

QUELLE PROXIMITE DANS LA DISTANCE
AVEC LES AYANTS DROIT
ET ENTRE LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ?



A. CONTEXTE DE TRAVAIL ET ORGANISATION

- 1. Actions de 1^{ère} ligne**
- 2. Services transversaux**
- 3. Numéro vert**
- 4. En chiffres**
- 5. Réponses adaptées aux besoins spécifiques**

B. IMPACTS POUR LES AYANTS DROIT

- 1. L'accompagnement social**
- 2. Le numérique**
- 3. Accessibilité des services**

C. IMPACTS POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES RESPONSABLES

- 1. Points positifs**
- 2. Points négatifs**

D. PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS

- 1. Télétravail**
- 2. Recréer du lien**
- 3. Travailler en partenariat**



A. CONTEXTE DE TRAVAIL ET ORGANISATION

1. Actions de 1^{ère} ligne

- Antennes sociales accessibles au public
- Télétravail en moyenne 3 jours / semaine
- Traitement privilégié des situations par mail et par téléphone
- Accueil du public sur rendez-vous
- Visites à domicile limitées aux situations d'urgence sociale



2. Services transversaux

- Majoritairement en télétravail
- Traitement privilégié des situations par mail / tél.
- Accueil du public sur rendez-vous



3. Numéro vert

- Mise en place d'un numéro vert gratuit
- Principalement utilisé par un public non-aidé
- Objectifs
 - Informations relatives aux aides possibles et aux modalités de fonctionnement des différents services
 - Participe à la lutte contre le non-recours aux droits



4. En chiffres

- Dans les antennes sociales 2000 visites hebdomadaires → 1400 lors du 1^{er} confinement
Aujourd'hui 2150 visites hebdomadaires
- 6000 aides sociales individuelles = besoins Covid
- Croissance du RI de 10%



5. Réponses adaptées aux besoins spécifiques

- Cellule d'Action Sociale Covid
- Cellule Indépendants
- Cellule 18 – 25 ans
- Cellule travailleurs du sexe
- Activités de soutien scolaire



B. IMPACTS POUR LES AYANTS DROIT

1. Accompagnement social

- Moins d'accompagnement social
- Impacts sur la relation de confiance et les trajectoires d'émancipation sociale
- Visites à domicile limitées
- Besoins d'entretiens en face à face pour certains publics



2. Le numérique

- Besoin des publics précaires
- Equipement et formations

3. Non-accessibilité des services



C. IMPACTS POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES RESPONSABLES

1. Points positifs

- Plus de concentration pour le travail administratif et analyse des situations complexes
- Simplification de certains processus administratifs
- Plus d'écoute et de disponibilité
- Autonomie et sens des responsabilités



2. Points négatifs

- Perte de la dimension humaine dans le travail social
- Cohésion d'équipe impactée
- Moins d'échanges
- Temps requis pour l'organisation des équipes +++



D. PERSPECTIVES ET CONCLUSIONS

1. Télétravail

- Max 2 jours / semaine

2. Recréer du lien

- Réunions d'équipe
- Groupes de parole
- Ateliers de coaching collectif

3. Travailler en partenariat

