



Agence d'Urbanisme de l'aire
métropolitaine **lyonnaise**



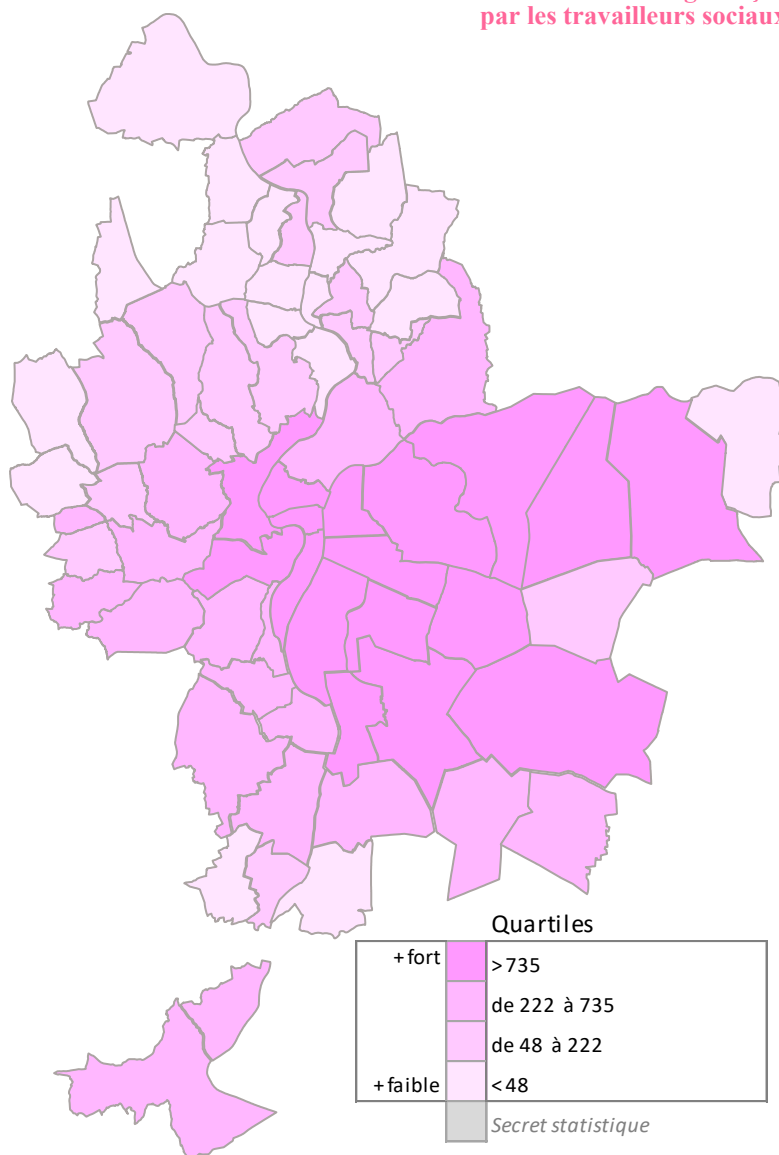
Observatoire Métropolitain des **Solidarités**

Juillet 2019

Les travailleurs sociaux de polyvalence

dans la Métropole de Lyon

Nombre de ménages reçus
par les travailleurs sociaux



Introduction

Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté.

Témoign privilégié des évolutions socio-économiques de la société, confrontés à des demandes et attentes nouvelles du public, à des problématiques émergentes et souvent complexes, le travailleur social est le premier maillon qui humanise la relation entre les personnes et la collectivité.

Le métier de travailleur social

Le travailleur social s'adresse à un public très diversifié pour lequel il exerce une fonction d'accueil, d'écoute, d'évaluation, d'orientation, et d'accompagnement qui implique une prise en compte de la personne dans sa globalité.

Les communes de la Métropole de Lyon



Il maîtrise les rouages des administrations, fait de la médiation avec les organismes administratifs, et se tient informé des évolutions réglementaires.

Il est une oreille attentive pour analyser la situation des personnes, les informer de leurs droits, leurs faciliter l'accès (pour les prestations

sociales, l'accès au logement, à la formation, etc.), et les aider dans leurs démarches administratives.

Le travailleur social, est avant tout un homme ou une femme de terrain, qui assure un accompagnement social visant à aider les personnes en difficultés à retrouver, ou à développer, leur autonomie de vie

Il tient des permanences, se rend au domicile des ménages, ou organise des temps plus collectifs. Acteur de la Métropole mais surtout du lieu de vie, il travaille en lien avec les partenaires institutionnels ou associatifs.

L'enjeu de cette note est de mettre en lumière ce métier, à travers les travailleurs sociaux de polyvalence, autrement dit les généralistes du social.

Un métier souvent méconnu, mais essentiel à la cohésion sociale dans les territoires.

