

COMMISSION PERMANENTE

REUNION DU 29 JUILLET 2020

**RAPPORT DE MONSIEUR
LE PRESIDENT DU CONSEIL EXECUTIF DE CORSE**

**L'AZZIONE SUCIALE DI VICINANZA
LES ACTIONS SOCIALES DE PROXIMITE**

COMMISSION(S) COMPETENTE(S) : Commission de l'Education, de la Culture, de la Cohésion Sociale
et de la Santé

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL EXECUTIF DE CORSE

La Collectivité de Corse est en charge des politiques de solidarité, de cohésion territoriale et de prévention sanitaire.

Dans ce cadre, elle dispose d'une double compétence :

- 1- instruire et attribuer des aides sociales dans le cadre des dispositions du code de l'action sociale et des familles et des règlements d'aide sociale.
- 2- participer à la mise en œuvre des politiques publiques qui relèvent de la lutte contre la précarité et la pauvreté, de la protection de l'enfance, de l'aide et de l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ainsi que de la prévention sanitaire.

A ce titre, la direction de l'action sociale de proximité, au sein de la direction générale des affaires sociales et sanitaires, assure l'accueil et l'accompagnement des familles par une action sociale de proximité intégrant une forte dimension territoriale.

L'un de ses objectifs, dans le droit fil de la mise en œuvre du plan de lutte contre la pauvreté et la précarité, est de recueillir des données sur les problématiques rencontrées par les usagers du service social, d'adapter et de diversifier ses modes d'intervention ainsi que les aides proposées aux usagers en vue de développer sur le territoire des actions collectives ciblées, objet d'une mission ingénierie et animation territoriale.

L'objet de ce rapport est de présenter les actions territoriales de la direction de l'action sociale de proximité qui s'inscrivent dans le Prughjettu d'azione sociale (2018-2021), constitutif de la feuille de route relative à la mise en œuvre des compétences de la Collectivité en Corse en matière d'affaires sociales et sanitaires.

Dans ce domaine, la Collectivité a la volonté de faire preuve d'innovation, notamment en articulant soutien individuel et projets collectifs : il ne s'agit pas de mettre en opposition l'action individuelle et l'intervention d'intérêt collectif, mais bien de les coordonner en accompagnant les équipes dans le développement d'autres formes d'intervention auprès des usagers du service social.

Ces deux axes du travail social représentent chacun un levier d'action dans la lutte contre la précarité.

I. L'état des lieux : présentation des services et actions développées sur les territoires

a. L'organisation territoriale

Neuf pôles territoriaux, répartis sur 13 sites, couvrent l'ensemble de la Corse.

Ces services, composés de travailleurs sociaux et d'agents administratifs sont des acteurs de terrain essentiels dans la couverture des territoires et, notamment, les secteurs ruraux. Leur implantation territoriale leur permet d'être des acteurs incontournables de l'accompagnement des publics les plus en difficulté. Ils sont un maillon essentiel de l'ancrage territorial et de la lutte contre le non-recours et la précarisation de la population.

Le lien construit au fil des années avec des partenaires naturels, tels que la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), la Mutualité Sociale Agricole (MSA), Pôle Emploi, l'Education nationale, les missions locales, les associations... permet de traiter les situations de personnes éloignées des institutions ou dans l'incapacité de mobiliser les outils numériques aujourd'hui prépondérants.

La polyvalence de secteur est un mode d'action généraliste qui s'inscrit dans la durée et sur un secteur géographique.

Les travailleurs sociaux en polyvalence de secteur travaillent en priorité dans les domaines suivants dans le cadre des politiques sociales :

- l'accès aux droits,
- la protection des personnes vulnérables majeures,
- la protection de l'enfance,
- la prévention de l'exclusion sociale et professionnelle,
- le maintien dans le logement.

