Les nouveaux métiers du social

Les instituts de formation aux métiers de l'intervention sociale dans l'Ain (ENSEIS, Saint-Sorlin formation... ou ici l'ADEA qui nous a accueillis pour la photo de couverture du magazine) accueillent chaque année des dizaines de futurs professionnels.

DOSSIER AGNÈS BUREAU
CHRISTOPHE MILAZZO
MARYLOU PRÉVOST
ANNICK PUVILLAND

Les métiers de l'intervention sociale changent sous l'effet cumulé des nouvelles formes d'exercice des missions et de l'évolution des besoins. Des métiers émergent pour mettre en œuvre la coordination des acteurs et des parcours, pour gérer les « cas complexes », pour pallier l'exclusion numérique née de la dématérialisation des services, pour assurer la polyvalence des guichets uniques, accueils universels et autres plateformes de réponse de « premier niveau »... Davantage encore de métiers se transforment, mais le sujet mériterait un second dossier.

Nous nous sommes donc intéressés à quelques-uns seulement de ces nouveaux métiers de l'intervention sociale, plus ou moins révolutionnaires dans les pratiques.

D'autres auraient pu figurer dans ces pages : infirmier assistant aux bornes de télémédecine, chargé de prévention, pair-aidant (désormais reconnu par un diplôme universitaire) ou médiateur de réseau en santé mentale. Si vous vous reconnaissez dans un « nouveau métier », écrivez-nous.

COORDONNER

Professionnels « hors les murs »

Dans le handicap, la coordination de parcours est l'avenir. Encouragée par les politiques publiques, elle façonne un métier nouveau, au service des bénéficiaires.

Aux PEP 01, la réflexion sur le sujet remonte à près de dix ans avec le déploiement de « coordinateurs de projets » à l'institut médico-éducatif d'Hauteville. Progressivement, la fonction s'étend à chaque structure jusqu'à la création d'un service dédié en 2019. Ce sont désormais des « coordinateurs de parcours », sept au total, qui suivent chacun une quarantaine de jeunes d'établissements et services différents.

Un avocat indépendant

« *Nous sommes là pour les représenter, soutenir les bénéficiaires et les familles, écouter leurs attentes, défendre leurs intérêts* », résume Sandra Soulé. Éducatrice spécialisée, elle était l'un des premiers coordinateurs de projets des PEP01 en 2013 avant de devenir coordinateur « de parcours » à temps plein.

Le recueil des besoins est l'essence du métier pour construire des axes d'accompagnement personnalisés. « ***Il faut faire entendre ces attentes aux professionnels et créer un espace d'échange*** *pour définir un projet avec des objectifs où chacun se retrouve* », détaille Thomas Davallan, lui aussi ancien éducateur spécialisé qui a progressivement rejoint la coordination. « *Nous expliquons et avons un rôle de porte-parole et de négociateur* », ajoute Sandra Soulé.
Indépendant des établissements, le coordinateur peut agir s'il repère un problème dans le suivi ou s'il est interpellé. Il a **une vue globale pour ne pas se limiter aux solutions présentes dans l'établissement et promouvoir l'inclusion**.
Sa fonction est complémentaire des structures. Il construit un projet adapté et veille à l'adéquation entre les réponses et les besoins, mais la mise en action est du ressort des professionnels d'établissements. « *Nous avons besoin d'eux : ils connaissent l'enfant au quotidien* », insiste Thomas Davallan.

Avant, pendant et après

Le changement de nom du métier souligne l'importance d'assurer au bénéficiaire un parcours conforme à ses besoins, sans rupture. Les coordinateurs des PEP 01 interviennent dès la réception d'une notification MDPH pour recueillir les besoins des familles volontaires. C'est une chance d'objectiver les situations, de prioriser les urgences, de fluidifier les listes d'attente et d'éviter des situations sans solution. Une fois l'accueil en structure terminé, un suivi se poursuit pendant trois ans, au minimum une fois par an, pour orienter le jeune vers des professionnels s'il le faut.

Contexte

À force de multiplier les dispositifs et les actions (pour répondre à la diversité des besoins), vient un moment où sans coordination, ça coince. La coordination est aussi l'antidote déclaré au fonctionnement « en silo » ; elle doit faciliter une prise en charge « globale » des personnes. Bref, on en attend beaucoup, à défaut de pouvoir simplifier les dispositifs. La coordination a donc aujourd'hui besoin de ses spécialistes.

En 2020, une formation des coordinateurs leur a permis de mieux comprendre pourquoi cette fonction avait été imaginée et de cerner précisément ce rôle nouveau.