Elle présente tous les sujets abordés par ces agents de terrain, et toutes les situations vécues par les personnes en quête d'un appui social.

Un effort particulier a été fait par tous les travailleurs sociaux et par les cadres pour fiabiliser les données 2018. C'est donc un travail très collectif qui vous est présenté.

La proximité passe avant tout par la capacité des travailleurs sociaux à accompagner les publics sur des sujets très variés : budget, éducation, logement, perte d'autonomie, accès au soin...

49 469 ménages⁽¹⁾ suivis par les maisons de la Métropole en 2018

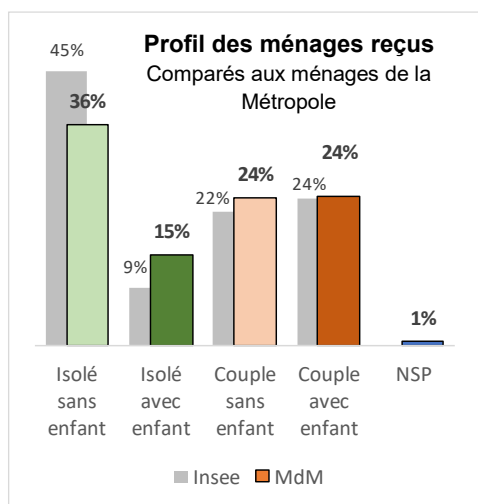
Les travailleurs sociaux sont rattachés à une des 58 Maisons de la Métropole où s'exerce l'ensemble des missions solidarité de la collectivité. Chaque habitant de la Métropole se situe à moins de 20 minutes en transport en commun d'une Maison de Métropole où il pourra trouver un accompagnement personnalisé.

49 469⁽¹⁾ ménages sont suivis par les travailleurs sociaux de la Métropole. Un ménage peut parfois être suivi par un ou plusieurs travailleurs (congés maternité, vacances etc...) mais n'est jamais compté deux fois dans cet analyse.

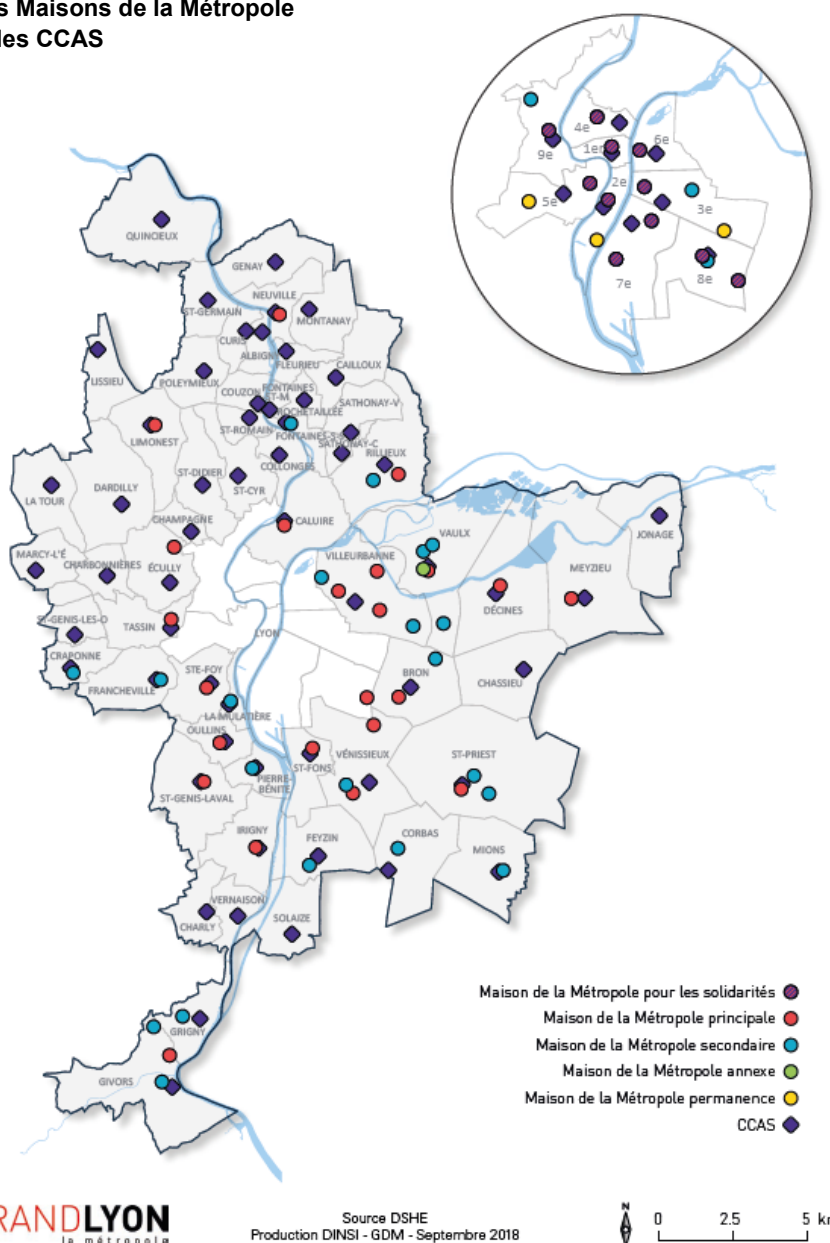
Quel public est reçu en Maison de Métropole ?

