

Observatoire Métropolitain des Solidarités

Septembre 2020

Les travailleurs sociaux de polyvalence dans la Métropole de Lyon

Chiffres millésime 2019

Travailleur social de polyvalence de secteur, maillon central de la solidarité

Les 58 Maisons de la Métropole (et des Solidarités)* accueillent, de manière inconditionnelle, tous les habitants de la Métropole, quelques soient leurs demandes sociales, leurs situations, leurs statuts, à tous les âges de la vie...

Le travailleur social est alors le témoin privilégié des évolutions socio-économiques de la société. Il est confronté à des demandes et attentes nouvelles du public, à des problématiques émergentes et souvent complexes. Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer leur pleine citoyenneté. Il est alors essentiel dans la cohésion des territoires.

La polyvalence de secteur : des missions généralistes et ancrées sur le milieu de vie des personnes

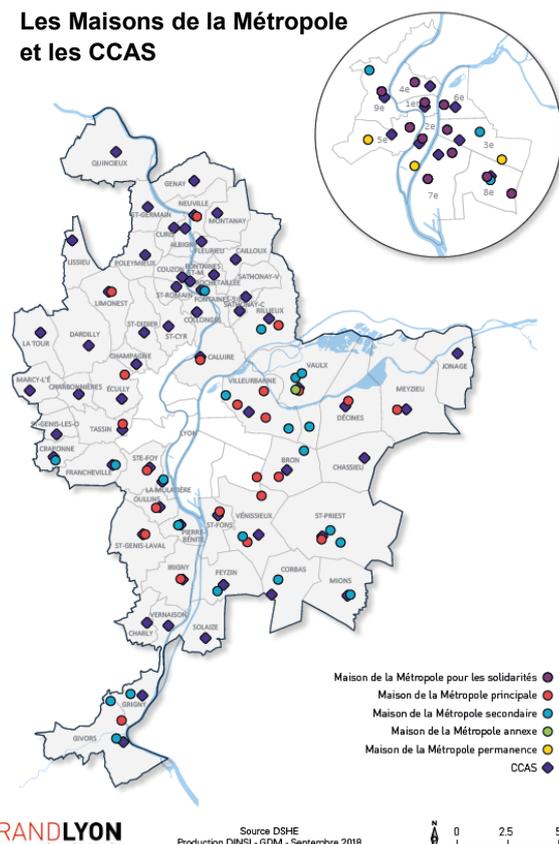
Toute personne habitant ou domiciliée sur le territoire de la Métropole de Lyon peut rencontrer un travailleur social de la MDM(S) dont il dépend. Les sujets abordés et traités sont très diversifiés et touchent l'ensemble des politiques publiques. Les travailleurs sociaux en polyvalence de secteur sont principalement de formation assistante de service social, mais aussi éducateur spécialisé ou conseillère en économie sociale et familiale.

Le travailleur social propose un accueil et un accompagnement individualisé des personnes

Le travailleur social, au-delà d'un simple accueil, écoute, oriente, analyse et évalue les situations individuelles avec les personnes concernées. L'accompagnement s'effectue dans une prise en compte de la personne dans sa globalité, son environnement, ses compétences et aspirations, ses freins, sa complexité. Le travailleur social, en tant que référent unique des situations individuelles, a une mission forte d'aide à l'accès aux droits. Il maîtrise tous les rouages des administrations, fait de la médiation avec les organismes et se tient informé des évolutions réglementaires. Il intervient ainsi dans tous les domaines de la vie (: famille et enfance, handicap, dépendance, logement, insertion...) Le travailleur social adapte chaque accompagnement aux situations individuelles rencontrées : il rencontre les personnes à la MDM(S), lors de permanences (avec ou sans rendez-

tions locales), il se déplace sur les différents lieux de vie des personnes ou les accompagne auprès d'administrations ou de structures partenariales lors de démarches, il mobilise au besoin les autres professionnels de la MDM(S) et son réseau partenarial institutionnel et associatif.

Les Maisons de la Métropole et les CCAS



* Mutualisation MDM et antennes

Le travailleur social est engagé dans une dynamique de développement social

De par ses rencontres quotidiennes avec les habitants, sa connaissance des problématiques sociales locales et des partenaires, le travailleur social en polyvalence de secteur est un acteur incontournable du développement social. Il est expert des problématiques sociales et force de propositions, il déploie différentes méthodologies pour faire émerger des solutions et actions collectives. Il s'appuie sur la mobilisation des personnes concernées, avec l'implication des acteurs et des ressources du territoire pour améliorer les conditions de vie des habitants et développer l'autonomie des personnes accompagnées.

Un suivi statistique et un recueil de données qualitatives qui met en lumière la diversité de ce métier de terrain.

