

ASSISES DÉPARTEMENTALES DE L'ACTION SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE

RESTITUTION - 20 JUIN 2024

LE DÉPARTEMENT S'OCCUPE DE VOUS

SOLIDARITÉS





© DGAH - L. Goutte



« Le Conseil départemental a permis la tenue des 1ères assises de l'action sociale et médico-sociale. Près de 800 professionnels, élus et partenaires ont ainsi pu réfléchir sur les défis majeurs de l'action sociale et médico-sociale de demain. »

Martial Saddier
*Président du Conseil départemental
de la Haute-Savoie*



1ÈRES ASSISES DÉPARTEMENTALES DE L'ACTION SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE

Des assises pour relever des défis !

Ensemble, nous avons déjà engagé une réflexion collective quant à l'exercice de nos missions et aux pistes d'amélioration envisageables.

Concomitamment à l'adoption du Référentiel départemental de l'action sociale, prémisses à un nouveau partenariat avec les communes et EPCI volontaires, nous avons pu organiser les premières assises de l'action sociale et médico-sociale les 19 et 20 juin 2024 à Cap Periaz - Seynod.



**APPRENDRE DU PASSÉ
POUR PENSER
LE FUTUR ET ENSEMBLE
CONSTRUIRE L'ACTION
SOCIALE DE DEMAIN.**



Ce temps fort pour les professionnels a été une belle réussite au regard de votre participation. Vos contributions à la définition d'orientations ou de propositions visant in fine à repenser les modalités de notre intervention au profit des usagers vous sont présentées succinctement dans ce document.

Elles alimenteront la réflexion engagée sur le nouvel acte de territorialisation des services sociaux impulsé par la DGA ASS et seront prises en compte dans les travaux d'écriture du futur schéma unique des solidarités pour la période 2026-2030 qui regroupera le schéma enfance famille, le schéma autonomie et le programme départemental d'insertion et de l'emploi.

Bernard RACH
Directeur Général Adjoint
Action Sociale et Solidarité

Retrouvez l'intégralité des documents de restitution des Assises départementales de l'action sociale et médico-sociale des 19 & 20 juin 2024 ici.

<https://hautsavoie.fr/assises-de-laction-sociale-et-medico-sociale/>



ASSISES DÉPARTEMENTALES DE L'ACTION SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE

Restitution de la journée du 20 juin 2024

1. L'« ALLER-VERS »

Comment l'institution peut-elle soutenir l'« aller-vers » afin de faciliter les initiatives et favoriser la demande des usagers ?

- Favoriser la liberté d'action, la créativité des équipes sur les territoires pour être plus en proximité des personnes
- Donner les moyens aux équipes d'expérimenter : assouplir et adapter le cadre d'intervention sur les volets financier, RH et organisationnel.
- Valoriser les initiatives inspirantes et les diffuser
- Libérer du temps de travail social pour favoriser l'« aller-vers » en allégeant les procédures administratives

Comment adapter les postures professionnelles afin de développer l'« aller-vers » ?

- Inscrire la démarche d'« aller-vers » dans la fiche de poste, comme une des modalités d'intervention sociale à intégrer dans les pratiques professionnelles.
- Développer des formations adaptées
- Encourager la mobilité et les affectations au sein des différents services afin de faciliter l'adaptabilité des postures professionnelles à l'ensemble des publics

Comment développer des stratégies pour aller au-devant des publics les plus éloignés afin de comprendre et dépasser la non demande ?

- Rendre plus lisible et accessible l'action sociale départementale, adapter la communication aux différents publics
- Situer l'action sociale départementale sur les lieux de vie des personnes (domicile, tiers lieux espaces publics...), sortir du cadre habituel et de la logique guichet
- Inscrire l'« aller-vers » dans un processus d'immersion territoriale en lien étroit avec les partenaires.
- Favoriser les actions collectives

Comment la démarche d'« aller-vers » interroge l'éthique afin de garantir les droits et libertés des personnes ?

- Élaborer une charte de l'« aller-vers » avec ses valeurs éthiques (temps, choix éclairé, libre arbitre, absence contrainte sociale...)
- Développer d'autres formes d'« aller-vers » : « aller-vers » numérique

2. NUMÉRIQUE : INCLUSION OU EXCLUSION

Comment améliorer l'accueil des usagers en prenant appui sur le numérique ?

- Intégrer une solution d'intelligence artificielle pour la traduction simultanée en voix naturelle.
- Étudier la mise en place d'une plateforme de rendez-vous et de permanence virtuelle

Comment articuler les accompagnements numériques afin d'éviter des rupture de parcours ?

- Développer les accompagnement moyens humains dédiés (conseillers numériques) et matériel (bornes et ordinateurs) dans tous les Pôles médico-sociaux/Direction territoriales et équipe territoriales du Département
- Installer des bornes interactives et des ordinateurs dans les bâtiments sociaux avec accès garanti au WiFi, 4G et 5G.
- Créer des tutoriels et supports vidéo incluant la Langue des Signes Française (LSF) ainsi que des documents en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)

Comment développer les compétences numériques des usagers afin de développer leur autonomie numérique ?

