des acteurs et dispositifs sociaux et médico-sociaux, maîtrise de la pratique de l'intervention collective, cadres réglementaires et législatifs des politiques publiques d'action sociale, maîtrise et utilisation des outils bureautiques ; d'autres connaissances sont à conforter au cours de l'activité : s'approprier l'environnement territorial et les projets de la collectivité, et les méthodes d'analyse et de diagnostic.

Source : fiches de poste du département.

Annexe n° 5 : données sur la formation des travailleurs sociaux

Tableau n° 33 : formation continue des travailleurs sociaux

<i>Nombre</i>	2020	2021	2022	2023
<i>TS formées par des formations figurant sur le catalogue CNFPT, par thématique</i>				
<i>Numérique</i>			28	61
<i>Participation des personnes</i>			34	48
<i>Développement social</i>			3	8
« Aller vers »			5	29
<i>Territoires</i>	15	39	63	129
<i>Insertion socio-professionnelle</i>	129	143	33	83
<i>TS formées par des formations faisant l'objet d'un financement spécifique, par thématique</i>				
<i>Numérique</i>	83	161	197	182
<i>Participation des personnes</i>	20	60	90	100
<i>Développement social</i>	57	109	109	105
« Aller vers »		10	20	17
<i>Territoires</i>	6	145	50	52
<i>Insertion socio-professionnelle</i>		10	2	55

Source : juridictions financières, d'après les rapports annuels d'exécution de la Calpae

Axe figurant dans la Calpae, la formation continue donne lieu à des actions réalisées dans le cadre du CNFPT (formations obligatoires) ou hors catalogue CNFPT, en interne ou en externe. Le département du Val-de-Marne s'appuie notamment sur son centre professionnel et de pédagogie appliquée (CPPA) qui propose un dispositif de formation continue aux professionnels médico-sociaux. Des formations sont également assurées par la Caf.

Les formations peuvent être interdisciplinaires. Les thématiques prioritaires retenues dans le cadre de la Calpae sont la participation des personnes accompagnées, le numérique, le développement social (en particulier le travail social collectif), l'action dans les territoires, l'insertion socio-professionnelle et « l'aller vers ». Le budget consacré à ces formations s'élève à environ 0,13 M€ par an.

Annexe n° 6 : données sur l'insertion des bénéficiaires du RSA

Tableau n° 34 : données relatives aux actions d'insertion

<i>Nombre</i>	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Nombre de nouveaux entrants dans le dispositif insertion (personnes soumises aux droits et devoirs)</i>	23 989	21 907	25 289	21 564	22 099
<i>Nombre de personnes orientées vers une RUS</i>	14 181	9 919	12 548	11 976	13 251
<i>Part en %</i>	60%	53%	52%	62%	63%
<i>Nombre de personnes orientées vers une Rupe</i>	9 359	8 392	8 251	7 496	7 796
<i>Part en %</i>	40%	47%	48%	38%	37%
<i>Nombre de CER en cours de validité au 31/12</i>	4 110	4 625	3 994	5 248	5 505
<i>Nombre de constats de carence</i>	1 066	1 819	1 381	6 784	8 271
<i>Nombre d'entrées en accompagnement global</i>	ND	1 472	1 091	1 519	1 427
<i>Nombre de personnes orientées vers des actions de l'offre d'insertion</i>	2 074	3 048	1 600	945	1 335
<i>Nombre de personnes entrées dans des actions de l'offre d'insertion</i>	1 525	1 609	1 072	512	904
<i>Nombre de personnes sorties des actions de l'offre d'insertion</i>	920	1 051	789	253	385
<i>Nombre de personnes entrées en accompagnement CIP</i>	ND	ND	ND	356	210
<i>Nombre d'allocataires RSA sorties de l'accompagnement CIP</i>	ND	ND	ND	243	203
<i>Nombre d'allocataires RSA sorties en emploi après accompagnement CIP</i>	ND	ND	ND	96	87

ND : donnée non disponible (les indicateurs sur les CIP ne figurent dans les tableaux de bord de la DG qu'à partir de 2021).

Source : juridictions financières, d'après les tableaux de bord de la DG du département

Annexe n° 7 : principaux constats des rapports d'évaluation

Rapport d'évaluation du dispositif d'insertion dans le Val-de-Marne (2017)

- Les principaux constats sont les suivants :
- une digitalisation croissante nécessitant d'adapter les organisations ;
- un faible renseignement des données socio-professionnelles des personnes sur le logiciel dédié lors de la phase d'instruction ;
- des pratiques de partenariats variables entre EDS ;
- des entretiens d'orientation insuffisamment qualitatifs ;
- des délais longs car d'environ trois mois entre l'instruction et l'ouverture effective des droits ;
- un taux de contractualisation (CER) faible ;
- la prédominance d'une logique d'accompagnement ponctuel plutôt que d'un véritable accompagnement social au sein des EDS.

Le rapport souligne la difficulté des TS à s'inscrire dans le dispositif d'insertion, avec le sentiment que les bénéficiaires du RSA sont déjà connus des EDS avant leur entrée dans le dispositif, à l'exception des nouveaux arrivants dans le département. Il mentionne ainsi : « *une appétence parfois limitée pour le RSA et les problématiques d'insertion socioprofessionnelle qui ne constituent pas selon eux leur cœur de métier et le sentiment d'une compétence limitée pour assurer un accompagnement devant permettre aux personnes de s'inscrire dans un parcours visant l'activité à moyen terme* ».

Ainsi, concernant l'accompagnement au titre du RSA, les TS reproduiraient leurs pratiques antérieures, et beaucoup ne percevraient pas l'intérêt de réaliser une formalisation ou une contractualisation. En outre, elles estimeraient ne pas disposer des compétences pour mettre en œuvre un dispositif jugé lourd et complexe.

Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) relatif à l'accord-cadre d'études sur l'actualisation du SDASP : évaluation du suivi et de l'accompagnement social (2019)

Les principaux éléments de contexte exposés sont les suivants :

- une tendance au délaissement de l'accompagnement social dans le parcours des usagers, cette séquence étant la moins investie des trois ;
- une formalisation du projet des personnes accompagnées, en particulier par le biais du CER, demeurant faible ;
- des outils au service de l'accompagnement social faiblement saisis ;
- des TS faisant peu de prescriptions vers l'offre d'insertion ;
- après une hausse entre 2012 et 2017, une baisse de la fréquentation dans les EDS depuis 2018, tant en termes de personnes accueillies que de nombre de rendez-vous tenus avec une TS et ce, alors que la précarité augmente dans le département ;
- une dynamique de « l'aller vers » encore émergente et insuffisamment structurée ;
- une dynamique d'informatisation et de dématérialisation ayant des conséquences à appréhender sur les pratiques professionnelles et les rapports aux usagers ;
- des modalités d'articulation entre les différents métiers de la Daso à renforcer (assistants sociaux, Cesf, CIP).

Actualisation du SDASP : évaluation du suivi et de l'accompagnement social (2020)

En termes de méthodologie, l'étude s'est déroulée de la façon suivante : entretiens de cadrage entre octobre et décembre 2019, enquête de terrain entre janvier et septembre 2020 (incluant une enquête en ligne avec 167 répondants, dont 158 assistants de service social et 9 Cesf, des entretiens individuels et collectifs auprès de TS, de personnes accompagnées et de partenaires, un parangonnage), et une restitution en septembre-octobre 2020.

Synthèse de l'étude :

L'étude rappelle le cadre d'intervention départemental, à savoir le SDASP, qui s'inscrit dans un contexte institutionnel qui se complexifie (multitude d'acteurs, complexité juridique), avec des EDS en tensions en termes de moyens, dans un territoire hétérogène marqué, dans certains endroits, par un accroissement de la précarité.

Selon les TS, les problématiques les plus fréquentes des personnes accompagnées ont trait aux difficultés administratives et d'accès au droit (21 %), au logement (21 %), à la gestion du budget (16 %), à l'hébergement d'urgence (13 %), aux violences intrafamiliales (9 %), aux fragilités psychologiques (9 %), à l'emploi et l'insertion (3,5 %), à la maladie et au handicap (3 %), à l'isolement social (2,3 %) et à la perte d'autonomie (2 %).

Les principaux écueils qu'elles rencontrent dans l'accompagnement des publics portent sur le désengagement des institutions partenaires et le report de la charge sur le département (22 %), des situations plus dégradées lorsque les personnes viennent dans les EDS (16 %), le poids des files actives et le manque de temps à accorder individuellement à chaque situation (15 %), des usagers plus fragiles (12 %), et la perte de sens des finalités du travail social (10 %).

Partant de ces éléments de cadrage et de contexte, l'étude répond à trois questions.

La première question est de savoir si l'organisation et le cadre d'intervention permettent l'appropriation et la mise en œuvre locale des principes du SDASP.

Si ce dernier est connu des TS et que celles-ci ont une représentation partagée de l'accompagnement social en termes de finalités (l'autonomie de la personne), de cadre (un projet coconstruit fondé sur une alliance avec la personne) et de moyens (dispositifs mobilisables), il existe une grande diversité des pratiques concernant le passage entre les trois séquences précitées, avec une primauté accordée à celle de l'accueil (incluant l'évaluation de la situation de la personne) pour assurer des rendez-vous plus rapidement et plus fréquemment. En revanche, pour les TS, la différence entre la séquence de suivi et celle d'accompagnement est peu claire, même si elle repose théoriquement sur le nombre de rendez-vous (3 à 6 pour le suivi et 6 et plus pour l'accompagnement). Il s'avère que le suivi correspond avant tout à de la gestion administrative de dossiers, dans la continuité de l'accueil, et que ces deux séquences prennent de plus en plus de place dans le temps de travail des TS, si bien que celles-ci ont le sentiment de manquer de temps pour la fonction d'accompagnement social. En outre, beaucoup considèrent que cette dernière séquence est lourde et complexe. Il en découle, selon l'étude, des « *séquences peu en phase avec les pratiques professionnelles et qui donnent lieu à une diversité d'interprétations* ». Par exemple, alors que la séquence accompagnement est censée correspondre à plus de 6 rendez-vous par an entre une TS et la personne accompagnée, il ressort de l'étude que cette séquence ne représente seulement que 11 % de l'ensemble des rendez-vous recensés. À

l'inverse, la proportion d'accompagnements allant d'un seul à trois rendez-vous représente 75 %.

Pour autant, le soutien de l'équipe de l'EDS (échanges entre collègues, conseils, transversalité et pluridisciplinarité, appui des responsables) est considéré comme un levier essentiel dans l'accompagnement des publics, conjugué à leur expérience et les outils mis à disposition. L'animation des partenariats (Caf, CCAS...) est jugée nécessaire mais complexe en raison du foisonnement de dispositifs et d'acteurs (qui peuvent, en outre, changer).

La seconde question est de savoir si les pratiques d'accompagnement sont adaptées aux profils et aux besoins des publics.

Il apparaît que l'ouverture de droits et la demande d'aide financière constituent la porte d'entrée vers l'accompagnement, sachant que cette dernière est rarement formulée en tant que telle. De ce fait, les aides financières sont très fréquemment utilisées, en particulier dans les situations d'urgence, mais par facilité, « *faute de mieux* ». L'étude fait ressortir l'impression qu'ont beaucoup de TS de ne traiter les choses qu'en surface et de n'étudier que le sujet de l'aide financière. Si le suivi individuel se déroule majoritairement au sein des EDS et que la relation se maintient en dehors grâce aux contacts téléphoniques et numériques, sa continuité est parfois mise à mal par le turn-over des équipes. Le recours aux visites à domicile (VAD) est relativement peu utilisé malgré leur intérêt du fait d'un manque de temps.

La formalisation de l'accompagnement est insuffisante : 32 % des TS ne formalisent pas les objectifs ni le contenu de l'accompagnement, que ce soit à l'oral ou à l'écrit ; quand il y a formalisation, elle est à 73 % par oral et seulement à 27 % par écrit. Ce faible recours à la contractualisation écrite s'explique, notamment, par le sentiment d'un décalage entre l'outil contractuel et les difficultés des personnes (dont certaines peuvent être en situation d'illettrisme), mais aussi par le fait qu'aucun parcours n'est défini au préalable, confirmant que la priorité est mise sur l'accueil et le suivi des situations d'urgence, plus que sur l'accompagnement social sur le long terme.

Enfin, l'insertion professionnelle est une thématique peu investie, malgré les besoins réels des personnes, en raison des demandes exprimées par elles sur d'autres sujets (accès aux droits, logement, budget...). Cela met en évidence la difficulté des TS à aller au-delà des demandes exprimées et une culture professionnelle encore peu tournée vers l'insertion, les professionnels préférant orienter les personnes vers les partenaires compétents tels que Pôle emploi. L'étude met en avant un manque de leviers en direction des bénéficiaires du RSA, des difficultés

d'accès géographiques pour certains ménages, et un manque de coordination avec les prestataires du département dans le cadre du Padie. Il y a donc un manque d'adéquation entre les pratiques d'accompagnement des TS et les besoins réels des personnes.

La troisième question est de savoir si l'accompagnement social contribue à résoudre les problématiques des ménages et permet une évolution positive de leurs parcours personnels.

L'étude montre que celui-ci permet :

- de sécuriser les conditions matérielles d'existence des personnes via le déclenchement des aides (stabilisation des situations, notamment d'endettement) et l'ouverture des droits (rôle de médiation administrative) ;
- une appropriation de l'environnement institutionnel à travers le rôle de conseil et d'orientation vers les structures locales ;
- un soutien moral (via l'écoute, l'empathie et le dialogue), et pour certains parcours, un effet émancipateur ou de remobilisation.

Pour autant, il comporte des limites, avec des parcours bloqués en raison des difficultés d'articulation avec les institutions, l'engorgement de l'accès au logement, les délais de régulation des situations administratives, ou encore la difficulté à accompagner les personnes présentant des troubles psychiques. En outre, l'autonomisation demeure partielle pour une partie des publics, notamment ceux qui peinent à gérer leurs démarches en ligne.

Selon l'étude, les issues de l'accompagnement des personnes accompagnées sont les suivantes : résolution partielle des problématiques et suivi « en veille » (34 %), résolution des problématique et sortie des files actives (23 % seulement), usager « perdu de vue » (21 %), orientation vers un partenaire du territoire qui prend le relais (18 %), orientation vers un autre service du département tel que l'ASE ou la PMI ou autres (5 %). Les résultats sont donc mitigés en termes de résolution des problématiques avec sortie des files actives.

Annexe n° 8 : enquête d'opinion auprès des travailleuses sociales

Une enquête d'opinion a été réalisée auprès des travailleuses sociales et travailleurs sociaux (TS) du département chargés de réaliser de l'accompagnement social généraliste, correspondant au périmètre de l'enquête des juridictions financières. Elle a pris la forme d'un questionnaire en ligne (logiciel Le Sphinx), accessible du 9 au 26 mai 2023. Pour des raisons d'organisation interne et de difficultés informatiques, les TS n'ont réellement eu accès au questionnaire qu'à partir du 16 mai.

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

Tableau n° 35 : effectif de répondants et taux de réponse

<i>Employeur</i>	Répondants	Population mère	Taux de réponse
<i>94 - Val-de-Marne</i>	79	276	28,62%
<i>Échantillon de six départements</i>	440	1 169	37,64%

Source : juridictions financières

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

En revanche, le taux de réponse de l'ensemble des six départements de l'échantillon permet d'avoir une représentativité des TS considérées avec une marge d'erreur¹⁶⁷ de 3% et un niveau de confiance¹⁶⁸ de 95%.

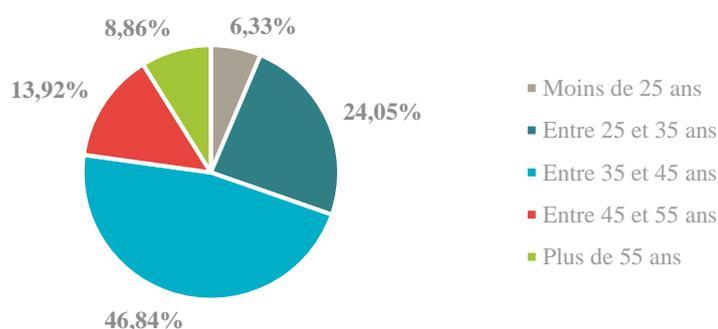
¹⁶⁷ Écart éventuel entre les réponses des répondants et celles de la population mère.

¹⁶⁸ Probabilité que les réponses des répondants reflètent fidèlement celles de la population mère.

Données démographiques :

À l'image du reste de l'échantillon, la population des TS ayant répondu à l'enquête est principalement féminine (93,67%)¹⁶⁹. La répartition de l'âge est la suivante :

Graphique n° 16 : répartition des répondants par tranche d'âge



Source : juridictions financières

Les TS du département ayant répondu à l'enquête sont majoritairement des ASS (92,41 %) et des Cesf (6,33 %), avec une représentation des ASS plus forte que pour la moyenne de l'échantillon (respectivement 79,09 % et 18,86 %).

La répartition de l'ancienneté dans le métier montre une proportion plus importante des moins de 5 ans (22,78 % contre 13,24 %) et sensiblement moins importante des plus de 20 ans (17,72 % contre 37,67 %) que la moyenne de l'échantillon. La proportion des plus de 20 ans de métier est la moins représentée.

