

Organisation du travail social dans un contexte de reprise progressive

MAJ au 07 mai /DPS + Cellule de crise – Pour prise d'effet au 11 mai 2020.

Cette fiche présente les *principes généraux du groupe pour organiser la reprise des équipes sociales (vert)* et *propose des pratiques pouvant aider l'organisation (bleu)*. Elle est rédigée à destination des directeurs et RASP pour partage avec les équipes.

Elle vise à accompagner la reprise/poursuite en présentiel des personnes en parcours dans un contexte de sortie progressive de crise. **Chaque établissement définit collectivement comment il adapte ses pratiques** afin de tendre progressivement vers les propositions faites. Aucun délai n'est indiqué, l'important pour chaque établissement étant de **définir son organisation ½ mai et de la faire progressivement évoluer** selon ses réalités.

Objectifs temporaires de l'accompagnement des personnes en parcours

Les objectifs des suivis individuels des RCASP durant cette période sont les suivants :

1. Rester en lien et s'assurer que la personne n'a pas de difficulté particulière administrative ou sociale et l'aider sur les sujets urgents ;
2. Reprendre / poursuivre l'accompagnement socioprofessionnel.

Si les modalités d'accompagnement évoluent fortement dans cette phase de sortie de crise, le contenu des accompagnements va quant à lui tendre à revenir à la normale de celui du métier « classique » de RCASP. Ainsi, certaines tâches sont rajoutées à celles classiques des RCASP, notamment un questionnaire santé : elles sont temporaires.

Préalables de reprise des équipes sociales avec des temps présentsiels

► Des conditions sanitaires réunies pour réaliser les entretiens individuels

Dans les salles d'entretien individuel d'accompagnement social ou salle de réunion :

- Prévoir une salle d'entretien par site avec aération naturelle possible et une taille suffisante pour respecter une distance de 2 mètres ;
- Nettoyer avant et après chaque entretien le poste de travail ;
- Eviter les échanges de papiers de la main à la main : scanner les documents via application téléphone portable (CE/REX/SI et CASP) ;
- Possibilité d'installer une plaque de plexiglas entre SI et RCASP pendant l'entretien.

Les éléments ci-dessus sont précisés dans le PCA groupe (Mesures collectives de prévention, section 3.3).

Aussi, il est recommandé d'éviter :

- de partager des crayons ou stylos, sinon de les désinfecter avant partage avec un collaborateur.
- les échanges de papiers de la main à la main : scanner les documents via application téléphone portable (CE/REX/SI et CASP) ; possibilité de prévoir des bannettes sur les bureaux pour éviter les échanges de la main à la main

► Des RCASP formés et si possible un lien établi avec la Médecine du travail

- Des RCASP formés aux mesures sanitaires pour qu'ils puissent (1) les appliquer pour eux-mêmes, (2) aider les personnes suivies à le faire et (3) répondre à leurs questions ;
- L'équipe sociale contacte le référent départemental de la médecine du travail



pour connaître leur niveau de fonctionnement actuel et être à l'écoute leurs recommandations. A faire tout particulièrement s'il y a des personnes en parcours sur lesquelles l'équipe sociale a un doute sur la possibilité d'une reprise d'une personne en parcours.

► **Une reprise des équipes sociales sur site collectivement organisée**

- Cette organisation est collectivement définie en amont par les équipes permanentes de chaque établissement notamment avec un accueil avant la reprise en présentiel des salariés permanents.

L'organisation d'une demie à une journée consacrée à une répétition générale d'une journée de travail est suggérée : temps d'accueil, quart d'heure sécu, règles sanitaires, moyens de protection, règles du nettoyage, etc.

- Elle est régulièrement revue - fréquence à déterminer par établissement.
- Une rotation des RCASP d'une même équipe sur le site pour assurer les entretiens individuels des personnes en parcours au poste et des candidats pour entrer en parcours. Les modalités de réalisation des permanences sont précisées par site. Par ex., une journée par RCASP ou deux demies journées permettent d'avoir un.e RCASP en présentiel quasiment tous les jours.

Ces éléments font partie des Dispositions concernant le personnel présentées dans le [PCA groupe](#) (Modalités de travail, Section 4.1).

Deux sujets de vigilance de tous les permanents auprès des personnes en parcours : vécu du (dé)confinement et santé

► **Point de reprise de l'accompagnement individuel en présentiel**

- Pour toutes les personnes en parcours, y compris celle déjà en activité, un entretien individuel est réalisé si possible en amont de la reprise et par téléphone (ou sur site si la personne est au poste), avec deux sujets :
 - o Un « bilan » de la période de confinement (comment la personne a vécu cette période, l'évolution de son moral et de sa situation) ;
 - o Un point individuel d'état de santé.
- Le contenu de ce point individuel santé initial est introduit en temps collectif lors des briefs en équipe. Si utile, le chef d'équipe est accompagné d'un RCASP pour co-animer cet échange au démarrage.
- Signature du document de rappel des gestes barrières & pathologies à risque lors d'un brief de démarrage avec le chef d'équipe et/ou RCASP, en début de la journée de reprise.

► **Une vigilance santé maintenue et partagée par tous les permanents**

- Une vigilance sur le suivi santé partagée par tous les permanents
Il est essentiel que ce suivi soit partagé par l'ensemble de l'équipe permanente de l'établissement. Elle est réalisée par :
 - o Des rappels réguliers de messages lors des temps collectifs, par exemple lors des ¼h sécu - Il s'agit de responsabiliser chaque personne en parcours à aller voir son RCASP référent et se déclarer si elle répond positivement à l'une des 8 questions du questionnaire santé. Ce suivi est non intrusif : il ne s'agit pas de demander à la personne quel symptôme elle a mais de lui demander, si elle a un ou plusieurs symptômes, d'en parler à son RCASP référent.
 - o La remontée au RCASP référent des alertes ou doutes : tous les permanents font remonter aux RCASP toute information leur semblant importante à partager et notamment des signes repérés de mal-être des personnes en parcours, comme ils sont habitués à le faire dans le cadre de leur activité de routine.