- Développer un portail numérique unique regroupant tous les services locaux
- Impliquer les partenaires / sur la question de la montée en compétences
- Favoriser le développement de communautés d'entraide numérique (par et pour les usagers)

Quels bénéfices les travailleurs sociaux peuvent tirer des outils numériques pour améliorer leurs pratiques professionnelles ?

- Mettre en place une plateforme numérique intégrée permettant la communication en temps réel avec les partenaires sociaux (associations, institutions)
- Automatiser les rappels et les tâches répétitives
- Renforcer un outil numérique commun qui regroupe les dossiers des usagers et les données nécessaires à l'accueil (accessibles en temps réel)

3. LE POUVOIR D'AGIR

Comment redonner le pouvoir d'agir aux usagers afin de favoriser la résolution de leurs problèmes

- Développer les espaces collectifs pour favoriser la pair-aidance entre usagers travailler la notion de confiance en prenant le temps d'identifier les freins mais aussi les potentiels
- Guider l'utilisateur vers des objectifs réalisables en fonction de ses capacités
- Associer les usagers à la co-construction des dispositifs et politiques publiques

Comment aider les acteurs du social à faire évoluer leur posture professionnelle afin de développer le pouvoir d'agir des usagers ?

- Valoriser les temps d'échanges professionnels afin d'interroger les postures et monter en compétence
- Considérer la parole de l'utilisateur au cœur de l'accompagnement
- Renforcer la connaissance interne des services et partenariat afin de mieux informer l'utilisateur et favoriser sa mobilisation

Comment rendre chacun acteur et responsable de la qualité de vie au travail ?

- Créer un environnement propice à l'expression : permettre des prises de parole dans un cadre respectueux, à travers des temps d'échange réguliers sur le travail et le vécu du travail
- Renforcer les liens au sein de l'équipe : des moments partagés, rituels et espaces dédiés à la solidarité et à l'entraide favorisent le renforcement de la cohésion et soutenant l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle
- Instaurer une culture de confiance et de créativité : du temps pour réfléchir, expérimenter, encourager la créativité, l'innovation et accepter le droit à l'erreur
- Prendre soin de soi et de son équipe : prendre conscience des ressources disponibles individuellement et collectivement pour renforcer le pouvoir d'agir et la responsabilisation de chacun

Comment développer le sens et le sentiment d'utilité sociale à travers le dialogue manager-équipe ?

- Créer des espaces dédiés au dialogue : Des espaces réguliers, distincts des réunions d'équipe habituelles, favorisant une culture commune et l'intelligence collective.
- Faire évoluer la culture managériale : Rôle des managers recentré sur l'accompagnement de leurs équipes par une présence renforcée sur le terrain. Des managers facilitateurs du dialogue
- Reconnaître le travail invisible : Valoriser l'ensemble des tâches pour renforcer le sentiment d'utilité
- Favoriser la transversalité : Décloisonner les pratiques et améliorer la compréhension mutuelle des rôles et missions de chacun

ASSISES DÉPARTEMENTALES DE L'ACTION SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE

Restitution de la journée du 20 juin 2024

4. SOLIDARITÉS DE PROXIMITÉ

Comment connaître et être en capacité d'activer les réseaux de proximité (associatifs, institutionnel...) afin d'accompagner au mieux les usagers ?

- Favoriser l'interconnaissance des professionnels : organiser des rencontres physiques des acteurs pour une culture commune : opérations ponctuelles (rallye, portes ouvertes) et régulières entre pairs dont partenaires (vis ma vie, immersion, temps conviviaux)
- Faciliter l'accès aux bâtiments par un système d'ouverture unique
- Valoriser les savoirs des acteurs : reconnaître l'apport des partenaires, proposer des actions communes pour apporter nos compétences respectives. Créer et assurer la veille des outils de communication (cartographie, guide, annuaire...) avec les professionnels référents
- Organiser des rencontres avec les usagers

Comment accompagner les personnes dans leurs capacités à mobiliser leur environnement familial, amical, de proximité ?

- Reconnaître et légitimer le réseau de proximité choisi par la personne et l'intégrer dans le parcours d'accompagnement. Construire le lien de confiance entre le professionnel et le réseau de proximité de la personne (secret professionnel et partage d'informations)
- Développer l'approche collective (actions collectives, interconnaissance, des acteurs locaux) pour favoriser le développement de solidarités de proximité
- Créer un outil au service de la personne et son entourage et porter à connaissance l'offre sur le territoire pour faciliter l'orientation et le transfert accompagné

Comment mieux identifier et accompagner les aidants (naturels, familiaux, amicaux, de voisinage..) dans le rôle essentiel qu'ils jouent auprès des publics vulnérables ?