Dans le travail social, on parle de « ménages ». Un ménage peut être constitué d'un couple avec enfant, ou d'une personne seule. On parlera de ménage isolé.

Presque 50 000 ménages sont suivis par les travailleurs sociaux de la Métropole.



Les Maisons de la Métropole et les CCAS



(1) La méthode de collecte et de contrôle sur l'année 2018 est différente des années précédentes, et permet maintenant de comptabiliser un ménage qu'une seule et unique fois. Fin 2019, la généralisation à tous les territoires de la Métropole de la saisie des suivis dans IODAS permettra de débiter une série chronologique totalement fiable dans le temps.

La moitié des ménages reçus sont isolés et l'autre moitié en couple. Cet équilibre relatif ne représente pas tout à fait la proportion observée par l'Insee dans la population totale de la Métropole et qui témoigne d'un peu plus de ménages hors couples (54 %). Dans ménage hors couple, on peut entendre les personnes seules, les personnes sans famille (colocataires; frère/sœur), et les familles monoparentales.

Un tiers des ménages suivis sont des personnes isolées sans enfants (36%). c'est à dire supérieur de 6 points aux chiffres Insee.

Quels accompagnements sont mis en œuvre ?

En moyenne, un travailleur social assure un entretien sur dix au domicile du ménage (11%), les neuf autres se font à la Maison de la Métropole. Les entretiens à domicile concernent principalement les personnes isolées, notamment sur les enjeux de perte d'autonomie ou

de vulnérabilité, (4 fois plus de visites à domicile pour les personnes isolées que pour les couples)).

138 253 entretiens ont été effectués dans la Métropole sur l'année 2018, dont 62 % en dehors de la commune de Lyon*. Dans ces communes, on observe des demandes différentes selon les typologies du ménage, avec des accompagnements plus longs pour les couples, qu'ils soient avec ou sans enfants : en moyenne, un travailleur social voit 2,1 fois pour un ménage isolé sans enfant, et 2 fois un ménage isolé avec enfants, alors qu'il verra au moins 2,7 fois un couple avec ou sans enfant.

Sur la ville de Lyon, un ménage sur deux trouve une réponse avec un seul entretien. Pour autant la moyenne globale des contacts par ménage est élevée avec 2,9 entretiens.

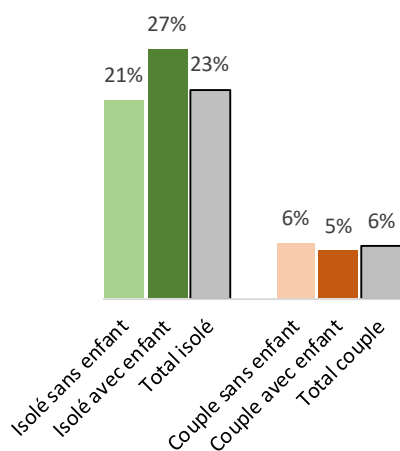
Les principaux sujets abordés en Maisons de la Métropole sont l'accès aux droits ou aux soins, le budget et le logement

Un ménage peut revenir plusieurs fois dans l'année solliciter un travailleur social. Il peut donc avoir un ou plusieurs sujets de préoccupation. C'est pourquoi les pourcentages ci-après ne peuvent pas se cumuler.

Un ménage sur deux vient en Maison de la Métropole pour un problème d'accès aux droits, ou aux soins. C'est la principale sollicitation des travailleurs sociaux. Lorsqu'il y a un entretien autour de l'accès aux soins, dans 7% des cas il s'agit d'un accompagnement pour une admission en soins psychiatriques.

