

ACTION SOCIALE & SOLIDARITÉ

Veille stratégique - SYNTHÈSE POUR LES ÉLUS

- # Le travail social est pris en tenaille entre le « préventif »
et « le curatif »**
- # Le développement social implique de s'ouvrir à de nouveaux
partenaires**
- # Les services informels, une ressource omniprésente...
mais sous-exploitée ?**
- # Les usagers et professionnels plébiscitent la relation humaine !**
- # Améliorer la relation d'aide, oui, mais vers quoi ?**

**Direction de la prospective
et du dialogue public**

Septembre 2018

GRANDLYON
la métropole

La Métropole de Lyon est un pari sur l'avenir. Le pari de renforcer mutuellement les compétences d'un Conseil Général et d'une communauté urbaine, le pari de redéfinir les coopérations territoriales avec les communes et d'être plus efficacement aux côtés des habitants et des initiatives de la société civile afin de relever les défis qui s'imposent à toutes les grandes métropoles à travers le monde.

Face aux mutations économiques, à la croissance urbaine, aux tensions sociales, au changement climatique, notre responsabilité collective est d'orienter nos nouveaux moyens d'action vers un futur souhaitable. La réforme institutionnelle a été le fruit d'une dynamique de coopération et le point de départ d'un nouveau chapitre à écrire collectivement dans le cadre de débats démocratiques.

À l'approche des premières élections de la Métropole au suffrage universel direct en 2020, nous voulons inviter à prendre du recul, réfléchir sur les changements à l'œuvre et des espaces de choix qui s'ouvrent.

Nous avons donc demandé à la Direction de la Prospective et du Dialogue Public (DPDP) de formaliser des synthèses thématiques et les questionnements issus des travaux qu'elle a pu conduire ces dernières années. Conduites tout au long de l'année à la demande des élus et des directions de la Métropole, les études de la DPDP ont vocation à nourrir l'élaboration des cadres stratégiques et des projets. Elles mettent l'accent sur les dynamiques et les tensions qui travaillent la société métropolitaine ainsi que sur leurs implications pour l'action publique. À défaut d'être exhaustives, ces études, restent denses, riches : elles constituent un matériau unique pour la réflexion.

Il en résulte une collection de sept livrets synthétiques qui interrogent et parfois même bousculent les modèles en place. La posture des rédacteurs n'est pas prescriptive : c'est même tout le contraire ; pour chaque enseignement, ils ont tenté d'identifier un champ de choix possibles afin de créer les conditions d'une réflexion sur le fond.

Ces sept livrets constituent dès lors un outil précieux pour nous aider à penser un avenir dans lequel chaque échelle de territoire peut s'inscrire, chaque niveau de responsabilité agir, les élus municipaux et métropolitains travailler ensemble.

Nous vous en souhaitons une excellente lecture.

David Kimelfeld, Président de la Métropole

Renaud George, Vice-président à la prospective

Les études internes citées sont accessibles sur Comète, les études publiques sur www.millenaire3.com.

Liste des livrets

Écologie territoriale

Action sociale & solidarité

Cohésion sociale

Insertion & emploi

Économie & innovation

Ville & numérique

Âges de la vie

POURQUOI CE SUJET SE POSE ICI ET MAINTENANT ?

La Métropole a désormais hérité des compétences sociales du Département, mais aussi de la complexité de leur mise en œuvre. L'accompagnement de plus en plus individualisé des usagers pour leur permettre d'accéder à des droits et des prestations qui se sont multipliés depuis vingt ans atteint une limite. De nouvelles questions se posent : doit-on sortir le travail social d'une simple politique de guichet, pour engager un virage plus préventif ? Comment mieux projeter le travail social sur le territoire ? Comment faire profiter le travail social des transformations de la société (nouvelles formes de bénévolat, numérisation...) sans perdre le sens de l'action sociale ?