Les TS du département ayant répondu à l'enquête ont majoritairement toujours travaillé dans le domaine de l'accompagnement social (72,15 %, contre 79,50 % pour l'échantillon de six départements) et 27,85 % 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).

¹⁶⁹ Pour cette raison, il peut être fait référence aux travailleuses sociales dans la présente enquête pour englober la population totale des TS.

Cette tendance est nettement moins marquée chez les ASS, dont une partie non négligeable souhaite changer de voie ou d'employeur. La proportion de TS souhaitant changer de voie est supérieure à celle de l'échantillon de six départements, en particulier chez les TS ayant plus de 20 ans d'ancienneté.

Tableau n° 36 : souhait de poursuite d'activité, par spécialité et par ancienneté

<i>Catégories</i>	Poursuivre, même employeur	Poursuivre, changer d'employeur	Changer de voie
<i>ASS</i>	47,95 %	31,51 %	20,55 %
<i>Cesf</i>	80,00 %	20,00 %	-
<i>Moins de 5 ans</i>	55,56 %	38,89 %	5,56 %
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	47,37 %	31,58 %	21,05 %
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	42,86 %	32,14 %	25,00 %
<i>Plus de 20 ans</i>	64,29 %	14,29 %	21,43 %

Source : juridictions financières

Conditions de travail :

Les typologies de secteur les plus citées par les TS ayant répondu sont les QPV (58,23 %) et l'urbain (44,30), le semi-rural et le rural ne sont chacun cités que dans 2,53 % des cas.

Le taux d'encadrement sur site du Département est nettement plus important que la moyenne de l'échantillon (94,94 % contre 70 %), ainsi que la proportion de TS déclarant travailler sur un site comprenant plus de 20 TS.

Tableau n° 37 : taux d'encadrement

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>J'ai un manager avec moi sur site</i>	94,94 %	70,00 %
<i>Mon manager est sur un autre site</i>	2,53 %	28,64 %
<i>Je n'ai pas de manager</i>	2,53 %	1,36 %

Source : juridictions financières

Tableau n° 38 : nombre de TS sur site

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Je suis seul(e)</i>	-	1,36 %
<i>Moins de 5</i>	1,27 %	6,36 %
<i>Entre 5 et 10</i>	6,33 %	32,27 %
<i>Entre 10 et 20</i>	35,44 %	37,27 %
<i>Plus de 20</i>	56,96 %	22,73 %

Source : juridictions financières

Conditions d'exercice du métier :

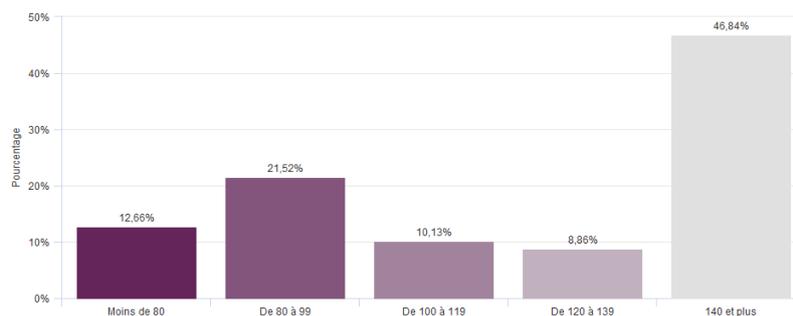
Le nombre moyen de dossiers en cours déclarés par les TS ayant répondu à l'enquête est légèrement supérieur à la moyenne de l'échantillon de six départements, mais pas le taux de réponses supérieures à 200 dossiers. L'écart de déclaration varie de 0 à 263 dossiers.

Graphique n° 17 : nombre moyen de dossiers en cours déclarés par les TS

<i>Nombre de dossiers</i>	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Moyenne</i>	131,91	129,26
<i>Minimum</i>	0 (dont 2,5 % inférieurs à 20)	0 (dont 4,5 % inférieurs à 20)
<i>Maximum</i>	263 (dont 6,3 % supérieurs à 200)	420 (dont 10 % supérieurs à 200)
<i>Écart type</i>	55,58	75,45

Source : juridictions financières

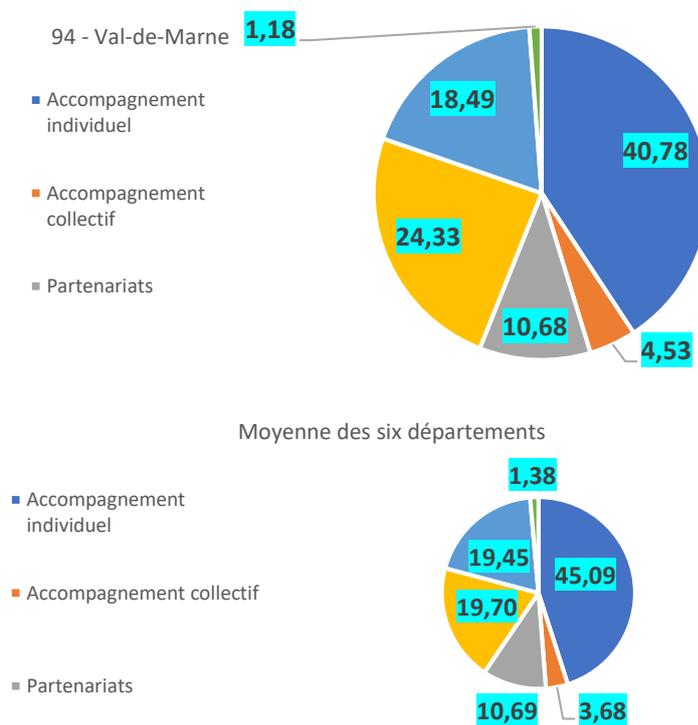
Graphique n° 18 : de combien de dossiers, en estimation moyenne, assurez-vous le suivi en ce moment (file active du moment, en nombre de foyers, hors interventions ponctuelles) ?



Source : juridictions financières

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

Graphique n° 19 : répartition du temps de travail en fonction des activités



Source : juridictions financières

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

Tableau n° 39 : analyse des pratiques professionnelles

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Oui, nous en faisons et c'est bien</i>	15,19 %	41,14 %
<i>Oui, nous en faisons mais c'est inutile</i>	5,06 %	8,86 %
<i>Nous n'en faisons pas mais j'aimerais pouvoir en faire</i>	70,89 %	44,32 %
<i>Nous n'en faisons pas et ce n'est pas nécessaire</i>	7,59 %	4,77 %
<i>Je ne sais pas ce que c'est</i>	1,27 %	0,91 %

Source : juridictions financières

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

Tableau n° 40 : analyse des pratiques professionnelles, appréciation par spécialité et ancienneté

Catégories	Nous en faisons et c'est bien	Nous en faisons, c'est inutile	Nous n'en faisons pas, mais j'aimerais	Nous n'en faisons pas, ce n'est pas nécessaire	Je ne sais pas ce que c'est
<i>Département</i>	15,19 %	5,06 %	70,89 %	7,59 %	1,27 %
<i>ASS</i>	16,44 %	5,48 %	69,86 %	6,85 %	1,37 %
<i>Cesf</i>	-	-	80,00 %	20,00 %	-
<i>Moins de 5 ans</i>	11,11 %	-	83,33 %	-	5,56 %
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	15,79 %	5,26 %	68,42 %	10,53 %	-
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	17,86 %	7,14 %	67,86 %	7,14 %	-
<i>Plus de 20 ans</i>	14,29 %	7,14 %	64,29 %	14,29 %	-
<i>Toujours été dans ce métier, même employeur</i>	9,09 %	-	54,55 %	36,36 %	9,09 %
<i>Toujours été dans ce métier, employeur différent</i>	10,00 %	10,00 %	60,00 %	20,00 %	10,00 %

<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>A travaillé dans un autre domaine, moins de 10 ans</i>	50,00 %	50,00 %	-	-	50,00 %
<i>A travaillé dans un autre domaine, plus de 10 ans</i>	-	-	100,00 %	-	-

Source : juridictions financières

Graphique n° 20 : ressenti des TS sur plusieurs sujets de préoccupations (états généraux et Livre Vert) :



Source : juridictions financières

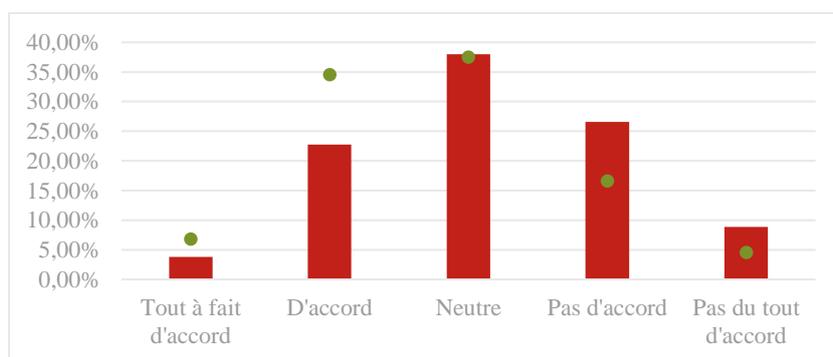
Voici les questions pour lesquelles l'opinion des TS du Val-de-Marne s'écarte relativement sensiblement de la moyenne des réponses de l'échantillon de six départements :

Tableau n° 41 : « Météo personnelle : Je me sens globalement satisfait(e) dans mon quotidien. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	26,58 %	41,37 %
<i>Neutre</i>	37,97 %	37,50 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	35,44 %	21,14 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 21 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



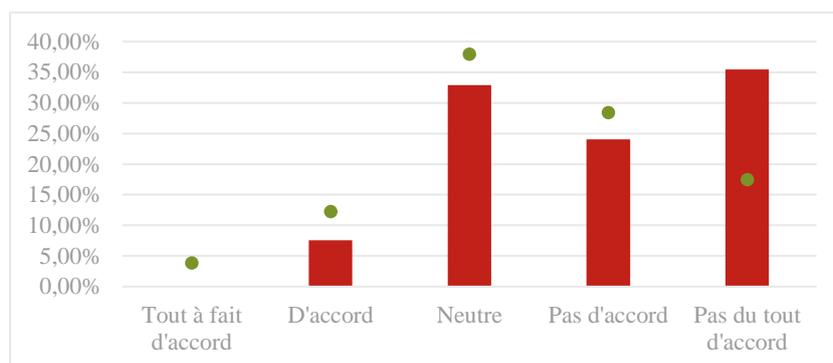
Source : juridictions financières

Tableau n° 42 : « J'ai suffisamment de temps à consacrer aux personnes accompagnées. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	7,59 %	16,13 %
<i>Neutre</i>	30,43 %	37,95 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	59,49 %	45,91 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 22 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



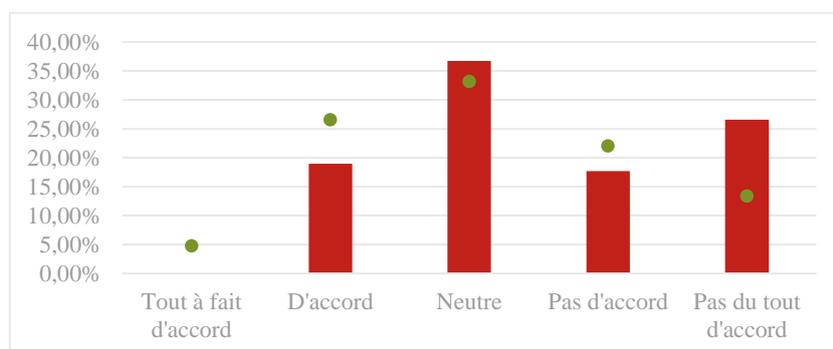
Source : juridictions financières

Tableau n° 43 : « Je suis à l'aise avec le nombre de dossiers que je suis. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	18,99 %	31,36 %
<i>Neutre</i>	36,71 %	33,18 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	44,30 %	35,46 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 23 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



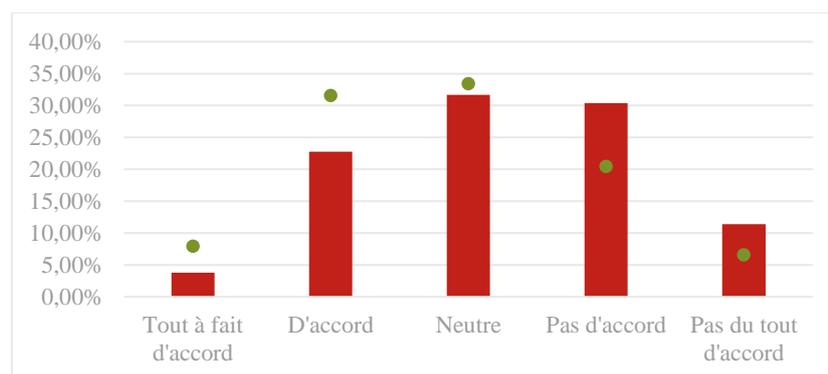
Source : juridictions financières

Tableau n° 44 : « J'arrive à maintenir une proximité correcte avec les personnes accompagnées (visites à domicile, appels téléphoniques, etc.). »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	26,58 %	39,54 %
<i>Neutre</i>	31,65 %	33,41 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	41,77 %	27,04 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 24 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



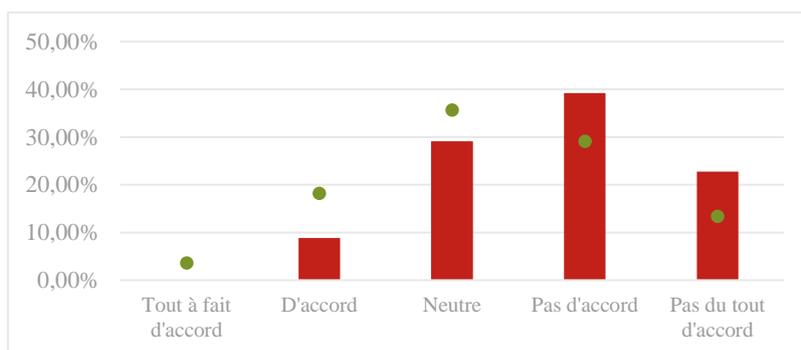
Source : juridictions financières

Tableau n° 45 : « J'ai les moyens administratifs suffisants pour accompagner les personnes. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	8,86 %	21,82 %
<i>Neutre</i>	29,11 %	35,68 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	62,02 %	42,05 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 25 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



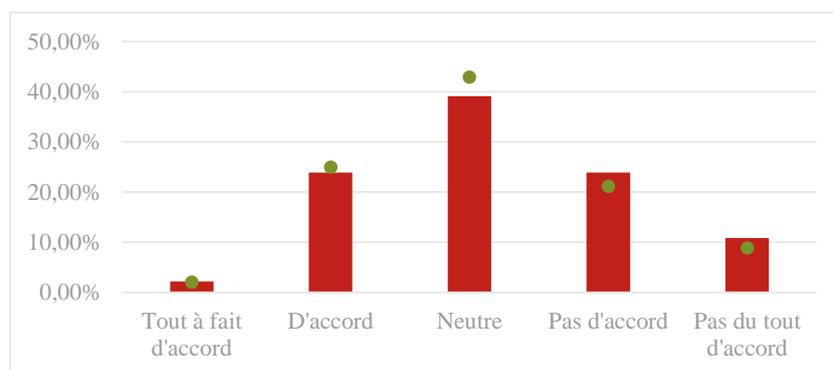
Source : juridictions financières

Tableau n° 46 : « Je me sens écouté(e) et valorisé(e) dans l'exercice de mon métier. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	25,32 %	26,13 %
<i>Neutre</i>	20,25 %	31,14 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	54,43 %	27,42 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 26 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



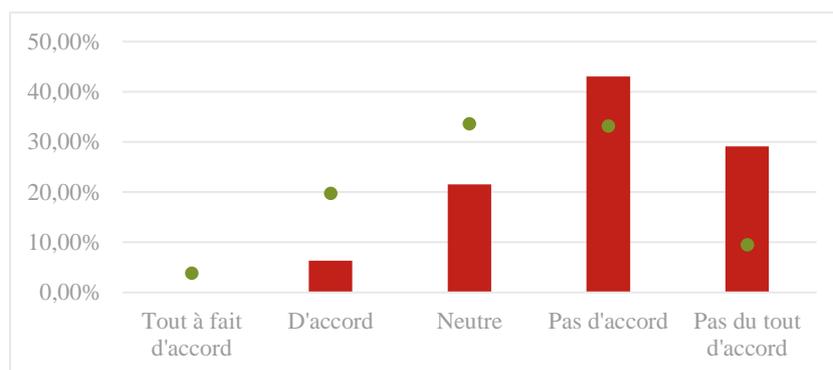
Source : juridictions financières

Tableau n° 47 : « La coordination entre les intervenants (travailleuses sociales des autres structures comme Caf, CCAS, associations) est efficace. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord et D'accord</i>	6,33 %	23,63 %
<i>Neutre</i>	21,52 %	33,64 %
<i>Pas d'accord et Pas du tout d'accord</i>	72,15 %	42,73 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 27 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