Organisation des équipes sociales

Les principes proposés ci-dessous sont assez généraux. Chaque établissement, dans le cadre du travail sur son propre PCA, peut rajouter des règles ou dispositions.

Ces éléments font partie aux Modalités de travail (section 4.1) et aux Meures collectives de prévention (section 3.3) présentées dans le [PCA groupe](#) :

► Organisation du temps, des présences et rotation des équipes sociales

Les règles groupe d'organisation du travail s'appliquent pour les équipes sociales comme pour l'ensemble des collaborateurs et notamment la présence nécessaire selon les plannings établis sauf contrainte justifiée (garde d'enfants, santé, contrainte liée à l'activité).

- Une présence minimale des équipes sociales sur site pour assurer les entretiens individuels des personnes en parcours qui sont en présentiel. Une reprise d'au moins 1 jour/semaine en présentiel est suggérée.
- Le reste de l'activité des équipes sociales se déroule en télétravail.
- La rotation des équipes sociales est encouragée afin d'optimiser les présences des équipes sociales sur site.
- Le RCASP qui assure la permanence rencontre l'ensemble des suivis en poste qui ont un besoin le jour de sa présence et relaie les urgences aux RCASP référents des personnes rencontrées.
- Au-moins 1 entretien en présentiel / semaine est effectué par personne en parcours travaillant sur site - sauf impossibilité liée à l'activité - par exemple s'il n'y a pas de bureau disponible - sinon par téléphone pour les personnes confinées. Lorsqu'il n'y a pas de solution de rencontre de visu des personnes sur site, des solutions alternatives sont encouragées comme des entretiens par visioconférence/Teams.
- Le planning des permanences sociales est affiché sur le site.
- Sur les activités multi-sites, les équipes sociales s'organisent pour réaliser un maximum des permanences sur tous les sites en activité.
- Chaque entretien d'un RCASP de permanence avec une personne en parcours, planifié ou non, doit faire l'objet de la procédure suivante :
 - La personne en parcours se rapproche de son chef d'équipe, qui contacte par téléphone le RCASP avant de l'autoriser à quitter son poste : la personne ne quitte pas d'elle-même son poste pour aller voir le RCASP :
 - Cela permet de s'assurer que le RCASP est disponible pour la recevoir, et d'éviter que des personnes se croisent ou attendent dans les couloirs.

Si une personne en parcours se présente au RCASP de permanence sans que ce dernier ne soit prévenu, il est recommandé de ne pas la recevoir afin que ces habitudes s'ancrent au plus tôt.



► Niveau de mobilisation des équipes sociales

La mobilisation des équipes sociales des établissements doit **tendre vers au-moins 3 jours/semaine** de travail pour tout site en activité.

Il est suggéré que la mobilisation des équipes sociales tende vers un niveau plancher de mobilisation par type de tâches :

- Suivi individuel 1 jour ½ / semaine RCASP - dont une partie en présentiel
- Temps collectifs ½ journée / semaine - présentiel ou à distance
- Recrutements ½ journée / semaine - si besoin ; en présentiel ou à distance
- Administratif ½ journée / semaine (plutôt à distance).

Ces éléments présentent une tendance de mobilisation des équipes sociales, à moduler en fonction du niveau et des modalités de reprise de chaque site.

► Détail par famille de tâches

Suivi individuel des personnes en parcours (en présentiel sinon visio/tel)

- Des entretiens individuels réguliers sur site ou en visio, ciblés et de durée limitée ciblant des thématiques précises.

La reprise d'un entretien / semaine de 30mn par personne suivie est suggérée. Des suivis collectifs pourront utilement être rajoutés - notamment en animant les communautés Whatsapp avec des contenus de deux ordres : rester en lien ; avancer /parcours socioprofessionnel.

Temps collectifs (à distance)

- Les temps collectifs sociaux (jobform, réunions sociale et d'équipe) doivent progressivement reprendre à distance (ou en présentiel).

Il est suggéré que la réunion sociale tende vers 2h / semaine, la réunion d'équipe vers 1h30 / semaine et le jobform vers 2h/mois.

- Les temps collectifs des établissements permettent à l'ensemble des permanents d'organiser le travail en sécurité et l'accompagnement des personnes en parcours.

Gestion des recrutements (si besoin – en mix à distance et présentiel)

- Pas de recrutement massif : maximum 4 candidats par session de recrutement puis en intégration sur le site. En amont de leur venue, l'équipe sociale leur envoie les règles à respecter ou les prévient par téléphone des règles sanitaires à respecter.
- Organiser le dépôt des candidatures sans lien physique : interdire l'accès au site, mettre en place une boîte aux lettres à l'entrée de chaque site.
- Reprendre contact avec les partenaires prescripteurs.

Tâches administratives (à distance)

Les RCASP ont accumulé des retards de saisie sur Siham car ils n'étaient pas en mesure de le faire faute de temps. Les tâches suivantes doivent progressivement reprendre en activité de routine :

- Effectuer les saisies Siham et au fur et à mesure, rattraper les saisies en retard.
- Lister les SI positionnés sur des formations pendant la période de confinement pour penser à les réinscrire en priorité lors de la reprise des formations.