L'action sociale, une politique fortement contrainte

Comme toutes les collectivités, la Métropole de Lyon doit faire face à la triple contrainte (1) de ne pouvoir agir ni sur le montant, ni sur les critères d'attribution de prestations largement nationales, (2) de devoir agir dans un cadre budgétaire très largement consommé par le montant des prestations, (3) d'être confrontée à un élargissement des publics concernés, lié à la montée de la pauvreté comme à la définition de nouveaux droits.

Les attentes de la population sont également très fortes et souvent contradictoires vis-à-vis des politiques sociales, entre besoin de solidarité, dénonciation d'abus et critiques de l'efficacité trop faible des dispositifs, mais aussi de leur coût excessif...

Il existe néanmoins des marges de manœuvre

Les marges de manœuvre de la collectivité résident essentiellement dans la manière de mettre en œuvre les politiques sociales (notamment par l'organisation et la gestion des ressources humaines du travail social), ainsi que dans les modalités d'accompagnement proposées aux bénéficiaires. C'est sur ces domaines que la Métropole de Lyon peut proposer des politiques innovantes qui permettent de mieux toucher les publics isolés, de prendre en compte toute la complexité de certaines situations. Or, les tendances à l'œuvre dans le travail social (développement social, tournant préventif) impliquent pour les collectivités de repenser en profondeur leur action, leur organisation.

1 - LE TRAVAIL SOCIAL EST PRIS EN TENAILLE ENTRE LE « PRÉVENTIF » ET « LE CURATIF »

Au-delà du travail «de guichet» ouvrant droit aux aides pour les publics en difficulté, la tendance est d'aller vers une action sociale plus préventive. Mais quel poids lui accorder ?

L'action sociale s'ouvre aux pratiques préventives

La majeure partie de l'action sociale, dite réparatrice, s'adresse aux publics en difficulté : personnes passant en dessous de certains seuils de revenus, rencontrant des situations d'endettement, d'éloignement de l'emploi ou de conflits, devenues insurmontables... Cette orientation essentielle de l'action sociale implique un important travail d'examen des situations (vérification de l'éligibilité, orientation vers les dispositifs).

Mais d'autres pratiques, qualifiées de préventives, sont de plus en plus mises en avant. Elles visent à intervenir en amont des difficultés pour éviter qu'elles ne surviennent, ce qui se traduit par davantage d'actions « hors les murs » et collectives. Ces formes d'actions (développement social local, Intervention sociale d'intérêt collectif...), sont préconisées par les grands acteurs de la solidarité (États Généraux du Travail Social...) mais aussi par l'État. Dans son Projet métropolitain des solidarités (PMS), la Métropole affirme sa volonté de les développer, et « d'aller vers » les habitants.

Des injonctions contradictoires pour les professionnels

Les professionnels de l'action sociale rencontrés au cours des différentes enquêtes sont globalement demandeurs d'une action sociale plus préventive, qui redonne du sens à leur métier et permet de se rapprocher des territoires et des populations les plus éloignées. Mais la prévention demande un portage politique et des moyens importants (déplacements, travail de long terme, nouveaux partenaires), pour une efficacité qui se manifeste davantage sur le long terme (au-delà de la durée des mandats électifs) et sur des coûts évités difficilement quantifiables.

**ÉTUDE DDPD**

La plupart des études (sur l'action sociale) ne prennent pas en compte les gains dits « intangibles », associés à une meilleure estime de soi, au sentiment d'accomplissement personnel et professionnel, à la participation accrue au sein de la société (diverses formes d'engagement social, vote lors des élections, etc.) et à des relations améliorées avec l'environnement familial et social.