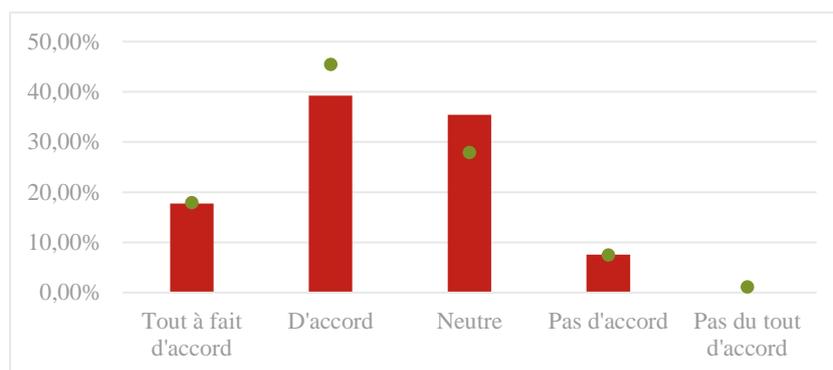
La formation des travailleuses sociales à l'accompagnement :

Tableau n° 48 : « Ma formation initiale m'a bien préparé(e) à l'accompagnement social. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	17,72 %	17,95 %
<i>D'accord</i>	39,24 %	45,45 %
<i>Neutre</i>	35,44 %	27,95 %
<i>Pas d'accord</i>	7,59 %	7,50 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	-	1,14 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 28 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

Le détail par ancienneté donne des résultats contrastés, sans sous- ou sur-représentation particulière :

Tableau n° 49 : appréciation de la qualité de la formation initiale, par spécialité et par ancienneté

Catégories	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
ASS	19,18 %	39,73 %	32,88 %	8,22 %	-
Cesf	-	40,00 %	60,00 %	-	-
Moins de 5 ans	16,67 %	38,89 %	38,89 %	5,56 %	-
Entre 5 et 10 ans	26,32 %	42,11 %	26,32 %	5,26 %	-
Entre 10 et 20 ans	14,29 %	35,71 %	39,29 %	10,71 %	-
Plus de 20 ans	14,29 %	42,86 %	35,71 %	7,14 %	-

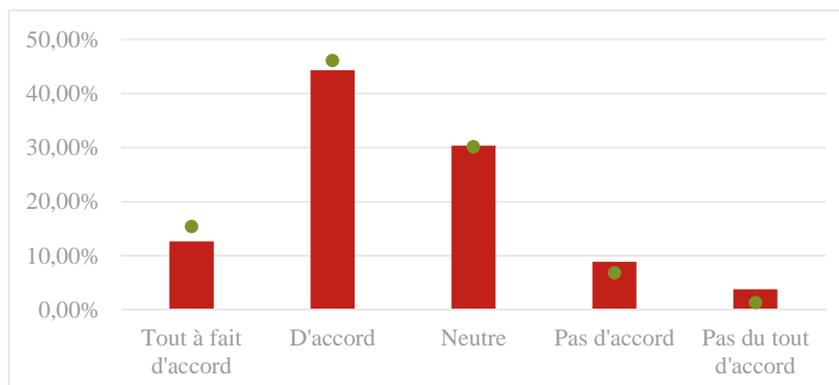
Source : juridictions financières

Tableau n° 50 : « Ma formation continue me permet d'être efficace dans l'accompagnement social. »

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Tout à fait d'accord</i>	12,66 %	15,45 %
<i>D'accord</i>	44,30 %	46,14 %
<i>Neutre</i>	30,38 %	30,23 %
<i>Pas d'accord</i>	8,86 %	6,82 %
<i>Pas du tout d'accord</i>	3,80 %	1,36 %

Source : juridictions financières

Graphique n° 29 : comparaison avec la moyenne des six départements de l'échantillon



Source : juridictions financières

Tableau n° 51 : le détail par diplôme ou par ancienneté donne des résultats contrastés mais sans écart significatif.

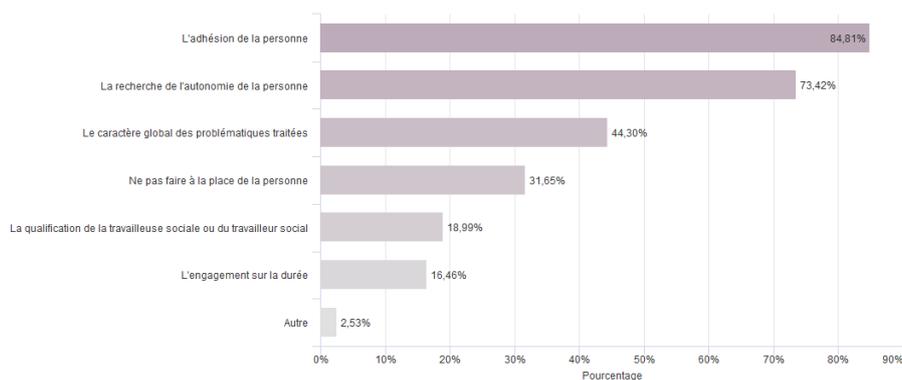
<i>Catégories</i>	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
<i>ASS</i>	13,70 %	43,84 %	30,14 %	8,22 %	4,11 %
<i>Cesf</i>	-	60,00 %	20,00 %	20,00 %	-
<i>Moins de 5 ans</i>	11,11 %	44,44 %	27,78 %	16,67 %	-
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	21,05 %	36,84 %	36,84 %	5,26 %	-
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	14,29 %	46,43 %	32,14 %	3,57 %	3,57 %
<i>Plus de 20 ans</i>	-	50,00 %	21,43 %	14,29 %	14,29 %

Source : juridictions financières

L'accompagnement social : définition, enjeux et effets

Définition de l'accompagnement social : critères évoqués

Graphique n° 30 : critères de définition de l'accompagnement social



Source : juridictions financières

Par rapport à la moyenne de l'échantillon, ce département n'a pas d'écart notable, que ce soit pour le choix des critères ou leur classement. Toutefois, il peut être noté une proportion légèrement plus importante de

citation du critère « ne pas faire à la place de la personne » (31,65 % contre 23,18 %).

La qualification (ASS ou Cesf) et l'ancienneté n'ont pas d'impact significatif sur les réponses.

Tableau n° 52 : critères de définition de l'accompagnement social, par spécialité et en fonction de l'ancienneté

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
▲ Quelle est votre qualification ? En cas de plusieurs réponses possibles, ...							
DE Assistant de service social (ASS)	85%	29%	47%	15%	21%	73%	3%
DE Conseiller en économie sociale...	100%	60%	20%	40%	0%	80%	0%
DE Educateur spécialisé, Educateur...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Autre diplôme d'Etat ou certificat n...	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%
Pas de diplôme d'Etat ou certificat ...	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
▲ Quelle est votre ancienneté dans les ...							
Moins de 5 ans	94%	39%	39%	33%	11%	78%	0%
Entre 5 et 10 ans	79%	16%	58%	16%	21%	68%	5%
Entre 10 et 20 ans	86%	43%	43%	7%	18%	75%	4%
Plus de 20 ans	79%	21%	36%	14%	29%	71%	0%

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

Source : juridictions financières

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

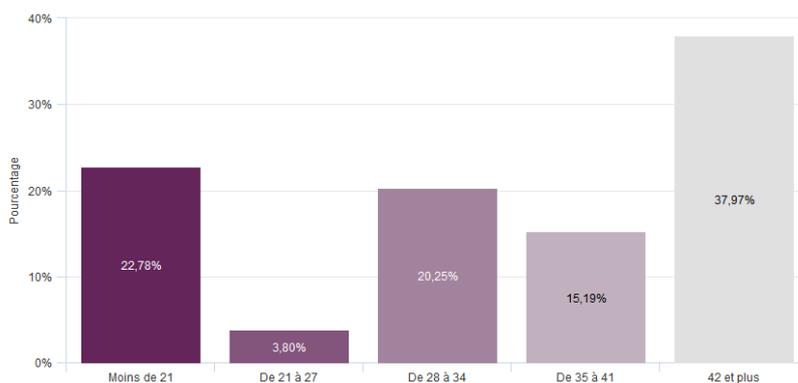
L'estimation que les TS ayant répondu font de la proportion de sorties positives est très légèrement inférieure à celle de la moyenne de l'échantillon, en termes de moyenne comme pour le maximum cité.

Tableau n° 53 : pourcentage de sorties positives

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Moyenne</i>	37,86 %	40,50 %
<i>Minimum</i>	2 % (dont 10,1 % inférieurs à 20 %)	0 % (dont 4,5 % inférieurs à 20 %)
<i>Maximum</i>	70 %	85 % (dont 1,8 % supérieurs à 80 %)
<i>Écart type</i>	16,93	18,59

Source : juridictions financières

Graphique n° 31 : 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 :

Tableau n° 54 : estimation du pourcentage de sorties "positives", par spécialité et en fonction de l'ancienneté

<i>Catégories</i>	Pourcentage de sorties positives (moyenne)
ASS	37,47 %
Cesf	40 %
Moins de 5 ans	39,72 %
Entre 5 et 10 ans	37,37 %
Entre 10 et 20 ans	40,57 %
Plus de 20 ans	30,71 %

Source : juridictions financières

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

**Tableau n° 55 : obstacles et freins les plus souvent cités
comme facteurs explicatifs aux difficultés de sortie**

<i>Obstacles cités</i>	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Les personnes accompagnées ont plusieurs freins trop lourds</i>	64,56 %	67,27 %
<i>Problèmes de santé (physique et/ou mentale) trop lourds</i>	63,29 %	71,82 %
<i>Problème de continuité et de cohérence des aides proposées ou disponibles</i>	37,97 %	36,36 %
<i>Problèmes de mobilité (transport)</i>	5,06 %	23,86 %
<i>Absence de structures pour la garde d'enfants</i>	50,63 %	27,27 %
<i>Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé</i>	18,99 %	30,68 %
<i>L'accompagnement n'est pas suffisamment intensif</i>	20,25 %	19,09 %
<i>Aides financières insuffisantes</i>	17,72 %	11,82 %
<i>Autre</i>	8,86 %	5,00 %

Source : juridictions financières

Ainsi, dans le Val-de-Marne, les problèmes de garde d'enfants sont beaucoup plus cités que pour la moyenne de l'échantillon de départements, tandis que les problèmes de transport le sont beaucoup moins. En dehors de ces obstacles « exogènes », le manque d'adhésion de la personne ne semble pas constituer autant un obstacle à une sortie positive que pour l'échantillon.

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

**Tableau n° 56 : obstacles et freins les plus souvent cités
comme facteurs explicatifs aux difficultés de sortie par spécialité**

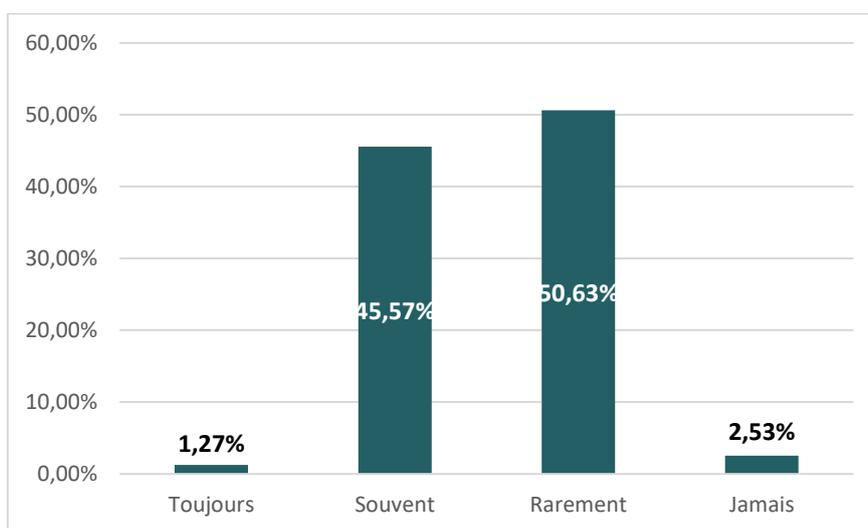
<i>Obstacles cités</i>	ASS	Cesf
<i>Problèmes de mobilité (transport)</i>	4,11 %	20,00 %
<i>Absence de structures pour la garde d'enfants</i>	53,42 %	20,00 %
<i>Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé</i>	17,61 %	40,00 %

Source : juridictions financières

La mesure des effets de l'accompagnement social

Les TS ayant répondu à l'enquête sont partagées quant à la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement social, avec un léger avantage pour les personnes sceptiques.

Graphique n° 32 : avis des travailleurs sociaux sur la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement social



Source : juridictions financières

Les réponses varient selon la qualification ou l'ancienneté et les plus jeunes dans le métier (moins de 10 ans d'ancienneté) semblent croire plus en la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement. Les TS entre 10 et 20 ans d'ancienneté qui ont répondu « rarement » sont en sur-représentation.

Tableau n° 57 : avis des travailleurs sociaux sur la possibilité de mesurer les effets de l'accompagnement social, par spécialité et en fonction de l'ancienneté

Catégories	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais
ASS	1,37 %	43,84 %	52,05 %	2,74 %
Cesf	-	80,00 %	20,00 %	-
Moins de 5 ans	-	55,56 %	44,44 %	-

<i>Catégories</i>	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais
<i>Entre 5 et 10 ans</i>	-	63,16 %	31,58 %	5,26 %
<i>Entre 10 et 20 ans</i>	3,57 %	25,00 %	67,86 %	3,57 %
<i>Plus de 20 ans</i>	-	50,00 %	50,00 %	-

Source : juridictions financières

Les TS ayant répondu estiment que la méthode la plus efficace pour mesurer les effets de l'accompagnement social est de recueillir l'avis des professionnelles.

Elles citent par ailleurs sensiblement moins souvent que la moyenne de l'échantillon le recours à l'opinion des personnes accompagnées comme moyen de mesure des effets.

Tableau n° 58 : méthodes citées

	Val-de-Marne	Échantillon
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des personnes accompagnées (enquête de satisfaction)</i>	44,30 %	53,41 %
<i>Par la réalisation de travaux « scientifiques » visant à mesurer les effets de l'accompagnement social</i>	41,77 %	44,55 %
<i>Par le recueil systématique et documenté de l'avis des professionnelles</i>	45,57 %	39,55 %
<i>Par l'utilisation d'indicateurs standardisés portant notamment sur les sorties d'accompagnement</i>	31,65 %	25,45 %
<i>Ne se prononce pas (% des répondants)</i>	-	2,73 %

Source : juridictions financières

Pour les autres sujets, en particulier ceux liés à l'expression libre, il est renvoyé au cahier détaillé des résultats de l'enquête d'opinion du département.

Annexe n° 9 : analyse des dossiers d'accompagnement

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

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

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

Premier point, l'étude porte sur une partie seulement du travail social généraliste du département, et plus précisément sur sa partie la plus intensive : dans les dossiers d'« accompagnement social » communiqués, les foyers devaient en effet avoir bénéficié d'au moins trois rendez-vous dans les douze derniers mois avec une travailleuse sociale diplômée 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 travailleuses sociales.

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 papier, ce qui est le cas dans quatre des six départements de l'échantillon.

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

Sur les 170 dossiers attendus, 170 dossiers ont été communiqués, dont trois non demandés qui ont été substitués à trois autres non fournis. Les dossiers respectent la répartition territoriale attendue, proportionnée à l'activité.

Tableau n° 59 : suivi des dossiers demandés

Territoire	Demande		Livraison		Écart	
1 et 3 (EDS de Fontenay-sous-Bois, Le Perreux-sur-Marne, Le Plessis-Tréville, Sucy-en-Brie)	36	21 %	36	21 %	0	0 pt
2 (EDS de Champigny Centre, Champigny/Chennevières, Joinville-le-Pont)	21	12 %	21	12 %	0	0 pt
4 (EDS de L'Hay-les-Roses, Villejuif)	26	15 %	26	15 %	0	0 pt
5 (EDS de Ivry-sur-Seine, Maisons-Alfort, Vitry-sur-Seine)	31	18 %	31	18 %	0	0 pt
6 (EDS de Choisy-le-Roi, Fresnes/Chevilly-le-Rue, Orly)	25	15 %	25	15 %	0	0 pt
7 (EDS d'Alfortville, Boissy-Saint-Léger, Créteil, Villeneuve-Saint-Georges)	31	18 %	31	18 %	0	0 pt
Total Val-de-Marne	170	100 %	170	100 %	0	0 %
Total six départements	1 020		998		-22	-2 %

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

65 % de l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne 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.

