




Building a better
working world



Mieux utiliser les
informations des services
sociaux pour une approche
plus efficiente et préventive

Solidarités

Septembre 2021

Transformer l'accompagnement des usagers, en décloisonnant les approches et en partageant les informations

L'ensemble des rapports récents (IGAS, Cour des comptes...) le démontre, **le cloisonnement des différents services sociaux et le manque de partage d'informations sont des facteurs limitant l'efficacité du fonctionnement des services sociaux et médico-sociaux.**

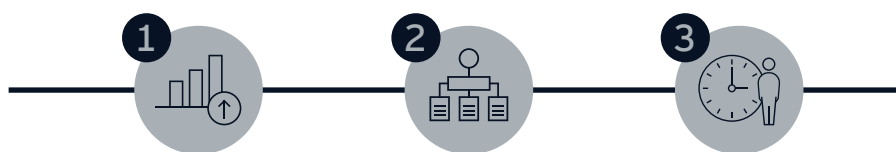
Les professionnels se plaignent d'avoir des outils informatiques qui ne sont pas adaptés à leurs besoins et regrettent de ne pas disposer d'une vision globale des problématiques de l'utilisateur et de sa famille. Les usagers doivent quant à eux régulièrement fournir des

informations à différents guichets administratifs pour pouvoir faire valoir leurs droits et réexpliquer leur situation ou leurs besoins en fonction des interlocuteurs.

Ce manque de partage d'informations et ce cloisonnement représentent une perte de temps évidente pour les professionnels et les usagers. C'est aussi une perte de chance pour un accompagnement et une intervention la plus précoce possible et la plus adaptée aux besoins des usagers.

Dans d'autres pays, les services sociaux se sont réorganisés autour d'outils et de pratiques mettant en avant l'approche préventive et l'intervention précoce

EY accompagne depuis plusieurs années des collectivités territoriales (ou gouvernements locaux) dans le champ de la protection de l'enfance, de l'action sociale ou de l'autonomie, dans la mise en œuvre de démarches d'identification précoce des situations à risque, reposant sur 3 postulats centraux :



1 PRÉVENIR ET PARTAGER

Repenser l'organisation des services dans une logique préventive et en transversalité

- ▶ Définir une organisation des services permettant d'anticiper et d'éviter l'entrée des personnes dans des situations à risque
- ▶ Mettre en place un dispositif structuré de partage de la donnée permettant un basculement vers une approche préventive

2 REPÉRER, SUIVRE ET ACCOMPAGNER

Identifier les situations de vulnérabilité, analyser les parcours

- ▶ Faire évoluer les pratiques pour passer d'une logique de travail social individuel, à une logique de travail social partagé, coordonné et pluridisciplinaire au service de la cohérence des parcours
- ▶ Mettre en place une démarche de pilotage et d'évaluation des parcours des personnes accompagnées

3 SIMPLIFIER, OUTILLER, OPTIMISER

Mettre en place une organisation et des outils permettant de faciliter la prise de décision

- ▶ Faciliter le travail des équipes par des outils pratiques (chatbot, recherche d'informations documentées dans des rapports ou compte-rendus...)
- ▶ Utiliser les outils dans une visée stratégique pour élaborer des pistes d'évolution et évaluer l'impact des politiques
- ▶ Identifier les données déjà disponibles de façon dématérialisée dans les administrations pour s'appuyer dessus et identifier les croisements d'informations pertinents

Ces accompagnements ont fait l'objet d'études de cas réalisées en partenariat entre EY et le Imperial College de Londres, accessible en anglais et en version intégrale sur le site: **Using the power of data to turn ambition into reality | EY - Global**".

Une synthèse, traduite en français est également disponible sur le lien suivant : **Transformer les politiques sociales**".

*) https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/harnessing-the-power-of-data-can-reality-catch-up-with-ambition

***) https://www.ey.com/fr_fr/government-public-sector/transformer-les-politiques-sociales



Désilotage / meilleur partage d'informations pour améliorer la qualité de l'accompagnement

Des professionnels et des partenaires mieux informés générant une *réduction de 50% des informations préoccupantes transmises pour évaluation (UK)*.