- Développer, utiliser des outils de repérage et de soutien (conférences familiales, VAD, eco-map...). Intégrer les aidants dans nos pratiques professionnelles
- Développer, créer, repérer des lieux « ressources » à activer dans l'accompagnement des aidants (écoute et échange) et réinvestir des collectifs pour se faire connaître.
- Dégager du temps dans la pratique professionnelle pour repérer, identifier les aidants et s'adapter à la temporalité de l'aidant et de l'aidé
- Promouvoir la place et le rôle des aidants dans le monde du travail en s'appuyant sur les assistantes sociales du personnel et la médecine du travail (informations collectives)

Comment faire pour bien connaître et comprendre les contextes d'intervention afin de porter une réflexion de fond sur l'intérêt de considérer les solidarités de proximité comme support ou levier de l'action médico-sociale ?

- Favoriser l'interconnaissance de l'environnement, des partenaires et démarches de co-construction
- Accompagner la posture des professionnels avec les familles. Faciliter la persistance du lien
- Permettre la participation active des travailleurs médico-sociaux à la construction des vies de quartier avec les habitants (démarche globale de développement social)

5. NOUVELLES SOUFFRANCES, NOUVELLES SOLUTIONS

La santé mentale, comment l'accueillir ?

- Mesurer la santé mentale des usagers et des agents en identifiant les représentations de chacun, en identifiant où en est la personne accueillie et en repartant de ses besoins.
- Connaître ses limites en prenant conscience de sa propre santé mentale pour être en capacité de recevoir celle de l'autre, de l'importance de prendre soin de sa santé mentale, et en s'autorisant à passer le relais et laisser au bureau les émotions du bureau.
- Organiser le travail et les formations en s'appuyant sur les ressources managériales, les analyses de pratiques professionnelles et la supervision. Il s'agit d'identifier et de reconnaître les rôles, les compétences et les limites de chacun, de suivre des formations en santé mentale, en communication non violente, et de laisser de l'espace pour la parole. Le rôle de la hiérarchie en est renforcé par le soutien et la protection qu'elle doit apporter aux équipes
- Mobiliser les ressources humaines et bâtimementaires permettant des lieux d'échanges favorisant la parole, parler à un psychologue intégré ou non au service quand un agent en ressent le besoin, une organisation de l'environnement de travail avec des espaces sécurisés et informels pour prendre le temps et avoir le temps d'accueillir
- Mobiliser les ressources partenariales permettant l'échange entre pairs, la connaissance du réseau interne et externe, l'intervention de partenaires pour la sensibilisation, le développement de la transversalité et des connaissances
- Prendre en compte la santé mentale en institutionnalisant la cohésion, la convivialité au travail, en favorisant les temps d'échanges pour apprendre à se connaître

La santé mentale : quel accompagnement ?

- Organiser le travail et la formation en identifiant les bonnes formations, en instaurant de la supervision et des temps d'équipe, en rédigeant des procédures, schémas et protocoles, en organisant des immersions dans d'autres services, en ayant une meilleure connaissance des métiers et des ressources internes, et en accordant des temps de pause nécessaires à l'accompagnement que ce soit dans le cadre de l'accueil ou entre les rendez-vous
- Prendre en compte tous les types d'accueil en accordant de l'attention aux personnes qui ne sont pas le public cible notamment les aidants et les publics fragilisés
- Mobiliser les ressources partenariales en identifiant le réseau et les groupes d'entraides déjà existants, en organisant une intervention commune, en cartographiant les partenaires pour une orientation plus efficiente et une amélioration des connaissances, et en organisant des immersions avec les partenaires

6. ÉCOLOGISATION DU TRAVAIL SOCIAL : QUELS CHEMINS POUR FAIRE FACE À CE DÉFI ?

Comment réduire l'empreinte carbone du Département et de ses agents dans l'organisation du travail social ?

- Développer l'information et le partage d'expériences : charte des bonnes pratiques durables, astuces quotidiennes, réseau référent développement durable
- Simplifier l'accès administratif et logistique aux mobilités douces (professionnel et personnel)
- Réduire nos consommations et sensibiliser (télétravail, sobriété, visio, tri, aides financières pour mobilité douce)

Quelles bonnes pratiques valoriser pour aider les personnes accompagnées à faire face aux enjeux de la transition écologique ?

- Sensibiliser le public et les professionnels (charte, formation)
- Développer les actions collectives pour changer les représentations, déculpabiliser
- Impulser une dynamique partenariale sur le territoire grâce à des ambassadeurs verts/référents réseau vert et valoriser l'existant (recyclerie, jardins partagés, circuits courts...)

Quels leviers pour accompagner la transition écologique des établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS) financés par le Conseil départemental ?

- Mettre en place un pilotage vert institutionnalisé avec des objectifs et indicateurs de suivi (fiches actions)
- Sensibiliser les professionnels des ESMS : charte bonnes pratiques, une journée départementale, formation
- Encourager les ESMS à développer des démarches vertes et durables pour le réemploi (recyclerie, faire avec les Usagers...) et la végétalisation (jardins/jardins partagés, amélioration du cadre de vie...)

Comment impulser une dynamique de transition écologique dans le cadre des financements accordés par le Conseil départemental dans le domaine social ?

- Donner une place à la transition écologique dans les marchés publics et actualiser nos règlements d'aides financières individuelles
- Assouplir nos contraintes de partenariat avec les petites associations
- Exploiter des terres inutilisées pour de l'alimentaire ou des logements modulaires et temporaires