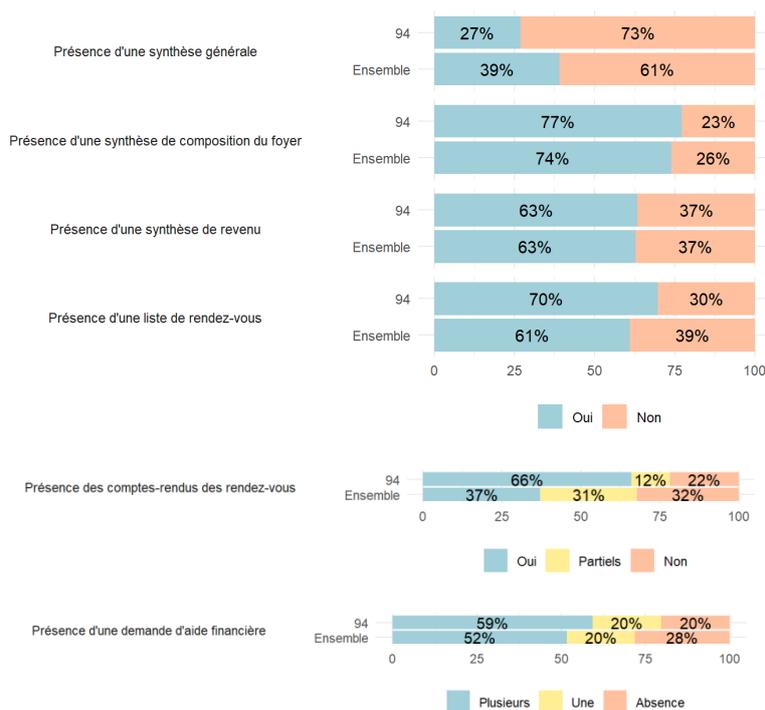
Tableau n° 60 : nombre de rendez-vous par dossier

Nombre de rendez-vous	94	Ensemble
0	19 %	12 %
1	9 %	5 %
2	7 %	6 %
3 et plus	65 %	76 %

Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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° 33 : composition des dossiers individuels

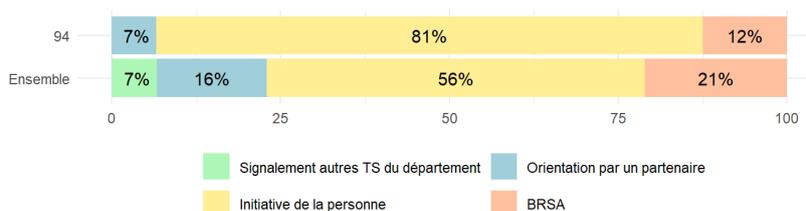
Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude

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° 34 : voies d'entrée dans l'accompagnement



Légende : TS : travailleuse sociale ; BRSA : bénéficiaire du RSA. « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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° 61 : composition des foyers des personnes accompagnées et données socio-économiques

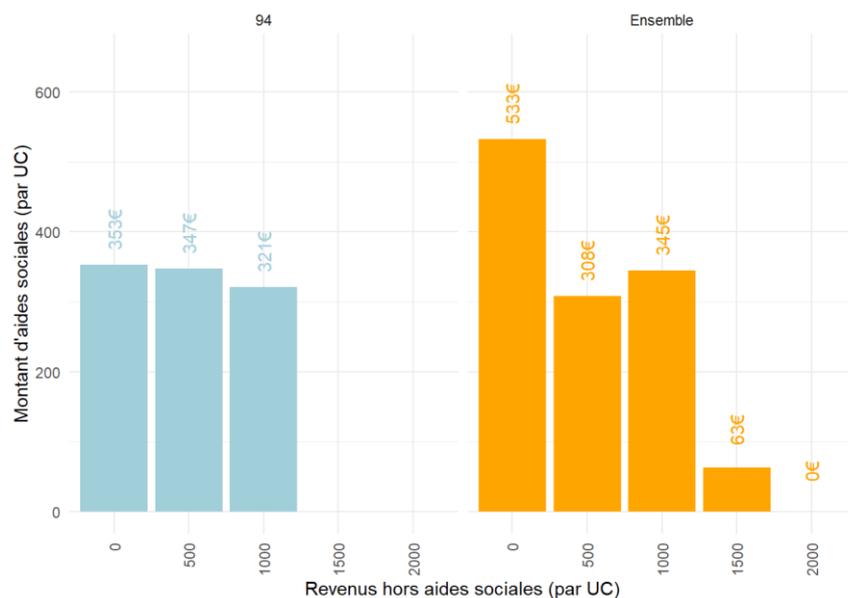
Indicateur	94	Ensemble
Nombre moyen de personnes dans le foyer	3,16	3,01
dont nombre moyen d'enfants	1,8	1,63
Revenu moyen hors aides sociales (par unité de consommation)	332 €	253 €
Montant moyen des aides sociales (par unité de consommation)	357 €	490 €
Revenu moyen total y compris aides sociales (par unité de consommation)	689 €	743 €
Proportion de foyers composés d'une famille monoparentale	58 %	42 %
Montant moyen des aides sociales pour les familles monoparentales (par unité de consommation)	391 €	562 €
Proportion de foyers n'ayant que des aides sociales dans leur revenu	31 %	41 %
Montant moyen des aides sociales pour ces foyers (par unité de consommation)	261 €	729 €

Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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° 35 : montant d'aides sociales en fonction du revenu des foyers accompagnés, par unité de consommation (UC)



Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, les foyers touchent en moyenne 347 euros d'aides sociales par UC quand leur revenus (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.

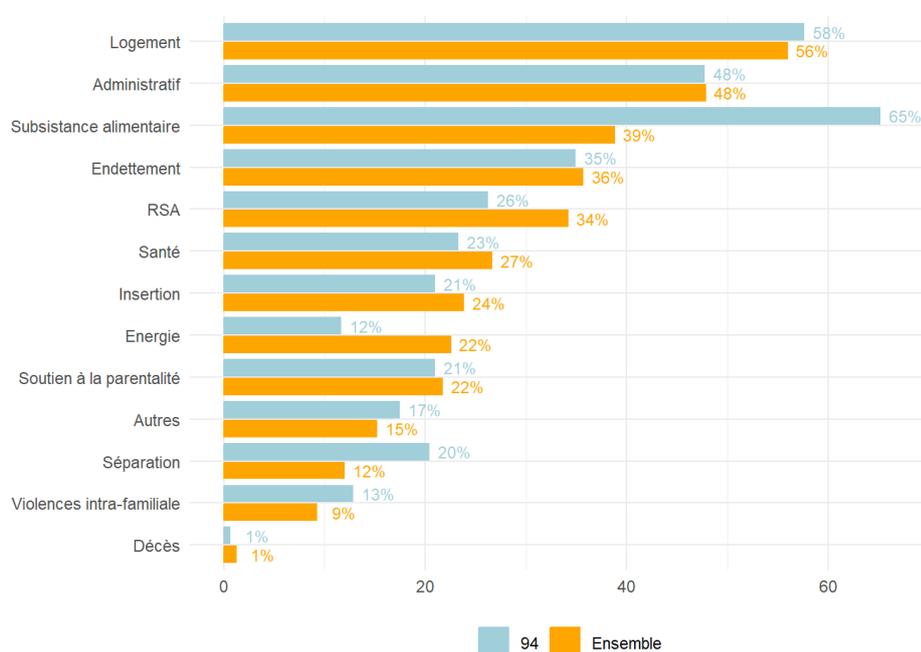
Précisions méthodologiques : sur les unités de consommation (UC), voir le tableau précédent.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Besoins des personnes, diagnostic et démarrage de l'accompagnement

Les thématiques d'accompagnement

Graphique n° 36 : répartition des thématiques d'accompagnement



Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, 58 % 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

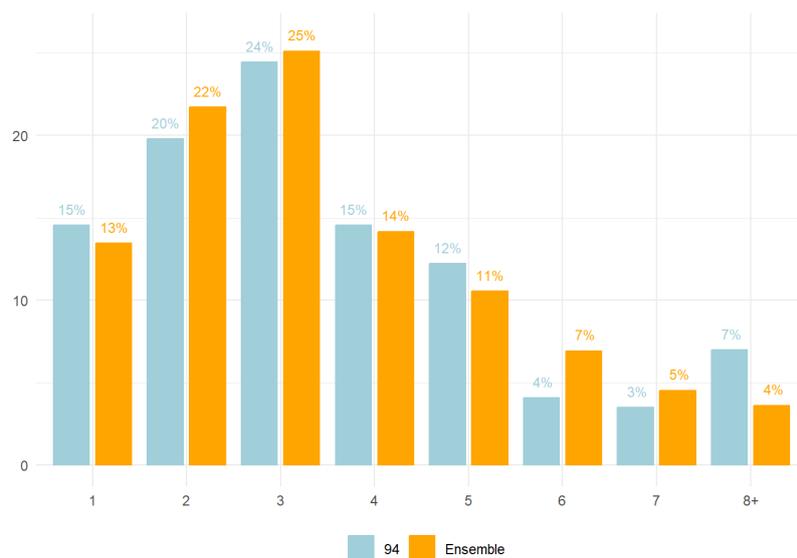
Tableau n° 62 : nombre de thématiques par foyer accompagné

Nombre moyen de thématiques par foyer accompagné

94	Ensemble
3,61	3,46

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 37 : distribution du nombre de thématiques par foyer accompagné

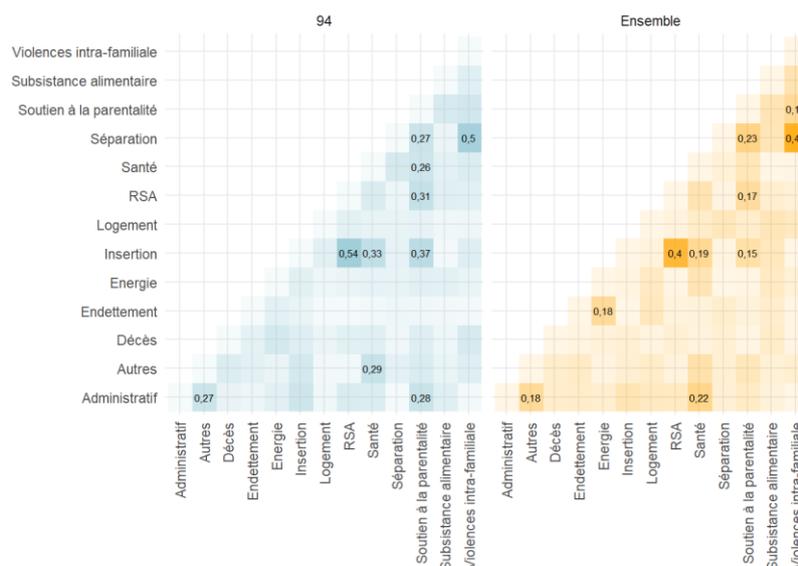


Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, 20 % des foyers sont accompagnés pour deux problématiques (22 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 38 : corrélations entre les thématiques d'accompagnement



Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

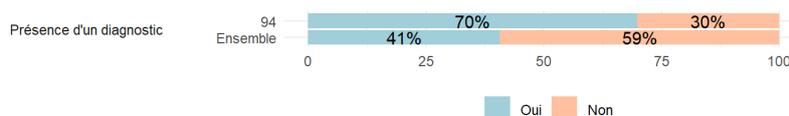
Lecture : dans le Val-de-Marne, les thématiques d'accompagnement les plus fortement corrélées dans les dossiers de l'échantillon sont insertion et RSA (maximum de 0,54, situé à l'intersection de la ligne « insertion » et de la colonne « RSA »).

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° 39 : formalisation du diagnostic



Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels Type d'accompagnement mis en place

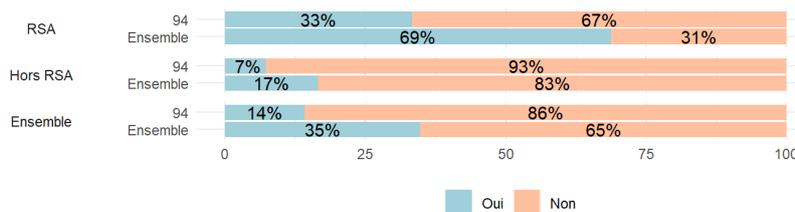
Tableau n° 63 : type d'accompagnement

	94	Ensemble
Contacts ponctuels	84 %	44 %
Accompagnement suivi	16 %	56 %

Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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° 40 : 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. « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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° 64 : durée entre signalement, premier rendez-vous et diagnostic

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

	94	Ensemble
<i>Signalement et 1^{er} rendez-vous</i>	76 %	74 %
<i>1^{er} rendez-vous et diagnostic</i>	75 %	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. « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, 75 % des diagnostics formalisés ont été réalisés lors du premier rendez-vous avec la personne (59 % dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Les rendez-vous d'accompagnement

Nombre de rendez-vous

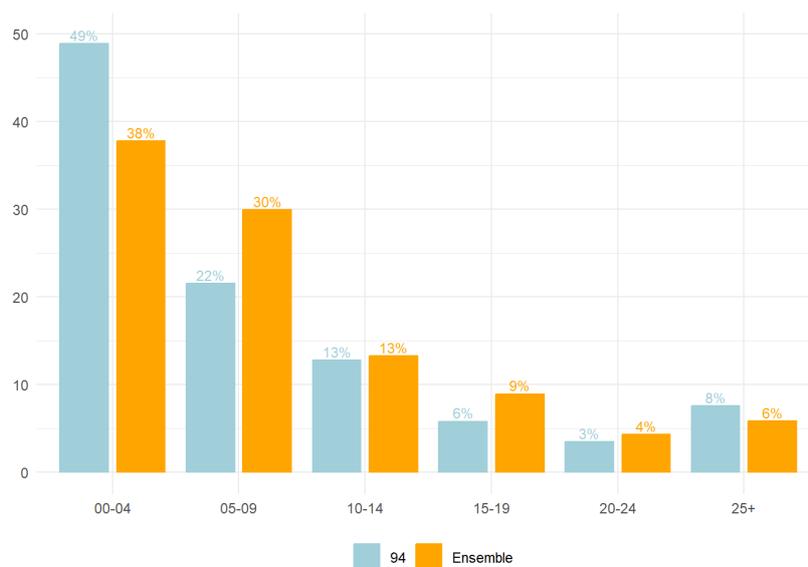
Nombre de rendez-vous réalisés par accompagnement

Tableau n° 65 : nombre moyen de rendez-vous par accompagnement

94	Ensemble
8,49	8,92

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 41 : distribution du nombre de rendez-vous par accompagnement

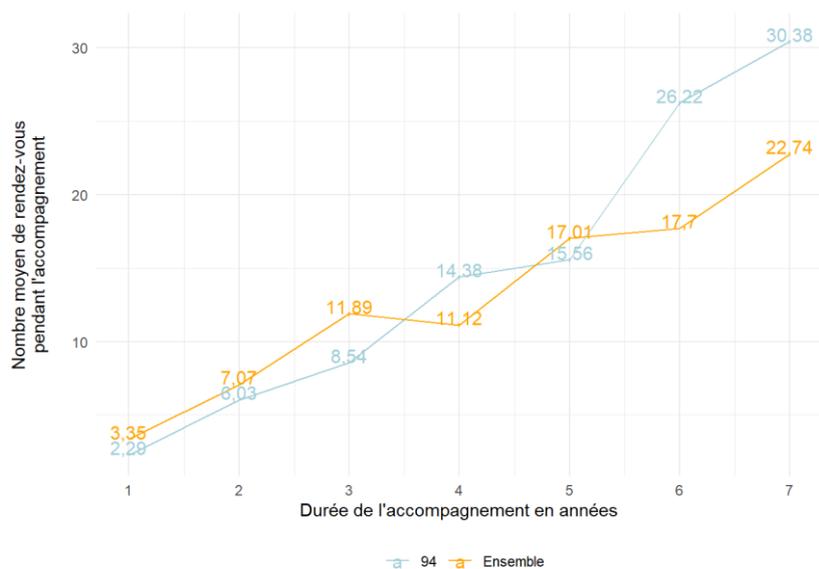


Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, 22 % 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° 42 : nombre moyen de rendez-vous selon la durée d'accompagnement



Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, les foyers dont l'accompagnement dure depuis 2 ans ont eu en moyenne 6,03 rendez-vous effectifs avec une TS (7,07 dans l'échantillon total de dossiers des six départements).