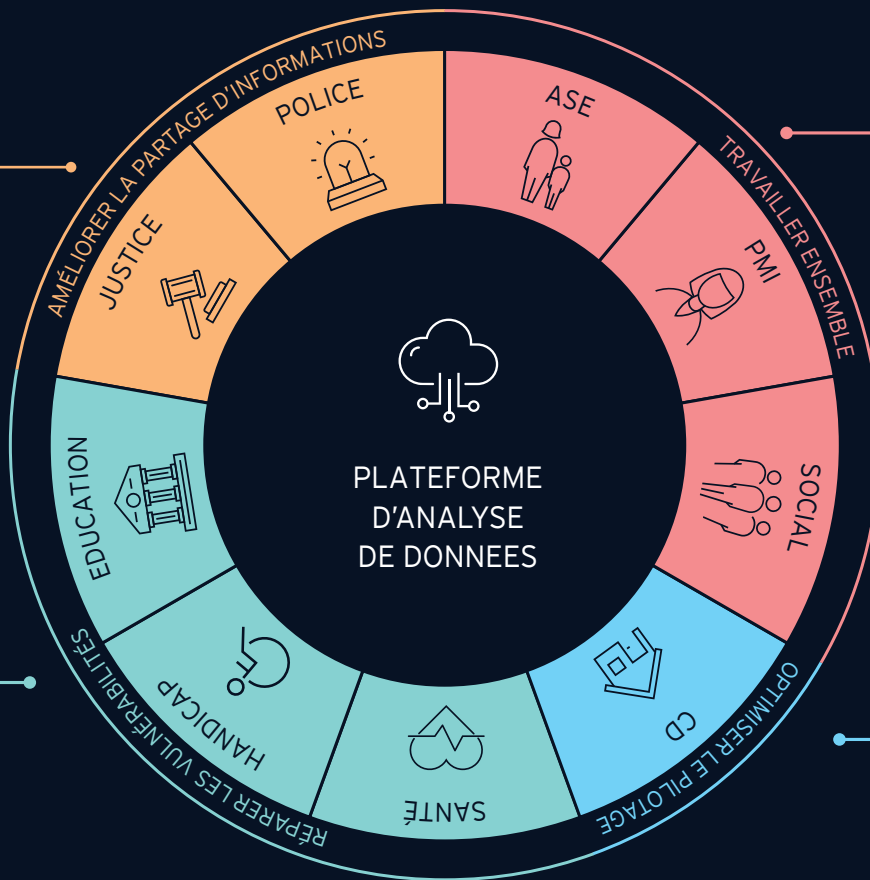
L'outillage de l'approche préventive soutenue par le gouvernement

85% de pertinence constatée dans les situations identifiées de façon préventive (UK).



De premiers résultats extrêmement significatifs en termes d'amélioration des dispositifs de prévention et d'accompagnement des usagers et des familles

Ces démarches nécessitent du temps pour pouvoir se mettre en place (les premiers résultats n'étant visibles qu'au bout de 2 à 3 ans), ainsi qu'un accompagnement fort de l'évolution des pratiques des travailleurs sociaux, mais donnent des résultats très significatifs à la fois en termes d'amélioration des conditions de travail des professionnels et surtout d'amélioration de la qualité et de la précocité de l'intervention sociale.



Une évolution des modes de travail et une attractivité accrue des postes

Une confiance des professionnels gagnée grâce à des outils pratiques (chatbots et recherche documentaire automatique) qui permet ensuite d'aller vers des éléments plus analytiques.

Une réduction de la charge de travail administrative de 30 à 50% liée notamment à la recherche d'informations (UK).

Les outils digitaux mis à disposition des agents renforcent leur mobilisation et leur fierté d'intervention sur ces sujets.