Les assistantes sociales de polyvalence proposent un accompagnement individualisé visant la résolution des difficultés des personnes et œuvrent dans le cadre de la protection de l'enfance. Elles reçoivent le public dans les locaux des pôles territoriaux mais effectuent également des permanences régulières sur 41 lieux répartis sur l'ensemble du territoire et en particulier dans les secteurs ruraux. La rencontre avec les personnes suivies peut également se faire à leur domicile.

L'ensemble de ces points d'accueil a ainsi permis, au 31 décembre 2019, un accès à un accueil social en moins de 30 minutes pour 72 % du territoire, en nombre de communes couvertes, et 88 % en population.

L'objectif que la Collectivité s'est fixé est de développer cette offre afin d'atteindre 100 % dans les 2 ans. Dans ce cadre, la création, en 2019, d'un nouveau pôle territorial, scindant le pôle Sartenais-Valincu-Extrême Sud en deux, a permis de s'inscrire dans une plus grande proximité.

La mise en place d'un numéro vert durant la période de crise sanitaire liée à la Covid-19 a également permis de contribuer à assurer une meilleure prise en charge de proximité.

b. Le bilan des actions démarrées et les projets en cours :

Plusieurs actions ou projets collectifs sont déjà portés par les pôles territoriaux.

Chacune de ces actions est le résultat d'un diagnostic local tant sur les besoins et/ou les difficultés repérés que sur les ressources locales qui peuvent être mobilisées.

Ces initiatives ont donné des premiers résultats encourageants en permettant la lutte contre l'isolement et la précarité alimentaire ainsi que la valorisation des produits locaux ou la lutte contre le gaspillage.

Ils ont permis de faire émerger les compétences de personnes accompagnées par nos services et de travailler sur la confiance en soi. A l'occasion de ces actions les personnels administratifs ou sociaux ont pris une place différente auprès des personnes suivies.

-En Plaine Orientale, les projets innovants présentés à l'Assemblée de Corse en novembre 2018 (« *Goffi mà cusi boni* » et « *Saveurs et économies* ») ont été mis en place et il en ressort un premier bilan positif :

- Pour l'action *Saveurs et économies* : cet atelier cuisine a permis de sortir les bénéficiaires de l'isolement : les personnes qui ont participé aux ateliers le 1^{er} trimestre ont été satisfaites. Chacun est reparti avec un repas préparé afin de le faire découvrir à sa famille. Chaque participant apportait son savoir-faire. A la fin de l'atelier, les animateurs mettaient à disposition des livres et des fiches de recettes. Le thème de l'atelier suivant et la liste des courses sont décidés ensemble. Une des participantes a animé deux ateliers, signe d'une réussite de cette action. Pendant les vacances scolaires, des ateliers avec la présence des enfants ont été organisés (Annexe 1).
- L'action *Goffi mà cusi boni* a permis de distribuer des paniers à une quarantaine de personnes en un an d'existence. Elle a permis de créer du lien avec des producteurs locaux, ainsi que les bénéficiaires qui attendent cette distribution. Cette action a également contribué à un recours moindre à la demande d'aide financière auprès de nos services (Annexe 2).

-A Bastia, trois projets sont près d'être finalisés :

- *Mes Pop'recettes* en partenariat avec le Secours populaire. L'objectif de cette action est d'élaborer avec les bénéficiaires des fiches recettes à partir des aliments présents dans les colis alimentaires (Annexe 3).
- *Mieux compter pour mieux manger*, en partenariat avec l'association OLCQ, a pour objectif d'accompagner un petit groupe de personnes dans la confection d'un repas équilibré. (Annexe 4).
- Point multimédi@ a pour objectif d'accompagner les personnes éloignées du numérique. (Annexe 5).

Ces actions sont portées par les personnels des pôles territoriaux de Bastia, Lucciana et les conseillères en économie sociale et familiale (CESF) du service traitant les mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP).

