Coordination des acteurs

Synthèse du rapport

**Rapport remis par Philippe METEZEAU, vice-président du Conseil général du Val d’Oise en charge de l’action sociale et de la santé**

1. Problématique

Faciliter l’accès au droit et garantir le droit à un accompagnement sans rupture doivent être au cœur de l’action sociale. Compte tenu du caractère multifactoriel des situations d’exclusion ou de vulnérabilité, l’accompagnement global des situations nécessite aujourd’hui toujours le recours à des expertises multiples : pour garantir l’accès aux droits et la fluidité des parcours, l’action des professionnels doit impérativement être coordonnée. Mais pour que les professionnels puissent effectivement se situer dans des logiques de coopération, d’articulation, voire d’intégration, cela suppose que leurs efforts soient légitimés et encouragés par des stratégies convergentes des institutions qui les emploient. La mise en cohérence des différents acteurs impliqués est donc à la fois un enjeu et un objectif pour une meilleure efficience des politiques publiques, un renforcement de la prévention, la simplification des parcours, le décloisonnement des pratiques et l’efficacité du travail social.

Ainsi, la mise en réseau sur un territoire et la réflexion sur les modes d’organisation du travail doit faire l’objet d’une véritable stratégie territoriale à laquelle participent l’ensemble des acteurs, afin de mieux répondre aux besoins des personnes accompagnées, d’éviter le non-recours et permettre de véritables parcours co-construits, avec le souci d’un partage respectueux de l’information.

2. Des propositions organisées autour de trois axes

**Besoins de l’usager**

**Constats**: approche totalement segmentée des besoins des personnes, notamment du fait de l’approche *par dispositif,* avec des conséquences néfastes (non recours, absence d’accompagnement global, incohérences dans le traitement des situations…).

**Propositions** :

* instaurer le principe de ***premier accueil inconditionnel*** dans le but de systématiser et d’assurer un premier accueil immédiat. Cette proposition inclut la mise en cohérence territoriale des politiques d’accueil, l’organisation des services dans l’objectif du premier accueil et l’organisation des conditions permettant le relais de second niveau ;
* définir de façon partagée les modalités de désignation d’un ***référent de parcours*** de la personne, en tenant compte de ses préférences, de la pertinence et de la faisabilité, et de son rôle tout au long de l’accompagnement ;
* développer les outils de partage des informations, associés à des armoires numériques pour faciliter les démarches des personnes.

**Évolution de l’organisation du territoire**

**Constats**:nécessité de clarifier et donner du sens à la notion de « chef de file » de l’action sociale, de favoriser l’interconnaissance entre acteurs, et développer l’observation sociale.

**Propositions** :

* développer dans tous les secteurs des réseaux intégrés, s’inspirant de la philosophie des MAIA existant dans le secteur des personnes âgées ;
* faire évoluer les organisations pour favoriser la mise en réseau des professionnels et l’organisation de l’accompagnement intégré des situations complexes, indissociable d’une convergence dans les stratégies institutionnelles (formaliser la gouvernance territoriale, favoriser la mise en place de conseils départementaux de développement social).

**Les pratiques des professionnels**

**Constats :** besoin d’une organisation du travail qui permette la mise en œuvre des missions d’accompagnement (individuel et collectif), de coordination, de participation aux projets de territoire, et d’un encadrement capable de manager par le sens et par les valeurs.

**Propositions** :

* rendre plus pratiques et assurer une meilleure diffusion des recommandations du CSTS, notamment celles sur le secret professionnel et le partage d’information ; plus globalement, développer les liens du CSTS avec des instances locales pour alimenter ses travaux et relayer ses avis ;
* inscrire le *travail en réseau, le travail collectif et l’approche territoriale au cœur de la formation des travailleurs sociaux* ;
* reconnaître la coordination comme partie intégrante des missions des travailleurs sociaux (temps de travail et un espace reconnu comme étant dédiés à la coordination) ;
* garantir une double formation (métier/management) pour les cadres ;
* développer l’analyse de pratique et la supervision.