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

**Tableau n° 66 : nombre moyen de rendez-vous
par accompagnement et par an**

<i>Année</i>	94	Ensemble
2017	4,53	3,21
2018	4,61	3,68
2019	4,5	3,62
2020	3,71	3,3
2021	3,93	3,72
2022	3,71	4,12
2023 (de janvier à mai)	2,77	3,29
<i>Ensemble de la période</i>	3,68	3,69

Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, les foyers accompagnés ont eu 3,71 rendez-vous en moyenne avec leur TS 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

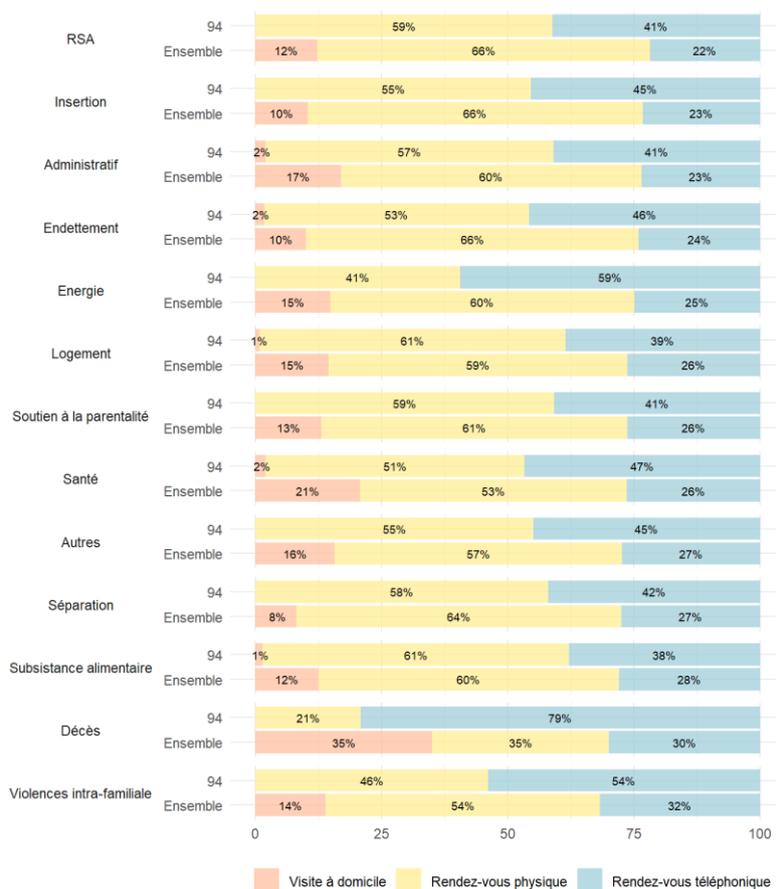
Tableau n° 67 : répartition des modalités des rendez-vous

<i>Modalités des rendez-vous</i>	94	Ensemble
<i>Rendez-vous physique</i>	64 %	62 %
<i>Rendez-vous téléphonique</i>	35 %	23 %
<i>Visite à domicile</i>	1 %	15 %
<i>Total</i>	100 %	100 %

Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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° 43 : modalités des rendez-vous selon les thématiques présentes lors des accompagnements



Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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-de-Marne, 41 % 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° 68 : quartiles des durées entre rendez-vous d'accompagnement**

<i>Quantile</i>	94	Ensemble
<i>0 % (minimum des durées)</i>	0	0
<i>25 % (1^{er} quartile des durées)</i>	13	12
<i>50 % (médiane des durées)</i>	33	27
<i>75 % (3^e quartile des durées)</i>	70	56
<i>100 % (maximum des durées)</i>	490	490

Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

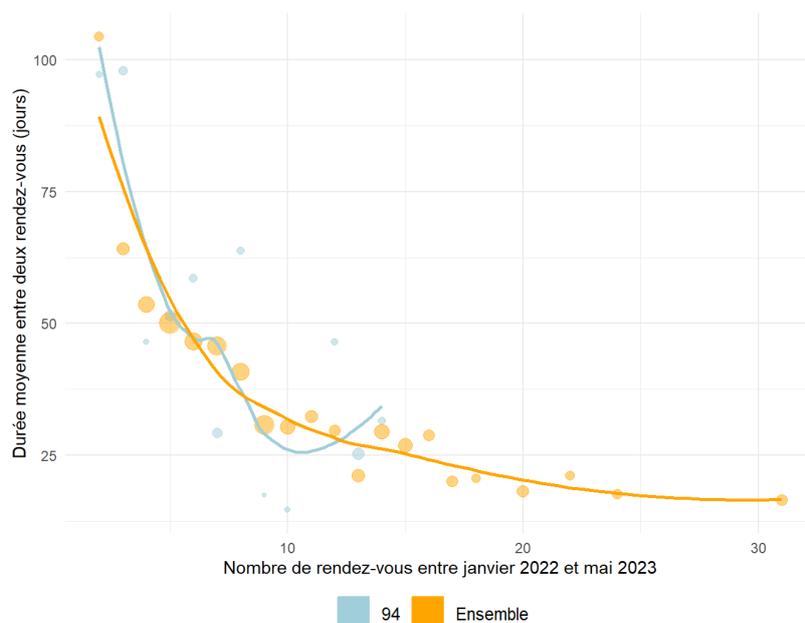
Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, la durée médiane entre deux rendez-vous d'accompagnement est de 33 jours (27 jours dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements).

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

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

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 44 : durée moyenne entre les rendez-vous en fonction du nombre total de rendez-vous au cours de l'accompagnement



Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).

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

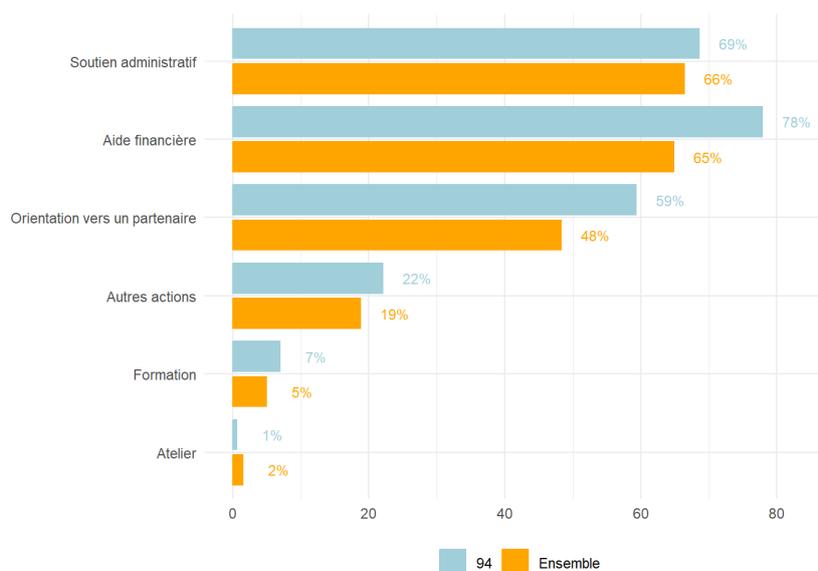
Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, pour les accompagnements qui comptent 10 rendez-vous entre janvier 2022 et mai 2023, la durée moyenne entre deux rendez-vous est de 5 jours (30 jours dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements). La courbe tendancielle montre que globalement, plus les rendez-vous sont nombreux, plus ils sont rapprochés (la personne est vue de façon intensive sur un temps donné), mais cette tendance n'est pas très marquée pour le Val-de-Marne.

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° 45 : actions mobilisées au cours de l'accompagnement



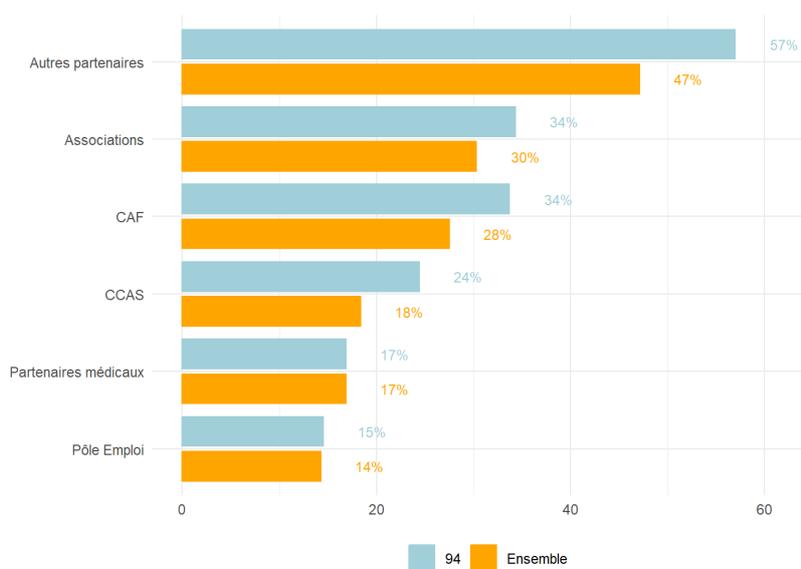
Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

Lecture : dans l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, 69 % 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° 46 : 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. « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.

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

Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Durée de l'accompagnement

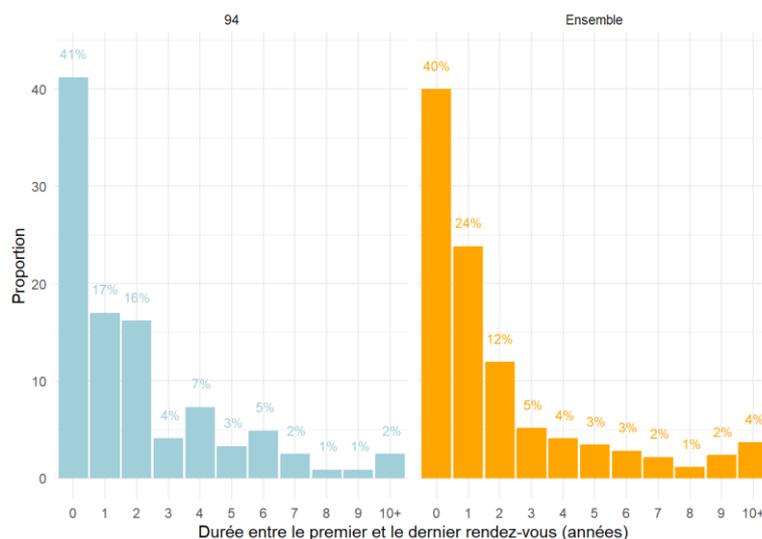
Moyenne & distribution de la durée constatée des accompagnements

Tableau n° 69 : moyenne de la durée des accompagnements, en jours

94	Ensemble
885	990

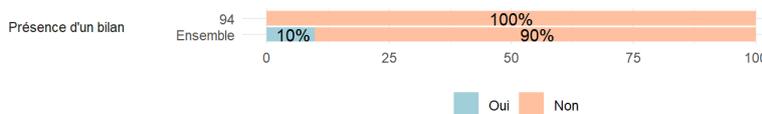
Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels

Graphique n° 47 : distribution de la durée des accompagnements, en années



*Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « 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 du Val-de-Marne, 17 % des accompagnements ont une durée comprise entre 1 an et moins de 2 ans (24 % dans l'échantillon total de dossiers des quatre départements).
Champ : échantillon total des six départements, hors Somme (80) et Val d'Oise (95).
Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels*

Graphique n° 48 : réalisation d'un bilan formalisé de l'accompagnement



*Légende : « 94 » désigne l'échantillon de dossiers du Val-de-Marne, « ensemble » l'ensemble de l'échantillon de dossiers issus des six départements de l'étude.
Source : juridictions financières d'après échantillon de dossiers individuels*

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

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

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

Méthodologie

Échantillon de personnes interrogées

Les personnes interrogées ont été tirées aléatoirement parmi les personnes accompagnées, c'est-à-dire ayant bénéficié d'au moins trois rendez-vous d'accompagnement généraliste avec une TS 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° 70 : sexe des personnes

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Homme	26	29	8	18
Femme	74	71	92	82
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 71 : âge des personnes

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
ST Moins de 35 ans	33	35	41	38
Moins de 25 ans	7	9	5	7
Entre 25 et 34 ans	25	26	36	31
Entre 35 et 44 ans	36	30	36	33
ST 45 ans et plus	31	35	23	29
Entre 45 et 55 ans	15	17	20	18
Plus de 55 ans	16	18	3	11
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 72 : composition du foyer

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vivez seul (e)</i>	25	31	5	18
<i>ST En couple</i>	32	28	14	21
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	27	25	13	19
<i>Vous êtes en couple sans enfant</i>	4	3	1	2
<i>Vous élevez votre/vos enfant (s) seul/seule</i>	43	41	81	61
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 73 : lieu d'habitation

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Dans une grande ville</i>	39	33	25	29
<i>Dans une ville moyenne</i>	50	49	49	49
<i>En milieu rural</i>	10	18	26	22
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 74 : démarches sur Internet

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	34	43	66	54
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	32	31	23	27
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	33	24	10	17
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	2	1	2
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 75 : niveau de formation

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Inférieur au Bac</i>	65	67	45	56
<i>Aucun diplôme</i>	31	23	9	16
<i>Certificat d'études primaires</i>	3	4	2	3
<i>BEPC – Brevet des collèges</i>	10	8	6	7
<i>CAP/BEP</i>	21	32	27	30
<i>ST Bac ou plus</i>	33	32	54	43
<i>Baccalauréat</i>	19	20	27	23
<i>SST Bac +2 ou plus</i>	14	12	27	20

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Diplôme de niveau bac +2</i>	5	7	12	9
<i>Diplôme de niveau bac +3 ou plus</i>	9	5	15	10
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	2	1	2	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 76 : catégorie socio-professionnelle

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST CSP +</i>	2	3	11	7
<i>Indépendant, chef d'entreprise</i>	0	2	5	3
<i>Cadre</i>	2	1	6	4
<i>Profession intermédiaire</i>	4	4	14	9
<i>ST CSP -</i>	41	42	46	44
<i>Employé</i>	33	36	43	40
<i>Ouvrier</i>	8	6	3	5
<i>ST Inactif</i>	52	51	29	40
<i>Retraité</i>	7	9	1	5
<i>Élève, étudiant</i>	1	3	2	3
<i>Autre inactif</i>	44	38	26	32
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 77 : revenus nets mensuels du foyer

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Moins de 2 500€</i>	80	85	86	85
<i>Moins de 500€</i>	14	13	5	9
<i>500€ à moins de 1 500€</i>	50	55	52	54
<i>1 500€ à moins de 2 500€</i>	17	16	29	22
<i>ST 2 500€ et plus</i>	3	3	6	4
<i>2 500€ à moins de 3 500€</i>	3	3	5	4
<i>3 500€ et plus</i>	0	1	1	1
<i>(Ne souhaite pas répondre)</i>	17	12	8	10
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 78 : structures qui réalisent l'accompagnement

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>De la CAF</i>	18	22	62	42
<i>Du service social départemental</i>	62	55	27	41
<i>Du CCAS</i>	18	19	13	16
<i>D'une association</i>	6	9	6	8
<i>D'une autre structure</i>	-	1	2	2
<i>* Une seule structure</i>	92	91	89	90

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
* Plusieurs structures	5	7	9	8
(Ne se prononce pas)	3	2	2	2
Total	100	100	100	100

Commentaire : alors que tous les répondants du Val-de-Marne (et des autres départements) sont accompagnés par une TS du département, seuls 62 % d'entre eux le déclarent en réponse à la question. Ceci ne remet pas en cause le fait qu'ils sont effectivement accompagnés par le département, mais souligne qu'ils l'identifient mal. Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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

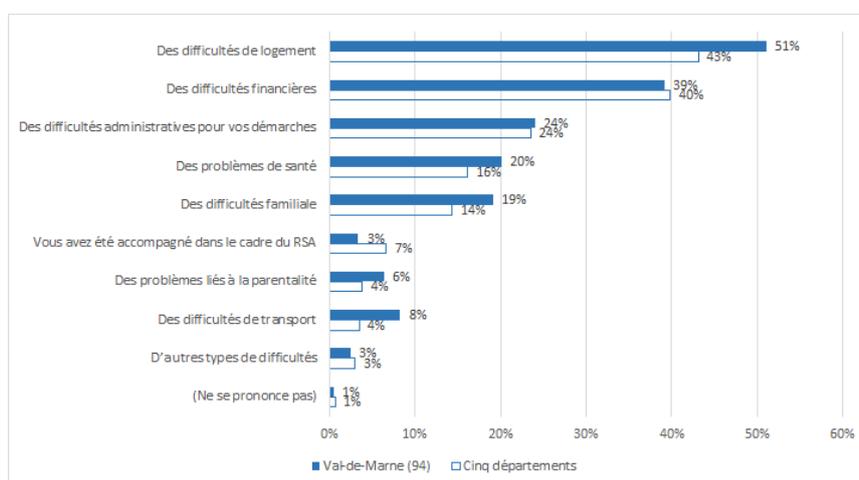
Tableau n° 79 : entrée dans l'accompagnement

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Vous avez fait la démarche tout(e) seul(e)	61	63	59	61
Vous avez été contacté(e) par une assistante sociale du Département	21	18	10	14
Vous avez reçu une proposition de la CAF	6	4	20	12
Vous avez été orienté(e) par une autre institution (CCAS, associat°)	9	9	5	7
C'est obligatoire dans le cadre du RSA	2	4	5	5
(Ne se prononce pas)	2	1	1	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 80 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Des difficultés de logement (impayé de loyer, expulsion, hébergement d'urgence)</i>	51	43	29	36
<i>Des difficultés financières (gérer votre budget et vos dépenses en énergie, alimentation, maîtriser votre endettement, etc.)</i>	39	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>	19	14	40	27
<i>Des difficultés administratives pour vos démarches</i>	24	24	16	20

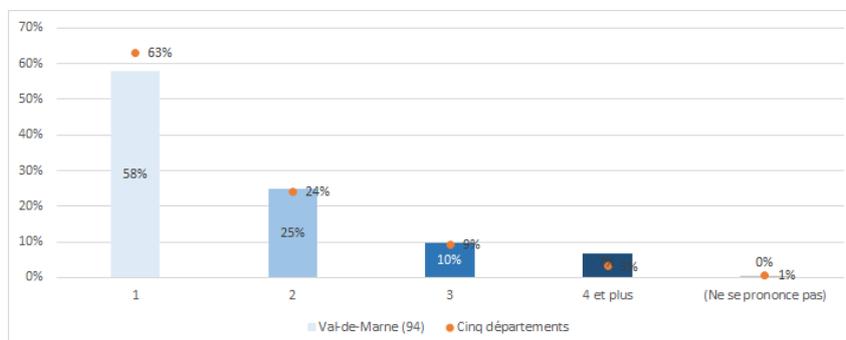
(droits CAF, impôts, banque, etc.)				
Des problèmes de santé	20	16	7	12
Des problèmes liés à la parentalité (garde d'enfants, etc.)	6	4	7	5
Des difficultés de transport	8	4	1	3
D'autres types de difficultés	3	3	3	3
Vous avez été accompagné dans le cadre du RSA	3	7	7	7
(Ne se prononce pas)	1	1	0	1

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 81 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
1 problématique	58	63	69	66
2 problématiques	25	24	22	23

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
3 problématiques	10	9	7	8
4 problématiques et plus	7	3	1	2
(Ne se prononce pas)	0	1	0	0
Total	100	100	100	100

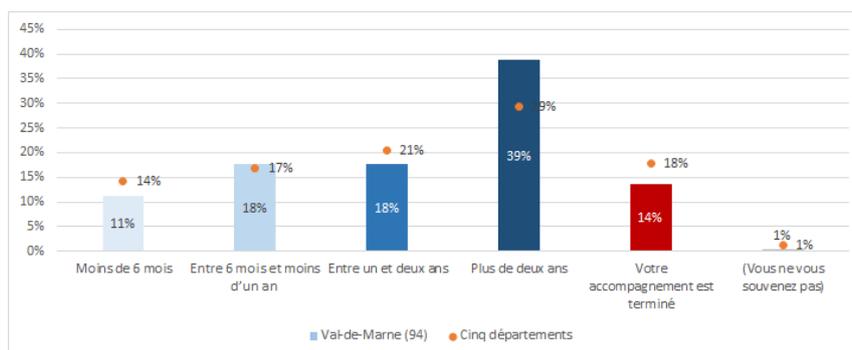
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 1 001 pour les Caf; soit un total de 2 022 répondants.