-En Centre Corse, une intervention dans le cadre de la prévention de la maltraitance à destination des enfants de cycle 3 a lieu depuis 2004 en collaboration avec l'Education nationale. L'outil « cet autre que moi » est utilisé. Il a été mis en sommeil pour cette année, mais un travail de recherche d'un nouveau support est en cours.

-**A Lucciana**, le projet « *En route pour le code* » permet à des femmes repérées très en difficulté (analphabètes, non francophones, isolées, ...) de bénéficier d'un accompagnement pour ensuite pouvoir s'inscrire aux cours de code pour préparer l'examen du permis de conduire (Annexe 6).

-**Le service MASP** (Mesures d'accompagnement social personnalisé) a également des projets en gestation autour des économies d'énergie montés en collaboration avec une médiatrice énergie, ainsi qu'un projet autour de l'accès à la culture (Annexe 7). Pendant le confinement, nous avons rapidement produit un petit livret de recettes faciles et peu coûteuses destiné en particulier aux personnes bénéficiaires de bons alimentaires (Annexe 8).

-**Les éducatrices de prévention** travaillent également à développer des actions, notamment, en Plaine orientale en faveur des élèves pour la prévention dans l'utilisation du numérique, en collaboration avec la direction de la protection maternelle et infantile (Annexe 9). En outre, lors du confinement, nous avons mené un travail de réflexion afin de proposer un accueil éducatif téléphonique qui se matérialise par la création d'un numéro géré par ces trois éducatrices.

-**A Aiacciu**, certaines assistantes sociales ont été formées à la méthodologie éducative et préventive de développement des compétences psychosociales de l'enfant, dans le cadre du programme de développement affectif et social (Prodas) et animent des cercles de paroles dans certaines écoles.

Au-delà des actions collectives, les services sociaux sont également impliqués dans l'élaboration d'outils dont les objectifs sont divers : information au public et aux partenaires, outil méthodologique pour les agents et les partenaires.

Ainsi, sont actuellement en cours :

- une plaquette de présentation des pôles territoriaux à destination du public mais aussi des professionnels ou élus. L'objectif étant de lutter contre le non recours en diffusant le plus largement possible les missions des services (Annexe 10),
- un annuaire des services et associations,
- un livret d'information à destination des femmes victimes de violences,
- un livret d'information sur l'accompagnement budgétaire dans le cadre des MASP (Annexe 11),
- un guide technique information préoccupante.

II. La nécessité de développer l'offre et les moyens mis en œuvre

Toutes les expériences menées conduisent au même constat, soutien individuel et intervention collective sont complémentaires.

a. Dépasser les logiques installées.

Le travail social est aujourd'hui en proie à une perte de sens. « *Sous la pression des mutations de la société, les politiques sociales se sont trouvées emportées par une vague de nouveaux « dispositifs », de programmes et de prestations, selon une logique d'empilement, de ciblage et de technicisation croissante des interventions... Notre législation sociale, fondée sur des droits créances individuels, tend à confiner*

les travailleurs sociaux dans l'instruction des demandes d'accès aux dispositifs.¹»

Dans ce système de fonctionnement par dispositifs avec une logique gestionnaire, les travailleurs sociaux ont parfois du mal à trouver leur place et à s'inscrire dans la relation d'aide qui suppose la prise en compte globale des besoins de la personne. *« Dans cette configuration, l'accompagnement mis en œuvre est d'abord individuel et se situe dans une logique d'aide à la personne. ²»*

L'action individuelle reste un point fort de l'aide aux personnes et *« permet de repérer le caractère collectif de la plupart des problèmes, tandis que l'intervention collective démultiplie les impacts sur le plan individuel³ »*. Cependant, *« le travail social collectif est une victime collatérale de la massification des problèmes sociaux qui fait de l'accès aux droits, parfois en urgence, une tâche prioritaire assignée aux travailleurs sociaux. »⁴* En effet, les travailleurs sociaux se trouvent souvent en position de gérer l'accès aux droits et les dispositifs pour le public suivi et manquent de temps pour engager un travail de réflexion sur d'autres manières d'agir. D'où, la création au sein de l'organigramme de la DGAASS, de la mission ingénierie et animation territoriale pour intervenir en appui des responsables des pôles et de leurs équipes dans la réflexion et la mise en œuvre de projets collectifs et innovants.