GÉRER LA COMPLEXITÉ

Spécialistes des « cas complexes »

Avec la MAIA[1], les gestionnaires de cas complexes découvrent un accompagnement sur le temps long, plus collectif et approfondi.

« *On ne vient pas à la gestion de cas par hasard, il faut y croire* ». Assistante sociale de formation, Marité Josserand cherchait un accompagnement différent, plus personnalisé. Il y a sept ans, elle rejoint le dispositif MAIA de l'ADAG 01, avant d'en devenir la pilote.

Soutenir et coordonner

Ces professionnels sont motivés par la gérontologie, une pratique différente et l'ambition du maintien à domicile. **Venus d'horizons variés du sanitaire et du social, ils doivent prendre du recul sur leur ancien métier**. Tous ont passé un diplôme interuniversitaire de gestion de cas pour cerner les pathologies neurodégénératives et appréhender la dimension d'équipe.
Le quotidien, marqué par la coordination et l'accompagnement, change du travail social ordinaire. On n'intervient pas sur des conséquences. On anticipe. Il faut gagner la confiance des personnes suivies, des aidants et des professionnels. Puis viendront l'acceptation et l'adaptation du quotidien. « *Nous semons des graines pour que la personne chemine* », résume Marité Josserand. « *Le gestionnaire de cas ne fait pas tout. Il est là pour comprendre les besoins et aider à agir de manière adaptée en déclenchant l'intervention d'autres professionnels. Il est un soutien qui ne prend pas la place des autres.* » C'est **un facilitateur, créant du lien au sein de l'équipe à domicile et harmonisant les informations** pour que les professionnels soient moins isolés. La pluridisciplinarité et l'expertise de chacun sont essentielles à une prise en charge réussie.

Le luxe du temps long

La gestion de cas implique un suivi sur la longue durée, en profondeur. Il devient un référent, déployant un accompagnement sur-mesure au fil d'un parcours. Ne s'occupant que de 35 bénéficiaires, il dispose d'une ressource précieuse pour un travailleur social : le temps. « *On n'est pas meilleurs que nos partenaires, mais on a plus de temps pour être à l'écoute, enquêter pour comprendre qui est la personne et orienter l'accompagnement.* »

1. Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie

Contexte

Dans un effort de mieux répondre aux situations « non standard », la gestion des cas complexes est devenue une mission spécifique. Elle s'est développée dans le secteur de la gérontologie et du handicap, avant de gagner le social (elle est apparue dans le plan Alzheimer 2008-2012). Le « gestionnaire de cas complexe » dispose d'ailleurs désormais d'un diplôme universitaire. Le professionnel intervient à la frontière de plusieurs institutions et champs de compétence ; il incarne l'individualisation des prises en charges et la notion de parcours. Si ses collègues n'ont pas toujours « le temps », lui est censé s'inscrire dans la durée. Au risque d'une différenciation croissante entre les « situations classiques » (pour lesquelles les travailleurs sociaux ont moins de temps) et les « situations complexes », objets d'une légitime attention renforcée.

Même si le modèle de la MAIA va changer en 2022, Marité Josserand sait que la méthode d'accompagnement des gestionnaires de cas est amenée à se développer.

Côté périnatalité

Le Département de l'Ain a créé un poste à mi-temps de sage-femme coordinatrice de parcours des femmes enceintes vulnérables. Objectif : accompagner les situations complexes, en lien avec les services sanitaires et sociaux, sur le territoire de Bourg-en-Bresse. Son deuxième mi-temps s'inscrit également dans les actions du nouveau Plan enfance 01 : améliorer l'accompagnement des femmes primipares.

Le social en libéral

Un vent d'indépendance se lèverait-il sur les métiers du social ? Fréquent dans le domaine sanitaire mais encore très rare dans le social, le statut libéral fait son apparition, chez les éducateurs spécialisés par exemple. « *Une pratique plus courante en Savoie* » affirme Arthur Gagnant, qui exerce à son compte depuis 2018. Un choix « *enthousiaste et sans aucun regret* », motivé par la volonté de diversifier les employeurs et les publics, avoir son entreprise, ouvrir le champ des possibles.

Le métier autrement.

Le métier d'assistant maternel n'est pas nouveau. Mais certains choisissent de l'exercer non pas à domicile mais en se regroupant avec deux ou trois autres assistants maternels, dans des locaux dédiés, avec un projet éducatif partagé. Alliant prise en charge individualisée de l'enfant et travail en équipe, les MAM (maisons d'assistants maternels) se développent en France et dans l'Ain (23 à ce jour). Leur essor est encouragé par la Caf.