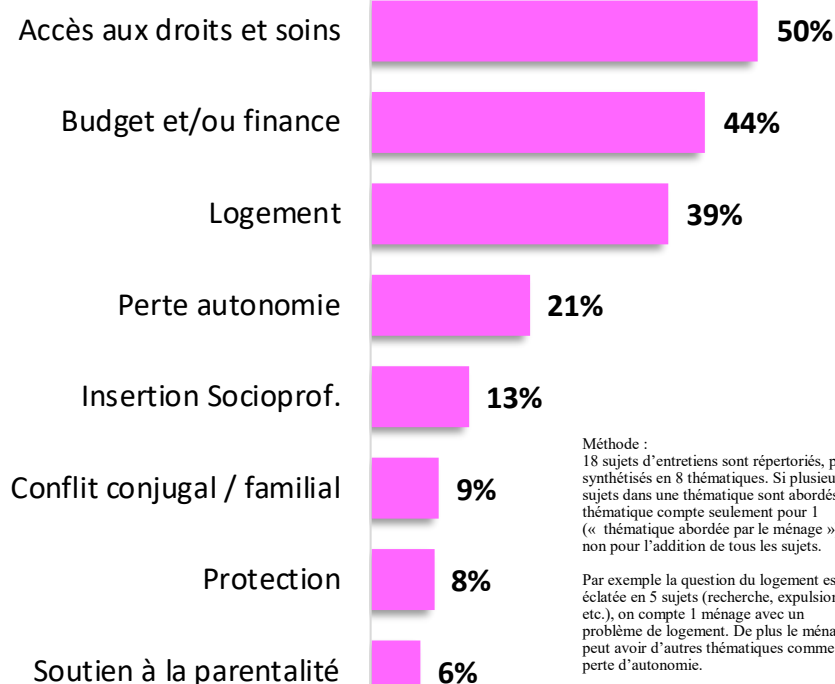
Quatre ménages sur dix viennent pour trouver une écoute sur des soucis budgétaires. Le surendettement représente alors 20% de ces soucis.

Visites à domicile (VAD) - Extérieurs *



* Ndlr : Information partielle pour cette variable., le nombre d'entretiens n'est pour le moment connu que sur l'activité des communes autour de Lyon (+ les 2 premiers mois de l'année pour Lyon), mais le sera pour l'ensemble de la Métropole, au terme de la refonte informatique en cours.

Les préoccupations des ménages



Méthode : 18 sujets d'entretiens sont répertoriés, puis synthétisés en 8 thématiques. Si plusieurs sujets dans une thématique sont abordés, la thématique compte seulement pour 1 (« thématique abordée par le ménage ») et non pour l'addition de tous les sujets.

Par exemple la question du logement est éclatée en 5 sujets (recherche, expulsion etc.), on compte 1 ménage avec un problème de logement. De plus le ménage peut avoir d'autres thématiques comme une perte d'autonomie.

Les pourcentage se rapportent aux ménages

Le logement n'arrive qu'en troisième position et concerne un ménage sur trois. Cette vaste rubrique regroupe la recherche de logement ordinaire ou d'urgence, les informations sur l'accès au logement et le maintien dans le logement (dont les procédures d'expulsion).

Un ménage sur cinq a une question autour de la perte d'autonomie. Elle peut être liée à la vieillesse ou à une situation d'handicap.

Les conflits conjugaux ou infra-familiaux représentent un ménage sur cinq. Lorsqu'il y a conflit, un tiers des cas porte sur des violences conjugales.

La Métropole joue un rôle essentiel dans la protection, surtout des enfants, mais aussi des adultes. 8% des ménages en parlent au cours des entretiens.

Enfin 6% des ménages ont des difficultés à assumer le rôle de parent et viennent chercher un soutien à la parentalité.

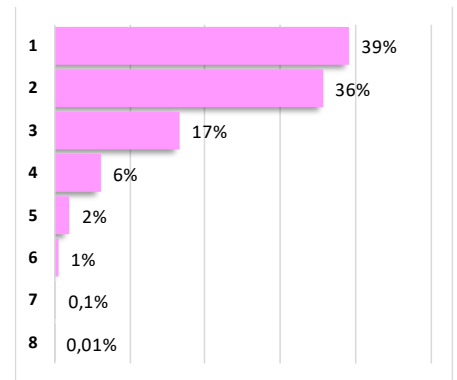
Les ménages ont généralement plusieurs thématiques à aborder en entretien dans l'année

61% des ménages reçus cumulent plusieurs difficultés, et dans la proportion suivante :

- 36 % des ménages vient pour deux et uniquement deux sujets. Dans ce cas, la première combinaison concerne le budget et « l'accès » (droits ou soins) avec 25% des cas, suivi par le couple logement / « accès » pour 18% des cas,

- 25% des ménages ont des situations complexes et ont plus de trois sujets de préoccupation. La première combinaison du classement est sans équivoque budget / logement / « accès ».