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° 82 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
ST Moins d'un an	29	31	31	31
Moins de 6 mois	11	14	16	15
Entre 6 mois et moins d'un an	18	17	15	16
ST Un an ou plus	56	50	31	40
Entre un et deux ans	18	21	18	19
Plus de deux ans	39	29	12	21

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Votre accompagnement est terminé	14	18	37	27
(Vous ne vous souvenez pas)	1	1	1	1
(Ne se prononce pas)	1	0	0	0
Total	100	100	100	100

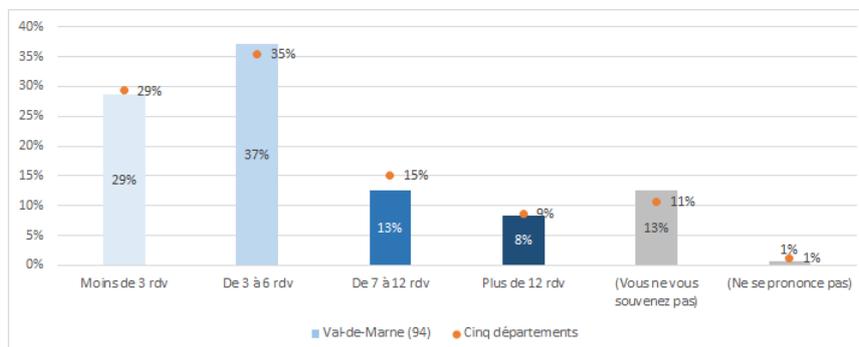
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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° 83 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Moins de 3 rdv	29	29	48	38
De 3 à 6 rdv	37	35	30	33
De 7 à 12 rdv	13	15	9	12
Plus de 12 rdv	8	9	5	7

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>(Vous ne vous souvenez pas)</i>	13	11	7	9
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	1	1
Total	100	100	100	100

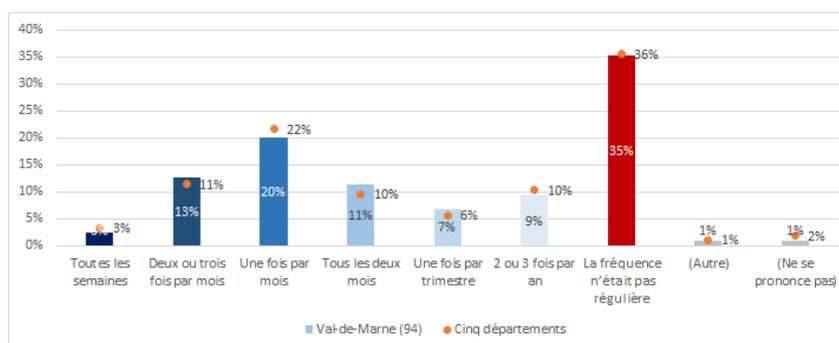
Commentaire : toutes les personnes interrogées dans le Val-de-Marne (et dans les autres départements) ont eu au moins 3 rendez-vous dans l'année écoulée, ce qui était une condition pour faire partie du sondage. 29 % d'entre elles déclarent en avoir eu moins : cela est inexact, mais confirme la rareté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

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 143 pour le Val-de-Marne ; 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° 84 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Au moins une fois par mois</i>	35	36	29	33
<i>Toutes les semaines</i>	3	3	2	3
<i>Deux ou trois fois par mois</i>	13	11	8	10

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Une fois par mois	20	22	19	20
Tous les deux mois	11	10	6	8
Une fois par trimestre	7	6	7	6
2 ou 3 fois par an	9	10	11	10
La fréquence n'était pas régulière	35	36	44	40
(Autre)	1	1	2	2
(Ne se prononce pas)	1	2	2	2
Total	100	100	100	100

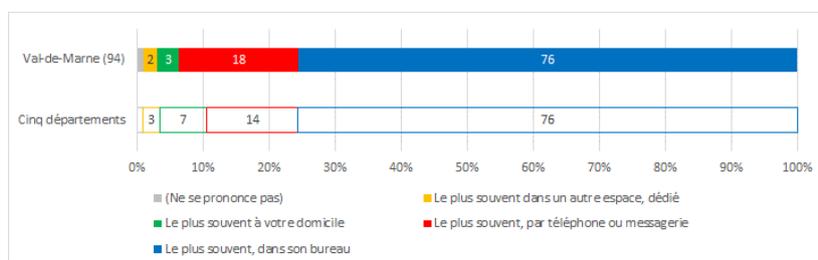
Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

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 la travailleuse sociale



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

Tableau n° 85 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Le plus souvent, dans son bureau	76	76	69	72
Le plus souvent, par téléphone ou messagerie	18	14	21	17

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Le plus souvent à votre domicile</i>	3	7	4	6
<i>Le plus souvent dans un espace de rencontre dédié, ni son bureau ni votre domicile</i>	2	3	4	4
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	1	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 86 : fréquence des rendez-vous à domicile

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Aucune fois</i>	85	76	83	80
<i>Une seule fois</i>	6	7	9	8
<i>Plusieurs fois</i>	7	11	6	8
ST Systématiquement	2	5	2	3
<i>Systématiquement pour chaque rendez-vous</i>	2	3	1	2
<i>Systématiquement pour chaque rendez-vous car vous avez des problèmes de mobilité</i>	-	2	1	1
<i>(Ne se prononce pas)</i>	1	1	0	1
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 1 001 pour les Caf ; soit un total de 2 022 répondants.

Question : Q8 - Combien de fois l'assistante sociale est-il venu 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° 87 : relation de confiance avec la travailleuse sociale

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Oui</i>	86	86	85	85
<i>Oui, totalement</i>	59	63	59	61
<i>Oui, plutôt</i>	27	23	25	24
<i>ST Non</i>	12	12	12	12
<i>Non, pas vraiment</i>	4	6	6	6
<i>Non, pas du tout</i>	8	6	5	5
<i>(Ne se prononce pas)</i>	2	3	4	3
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 88 : proportion des personnes bénéficiant de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction de leurs caractéristiques socio-démographiques

<i>En %</i>	<i>Val-de-Marne (94)</i>	<i>Cinq départements</i>	<i>Réseau CAF</i>	<i>Total</i>
<i>Sexe</i>				
<i>Femme</i>	18	22	13	17
<i>Homme</i>	31	29	17	26
<i>Age</i>				
<i>Moins de 25 ans</i>	ns	23	13	19
<i>Entre 25 et 34 ans</i>	17	24	16	19
<i>Entre 35 et 44 ans</i>	22	22	12	16
<i>Entre 45 et 55 ans</i>	30	28	15	21
<i>Plus de 55 ans</i>	24	23	10	21
<i>Composition du foyer</i>				
<i>Vous vivez seul (e)</i>	10	25	11	23
<i>Vous êtes en couple avec des enfants</i>	24	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>	21	21	14	16
<i>Lieu d'habitation</i>				
<i>Dans une grande ville</i>	26	28	17	23
<i>Dans une ville moyenne</i>	18	22	12	17
<i>En milieu rural</i>	10	20	14	17
<i>Usage d'Internet</i>				
<i>Vous vous sentez totalement à l'aise</i>	19	22	12	16
<i>Vous avez parfois besoin d'un peu d'aide</i>	22	27	19	24
<i>Vous n'êtes pas du tout à l'aise pour les faire seul(e)</i>	20	21	16	19
<i>(Ne se prononce pas)</i>	ns	20	ns	15
<i>Niveau de formation</i>				
<i>Aucun diplôme</i>	12	21	19	20
<i>Certificat d'études primaires</i>	ns	29	17	25

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
BEPC – Brevet des collèges	14	19	27	22
CAP/BEP	19	25	12	19
Baccalauréat	25	24	10	17
Diplôme de niveau bac +2	ns	18	15	16
Diplôme de niveau bac +3 ou plus	ns	39	14	20
(Ne souhaite pas répondre)	ns	ns	ns	18
<i>Catégorie socio-professionnelle</i>				
CSP + (cadre, chef d'entreprise)	0	16	13	13
Profession intermédiaire	ns	16	10	12
CSP - (employé, ouvrier)	25	25	13	19
Inactif	19	24	18	22
dont :Retraité	ns	26	ns	23
Elève, étudiant	ns	21	10	18
Autre inactif	14	24	19	22
<i>Niveau de revenu du foyer (net par mois)</i>				
Moins de 500€	26	31	33	32
500€ à moins de 1 500€	19	23	13	18
1 500€ à moins de 2 500€	24	20	15	17
2 500€ et plus	ns	29	0	9
(Ne souhaite pas répondre)	ns	23	15	20
Total	21	24	14	19

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

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 143 pour le Val-de-Marne ; 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° 89 : proportion des personnes bénéficiant de 7 rendez-vous ou plus par an en fonction du nombre de leurs problématiques d'accompagnement

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
1 problématique	13	18	11	14
2 problématiques	26	31	20	26
3 problématiques	33	32	23	28
4 problématiques et plus	44	50	25	43
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	21	24	14	19

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

Base : 690 répondants pour les cinq départements dont 143 pour le Val-de-Marne ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

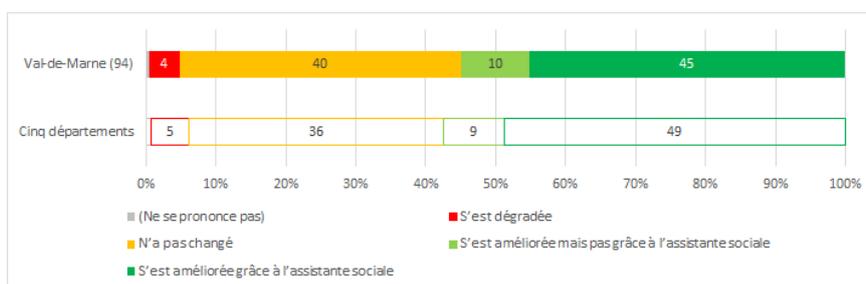
Questions : Q4 et Q5

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° 90 : données détaillées

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST S'est améliorée</i>	55	58	65	61
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>	45	49	49	49
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>	10	9	15	12
<i>N'a pas changé</i>	40	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 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 91 : données détaillées

En %		Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
Difficultés administratives	Base de répondants :	49	240	157	397
S'est améliorée grâce à l'assistante sociale		43	57	61	59
S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale		18	12	13	12
N'a pas changé		33	27	22	25
S'est dégradée		6	3	3	3
(Ne se prononce pas)		-	1	1	1
Difficultés familiales	Base de répondants :	39	146	398	544

En %		Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		41	45	47	47
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		8	8	22	18
<i>N'a pas changé</i>		41	36	25	28
<i>S'est dégradée</i>		10	9	5	6
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	3	2	2
<i>Difficultés liées à la parentalité</i>	Base de répondants :	13	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>	Base de répondants :	80	406	316	722
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		41	42	44	43
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		11	10	19	14
<i>N'a pas changé</i>		38	37	27	33
<i>S'est dégradée</i>		10	9	8	8
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	1	1	1
<i>Difficultés de logement</i>	Base de répondants :	104	440	292	732
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		31	35	46	39
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		9	9	18	12
<i>N'a pas changé</i>		50	48	32	41
<i>S'est dégradée</i>		11	8	5	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	1	-	0
<i>Problèmes de santé</i>	Base de répondants :	41	165	70	235
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		22	28	23	26

En %		Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		12	10	23	14
<i>N'a pas changé</i>		42	42	39	41
<i>S'est dégradée</i>		24	19	14	17
<i>(Ne se prononce pas)</i>		-	1	1	1
<i>Difficultés liées au transport</i>	Base de répondants :	17	36	14	50
<i>S'est améliorée grâce à l'assistante sociale</i>		ns	28	71	40
<i>S'est améliorée mais pas grâce à l'assistante sociale</i>		ns	6	-	4
<i>N'a pas changé</i>		ns	47	21	40
<i>S'est dégradée</i>		ns	17	7	14
<i>(Ne se prononce pas)</i>		ns	3	-	2
Total pour chaque thématique		100	100	100	100

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

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

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

Impact sur l'autonomie et autres effets

Tableau n° 92 : effets indirects de l'accompagnement

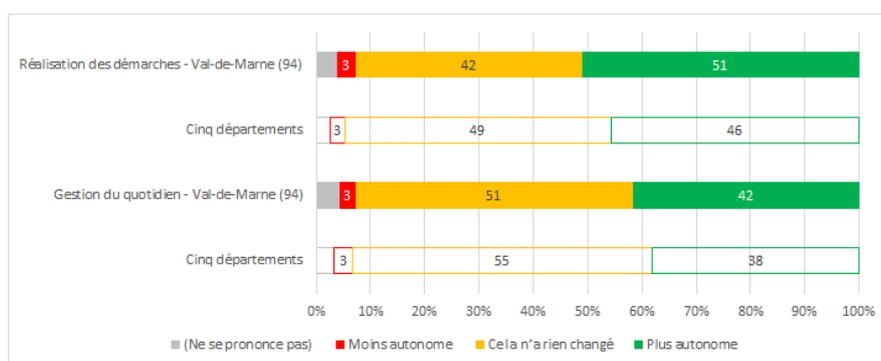
En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Vous sentir réellement soutenu(e)</i>	78	77	76	77
<i>Reprendre confiance en vous</i>	72	69	61	65
<i>Vous sentir moins isolé(e)</i>	60	63	64	63
<i>(Aucune)</i>	13	15	18	17

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 93 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Réalisation de démarches</i>				
<i>Plus autonome</i>	51	46	40	43
<i>Moins autonome</i>	3	3	2	2
<i>Cela n'a rien changé</i>	42	49	57	53
<i>(Ne se prononce pas)</i>	4	3	1	2
<i>Gestion du quotidien</i>				
<i>Plus autonome</i>	42	38	30	34
<i>Moins autonome</i>	3	3	2	3
<i>Cela n'a rien changé</i>	51	55	65	60
<i>(Ne se prononce pas)</i>	4	3	3	3
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 94 : part des personnes dont la situation s'est améliorée grâce à la travailleuse sociale en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
Moins de 3 rdv	32	42	43	43
De 3 à 6 rdv	47	46	57	51
ST 7 rdv et plus	60	63	66	64
De 7 à 12 rdv	ns	64	60	63
Plus de 12 rdv	ns	59	74	65
(Vous ne vous souvenez pas)	ns	49	52	50
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
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 à la TS ; 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 143 pour le Val-de-Marne ; 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° 95 : 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-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
Moins de 3 rdv	54	45	36	39
De 3 à 6 rdv	51	50	52	51
ST 7 rdv et plus	70	63	65	63
De 7 à 12 rdv	ns	65	66	65
Plus de 12 rdv	ns	58	63	60

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
(Vous ne vous souvenez pas)	ns	59	63	61
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	56	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 143 pour le Val-de-Marne ; 673 pour les Caf ; soit un total de 1 363 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

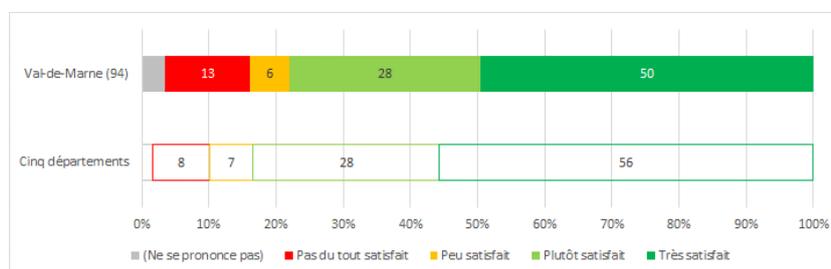
Questions : Q5 et Q12 et Q13

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° 96 : données détaillées

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>ST Satisfait</i>	78	83	86	85
<i>Très satisfait</i>	50	56	58	57
<i>Plutôt satisfait</i>	28	28	28	28
<i>ST Pas satisfait</i>	19	15	13	14
<i>Peu satisfait</i>	6	7	6	6

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Pas du tout satisfait</i>	13	8	7	8
<i>(Ne se prononce pas)</i>	3	2	2	2
Total	100	100	100	100

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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° 97 : données détaillées