ACCOMPAGNER LE NUMÉRIQUE

Des conseillers « couteaux suisses »

En 2022, 38 conseillers numériques seront en poste dans les Maisons France Services de l'Ain, plus tous ceux qui interviennent déjà dans des structures ou associations. Leur rôle : combattre « l'illectronisme » et accompagner la montée en puissance de la dématérialisation des services.

Après un diplôme de DUT génie électrique et informatique industrielle, **Radouane Ouasti** a travaillé dans un laboratoire d'études informatique. Il rencontre par la suite la directrice d'un centre social qui souhaite l'embaucher en tant qu'animateur. Après vingt ans de services, il devient responsable coordinateur secteur jeunesse et propose des formations en informatique.
Alors déjà bien ancré dans le milieu du social et de l'informatique, Radouane décide de suivre une formation de conseiller numérique organisée par l'ADEA de Bourg-en-Bresse, en utilisant son crédit formation. Pendant 10 mois, il apprend à assurer des animations d'ateliers numériques, à développer des projets numériques et effectue un stage auprès de l'espace de vie sociale de Montréal-la-Cluse. Depuis septembre, il est officiellement conseiller numérique France Services pour Haut-Bugey Agglomération.

Former aux outils numériques

Le conseiller numérique est un véritable couteau suisse : il doit connaître les outils numériques, faire de la veille informatique et s'informer régulièrement des nouveautés numériques. Son rôle est de rendre autonomes les apprenants par rapport à l'usage du smartphone, l'utilisation des mails ou encore d'offrir des conseils à l'achat de matériel. Radouane Ouasti a également été formé par les organismes partenaires de l'espace France Services où il travaille désormais (Pôle emploi, Carsat, MSA, CAF…) afin d'assurer efficacement **son rôle de guide et de médiateur** sur leurs sites internet.
Il propose également des ateliers de formation gratuits, deux heures par semaine. Chaque atelier réunit huit personnes rassemblées selon leur niveau, leurs besoins et leur disponibilité. Il peut s'agir d'un lycéen qui veut se servir du traitement de texte, de personnes dans la vie active qui souhaitent monter en compétences, de retraités qui découvrent les tablettes numériques ou encore de parents d'élèves confrontés au logiciel Pronote.

Comme le dit le site internet du gouvernement pour recruter des conseillers numériques dans le cadre de France Relance : « *j'aime le contact humain, je cherche un métier qui a du sens dans un secteur d'avenir.* »
En photo : Radouane Ouasti lors d'un atelier de formation au numérique.

Contexte

Le numérique a évidemment bouleversé les métiers du social : la dématérialisation des services – de l'État et des collectivités locales – a facilité l'exercice professionnel (pour le recueil de données, le partage d'information, le suivi…). Elle a également créé les « fracturés » du numérique et érodé la relation directe entre travailleur social et usager. L'usage obligé d'internet a produit un nouveau métier : le conseiller numérique, dont l'efficacité est corrélée à sa capacité à ne pas être un pur technicien de la navigation web et de l'outil informatique. L'usager a besoin qu'il ait de bons repères sur les démarches auprès de la Caf, de Pôle emploi, de la MDPH, d'un bailleur social ou du service des Impôts. Un « généraliste » de premier niveau, en quelque sorte, doté d'un sens de l'écoute et de la pédagogie.

ASSURER UN PREMIER NIVEAU DE RÉPONSE

Plateforme d'appel

Depuis deux ans, les chargés de relation à l'usager du 3001 proposent une réponse rapide aux personnes souhaitant s'informer sur leurs aides sociales, la MDPH ou contacter un assistant social.

En 2019, la direction de la solidarité du Département se réorganise et met en place un service de relation à l'usager en proposant un numéro d'appel unique : le 3001. Ce numéro gratuit doit faciliter l'accès aux services sociaux. Neuf chargés de la relation à l'usager répondent du lundi au vendredi.

De l'humain au bout du fil

Audrey Serveaux est arrivée dans le métier avec une formation dans le secrétariat et plusieurs années en tant qu'assistante administrative. Puis, en 2019, elle rentre dans le milieu du social en devenant agente chargée de la gestion électronique des documents à la direction de la solidarité du Département.
Enfin, le 1er décembre 2019, le jour d'ouverture du 3001, elle prend le poste de chargée de la relation à l'usager. Lors de sa première semaine de travail, elle est **formée sur les outils qu'elle doit utiliser et sur les services du Département.** « *J'appréciais beaucoup l'univers du social et ça me plaisait de continuer l'aventure avec la DGAS* », explique Audrey.