Cette approche micro-sociale des accompagnements est consignée et capitalisée pour permettre à chaque territoire de faire une analyse macro-sociale, de comprendre les spécificités territoriales propres au secteur et d'adapter au mieux les réponses collectives locales.

55 000 ménages suivis par les maisons de la Métropole en 2019 et 140 000 entretiens par an

Les travailleurs sociaux ont assurés 138 674 entretiens dans l'année. Un sur dix s'est réalisé à l'extérieur des maisons de la Métropole (visites à domicile et autres lieux)..

Le suivi d'un ménage nécessite en moyenne 2,36 entretiens. Cette moyenne cache de très grosses différences.

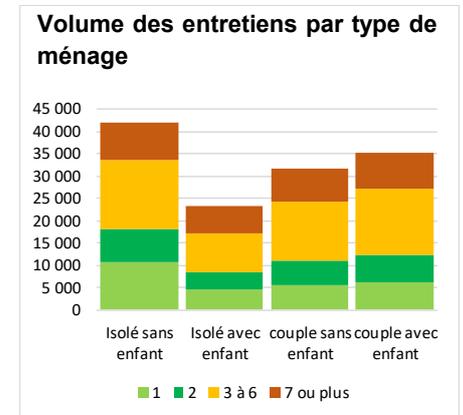
En terme d'activité 20% des entretiens concernent des ménages vu une seule fois.

La différence du nombre d'entretiens par ménage s'explique par la personnalisation et l'adaptation de l'accompagnement mis en œuvre par les travailleurs sociaux. Tout dépend du degré d'autonomie des personnes et surtout de la complexité des situations entre les ménages.

L'accès et le logement peuvent se solutionner dans un cas sur deux avec un seul entretien ou tout au plus trois entretiens. Alors que l'on voit une complexité plus forte à trouver une réponse adaptée pour les problématiques de budget et de protection, qui dans un cas sur quatre dépasse les 8 entretiens.

Répartition des entretiens par typologie des ménages

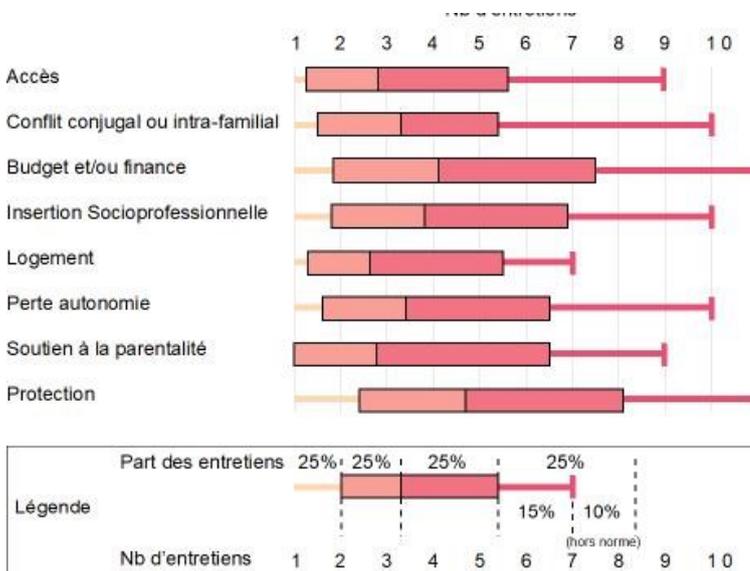
Les ménages isolés ont moins d'entretiens que les couples, même lorsqu'il s'agit de famille monoparentales.



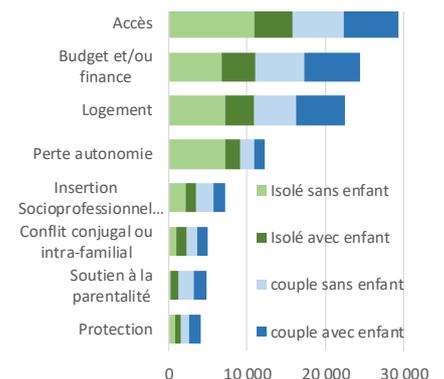
Toutefois si on regarde uniquement les cas qui demandent moins de 6 entretiens la hiérarchie est totalement différente. Les entretiens pour les isolés sans enfant sont proportionnellement les plus nombreux, puis les couples avec ou sans enfants, et les isolés avec enfants qui nécessitent le moins d'entretiens par ménage. Ce sont les cas très complexe qui perturbent significativement la moyenne.

Pour les problématiques par type de ménage, on n'observe pas d'écart de répartition significative entre les type de ménage, excepté pour l'accès au soins et à l'autonomie qui est principalement travaillée avec les personnes isolées.