L'intervention d'intérêt collectif *« est à mettre en œuvre pour insuffler un changement de posture des acteurs qui constatent que le traitement individuel des demandes ne règle en rien les questions récurrentes. Le travail individuel peut laisser se développer, entre autres une forme de consumérisme de l'action sociale qui laisserait supposer que la question sociale se limite au versement de prestations, qu'elles soient obligatoires ou facultatives.⁴»*

L'action collective va également permettre de développer une approche préventive. Elle associe bien souvent plusieurs acteurs du territoire qui vont travailler ensemble pour concevoir l'action et participer aux repérages des difficultés.

Enfin, l'objectif de l'action collective est de faire émerger chez les habitants la capacité à mobiliser leurs propres ressources pour (re) devenir acteurs de leur vie et que le groupe constitué n'ait plus besoin de professionnels pour fonctionner.

Un budget spécifique est mis à disposition au sein de la DGA pour permettre de développer cet axe du travail social.

b. La mise en place d'une mission d'ingénierie

La mission ingénierie et animation territoriale assure un rôle d'expertise et a en charge le pilotage et le développement de projets liés à la politique d'action sociale menée par la Collectivité de Corse. Elle est assurée par un cadre, travailleur social rattaché directement à la direction de l'action sociale de proximité.

Après un premier travail d'état des lieux et de bilan des actions en cours, la mission

¹ Reconnaitre et valoriser le travail social, Rapport de Mme Bourguignon, députée du Pas de Calais, juillet 2015

² Rapport IGAS n°2017-105K

³ Reconnaitre et valoriser le travail social, Rapport de Mme Bourguignon, députée du Pas de Calais, juillet 2015 ⁴ Rapport IGAS n°2017-105K

⁴ L'ISIC, un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ?, Didier Dubasque, informations sociales 2009

ingénierie va s'employer avec les responsables des services de la DASP à définir les besoins de formation : méthodologie de projet, intervention collective, développement social, participation des personnes accompagnées.

Il est nécessaire d'accompagner la mise en œuvre d'approches plus collectives du travail social et de permettre aux équipes de la DASP de s'approprier des outils pour mener à bien ces actions.

Elle est également amenée à travailler sur la mise en œuvre du premier accueil inconditionnel de proximité et la démarche du référent de parcours qui font l'objet d'une contractualisation avec l'Etat dans le cadre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.

La mission ingénierie apportera chaque fois que nécessaire son appui et expertise aux équipes tant dans la définition des besoins que dans la mise en œuvre et l'évaluation des actions.

Ce service est également un élément facilitateur du travail en transversalité entre les différentes directions de la DGA, notamment par la participation au groupe de travail innovation, ainsi qu'avec les autres DGA de la Collectivité.

III. Calendrier

Objectif à court terme :

- o Poursuite de l'accompagnement des territoires dans la mise en œuvre d'actions collectives.
- o Mise en œuvre des Interventions Sociales d'Intérêt Collectif (ISIC) en cours d'élaboration.
- o Remobiliser les équipes impliquées dans des ISIC.
- o Mise en place de groupes de travail pour construction d'outils permettant une étude d'impacts des ISIC.
- o Expérimentation de la démarche référente de parcours.
- o Poursuite du travail engagé sur le premier accueil social inconditionnel de proximité.

Objectif à moyen terme

- o Evaluer les actions collectives mises en place.
- o Etude d'impact des ISIC en cours.
- o Evaluation de l'expérimentation démarche référent de parcours.
- o Mise en place du dispositif premier accueil social inconditionnel de proximité.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.