Nombre de thématiques abordées dans l'année par un même ménage



Les sujets des entretiens sont en relation avec la composition des ménages

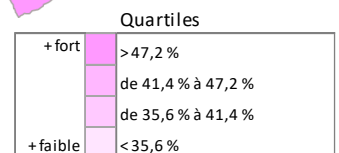
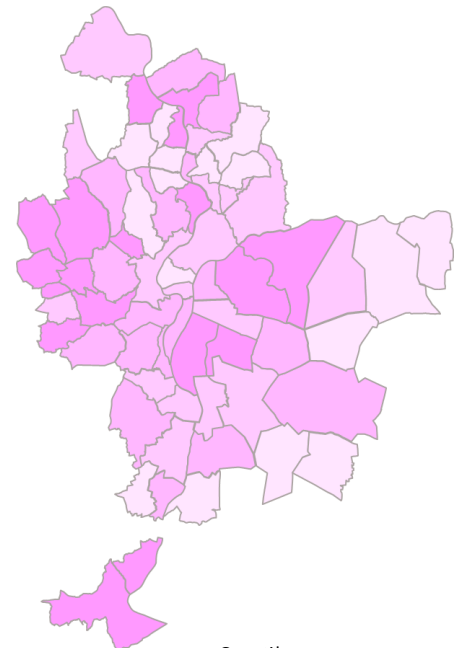
Les personnes isolées sans enfant abordent davantage des sujets concernant la perte d'autonomie.

Les personnes isolées avec enfants restent parfaitement dans la moyenne de chacun des sujets. Il n'y a aucune spécificité dans ce groupe de personne.

Les couples sans enfant ont une surreprésentation de demandés liées à la protection (regroupement des catégories enfants et adultes), et beaucoup moins de questions que la moyenne sur la perte d'autonomie.

Les couples avec enfants viennent en entretien pour de l'assistance sur le soutien à la parentalité et pour les sujets autour de la protection et beaucoup moins pour la perte d'autonomie.

Part des questions budgétaires dans les entretiens conduits par les travailleurs sociaux



Méthode :
(Nombre de ménages reçus ayant abordés au moins une fois dans l'année la question budgétaire) / (nombre de ménages reçus en entretien).

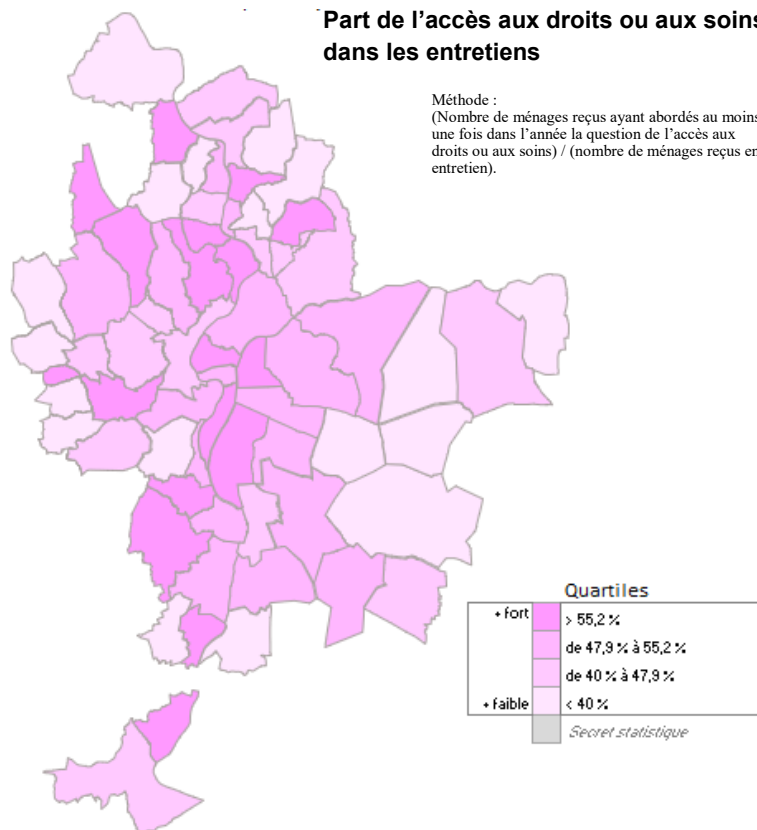
Pour cet indicateur un ménage reçu par un autre collègue que le travailleur gérant le dossier, compte pour deux ménages

Secret statistique

Focus sur quelques sujets de préoccupation des publics

Part de l'accès aux droits ou aux soins dans les entretiens

Méthode :
(Nombre de ménages reçus ayant abordés au moins une fois dans l'année la question de l'accès aux droits ou aux soins) / (nombre de ménages reçus en entretien).



L'accès aux droits et aux soins

L'accès aux droits ou aux soins suppose la réalisation d'un diagnostic. Pour le droit il nécessite un accompagnement dans la mobilisation d'un droit social (et non de prestations sociales). Pour le soin il nécessite un accompagnement dans la mobilisation d'un soin, qu'il soit physique ou psychique, en ambulatoire ou en milieu hospitalier.