En %		Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Conditions matérielles d'accueil</i>	<i>Base de répondants :</i>	201	1 013	992	2 005
<i>Très satisfait</i>		56	62	64	63
<i>Plutôt satisfait</i>		31	27	27	27
<i>Peu satisfait</i>		6	5	4	5
<i>Pas du tout satisfait</i>		6	5	4	4
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	2	1	1
<i>Délai entre premier contact et premier rendez-vous</i>	<i>Base de répondants :</i>	202	1 015	986	2 001
<i>Très satisfait</i>		54	58	60	59
<i>Plutôt satisfait</i>		29	30	29	29
<i>Peu satisfait</i>		9	6	5	6
<i>Pas du tout satisfait</i>		6	5	4	4
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	2	2	2
<i>Disponibilité et attention de l'assistante sociale</i>	<i>Base de répondants :</i>	201	1 014	984	1 998
<i>Très satisfait</i>		49	57	59	58
<i>Plutôt satisfait</i>		32	28	28	28
<i>Peu satisfait</i>		10	7	6	7
<i>Pas du tout satisfait</i>		9	7	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	1	1
<i>Facilité pour contacter l'assistante sociale</i>	<i>Base de répondants :</i>	202	1 006	975	1 981
<i>Très satisfait</i>		48	57	55	56
<i>Plutôt satisfait</i>		29	27	29	28
<i>Peu satisfait</i>		11	8	9	9
<i>Pas du tout satisfait</i>		12	8	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		1	1	0	1
<i>Informations données au cours de l'accompagnement</i>	<i>Base de répondants :</i>	202	1 011	980	1 991
<i>Très satisfait</i>		50	55	58	56
<i>Plutôt satisfait</i>		30	30	29	29
<i>Peu satisfait</i>		9	7	7	7
<i>Pas du tout satisfait</i>		9	7	6	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		3	1	1	1

<i>En %</i>		Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Fréquence des rendez-vous</i>	<i>Base de répondants :</i>	202	1 003	968	1 971
<i>Très satisfait</i>		47	52	54	53
<i>Plutôt satisfait</i>		32	31	31	31
<i>Peu satisfait</i>		10	7	6	7
<i>Pas du tout satisfait</i>		9	8	7	7
<i>(Ne se prononce pas)</i>		2	2	2	2
<i>Formations suivies</i>	<i>Base de répondants :</i>	80	378	290	668
<i>Très satisfait</i>		51	51	48	50
<i>Plutôt satisfait</i>		21	29	30	30
<i>Peu satisfait</i>		6	6	7	6
<i>Pas du tout satisfait</i>		15	10	10	10
<i>(Ne se prononce pas)</i>		6	4	5	5
<i>Efficacité de l'assistante sociale à résoudre vos problèmes</i>	<i>Base de répondants :</i>	203	1 015	987	2 002
<i>Très satisfait</i>		44	51	53	52
<i>Plutôt satisfait</i>		26	29	27	28
<i>Peu satisfait</i>		11	9	9	9
<i>Pas du tout satisfait</i>		16	10	10	10
<i>(Ne se prononce pas)</i>		3	1	2	1
<i>Amélioration de votre situation personnelle</i>	<i>Base de répondants :</i>	199	1 006	973	1 979
<i>Très satisfait</i>		32	41	44	42
<i>Plutôt satisfait</i>		30	29	34	31
<i>Peu satisfait</i>		14	12	9	11
<i>Pas du tout satisfait</i>		21	15	11	13
<i>(Ne se prononce pas)</i>		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° 98 : part des personnes très satisfaites de leur accompagnement en fonction du nombre de rendez-vous d'accompagnement annuels

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	34	46	52	49
<i>De 3 à 6 rdv</i>	49	55	63	58
<i>ST 7 rdv et plus</i>	63	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	50	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 143 pour le Val-de-Marne ; 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° 99 : 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-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
<i>Moins de 3 rdv</i>	27	35	38	37
<i>De 3 à 6 rdv</i>	25	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

En %	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Total
(Ne se prononce pas)	ns	ns	ns	ns
Total	33	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

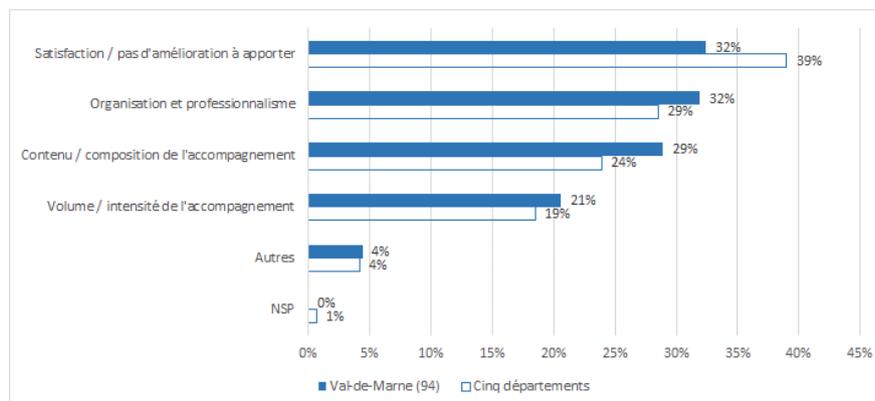
Base : 682 répondants pour les cinq départements dont 141 pour le Val-de-Marne ; 658 pour les Caf ; soit un total de 1 340 répondants accompagnés depuis 1 an ou plus.

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° 100 : détail des réponses

<i>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Satisfaction / pas d'amélioration à apporter</i>	32	39	39	39
<i>Exprime une satisfaction générale</i>	30	37	35	36
<i>Aucune amélioration à apporter</i>	2	2	3	3
<i>Organisation et professionnalisme</i>	32	29	30	29
<i>Davantage de disponibilité/Être joignable</i>	9	8	12	10
<i>Davantage d'écoute/d'attention</i>	13	11	8	10
<i>Plus de réactivité</i>	3	5	6	6
<i>Meilleure communication/échanges</i>	2	2	3	2
<i>Plus d'amabilité</i>	2	2	2	2
<i>Accéder au bon interlocuteur/bon service</i>	2	2	2	2
<i>Avoir toujours la même interlocuteur</i>	4	2	1	1
<i>Cela dépend de la professionnelle / de ses qualités humaines / professio.</i>	-	1	1	1
<i>Être plus actif/proactif</i>	-	1	1	1
<i>Ces professionnelles sont importantes/indispensables</i>	-	0	-	0
<i>Contenu / composition de l'accompagnement</i>	29	24	21	22
<i>Plus d'aide concernant le logement</i>	4	6	4	5
<i>La qualité des informations transmises</i>	5	4	6	5
<i>Meilleur accompagnement dans les démarches</i>	7	6	4	5
<i>Adaptation de l'accompagnement à la situation personnelle</i>	7	4	4	4
<i>Plus d'aides financières/améliorer les aides financières</i>	3	2	2	2
<i>Plus de formation</i>	3	2	1	1
<i>Mieux accompagner dans l'accès à l'emploi</i>	1	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>En %</i>	Val-de-Marne (94)	Cinq départements	Réseau CAF	Ensemble
<i>Volume / intensité de l'accompagnement</i>	21	19	19	19
<i>Plus d'aide/d'accompagnement</i>	4	7	6	6
<i>Davantage de suivi</i>	7	6	6	6
<i>Davantage de RDV</i>	8	5	5	5
<i>Davantage de personnel</i>	2	2	3	2
<i>Donner plus de moyens aux assistantes sociales</i>	1	1	1	1
<i>Autres</i>	4	4	6	5
<i>Les professionnelles font ce qu'elles peuvent</i>	3	2	2	2
<i>Pas assez de recul pour répondre à la question</i>	1	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

Base : 1 021 répondants pour les cinq départements dont 204 pour le Val-de-Marne ; 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

Annexe n° 11 : exploitation des bases de données du département

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

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

Précisions liminaires

Périmètre de l'étude

Période étudiée : 2018-2022.

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

Définitions retenues

Une « période d'action sociale » au bénéfice d'un foyer est une période de rendez-vous consécutifs avec une travailleuse sociale 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 une travailleuse sociale 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 est le seul de l'étude à avoir transmis ses extractions de données aux juridictions financières avec un important retard et à l'issue de multiples relances.

Il utilise le logiciel Iodas pour couvrir l'activité d'accompagnement social généraliste depuis 2019, avec reprise des données antérieures du logiciel WebAccueil.

Périmètre des personnes bénéficiaires : l'exploitation des données du SI a permis de reconstituer un périmètre fiable. Le département a indiqué que le nombre de dossiers répertoriés dans la base était de 130 092, dont 51 493 dossiers en accompagnement (source : réponses aux questionnaires d'instruction). L'exploitation réalisée a permis de dénombrer 129 141 dossiers suivis au cours de la période 2018-2022, dont 51 848 dossiers avec accompagnement, soit un écart très faible avec les chiffres du département, d'environ 0,7 %.

Complétude des données : au total, sur 55 indicateurs, 23 n'ont pas pu être renseignés faute de données (42 %), dont 7 sur les 35 indicateurs principaux (20 %). Les données relatives aux aides financières présentent par ailleurs des incohérences (cf. infra).

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° 101 : nombre de personnes suivies

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Personnes accueillies</i>	nd					93 874
<i>Foyers d'appartenance</i>						97 505
<i>Personnes en information</i>	13 793	11 880	14 287	17 961	18 472	64 691
<i>Foyers d'appartenance</i>	14 225	12 348	14 911	19 174	20 460	77 293
<i>Personnes en accompagnement</i>	21 051	13 921	15 342	18 212	16 176	42 311
<i>Foyers d'appartenance</i>	22 019	14 681	16 382	20 024	18 241	51 848

Précisions méthodologiques : pour l'accueil, le département n'a pas transmis de table de données spécifique ; les chiffres sont donc approchés, pour les foyers accueillis, par l'ensemble des dossiers uniques figurant dans les tables ; et pour les personnes accueillies par les personnes principales de ces dossiers. 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

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° 102 : indicateurs de suivi des foyers

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Proportion de personnes accueillies par rapport à la population du département</i>	nd					7%
<i>Proportion de personnes en inf. ou en acc. parmi les personnes accueillies</i>						ns
<i>Proportion de personnes en acc. parmi les personnes en inf. ou en acc.</i>	60 %	54 %	52 %	50 %	47 %	40 %

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

Source : juridictions financières d'après les données du département

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 :

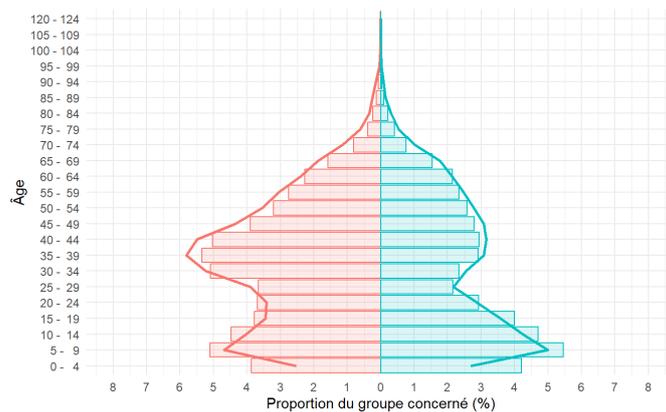
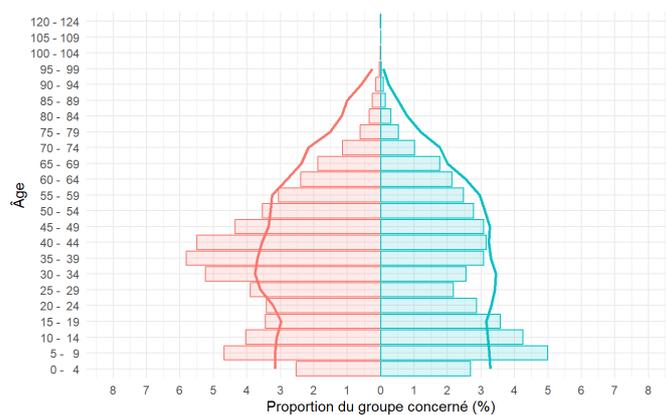
- (8) **Distribution des âges des personnes composant les foyers**

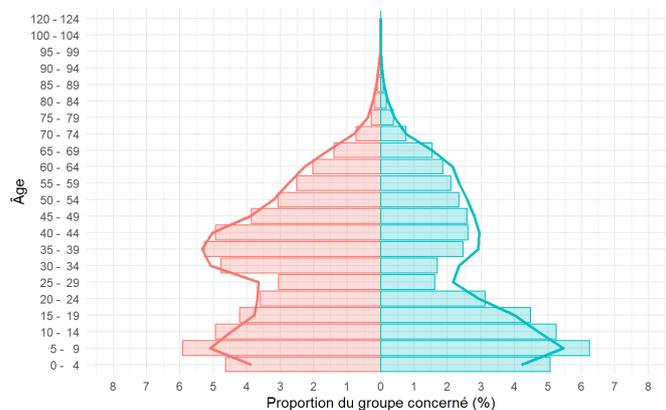
Tableau n° 103 : effectif des personnes composant les foyers (2022)

	Accueillis	Information ou accompagnement	Accompagnement
<i>Nombre de personne composant les foyers</i>	175 573	71 456	39 045

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

Source : juridictions financières d'après les données du département

Graphique n° 61 : pyramide des âges



*Légende : en rouge, les individus de sexe féminin ; en bleu les individus de sexe masculin
Lecture : 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
Source : juridictions financières d'après les données du département et Insee*

- (9) 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

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

Non disponible

- (11) 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 :

- (12) Nombre de rendez-vous programmés par an

Non disponible

- (13) Nombre de rendez-vous honorés par an

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

Tableau n° 104 : nombre de rendez-vous par an

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Rendez-vous honorés</i>	104 624	54 897	73 338	89 327	76 600	398 786
<i>dont personnes en information</i>	16 984	13 899	16 902	21 339	21 579	90 703
<i>personnes en accompagnement</i>	87 640	40 998	56 436	67 988	55 021	308 083

Source : juridictions financières d'après les données du département

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

Tableau n° 105 : nombre de rendez-vous honorés par an et par mode de contact

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Information</i>	16 984	13 899	16 902	21 339	21 579	90 703
<i>Téléphonique</i>	1 497	784	7 067	6 350	2 349	18 047
<i>Présentiel hors domicile</i>	15 333	12 962	9 683	14 856	19 137	71 971
<i>Visite à domicile</i>	154	153	152	133	93	685
<i>Accompagnement</i>	87 640	40 998	56 436	67 988	55 021	308 083
<i>Téléphonique</i>	17 996	6 219	29 620	26 892	13 606	94 333
<i>Présentiel hors domicile</i>	68 430	33 941	26 125	40 336	40 905	209 737
<i>Visite à domicile</i>	1 214	838	691	760	510	4 013
<i>Total</i>	104 624	54 897	73 338	89 327	76 600	398 786
<i>Téléphonique</i>	19 493	7 003	36 687	33 242	15 955	112 380
<i>Présentiel hors domicile</i>	83 763	46 903	35 808	55 192	60 042	281 708
<i>Visite à domicile</i>	1 368	991	843	893	603	4 698

Source : juridictions financières d'après les données du département

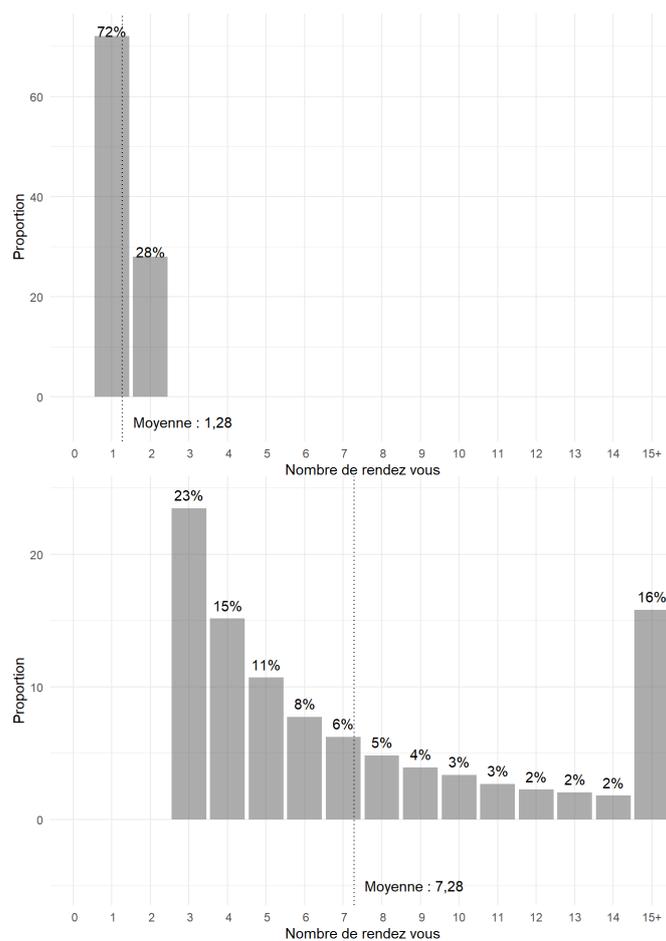
Indicateurs :

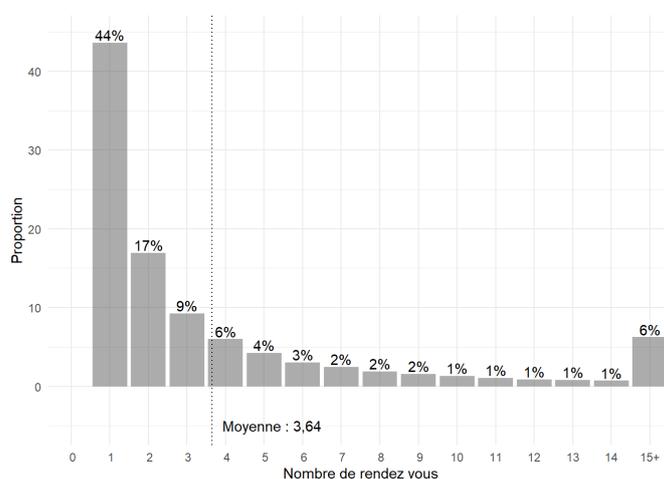
- (18) Taux d'absentéisme : proportion des rendez-vous non honorés parmi les rendez-vous programmés, pour les personnes en information, pour celles en accompagnement, et pour l'ensemble des deux

Non disponible

- (19) 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° 62 : nombre de rendez-vous honorés
par période d'action sociale**





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

Lecture : en haut, les personnes en information ; au milieu, les personnes en accompagnement ; en bas, les personnes en information ou accompagnement.