**PAROLE DE PROFESSIONNEL**

« Il faudrait qu'on repère mieux les familles qu'on peut encore aider, et les orienter assez tôt pour éviter les dégâts psychiques sur les enfants. »

**PAROLE DE PROFESSIONNEL**

« La prévention est devenue le parent pauvre. La PMI n'en fait plus, maintenant elle fait des Informations Préoccupantes. Mais ce qu'on ne met pas en prévention, on le récolte plus tard, avec des dégâts humains et financiers. »

180 MILLIONS €

En Suisse, les violences conjugales ont un coût direct d'environ 180 m€ (soins...) mais leur coût intangible (altération de la qualité de vie, entourage...) est plus proche des 2 milliards

4 MILLARDS \$

c'est l'économie permise dès la première année par la lutte contre le décrochage scolaire au Canada. (40 M\$ attendus sur 20 ans)

ESPACE DE CHOIX

– Faut-il faire le pari d'un virage préventif de l'action sociale, bien que son efficacité soit essentiellement de long terme, et parfois difficilement identifiée ? Ou faut-il concentrer les moyens de la politique sociale sur des actions curatives, dont l'effet est plus immédiatement tangible ?

2 - LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL IMPLIQUE DE S'OUVRIR À DE NOUVEAUX PARTENAIRES

Associer au travail social la diversité des acteurs du territoire est un enjeu d'efficacité et de cohésion sociale. Mais l'implication d'une hétérogénéité de nouveaux acteurs soulève des questions sur le cadre de travail commun.

L'action sociale est mise en œuvre avec des partenaires de terrain

L'action sociale et médico-sociale est mise en œuvre par la puissance publique (Métropole, ARS, État) et ses partenaires historiques (CAF, grandes associations d'intérêt public). Sur le terrain, d'autres acteurs interviennent également : les associations locales à vocation sociale (financées majoritairement par les institutions), les associations communautaires, les entreprises (RSE) peuvent prendre en charge différentes dimensions des difficultés sociales (nourriture, hébergement, énergie, transport...). Le concours de cette diversité d'acteurs permet à la puissance publique de démultiplier ses capacités d'action et d'intervenir au plus près des problématiques spécifiques à chaque territoire.

Nouveaux partenaires, nouveau(x) cadre(s) de travail

La mise en œuvre d'une politique de développement social, annoncée dans le PMS, passe par l'intensification des partenariats avec ces acteurs hétérogènes. S'il existe des habitudes de travail avec les partenaires historiques, dont les valeurs et le fonctionnement sont connus, la construction d'une relation cohérente avec de nouveaux acteurs, au plus près du terrain, peut se confronter à plusieurs difficultés : gestion des principes de laïcité, ciblage des publics pris en charge en adéquation avec les politiques publiques, partage d'objectifs communs. Le succès de ces collaborations se trouve conditionné par un important effort de coordination, et par la nécessité de construire un cadre de travail partagé.



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« Il y a des associations. Mais souvent, on passe du culturel au culturel. Nous, on porte des valeurs qu'on veut transmettre. Mais d'autres proposent des choses plus faciles, notamment sur la religion... »



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« Parfois, les écoles nous appellent, mais pas souvent. Les instituteurs sont inquiets, ils ne sont pas formés. Il suffirait juste que les chefs de service rencontrent les chefs d'établissement, pour expliquer comment on travaille, ce que c'est qu'une IP... ça rassure les écoles et ils n'hésitent plus à nous appeler. »



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« On trouve parfois des solutions d'hébergement via les communautés religieuses, par telle église qu'elles connaissent. Ça renvoie à des questions sur comment on mène l'action sociale : est-ce qu'on s'en tient à la relation individuelle ? À ses circuits habituels ? Il y a plusieurs modèles d'action sociale qui existent : on peut utiliser les réseaux des associations... »



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« On est là aussi pour faire émerger... pour que les personnes puissent trouver d'elles-mêmes des solutions à leurs soucis. Donc face à une situation où nous, l'institution, on ne peut pas donner une réponse tout de suite, parce qu'on n'a pas les moyens, parce que les solutions d'hébergement d'urgence sont complètement bouchées... et que la personne nous dit : "moi je fais partie d'une communauté qui..." "je connais un pasteur qui..." Bon voilà : Pourquoi pas, allez-y. »

ESPACE DE CHOIX

La volonté de mettre en place une politique de développement social passe par des partenariats avec des acteurs hétérogènes.