L'accès aux droits ou au soins est une préoccupation majeure des habitants de l'ouest lyonnais. Tout au moins c'est la motivation principale qui enclenche une ou plusieurs rencontres avec un travailleur social. Souvent plus favorisés, ils ont moins de préoccupations autour du budget, de l'insertion ou du logement.

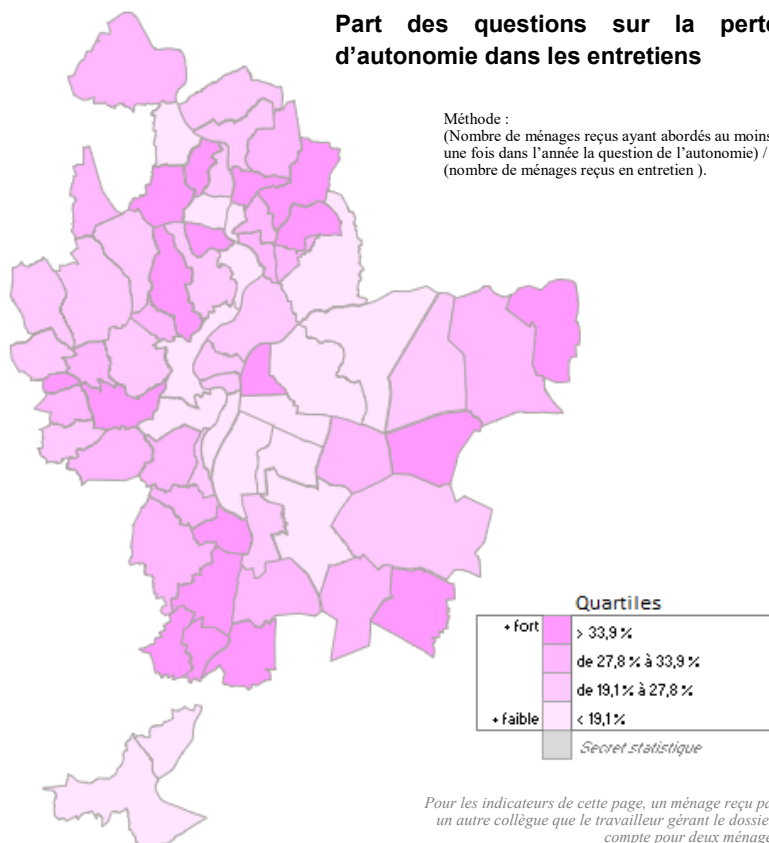
La perte d'autonomie

La perte d'autonomie est la priorité des habitants des communes de l'ouest de la Métropole. Cette perte d'autonomie peut être liée à l'âge ou à l'arrivée d'un handicap. Dans ces secteurs, la part des questions autour de l'autonomie l'emporte par rapport aux autres types de questions. Deux ménages sur trois ont cette crainte lors d'un des entretiens de l'année. Le travailleur social va alors faire un diagnostic pour ensuite accompagner au mieux la personne.

A l'inverse, les communes ayant des grands ensembles ont des ménages plus préoccupés par le quotidien social et économique, que par un accompagnement à la perte d'autonomie et cela touche un plus grand nombre de personnes.

Part des questions sur la perte d'autonomie dans les entretiens

Méthode :
(Nombre de ménages reçus ayant abordés au moins une fois dans l'année la question de l'autonomie) / (nombre de ménages reçus en entretien).



La question budgétaire

Cette question tient une place majeure dans les entretiens avec des ménages autour des secteurs de Tassin-la-Demi-Lune, Villeurbanne, Vaulx-en-Velin, Lyon 7e et 8e et Givors (voir page précédente). Dans certains cas la proportion est forte car il n'y a pas d'autres sujets de sollicitation, et pour certains secteurs la question concerne

Pour les indicateurs de cette page, un ménage reçu par un autre collègue que le travailleur gérant le dossier, compte pour deux ménages

une proportion importante d'habitants qui cumulent plusieurs sujets d'entretiens.

Autour du logement

Les questions autour du logement sont de deux ordres : le premier type porte sur l'accompagnement administratif pour la recherche de logement ou l'accès au logement, le deuxième type concerne le maintien à domicile et présuppose la réalisation d'un diagnostic (qu'il y est, ou non, une procédure judiciaire d'expulsion).

La proportion de questions autour de cette notion de logement est plus forte dans les communes de la couronne est et dans les arrondissements de Lyon qui affichent un taux de logement locatifs sociaux plus élevé.

La protection

Cette question suppose la réalisation d'un diagnostic approfondi, pour évaluer une situation visant à vérifier l'existence d'un danger pour le mineur concerné ou à vérifier la vulnérabilité d'un adulte.