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (20) 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

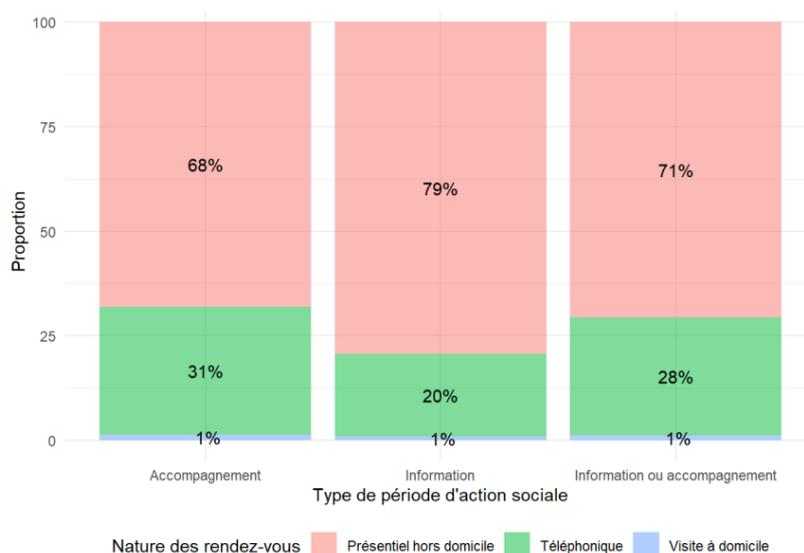
Tableau n° 106 : nombre de rendez-vous honorés par personne et par an

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Personnes en information</i>	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
<i>Personnes en accompagnement</i>	4,2	2,9	3,7	3,7	3,4	3,6
<i>Ensemble</i>	3,0	2,1	2,5	2,5	2,2	2,5

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (21) 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° 63 : répartition des rendez-vous par mode de contact (2018-2022)



Source : juridictions financières d'après les données du département

Tableau n° 107 : répartition des modes de contact

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Information</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
<i>Téléphonique</i>	9 %	6 %	42 %	30 %	11 %	20 %
<i>Présentiel hors domicile</i>	90 %	93 %	57 %	70 %	89 %	79 %
<i>Visite à domicile</i>	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %
<i>Accompagnement</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
<i>Téléphonique</i>	21 %	15 %	52 %	40 %	25 %	31 %
<i>Présentiel hors domicile</i>	78 %	83 %	46 %	59 %	74 %	68 %
<i>Visite à domicile</i>	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %
<i>Total</i>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
<i>Téléphonique</i>	19 %	13 %	50 %	37 %	21 %	28 %
<i>Présentiel hors domicile</i>	80 %	85 %	49 %	62 %	78 %	71 %
<i>Visite à domicile</i>	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	1 %

Source : juridictions financières d'après les données du département

Durées

Indicateurs :

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

Non disponible

- (23) 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

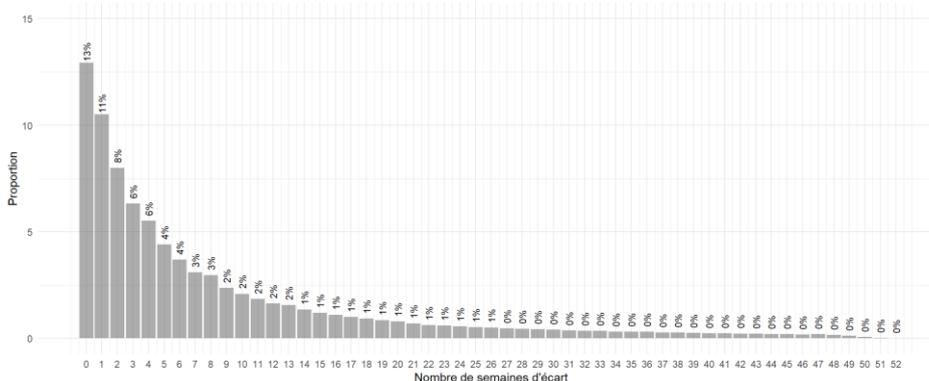
- (24) **Durée entre deux rendez-vous honorés de la période d'action sociale pour les personnes en accompagnement**

Graphique n° 64 : durée entre deux rendez-vous consécutifs

Durée moyenne (en jours)

Durée moyenne (en jours)	51,28
--------------------------	-------

Distribution des durées (en semaines)



Lecture : la durée entre deux rendez-vous consécutifs est comprise entre 2 et moins de 3 semaines pour 8 % des accompagnements.

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

Source : juridictions financières d'après les données du département

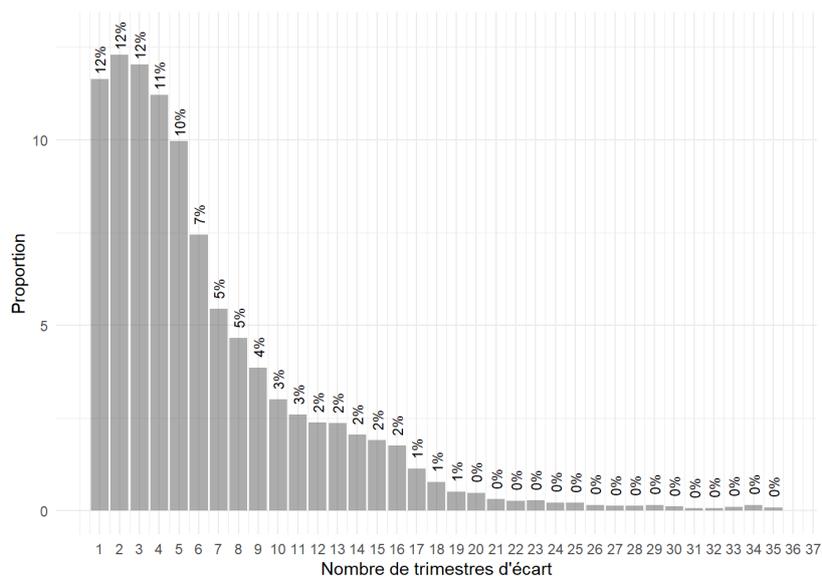
- (25) **Durée entre le premier contact et le dernier rendez-vous de la période d'action sociale, pour les personnes accompagnées dont la période d'action sociale est terminée : moyenne et répartition**

Graphique n° 65 : durée entre le premier et le dernier rendez-vous des accompagnements terminés

Durée moyenne (en jours)

<i>Durée moyenne (en jours)</i>	532,83
---------------------------------	---------------

Distribution des durées (en trimestres)



Lecture : la durée entre le premier et le dernier rendez-vous est comprise entre 4 et moins de 5 trimestres pour 11 % des accompagnements.

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

Source : juridictions financières d'après les données du département

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

Volume :

(26) Nombre de personnes avec un diagnostic

Non disponible

(27) **Problématiques identifiées : nombre et types**

Non disponible

(28) Nombre de personnes avec des objectifs fixés

Non disponible

(29) Objectifs fixés : nombre et types

Non disponible

(30) Nombre de personnes avec une contractualisation de l'accompagnement (CER du RSA et autres)

Non disponible

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

Non disponible

Indicateurs :

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

Non disponible

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

Non disponible

Bilans et sorties (pour les foyers en accompagnement)

Volume :

(34) Nombre de personnes avec un bilan de fin d'accompagnement

Non disponible

(35) Nombre d'objectifs globalement atteints, partiellement atteints, non atteints

Non disponible

(36) Nombre de sorties de période d'action sociale

Non calculé

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

Non calculé

(38) Nombre et types de motifs de sortie

Non disponible

Indicateurs :

(39) Proportion des personnes en accompagnement avec un bilan d'accompagnement

Non disponible

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

Non disponible

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

Non calculé

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

Non calculé

(43) Répartition des motifs de sortie

Non disponible

(44) Durée entre deux périodes d'action sociale

Non calculé

Travailleuses sociales

Nombre de TS :

(45) Nombre de travailleuses sociales généralistes par année : effectif physique, ETP et ETPT

Tableau n° 108 : nombre de TS généralistes

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Effectifs physiques</i>	360	354	344	332	296	337
<i>ETP</i>	349	341	338	331	301	332
<i>ETPT</i>	347,9	340,3	333,6	325,0	281,9	325,7
<i>ETPT stricto sensu (missions d'expertise retraitées)</i>	295,7	289,2	283,5	276,3	239,6	276,9

Source : juridictions financières d'après les données du département

Indicateurs :

(46) Nombre de personnes accueillies par an et par ETPT de TS

Non disponible

(47) Nombre de personnes en information, par ETPT de TS, par an

(48) Nombre de personnes en accompagnement, par ETPT de TS, par an

(49) Nombre de rendez-vous programmés par an et par ETPT de TS

Non disponible

(50) Nombre de rendez-vous honorés par an et par ETPT de TS

Tableau n° 109 : activité par travailleuse sociale généraliste

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Personnes en information par ETPT</i>	39,6	34,9	42,8	55,3	65,5	47,6
<i>Personnes en information par ETPT stricto sensu</i>	46,6	41,1	50,4	65,0	77,1	56,0
<i>Personnes en accompagnement par ETPT</i>	60,5	40,9	46,0	56,0	57,4	52,2
<i>Personnes en accompagnement par ETPT stricto sensu</i>	71,2	48,1	54,1	65,9	67,5	61,4
<i>Rendez-vous honorés par ETPT</i>	300,7	161,3	219,9	274,8	271,8	245,7
<i>Rendez-vous honorés par ETPT stricto sensu</i>	353,8	189,8	258,7	323,3	319,7	289,1

Précisions méthodologiques : personnes accueillies : ne sont ici pris en compte que les personnes accueillies par une TS, 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.

Disponibles

Indicateurs supplémentaires :

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

Non calculé

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

Avertissement : les données relatives aux aides financières versées transmises par le département présentent plusieurs incohérences. Elles comprennent notamment des aides dont le montant mensuel est de 1 centime, 1 € ou 37 242 €. Ces dernières ont été retirées du champ des résultats présentés ici, le département ayant indiqué en réponse aux juridictions financières que ces aides n'ont en réalité pas été versées et qu'elles figuraient donc par erreur dans les données transmises. Cependant, le département n'a pas su préciser si d'autres montants d'aides non versées figuraient dans les données.

Volume :

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

Tableau n° 110 : personnes bénéficiant d'aides financières du département

	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Nombre de foyers</i>	14 214	15 080	16 456	16 078	14 697	15 305
<i>dont accompagnés</i>	7 284	5 773	7 199	7 747	6 509	6 902

Source : juridictions financières d'après les données du département

- (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

**Tableau n° 111 : montant des aides financières distribuée
et nombre de foyers concernés**

Ensemble des foyers	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Aides à l'alimentation</i>	4 775 720	5 496 812	8 592 475	8 313 524	9 303 466	7 296 399
<i>Nombre de foyers</i>	10 342	11 390	13 644	13 132	11 267	11 955
<i>Aides pour le logement</i>	1 480 682	1 773 849	2 144 228	2 137 839	2 587 849	2 024 889
<i>Nombre de foyers</i>	2 486	2 943	3 426	3 397	3 205	3 091
<i>Aides aux jeunes</i>	118 916	123 757	98 974	76 523	75 525	98 739
<i>Nombre de foyers</i>	234	284	196	149	114	195
<i>Aides aux familles</i>	985 198	951 571	906 592	995 304	1 032 287	974 190
<i>Nombre de foyers</i>	2 501	2 560	2 311	2 440	2 272	2 417
<i>Divers</i>	558 122	560 379	449 270	496 518	744 223	561 702
<i>Nombre de foyers</i>	1 747	1 803	1 373	1 565	1 885	1 675
Total	7 918 638	8 906 368	12 191 539	12 019 708	13 743 350	10 955 921
<i>Nombre de foyers</i>	14 214	15 080	16 456	16 078	14 697	15 305
Foyers accompagnés	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Aides à l'alimentation</i>	2 998 470	2 824 665	4 964 896	5 131 827	5 268 564	4 237 684
<i>Nombre de foyers</i>	5 505	4 604	6 240	6 581	5 292	5 644
<i>Aides pour le logement</i>	778 772	658 558	953 821	1 012 719	1 141 629	909 100
<i>Nombre de foyers</i>	1 293	1 092	1 496	1 607	1 422	1 382
<i>Aides aux jeunes</i>	23 275	21 719	13 850	10 436	18 984	17 653
<i>Nombre de foyers</i>	65	71	39	32	44	50
<i>Aides aux familles</i>	661 829	500 643	577 433	660 848	642 342	608 619

Ensemble des foyers	2018	2019	2020	2021	2022	Moyenne
<i>Nombre de foyers</i>	1 639	1 350	1 469	1 611	1 411	1 496
<i>Divers</i>	233 250	178 138	164 708	208 728	234 213	203 807
<i>Nombre de foyers</i>	744	572	497	652	630	619
Total	4 695 596	4 183 723	6 674 708	7 024 558	7 305 732	5 976 863
<i>Nombre de foyers</i>	7 284	5 773	7 199	7 747	6 509	6 902

Champ : aides pour le logement : dont jeunes et familles ; aides aux jeunes : hors logement ; aides aux familles : hors aides jeunes et alimentation ; divers : accès à l'emploi et aux droits et à la santé hors jeunes et hors famille, énergie, attente d'autres prestations.

Source : juridictions financières d'après les données du département

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)**

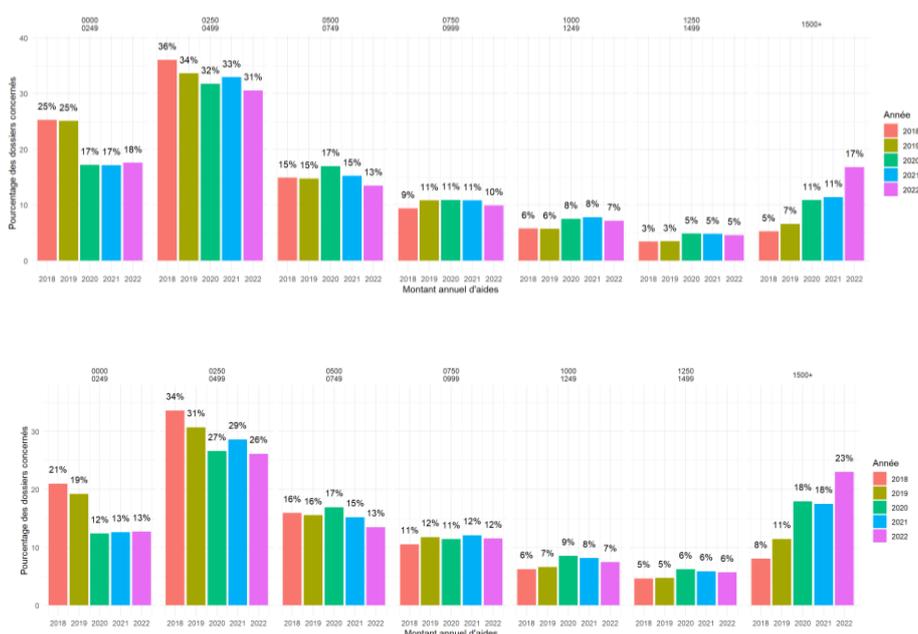
Tableau n° 112 : aides financières par foyer bénéficiaire

Ensemble des foyers	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Nombre de types d'aides par foyer</i>	1,22	1,26	1,27	1,29	1,28	1,26
<i>Montant par type d'aide</i>	457	469	582	581	733	567
<i>Montant total par foyer aidé</i>	557	591	741	748	935	716
Foyers en accompagnement	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<i>Nombre de types d'aides par foyer</i>	1,27	1,33	1,35	1,35	1,35	1,33
<i>Montant par type d'aide</i>	508	544	685	670	830	650
<i>Montant total par foyer aidé</i>	645	725	927	907	1 122	866

Source : juridictions financières d'après les données du département

Graphique n° 66 : distribution du montant des aides financières par foyer aidé, en euros par an

Haut : ensemble des foyers
Bas : foyers en accompagnement



Lecture : 17 % des foyers aidés ont perçu un montant d'aide supérieur à 1 500 € en 2022. Cette même proportion était de 23 % parmi les foyers accompagnés.

Source : juridictions financières d'après les données du département