Répartition du nombre d'entretien par problématiques



Répartition des problématiques par typologie des ménages



Des questionnements axés sur l'accès aux droits

Une demande sur deux porte sur l'accès au droit ou aux soins

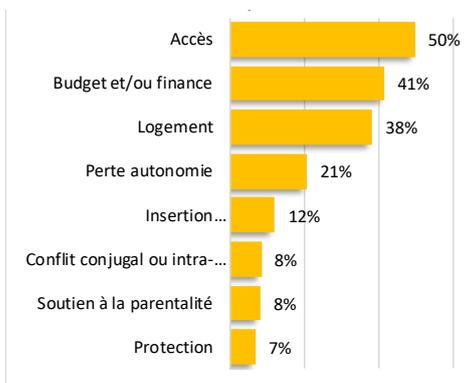
La principale problématique abordée en entretiens, porte sur l'accès au droit ou aux soins. Cependant ces demandes s'accompagnent généralement d'une autre question surtout autour du « budget » ou du « logement ». A peine 15% ne porte que sur « l'accès » seul.

La rubrique « budget/finance » est le deuxième poste de questionnement. Il est souvent associé aux préoccupations d'accès au droit ou aux soins, mais aussi de logement. Le surendettement ne représente que 12% des questions liées au budget.

Le logement arrive ensuite dans les principales problématiques. Dans 61% des cas, les questions sur logement portent sur une recherche de logement, et 15% pour un logement d'urgence. A noter qu'une question sur quatre en matière de logement est motivée par un maintien dans le logement. Certains ménage pouvant être concernés par plusieurs rubriques en même temps.

Les questions sur les « conflits familiaux ou intra familial » ne sont jamais des sujets isolés et sont couplés à 95% avec un autre sujet.

Les principales problématiques abordées en entretiens



La perte d'autonomie est souvent comptabilisée comme une question isolée qui ne se cumule pas ou peu avec d'autres problèmes. Or, elle est intrinsèquement liée avec tous les actes de la vie, donc d'autres problématiques (logement, budget, santé,...)

Un profil des questionnements très différent selon les territoires

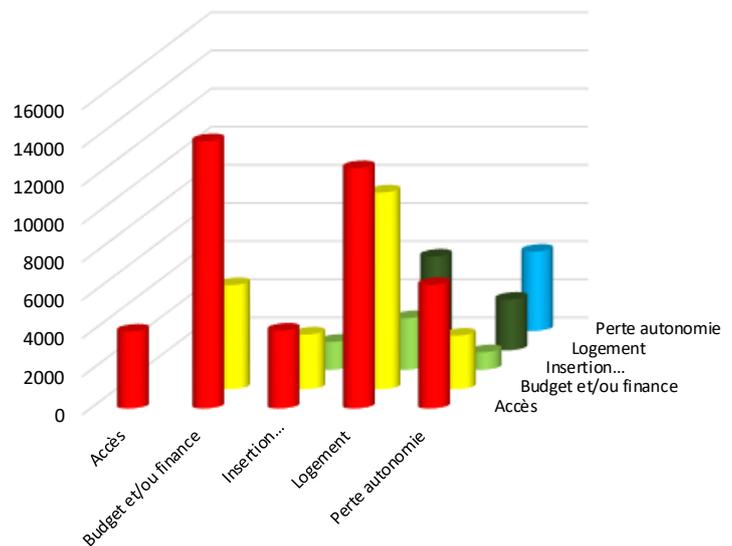
En utilisant des techniques économiques (« Indice de spécificité ») pour identifier les spécificités d'un territoire (ce qui ressort comme sur-représenté), il est possible de typer les territoires d'action.

Tout d'abord certains sont totalement généraliste comme Lyon 5/9, ou sans trop de spécificités, comme le reste de Lyon.

D'autres au contraire sont très fortement marqués par des questions qui reviennent plus souvent qu'ailleurs (Bron, Ecully, Décines ou Givors), parfois complété par d'autres thématique toujours spécifiques mais avec un indice moindre (cf 2^e colonne).

Et entre les deux, des territoires qui se démarquent bien mais de manière raisonnable (Villeurbanne, Caluire, St Fons).

Les principales combinaisons



Aide à la lecture :

Une ligne ou une colonne donne une problématique, et le croisement par symétrie avec la colonne ou la ligne correspondante donne le volume des entretiens concernés par ces 2 problématiques.

Par exemple le croisement de « budget » et « accès » est très fort. A l'inverse le croisement entre « accès » et « accès » pointe 4000 entretiens et signifie que ces entretiens ne portaient que sur « l'accès » sans aucune autre thématique.