La part constatée dans les entretiens autour de cette thématique est plutôt faible dans les communes et arrondissements proches d'un axe central Saône-Rhône, et beaucoup plus forte dans l'ouest mais aussi dans les communes de deuxième couronne à l'est.

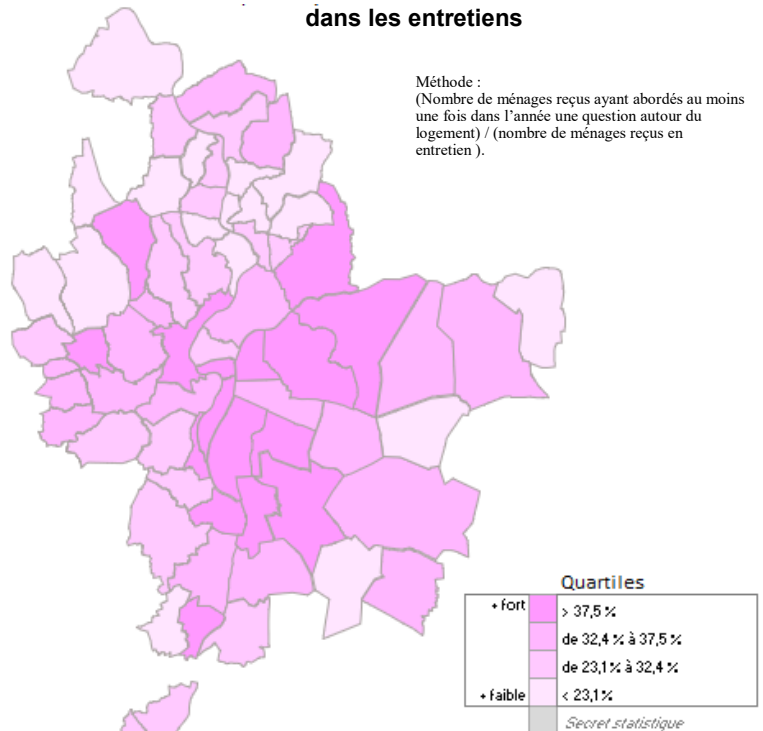
L'insertion professionnelle

Ce sujet est quasiment absent dans le Val de Saône, alors qu'il préoccupe les ménages du nord est, et de la première couronne est.

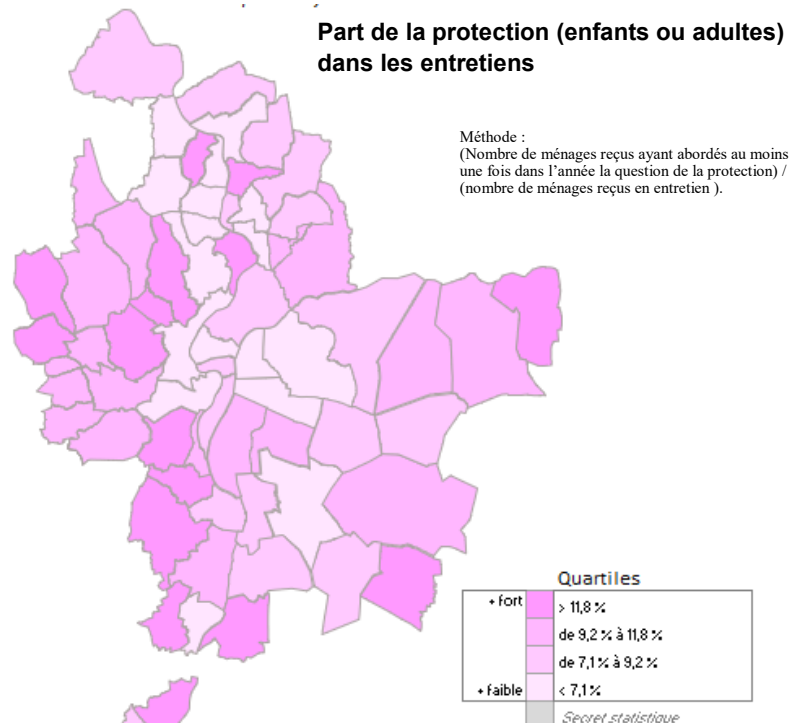
Le soutien à la parentalité

Toutes les communes sur les premiers contrefort de l'ouest de la Métropole ont une part importante de ménages concernés par ce sujet. Le taux de questionnement est plus faible dans l'Est car les préoccupations sont surtout budgétaire ou autour du logement.

Part des questions autour du logement dans les entretiens



Part de la protection (enfants ou adultes) dans les entretiens



Pour les indicateurs de cette page, un ménage reçu par un autre collègue que le travailleur gérant le dossier, compte pour deux ménages

Méthodologie

La collecte

Chaque travailleur social fait un suivi précis des ménages qu'il accompagne. Cette année, chacun a fait un effort supplémentaire pour normaliser la capitalisation de ses informations.