Des réponses adaptées à chaque situation

Elle apporte aux usagers une réponse de niveau 1, que ce soit sur les aides financières ou les dossiers d'allocation personnalisée d'autonomie. Un appel sur deux concerne le handicap et la création d'un dossier pour la MDPH. Les opérateurs s'occupent également de la création du dossier d'agrément des assistantes maternelles. Ils orientent si nécessaire les usagers vers d'autres services comme le service Enfance lorsqu'il s'agit d'informations préoccupantes concernant la situation d'un enfant. Depuis début novembre et pour deux mois, le Département a décidé de **se servir de ce numéro pour la campagne de vaccination.** Selon les situations, le service dirige les usagers vers des centres de vaccination disponibles ou vers une vaccination à domicile.
Chaque jour, Audrey Serveaux prend entre 35 et 50 appels. « *Ce métier m'apporte beaucoup de reconnaissance. J'aime savoir que j'ai pu aider des personnes et lorsqu'on me remercie pour mon écoute et ma gentillesse* », précise Audrey.

Audrey Serveaux est chargée de relation à l'usager sur la plateforme d'appel 3001 du Département.

En bref

Du « glissement » des missions à la transformation des métiers

Véronique Clavel, médiatrice sociale sur les quartiers de Belley en contrat de ville, constate un « glissement » de son métier depuis deux ou trois ans. Sa mission est de créer des liens et de mobiliser les habitants. Désormais, son temps est « *envahi par l'accès aux droits* ». La faute à la dématérialisation des démarches administratives et à la raréfaction des permanences des institutions dans les villes petites et moyennes ? À la moindre disponibilité des assistants de service social ? L'ouverture d'une Maison France Services début 2022 devrait la soulager en partie.

Véronique Clavel

Ingrid Borgey-Jacob est quant à elle chargée de mission politique de la ville sur la communauté de communes Bugey Sud. Elle s'interroge aussi sur l'évolution de sa fonction, avec davantage de transversalité et l'articulation entre actions culturelles, d'insertion, de mobilité… À l'ère de la co-construction des politiques publiques locales et des coopérations, le profil et le quotidien des chefs de projet évolue. L'année 2022 sera partout déterminante pour la politique de la ville puisque les contrats arriveront à échéance en France et que se dessinera un futur encore inconnu.

Conseillers du service à l'usager

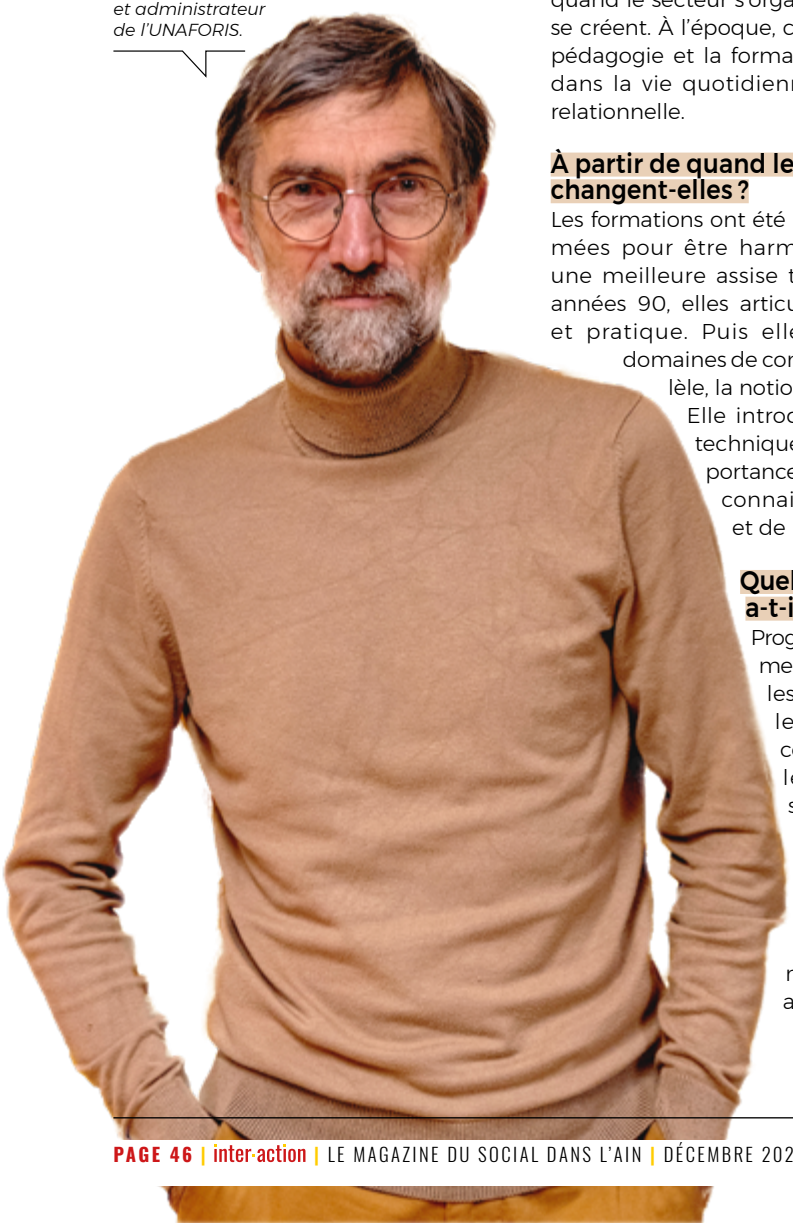
À la Caf, les agents d'accueil sont devenus des « conseillers du service à l'usager ». Outre l'information et l'orientation des personnes pour faciliter l'accès à leurs droits Caf, ils accompagnent les usagers dans leurs démarches Caf en ligne sur les postes informatiques mis à disposition à l'accueil, selon leur degré d'autonomie.
Au total, avec les gestionnaires conseil allocataires, qui accueillent sur rendez-vous les usagers et traitent leurs dossiers, 25 personnes travaillent dans les accueils de la Caf de l'Ain.