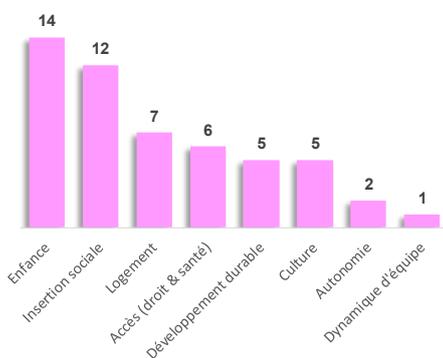
Les actions collectives en MDM(S), une approche incontournable de l'accompagnement et du développement social

Les actions collectives en MDM(S), une approche incontournable de l'accompagnement et du développement social

Les actions collectives sont une pratique incontournable des travailleurs sociaux des maisons de la Métropole (MDM) dans le cadre du développement social. Elles sont présentes sur l'ensemble des 11 territoires de la Métropole. Il y a, en 2019, 35 actions recensées et 25 en cours d'élaboration (pour une mise en œuvre en 2020/2021).

Ce mode d'intervention sociale est fondé sur la participation active des personnes dès l'amorce du projet. La démarche est menée avec les personnes (et non pour). La dynamique qui en résulte contribue à recréer du lien social, à rompre l'isolement et favoriser l'autonomie en mettant en commun les constats, besoins, freins et compétences de chacun pour trouver ensemble une réponse collective. La méthodologie de l'action collective permet d'intervenir de façon plus préventive et émancipatrice pour les personnes concernées. Elle est un moteur de développement social des territoires.

Thématiques des actions collectives



De la spécificité des thématiques des actions collectives

Les thématiques (parfois multiples et donc cumulatives pour une même action) reprennent l'ensemble des politiques publiques déployées au sein des MDM(S). L'insertion sociale qui renvoie à la lutte contre l'isolement, la valorisation des compétences, le développement du pouvoir d'agir est une thématique particulièrement représentée, ce qui est logique puisque la proposition d'une pratique collective remplit justement ces objectifs.

Trois nouvelles thématiques enrichissent la palette d'intervention : la culture (échanges entre différentes cultures, accès/participation à la culture, histoire...) ou le développement durable ou la dynamique d'équipe.

On remarquera que la proportion des thématiques principales des actions collectives a un ordre différent, parfois inversée, de la proportion des problématiques principales abordées en entretien individuel. Cela montre l'adaptabilité et la complémentarité des modalités employées par les TS pour répondre au plus près des besoins des personnes. Le travail en collectif, entre pairs, apporte une plus-value en terme de lutte contre l'isolement, développement du pouvoir d'agir des personnes concernées, d'entraide entre pairs, notamment pour l'insertion sociale ou le soutien à la parentalité.

Pour en savoir plus

Le sujet est piloté par la délégation DSHE de la Métropole de Lyon.

Patricia BÉAL, chef de service du développement social, et Charlotte GIREAU assurent l'animation du groupe de travail.

Marie-Christine VEYRIAC, service MOI, assure quant à elle l'articulation entre les utilisateurs et les développeurs de l'appli Iodas.

De la spécificité des projets d'actions collectives selon les territoires

Les actions collectives sont donc en lien avec les besoins des personnes concernées et spécificités territoriales proposent des formes diverses.

Les actions collectives ont des formats tout à fait différenciés : de petits groupes de 3 ou 4 personnes, jusqu'à un collectif d'habitants de 60 ménages. Elles ont des outils et méthodologies ajustés à leurs objectifs : information collective sur les droits (souvent 1^{ère} étape vers un repérage de besoins et une co-construction d'une nouvelle action collective avec les personnes concernées), groupes de parole entre pairs, ateliers de jardin partagé comme outil de lien social...

Des compétences croisées par démarche multipartenariale

Les équipes de MDM(S) s'appuient sur l'ensemble des ressources internes et externes à la Métropole et aux territoires. 4 actions collectives sont mises en œuvre en lien avec d'autres délégations métropolitaines (culture, développement durable, insertion...). 15 actions sont conduites avec des partenaires extérieurs institutionnels et/ou associatifs.

Limites méthodologiques

Pour les statistiques de 2019 la méthode de saisie est en grande partie « bureautique » via un fichier excel. Une bascule des pratiques, plus « normée en réseau » sous le logiciel Iodas, s'est effectuée entre octobre et décembre, territoires après territoires.

Les deux systèmes ont fonctionné sur l'année 2019. De ce fait, on ignore si les ménages reçus après cette bascule ont déjà été vu avant (enregistré sous excel). Aucun rapprochement n'est possible entre excel et Iodas. Le nombre de ménage total est donc sur-estimé pour l'année 2019.

De même une liste de motifs d'entretien du ménage est codé sous la forme oui/non. Un même ménage peut être venu avant et après la bascule avec le même motif, celui-ci sera compté 2 fois.

La saisie pour Lyon n'est pas concernée, car totalement réalisée sur Iodas depuis début janvier.