- Jusqu'où aller dans l'implication d'un grand nombre d'acteurs présents sur le terrain, et dans le partenariat avec les communes ?
- Quel cadre proposer pour sécuriser et permettre la cohérence de l'action de ces acteurs divers ?

3 - LES SERVICES INFORMELS, UNE RESSOURCE OMNIPRÉSENTE... MAIS SOUS-EXPLOITÉE ?

Au-delà des formes de solidarité organisée, la société civile recourt massivement à des formes d'entraide informelle. L'action sociale institutionnelle dispose de plusieurs options pour s'appuyer sur ces ressources citoyennes, en restant vigilante au principe d'égalité.

Un recours massif, encore peu connecté aux politiques publiques

Les solidarités de voisinage, les coups-de-main entre générations ou entre amis constituent la première et la plus répandue des formes de solidarité. Elle peut prendre les formes les plus variées, de la garde d'enfants à l'aide à la rénovation de l'habitat, du prêt financier à la simple écoute des problèmes d'autrui. Ces formes de solidarité sont loin d'être anecdotiques : l'aide des seuls retraités envers leurs proches est ainsi estimée par l'INSEE à plus de 760 000 ETP, plus d'un milliard d'heures annuelles.

Certains acteurs de l'action sociale prônent l'appui de la solidarité institutionnelle sur ces formes d'entraide. Pour certains, une limitation de l'aide sociale apportée par la puissance publique encouragerait les personnes en difficulté à mobiliser davantage les ressources de leur environnement social et à basculer vers une action sociale plus inclusive et participative. Mais cette approche suscite également des méfiances dans la mesure où ces solidarités volontaires, choisies, sont par définition inégales, inorganisées et dépendantes des ressources environnant chacun.

Fluidification et marchandisation des coups de main

Autre moyen d'amplifier l'entraide, le développement d'outils numériques permettant la mise en relation de l'offre et de la demande d'aide informelle entre particuliers, inscrit dans l'axe 4 du PMS (plateforme des solidarités). Ces services correspondent à une évolution des solidarités vers des formes plus spontanées, moins engagées, de bénévolat. Mais là encore, les formes de l'action peuvent être très diverses. Ces solidarités peuvent être mises en œuvre par des acteurs publics ou associatifs, ou par le secteur privé qui est actuellement en pointe sur ce domaine (Frizbiz pour les petits travaux, Youpijob pour le service à domicile, etc.).

**ACTUALITÉ**

Depuis 2010, le bénévolat informel constitue le principal moteur de la croissance du bénévolat en France (+4% par an).

**BENCHMARK**

La ville de Paris propose depuis 2015 *jemengage.paris.fr* : une carte sur smartphone répertorie et localise les besoins ponctuels des associations (lien social, alimentation...)

**BENCHMARK**

L'application Entourage permet aux habitants de mettre en œuvre des actions de solidarité pour les SDF proche de chez eux.

63 %

des jeunes (18-25 ans) indiquent venir en aide financièrement à des proches. Les jeunes ne sont que 16 % à s'engager formellement

89 %

des Français pensent que la famille est le principal amortisseur social (c'est-à-dire le lieu où s'exerce la solidarité et l'entraide)

ESPACE DE CHOIX

- **Faut-il limiter l'aide sociale institutionnelle (en durée, montant, type d'actions, volume horaire...) afin d'encourager la responsabilisation et la mobilisation des capacités citoyennes à l'entraide, ou au contraire conserver la main sur l'aide sociale, à un coût supérieur, afin de maintenir une logique de devoir de la collectivité envers les plus démunis ?**
- **Avec l'essor de solutions numériques permettant de fluidifier les pratiques d'entraide, faut-il encourager le développement de plateformes privées, hors du contrôle de la collectivité, ou développer une offre publique, plus coûteuse ?**

4 - LES USAGERS ET PROFESSIONNELS PLÉBISCITENT LA RELATION HUMAINE !