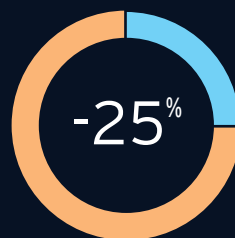
Pilotage et évaluation / Définition de politiques publiques et de priorité

De meilleures données permettent de mieux adapter les dispositifs.

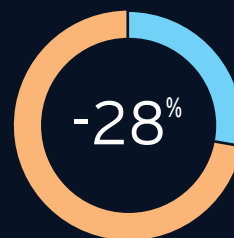
Les économies générées permettent d'intervenir différemment : *Un ratio de 2\$ économisés en protection pour 1\$ investi en prévention estimé dans l'Etat de Victoria.*

La réduction des placements

Baisse de tous les indicateurs liés au nombre d'enfants confiés et au nombre de mesures :



de réduction des placements, en NSW (new South Wales en Australie)



de réduction des placements dans le Hillsborough County, USA

NSW devient l'Etat ayant le plus faible taux d'enfants placés du pays.

Et pourquoi pas en France ?

Depuis le début d'année 2021, EY Consulting a initié un groupe de travail avec des représentants de différents Conseils départementaux (DGA Solidarité, Directeurs enfance famille, Directeurs action sociale, Directeurs PMI, Responsable de territoires / MDS...), de l'IGAS et de l'ANS pour échanger sur ces expériences étrangères et identifier les premières étapes et les modalités de transposition de ces initiatives en France.

Deux enjeux apparaissent absolument centraux :

- ▶ L'embarquement des travailleurs sociaux dans ces transformations d'approche et d'outils ;
- ▶ La relation avec les éditeurs informatiques traditionnels du secteur social qui imposent souvent aux départements leur propre agenda d'évolution, sans être en capacité de s'adapter aux contraintes et aux besoins spécifiques au secteur social.

Aujourd'hui, de nombreux Départements en France s'engagent dans des projets de transformation numérique du secteur social. Par ailleurs, des fonds de soutien aux collectivités sont disponibles pour engager ce type de projets au niveau national, notamment dans le cadre du plan de relance.

Un groupe de départements volontaires est ainsi en train de se structurer, en lien avec Adrien Taquet, secrétaire d'État en charge de l'enfance et des familles auprès du ministre des Solidarités et de la Santé.

Et vous, cette perspective vous intéresserait-elle ?
Contactez-nous !

Pour aller plus loin



Jessica Chamba
Directrice Associée

Chargée du secteur
santé social
jessica.chamba@fr.ey.com

EY | Building a better working world

La raison d'être d'EY est de participer à la construction d'un monde plus équilibré, en créant de la valeur sur le long terme pour nos clients, nos collaborateurs et pour la société, et en renforçant la confiance dans les marchés financiers.

Expertes dans le traitement des données et des nouvelles technologies, les équipes EY, présentes dans plus de 150 pays, contribuent à créer les conditions de la confiance dans l'économie et répondent aux enjeux de croissance, de transformation et de gestion des activités de nos clients.

Fortes de compétences en audit, consulting, droit, stratégie, fiscalité et transactions, les équipes EY sont en mesure de décrypter les complexités du monde d'aujourd'hui, de poser les bonnes questions et d'y apporter des réponses pertinentes.

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun représente une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Les informations sur la manière dont EY collecte et utilise les données personnelles, ainsi que sur les droits des personnes concernées au titre de la législation en matière de protection des données sont disponibles sur ey.com/privacy. Les cabinets membres d'EY ne pratiquent pas d'activité juridique lorsque les lois locales l'interdisent. Pour plus d'informations sur notre organisation, veuillez vous rendre sur notre site ey.com.

© 2021 Ernst & Young Advisory.
Tous droits réservés.

Studio BMC France – 2107BMC211-03.
SCORE France N° 2021-094.
ED None.

Document imprimé conformément à l'engagement d'EY de réduire son empreinte sur l'environnement.

Cette publication a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale, juridique ou autre. Pour toute question spécifique, veuillez vous adresser à vos conseillers.

ey.com/fr