Un travailleur social met à jour les informations sur la situation familiale des ménages de son portefeuille, et consigne les sujets sociaux qui sont abordés en entretien.

Les Maisons de la Métropole situées sur la commune de Lyon ont un logiciel actif depuis mars 2018 qui enregistre ce suivi (Iodas) et pour la période entre janvier et février l'information est encore capitalisée sous excel.

Les autres territoires ont pour le moment, un suivi sous excel. Les deux modes ont de légères différences qui n'impactent généralement pas les résultats.

La compilation entre les fichiers

Les informations ont été compilées de manière anonyme, une ligne pour un ménage. Cette méthode permet des croisements instructifs, en plus des simples additions sur un champ d'observation.

Un gros travail de fiabilisation et de repérage des incohérences a été fourni par les territoires.

Les limites

A] Le ligne à ligne

Toutes les informations n'ont pas pu être compilées ligne à ligne :

- Un territoire de Lyon n'a pas conservé le détail sur la période janvier février
- Un seul travailleur sur les extérieurs de Lyon n'a pas communiqué le détail ligne à ligne.

Mais cela ne représente que 1311 dossiers exclus dans les croisements entre 2 variables (2 motifs par exemple) sur les 49 469 dossiers de ménages suivis.

B] Les doublons

Pour les mêmes raisons que ci dessus, il reste 0,2% de « doublons » dans la base d'information (Cf transmission des cumuls sur un territoire, en lieu et place d'un fichier « ligne à ligne ». Rien ne permet de neutraliser les caractéristiques des 101 doublons suivi par un collègue). Les variables peuvent donc potentiellement être impacté entre 0% et 0,3%, et n'altère donc en rien les ordres de grandeur obtenus. Il a donc été décidé de garder ces 1311 dossiers (dont 101 en doublon, sans pouvoir identifier lesquels) lorsqu'il y aura des totaux simples.

Pour en savoir plus

Le sujet est piloté par la délégation DSHE de la Métropole de Lyon.

Patricia BÉAL, chef de service du développement social, et Françoise COTTET assurent l'animation du groupe de travail. Marie-Christine VEYRIAC assure quant à elle l'articulation entre les utilisateurs et les développeurs de l'appli Iodas.

C] Imprécision géographique :

Quelques ménages (très peu) n'ont pas l'information sur le nom de la commune de résidence au sein de la métropole, et passent alors en « NSP » (géocodage impossible sous l'appli informatique). Il s'agit surtout de ménages qui ont déménagé (nouvelle résidence dans ou hors Métropole) et qui n'ont plus d'accompagnement social en cours.

Enfin d'autres ménages n'ont pas d'adresse, vivent souvent dans la rue ou un squat, et sont alors renseignés comme « Sans domicile connu sur le secteur ».

Source

Métropole de Lyon 2018



Agence d'Urbanisme de l'aire
métropolitaine Lyonnaise

Tour Part-Dieu, 23^e étage
129 rue Servient - 69326 Lyon Cedex 03
Tél. 04 81 92 33 00 - Fax 04 81 92 33 10
www.urbalyon.org

Métropole de Lyon, Etat, Département du Rhône, Sepal, Sytral, Epora, Pôle Métropolitain, Communautés d'agglomération Annonay Rhône Agglo, du Bassin de Bourg en Bresse, Porte de l'Isère, Vienne Condrieu agglomération, Communautés de communes de l'Est Lyonnais, de la Dombes, de la Vallée du Garon, des Monts du Lyonnais, des Vallons du Lyonnais, du Pays de l'Arbresle, du Pays de l'Ozon, Communes de Bourgoin-Jallieu, de Lyon, de Romans-sur-Isère, de Saint-Priest, de Tarare, de Vaulx-en-Velin, de Vénissieux, de Vienne, de Villeurbanne, Syndicats mixtes des Scot de l'Ouest Lyonnais, de la Boucle du Rhône en Dauphiné, des Rives du Rhône, du Beaujolais, du Nord-Isère, du Val de Saône-Dombes, Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, Agence régionale de santé, Caisse des dépôts et consignations, Chambre de commerce et d'industrie de Lyon Métropole, Chambre de métiers et de l'artisanat du Rhône, Grand Lyon Habitat, Lyon Métropole Habitat, Syndicat mixte de transports de l'aire métropolitaine Lyonnaise, Syndicat mixte Plaines Mont d'or, Syndicat mixte du Grand Parc Miribel Jonage

Directeur de la publication : **Damien Caudron**
Réfèrent : **P. Brun** 04 81 92 43 26 p.brun@urbalyon.org
Infographie : Agence d'urbanisme