L'action sociale se construit sur la relation d'aide interpersonnelle. Les évolutions du travail social, notamment la numérisation, suscitent des inquiétudes sur l'avenir de cette relation, malgré les bénéfices escomptés.

La relation d'aide, cœur du travail social

Les études montrent l'attachement des usagers comme des travailleurs sociaux à la « relation d'aide », relation humaine qui constitue le socle du travail social. La qualité perçue de cette relation recouvre en réalité différentes dimensions : disponibilité, écoute, confidentialité, proximité, suivi, confiance, absence de jugement, fiabilité, neutralité, oralité et rencontres physiques avec les professionnels.

La numérisation entraînera-t-elle une déshumanisation ?

Les efforts de modernisation du travail social, et particulièrement la numérisation de certaines procédures, visent à améliorer l'accès aux droits et à désencombrer les services sociaux, notamment des demandes les plus simples. Mais elles suscitent l'inquiétude des usagers sur le devenir de cette « relation d'aide » pour des prestations plus complexes. Si, selon eux, certaines dimensions seront améliorées (rapidité, accessibilité et fiabilité de l'information...), c'est au détriment d'autres aspects de la relation d'aide, particulièrement valorisés : possibilité de « s'expliquer » oralement, accompagnement individualisé, incarnation du service public, compréhension fine des situations... L'enjeu pour les travailleurs sociaux est donc de répondre à cette double attente souvent contradictoire.

Des facteurs moins visibles de dégradation de la relation à l'utilisateur

Certains motifs de dégradation de la relation à l'utilisateur sont moins explicites. C'est le cas de l'asymétrie informationnelle : l'utilisateur et le professionnel ont une connaissance inégale des dispositifs et peinent à se comprendre. C'est aussi le cas des effets de stigmatisation induits par les dispositifs : les usagers ont le sentiment d'être considérés exclusivement par le prisme de leurs difficultés et de leurs manques.



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« Le traitement par dispositifs a beaucoup changé notre travail. Avant, on avait une vue globale. Aujourd'hui, un individu peut voir trois ou quatre travailleurs sociaux en peu de temps. ».



ÉTUDE DPPD

Malgré les outils numériques proposés, l'accueil physique dans les CAF, CPAM, Carsat est en augmentation.



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« Il y a quelques années, l'assistante sociale faisait partie de la vie, du paysage du quartier, elle était engagée. Du coup, les familles la reconnaissent, les gens disaient "mon assistante sociale". Alors qu'aujourd'hui, le travailleur social a perdu en proximité ».



PAROLE D'EXPERT

« La tendance à des prestations plus individualisées a renforcé l'enjeu des relations en face à face, dans l'évaluation des situations, la vérification des obligations, parfois dans l'application des sanctions ». Vincent Dubois



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« Le dialogue avec l'usager se fait de plus en plus par un partage de la lecture de l'écran ».

81 %

des retraités se sont rendus au moins une fois en caisse de retraite, 75 % ont téléphoné au moins une fois

ESPACE DE CHOIX

- Sur certaines procédures complexes, doit-on privilégier une vision fonctionnaliste (améliorer la vitesse de réponse et le nombre de dossiers traités, l'interchangeabilité des travailleurs sociaux...) ou une vision privilégiant la relation d'accompagnement dans sa complexité (lenteurs, oralité, suivi) ?
- Comment mieux prendre en considération les attentes des usagers tout en assurant une prise de décision homogène sur les territoires ?

5 - AMÉLIORER LA RELATION D'AIDE, OUI, MAIS VERS QUOI ?

Si chacun est d'accord pour améliorer les politiques d'action sociale, des divergences persistent sur le sens à donner à cette amélioration. Sans être irréconciliables, ces visions impliquent des priorités différentes.

