

Atelier 6&10 : Postures et pratiques professionnelles dans l'accompagnement des ménages

Comment garder le « fil rouge » de la problématique d'un ménage lorsque différents professionnels interviennent sur un même dossier ?

Co-animation de l'atelier : Claire Bally et Audrey Le Marec, CLER

Cet atelier avait pour objectif de faire échanger les participants sur les modalités permettant de garder le "fil rouge" de la problématique d'un ménage lorsque différents professionnels interviennent sur un même dossier. Les ruptures dans le processus d'accompagnement peuvent en effet être occasionnées au moment de la passation du dossier d'un intervenant à l'autre.

L'atelier proposait aux participants de croiser leurs regards, postures et pratiques professionnelles afin de proposer des pistes d'amélioration dans ce processus d'accompagnement des ménages et limiter les ruptures.

Il leur a été demandé d'échanger en sous-groupes sur des situations réelles qu'ils ont pu rencontrer, puis d'identifier les freins, les blocages dans le parcours d'accompagnement des ménages. Sur cette base, l'ensemble des participants a pu réfléchir aux pistes de solutions existantes ou à créer afin d'améliorer l'interconnaissance entre les acteurs et la coordination entre eux pour éviter les ruptures dans le parcours des ménages accompagnés.

Les situations réelles présentées par les participants sont disponibles [>>ICI<<](#).

Les freins identifiés

- **La communication/le cloisonnement entre les structures d'accompagnement :**
 - Beaucoup d'interlocuteurs peuvent intervenir auprès d'un même ménage, pas toujours en coordination et sans réelle priorisation dans les conseils apportés (« on ne sait pas toujours qui a accompagné le ménage »).
 - On constate un manque d'interconnaissance entre ces structures, ce qui peut entraîner une mauvaise information/confusion entre les interlocuteurs et les dispositifs, voire une mauvaise orientation du ménage.
 - Cela peut entraîner une exaspération de la part du ménage accompagné voire une perte de confiance et une perte du lien entre le ménage et le travailleur social. Il est obligé de répéter et oublie parfois des informations importantes.
 - On note parfois des relations conflictuelles entre les structures d'accompagnement. Lorsqu'elles sont perçues par le ménage, cela devient anxiogène.
 - Le respect du secret professionnel ne permet pas toujours d'échanger entre professionnels sur les informations nécessaires concernant le ménage (partie médicale notamment). Cela peut dans certains cas créer des incompréhensions entre professionnels.
 - Le RGPD ne facilite pas non plus le passage de relai. Il est parfois difficile de transmettre un dossier dans son intégralité, de comprendre où en est l'accompagnement et quelles sont les capacités des ménages.

- **La fragilité de certains ménages :**
 - On perçoit une peur/un découragement de la part de certains ménages liés à l'ampleur du projet, à la sur-sollicitation par les structures d'accompagnement, à la fatigue et l'incompréhension que cela génère.
 - La peur du téléphone qui peut entraîner un manque de mobilisation du ménage et le rendre très peu proactif.
 - La peur du démarchage et des arnaques peut les faire renoncer à répondre aux sollicitations téléphoniques des structures d'accompagnement.

- Des troubles psychiques ou psychologiques peuvent freiner la communication/compréhension par les ménages.
- On perçoit parfois un besoin d'être rassuré.
- Le montant des travaux se révèle souvent anxiogène et plus globalement, le parcours d'accompagnement proposé peut sembler lourd et disproportionné par rapport au besoin initial (règlement de factures par exemple).
- La méconnaissance voire les préjugés concernant les droits et démarches des locataires vis-à-vis de leurs bailleurs freinent leurs démarches.
- **Les moyens humains des structures d'accompagnement :**
 - Les professionnels ne disposent pas du temps nécessaire pour faire absorber les sollicitations récurrentes des ménages accompagnés (manque de temps et de moyens humains).
 - L'accompagnement s'arrête parfois trop tôt, or le ménage n'a pas encore trouvé d'issue à sa problématique. Les acteurs n'ont pas toujours le temps nécessaire pour faire leur travail et accompagner le ménage vers un nouvel acteur pour assurer une continuité.
 - On note un turn-over important dans les structures, ainsi que des arrêts maladie, ce qui rend difficile le suivi pérenne du ménage.
 - Ainsi qu'une charge mentale lourde, qui peut entraîner un manque de réactivité voire un épuisement de la part des professionnels.
 - Ce manque de temps et de moyens génère une difficulté à pérenniser les relations entre structures de l'accompagnement.
- **Les démarches complexes :**
 - Les procédures administratives sont lourdes et génèrent des lenteurs d'intervention auprès des ménages.
 - Elles allongent les durées d'accompagnement des ménages pour les professionnels.
 - Cette complexité et le manque de lisibilité des dispositifs créent une méfiance des ménages envers les institutions, une incompréhension du rôle des différents intervenants et donc une résignation. Il n'y a pas de logique de parcours. On note que cette complexité crée également de la confusion chez les professionnels (qui fait quoi ? quelles sont les règles ? qui est concerné ?).