ADAPTER LES FORMATIONS

« Une déconnexion entre le contenu et le terrain »

Fort de vingt ans d'expérience dans la formation, Patrick Perrard porte un regard rétrospectif et assez critique sur son adaptation aux évolutions des métiers du travail social.

Avant d'œuvrer dans la formation, Patrick Perrard a été éducateur spécialisé pendant 20 ans. Il a fini sa carrière comme directeur de l'ADEA et administrateur de l'UNAFORIS.



La base des formations ne date pas d'hier !

Elles se structurent au début des années 70, quand le secteur s'organise et les diplômes se créent. À l'époque, chaque centre fait sa pédagogie et la formation est très ancrée dans la vie quotidienne et la dimension relationnelle.

À partir de quand les choses changent-elles ?

Les formations ont été régulièrement réformées pour être harmonisées et donner une meilleure assise théorique. Dans les années 90, elles articulent mieux théorie et pratique. Puis elles s'organisent en domaines de compétences. En parallèle, la notion de projet apparaît. Elle introduit une dimension technique qui prend de l'importance au détriment de la connaissance des publics et de la vie quotidienne.

Quel impact cela a-t-il eu ?

Progressivement, notamment pour les formations les plus diplômantes, les directeurs ont commencé à dire que les éducateurs ne savaient plus gérer le quotidien ! Dans les années 2000-2010, de plus en plus d'employeurs ont trouvé que les formations n'étaient pas adaptées.

Les choses ont donc bougé… ?

Chaque quinquennat apporte sa réforme de la formation professionnelle. Aujourd'hui, la notion de compétences prédomine sur le métier. Ce qui compte, c'est d'avoir des compétences adaptées à un emploi et de pouvoir évoluer.

Faut-il faire évoluer les diplômes ?

Lors des réformes des années 2010, l'enjeu était le niveau de qualification plus que le contenu. Les États généraux du travail social en 2015 avaient envisagé de supprimer la quinzaine de diplômes existants pour n'en garder plus qu'un par niveau, avec des spécialités. Mais il y a eu une levée de boucliers de certaines corporations tenant à leurs spécificités ; le travail social n'est pourtant plus celui des années 60 ! Sans passer à un diplôme unique, il y avait besoin de revoir les choses. Ce fut une occasion ratée.

Y a-t-il une déconnexion entre le terrain et la formation ?

Il y en a une entre le terrain et le contenu des formations qui n'est pas suffisamment adapté aux changements du travail social. Lors des réformes, les instituts n'ont pas eu voix au chapitre. Leur marge de manœuvre est limitée. Les référentiels sont structurés, balisés. **Pour être original, il faut donc ruser.** De nouvelles compétences peuvent émerger par le biais de la formation continue où la liberté est plus grande.

Que faire pour l'avenir ?

De nouvelles réformes sont en cours. Il faut prendre en compte l'*empowerment* des personnes accompagnées. Il faudrait aller vers le numérique, développer les compétences attendues selon les secteurs d'activité et redonner de l'importance à la vie quotidienne et au vivre ensemble.