Qualité de service, intérêt général, équité : que choisir ?

La modernisation du travail social suscite d'importants débats quant aux critères à privilégier. Bien que les bénéficiaires n'aient pas de libre choix quant à leur fournisseur d'aide sociale, certains discours recommandent de considérer l'utilisateur comme un client (Nouveau Management Public). Cette approche implique de mesurer la valeur de l'action publique à l'aune de la « satisfaction » individuelle de l'utilisateur, insiste sur ses droits et sur l'amélioration de la qualité de service, orientant alors les efforts vers l'ergonomie, le marketing, la personnalisation et l'adaptation des services aux publics. Une autre approche, centrée sur la valorisation de l'intérêt général, inscrit avant tout l'utilisateur dans un « faire société », et fonde l'action publique sur l'accès aux droits, mais aussi sur le rappel des devoirs de chacun. L'utilisateur individuel s'efface derrière les enjeux de cohésion sociale.

Une dernière approche consiste à prioriser l'équité dans le service octroyé (on parle d'universalisme proportionné), par exemple par la mise en place d'actions de lutte contre le non-recours ou en direction des populations éloignées de l'aide sociale.

Un sujet de tensions

Ces injonctions multiples, qui pèsent sur le quotidien des travailleurs sociaux, ne sont pas forcément incompatibles mais impliquent des priorités dans les critères d'évaluation (taux de satisfaction ou taux de non-recours par exemple), dans les actions mises en œuvre (extension des contrôles ou droit à l'erreur) ou encore dans les discours tenus (critique de l'assistantat ou mise au service du client).



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« Les personnes viennent consommer du social, c'est un peu déconcertant pour nous. »



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« Les parents sont contents de mettre leurs enfants à l'école à 2 ans, mais pour eux, c'est du service. Ils ne respectent pas les horaires, les jours, déposent leurs enfants comme ça les arrange, pour régler un problème de garde ».



PAROLE DE PROFESSIONNEL

« En accordant le temps nécessaire à l'examen total du dossier, les agents peuvent assurer une meilleure efficacité "longitudinale" du contact, qui réduirait le taux de retour de l'allocataire ».

44 %

des Français considèrent que « l'efficacité » doit être la valeur essentielle du service public.

41% considèrent que c'est « l'intérêt général »

81 %

des agents de l'État approuvent l'idée selon laquelle il est justifié de donner des objectifs à leur administration

65 %

des fonctionnaires considèrent que les indicateurs de performance qui s'appliquent à leur activité sont inadaptés pour apprécier la qualité de leur travail

ESPACE DE CHOIX

- L'amélioration du service public de l'action sociale doit-elle avant tout passer par une recherche de la satisfaction des usagers (par exemple la réduction des délais de rendez-vous), par une valorisation de l'intérêt général (par exemple le rappel à l'utilisateur de ses engagements contractuels), ou par des approches plus ciblées fondées sur l'équité (par exemple la prévention du décrochage scolaire dans les quartiers difficiles) ?

PRINCIPALES ÉTUDES MOBILISÉES

Rénover les modes d'action des travailleurs sociaux en protection de l'enfance, introduction à une recherche action

Pierre-Alain Four, Ludovic Vievard, Décembre 2015 (rapport 70 pages, annexes 125 pages)

Cette étude présente un vaste panorama des recherches académiques sur les enjeux nationaux auxquels sont confrontés les travailleurs sociaux : évolution des modes de vie des quartiers populaires (rapport à l'éducation, précarisation de l'emploi, violence, évolution des valeurs...), transformations de la famille (monoparentalité, place de l'enfant, formes nouvelles de l'adolescence), changements des politiques sociales et familiales (rôle de l'Europe, place des solidarités familiales...) et renouvellement des pratiques du travail social (travail en réseau, personnalisation des prestations,...). Il présente également des fiches montrant des innovations et des bonnes pratiques en travail social.

