



En quoi la question du non recours interroge les pratiques professionnelles ?

Intervention d'Isabelle Nègre, directrice de la Coordination et du Développement Social, Conseil Général de la Haute-Garonne

Depuis 2012, la Direction Générale Adjointe des Solidarités du Conseil Général de la Haute-Garonne a engagé un travail sur les missions solidarités exercées par la collectivité. Ce travail en profondeur est issu de constats croisés liés d'une part à l'évolution du public accueilli (augmentation de la demande sociale, nouveaux publics qui franchissent la porte des Maisons des Solidarités du Conseil Général, les « MDS ») et d'autre part à la complexification du travail social.

En quelques chiffres l'accueil en Maisons des Solidarités du Conseil Général de la Haute-Garonne c'est :

- 23 maisons des Solidarités réparties dans tout le territoire départemental, avec 97 points d'accueil,
- 1100 agents intervenant dans l'accueil ou l'accompagnement du public

Avec une couverture des besoins des citoyens très large, qui englobe tous les âges de la vie : la femme enceinte, la petite enfance, les jeunes majeurs, la famille, les personnes en situation de précarité financière et/ou en perte d'emploi, les personnes âgées et handicapées.

Comment dans un tel contexte répondre aux besoins des publics les plus fragiles ? Comment accompagner mieux les professionnels intervenant dans le champ médico-social et par là même mieux toucher les publics ?

Ce travail de réflexion de la place de la collectivité auprès des publics et au cœur des territoires s'est traduit par :

- la rénovation des modes d'intervention en MDS pour fluidifier l'accueil et répondre le plus rapidement possible à des demandes croissantes, notamment pour des demandes sociales ponctuelles ou des besoins d'orientation. Cela s'est traduit au cours du 1^{er} semestre 2014 par l'accueil de 670 usagers primo-demandeurs reçus sans délai chaque semaine par chacune des 23 MDS dans le cadre des plages d'accueil social, soit 16 100 personnes au niveau départemental.
- la réalisation de diagnostics territoriaux pour permettre aux équipes des 23 MDS de prendre du recul, de donner du sens à leur action quotidienne à travers une vision globale du territoire et développer des actions de développement social local qui correspondent aux besoins repérés en articulation avec les acteurs du territoire (institutionnels et associatifs).
- le développement de l'appui à l'encadrement des Maisons des Solidarités et aux équipes dans la mise en œuvre des politiques sociales dont l'actualité et la complexité peuvent rendre difficile la lisibilité et l'appropriation par les professionnels.
- cet appui se traduit par la construction de référentiels à destination des professionnels au travers de la consolidation d'articulations institutionnelles (notamment avec la CPAM, Pôle Emploi) ou la refonte de dispositifs tels que la CORAFIN (Coordination des aides financières) au travers de l'élaboration d'un référentiel de l'aide financière qui vise notamment à s'assurer de la sollicitation préalable des droits sociaux avant toute demande d'aide financière.