- Les ménages ne sont pas toujours en capacité de répondre aux exigences administratives (fournir les quittances, factures, etc. peut s'avérer complexe).
- Sans compter la dématérialisation de nombreuses démarches qui crée une fracture numérique.
- La complexité des aspects administratifs ainsi que les effets de seuil augmentent les situations de non-recours aux aides et donc l'exclusion de certains ménages.
- Les critères d'éligibilité à certains dispositifs de droit commun peuvent générer de l'exclusion aux droits, par exemple la sous-location.
- **Une logique de rentabilité de certains acteurs de l'accompagnement** (opérateurs).
- **Peu de leviers dans le parc social** (l'action dépend de la volonté politique locale et de la programmation qui s'inscrivent bien souvent dans du moyen terme).

Les pistes de solutions

- **Améliorer la communication avec le ménage :**
 - Mettre le ménage au cœur de son projet, vulgariser/expliciter son parcours : scénarios, calendrier, intervenants...
 - Proposer une plateforme partagée entre les professionnels permettant de suivre la situation du ménage, les structures en contact avec lui, les étapes à venir...
 - Et des fiches types de parcours possibles ? Elles pourraient proposer schémas, illustrations voire BD explicatives illustrant l'ensemble du parcours du ménage en fonction de sa situation, les principaux jalons et des solutions qui peuvent lui être proposées
 - Trouver le moyen de bien connaître l'état d'esprit/la situation psychologique de la personne.

- **Fluidifier la coordination entre acteurs :**
 - Des instances dédiées permettant de faire des points réguliers avec les ménages. L'orientation de départ se fait en fonction du statut du ménage puis on déroule les aides mobilisables au fur et à mesure alors qu'il faudrait une analyse plus globale et une mobilisation simultanée des aides
 - Mettre tout le monde autour de la table.
 - Faire des points réguliers entre professionnels et avec le ménage (tous les 6 mois ?).
 - Un tableau de bord intégrant le parcours des ménages suivis, outil commun et partagé entre acteurs (cf. [Histologe](#)).

- **Trouver un tiers de confiance :**
 - Identifier un tiers de confiance (ami, voisin, membre de la famille, habitants de type Locaux-Moteurs...) qui puisse suivre les différentes étapes de l'accompagnement et les différents interlocuteurs, remplir les dossiers pour le compte du ménage...
 - Creuser le dispositif DAC (dispositif d'appui à la coordination), en cours de développement au niveau national (essentiellement auprès des personnes âgées et/ou handicapées). Profils d'intervenants : travailleurs sociaux, anciens personnels soignants aguerris aux problèmes psy...

- **Imaginer un nouveau métier**, à la fois technique et social voire juridique (cf. formation au diagnostic sociotechnique) : faire évoluer la formation initiale des travailleurs sociaux ?

- **Mieux communiquer sur les dispositifs, avoir un discours adapté :**
 - Revenir au papier dans certains cas pour éviter la fracture numérique, laisser des dossiers papier dans certains lieux de service public (mairies, FSL...).
 - Adapter/simplifier le discours.
 - Avoir un discours qui dédramatise le fait de recourir à un travailleur social quand on est avec le ménage mais aussi en amont dans la communication (des collectivités, des travailleurs sociaux, sur les dispositifs...).

- **Favoriser l'interconnaissance entre professionnels :**
 - Prévoir des animations sur le « qui fait quoi », avec des supports visuels : formats petit déjeuner des partenaires ou dans les Maisons France Service par exemple (actu, interconnaissance, mise à disposition de flyers...).
 - Créer une plateforme interprofessionnelle présentant les structures d'accompagnement et leurs compétences (juridiques par exemple).
- **Lutter contre la rupture dans l'accompagnement :**
 - Lutter contre le turn-over chez les professionnels => il faut une volonté politique forte pour assurer un accompagnement de qualité dans la durée.
 - Assurer le tuilage en cas de turn-over entre référents sociaux => tableaux partagés accessibles pour tous les chargés de visite, points réguliers avec le ménage pour annoncer la suite et l'éventuel changement d'interlocuteur...
- **Pérenniser les financements** pour pérenniser les emplois et éviter les turn-over.