L'action sociale et les usagers, quelles relations, quelles perspectives ? Tour d'horizon d'enquêtes et d'expérimentations en France

Cédric Polère, Décembre 2015 (215 pages)

Ce document recense en 22 fiches les enseignements d'enquêtes françaises sur l'état de la relation entre usagers et institutions du travail social. Il montre les différentes méthodes permettant de solliciter le point de vue et l'expérience de l'utilisateur (enquêtes de satisfaction, approche par la connaissance du parcours usager selon les événements de vie, design), les points de tension dans les relations aux usagers (causes de non-recours, personnalisation, e-administration...) et enfin un ensemble d'initiatives inspirantes permettant d'améliorer la relation aux usagers (bon usage du numérique, participation...).

Recherche action en accompagnement éducatif - Rapport démarche psychosociale

Psykolab (Maeva Bigot, Audrey Favre, Audrey Moreau), Mai 2018 (80 pages)

Ce document rend compte d'une recherche action basée sur une campagne d'expérimentations de dispositifs innovants. Cette recherche vise à interroger et renouveler les modes de relation et d'accompagnement des usagers des MDM. Un travail autour de scénettes et de mises en situation fait apparaître le rapport des professionnels à la parole des usagers, à l'action sociale collective et hors les murs, aux partenaires. Les expérimentations permettent également de mieux comprendre les représentations des travailleurs sociaux quant à leurs pratiques quotidiennes et à la dynamique organisationnelle du travail social.

L'accueil social dans les Maisons de la Métropole, étude des perceptions des usagers et des agents

Julien Casals, Catherine Debrand, Quentin Zaragori, Janvier 2018 (45 pages)

Dans le cadre du PACTE et du développement de nouvelles modalités de coopération avec les communes en matière d'accueil et d'accompagnement social, la Métropole a souhaité une première évaluation qualitative de l'efficacité et de la qualité de l'accueil social sur son territoire. Par des entretiens auprès d'usagers et d'agents, l'étude montre l'importance de l'accueil de premier niveau, les attentes très forte des usagers quant à la qualité de la relation, le besoin de confidentialité et de suivi, les difficultés de compréhension réciproques liées au manque de connaissances des usagers, les craintes des professionnels face à la numérisation.

ET AUSSI...

– **Patience, prudence et petits pas, à la recherche du sens du travail médico-social et social au sein des Maisons de la Métropole**

Pierre Vidal Naquet, Bertrand Ravon, Juin 2018 (124 p)

– **Service public : relation aux usagers et qualité de service, étude exploratoire**

Nova7, mars 2017, (41 pages)

– **Inégalités et solidarités écologiques, L'écologie : nouveau facteur d'inégalités, ou nouvelle opportunité de solidarité ?**

Aurélien Boutaud, Claire Harpet, Philippe Jury, Novembre 2012 (49 pages)

– **Un nouveau paradigme dans les politiques sociales, l'activation**

Cédric Polère, Mai 2015 (25 pages)

– **Les indicateurs de cohésion sociale, Cinq modalités de construction d'indicateurs de cohésion sociale**

Cédric Polère, Mai 2016 (39 pages)

Livret réalisé par la Direction de la Prospective et du Dialogue Public (DPDP) Septembre 2018

Conception graphique : Céline Olliver-Peyrin

Réalisation : Nathalie Joly

Élaboration des contenus :

Équipe DPDP accompagnée par Aurélien Boutaud, Lionel Gastine, Pierre Grosdemouge, Emile Hooge, Manon Loisel, Nicolas Rio, Ludovic Viévard, membres du réseau de veille prospective.

WWW.
MILLENAIRE3.
COM

RETROUVEZ
LES ÉTUDES PUBLIQUES SUR

RETROUVEZ
LES ÉTUDES INTERNES SUR
comete.grandlyon.fr

MÉTROPOLE DE LYON
Direction de la prospective
et du dialogue public
20 rue du Lac - 69399 LYON CEDEX 03