



# Thierry Clément

**DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT À LA SOLIDARITÉ AU DÉPARTEMENT**

Qui mieux que lui était en mesure de donner de l'ampleur et de la hauteur à ce tour d'horizon de la crise sanitaire dans l'Ain, en tirant quelques leçons constructives ? À la croisée du sanitaire et du social, il a passé trois mois « au front », en lien étroit avec la vice-présidente du Conseil départemental et les élus, dans une organisation qui tenait plus de la technique de commando -selon ses mots- que du manuel de l'École nationale de santé publique ou de Sciences Po. Son implication et sa longévité à la tête des services sociaux du Département et sa maîtrise des questions sociales lui valent un respect indiscutable et autorisent une liberté de parole appréciable. À lui de nous dire si cette crise inédite aura servi de révélateur... et peut-être de détonateur pour de réels changements...

Propos recueillis par Agnès Bureau

© Florance Daudé

## « Nous avons su réagir. »

**Nous sommes le 24 juin : comment-allez-vous et comment se porte le Département ?**

Bien, même si la sortie du confinement est presque plus compliquée que le confinement lui-même. Quant au Département, ces trois mois ont montré qu'il était le bon échelon pour gérer une crise. Il possède la proximité, la réactivité et l'agilité.



**Le basculement dans la crise a été brutal ?**

Il a été rapide et il a fallu être efficace. La réorganisation des services sociaux en décembre était arrivée à point ; les travailleurs sociaux étaient déjà équipés individuellement de téléphones et d'ordinateurs portables, avec un accès aux dossiers à distance. En quinze jours, nous avons également modifié le système des aides financières et mis en place les chèques d'accompagnement personnalisés. Ce nouveau moyen de versement des allocations sera d'ailleurs un des acquis de la crise.

**Distanciation oblige, nous entrons parait-il dans l'ère du « sans contact ». Ça peut marcher pour le travail social ?**

Pas « sans », mais « moins » de contact, oui, quand cela permet de

gagner du temps. Un rendez-vous physique est-il systématiquement nécessaire pour renouveler le contrat d'engagement réciproque d'un bénéficiaire du RSA par exemple ? **Ce qui semblait auparavant impensable est devenu envisageable.** Certaines demandes ont pu se traiter par téléphone, sans perdre la qualité de la relation ni souvent la facilité de parole. On a aussi remis à l'ordre du jour les visites à domicile. À utiliser avec parcimonie parce que c'est coûteux en temps mais cela permet une meilleure connaissance des familles.

**Quels ont été les points chauds de la crise ?**

Au départ : les Ehpad et les services d'aide et d'accompagnement à domicile avec le manque de masques. On a essayé d'aider au maximum les SAAD, qui étaient les grands oubliés de l'État. Il a fallu plusieurs semaines pour arriver à nous coordonner avec l'Agence régionale de santé sur qui-fait-quoi et comment. J'en garde le sentiment que le partage des compétences dans le social et médico-social, entre un Département et une super-région sanitaire à treize départements, n'a pas facilité la gestion de la crise. **La logique voudrait que l'ensemble du médico-social soit piloté par les Départements.** C'est ce que sollicite aujourd'hui l'Assemblée des Départements de France.



Les financements ont été maintenus

**La crise a tendu certaines relations... ?**

Elle nous a rapprochés de la Préfecture qui pilotait la gestion de crise. Nous nous réunissions matin et soir avec autour de la table les services de sécurité, sanitaires, la DDCS... La bonne connaissance du terrain et des acteurs locaux apportée par le Département a aidé à gérer la crise au mieux.

**Des personnes qui vivaient « sur le fil » ont dû se tourner vers les aides alimentaires et sociales. Avez-vous une estimation du nombre de ces « précaires post-Covid » ?**

Pas vraiment. Il est clair que les 9 000 intérimaires recensés en janvier sont quasiment 9 000 demandeurs d'emploi aujourd'hui. Beaucoup de travailleurs indépendants et de petits commerçants ont ou vont basculer au RSA, comme les travailleurs en CDD. Le petit travail clandestin des personnes qui « bricolent » à droite à gauche s'est effondré. Il permettait de compléter des revenus.

**Ces personnes n'ont pas forcément trouvé le chemin des services sociaux...**

L'aide au paiement du loyer que nous avons mise en place a été effectivement encore peu sollicitée, en dessous de nos prévisions. Certains n'ont pas su, ou pas souhaité, se tourner vers les services sociaux.

**La fédération des Banques alimentaires s'attend à une augmentation de 20 à 30 % de la demande en septembre...**

Ça correspond à la hausse prévisible du chômage. La principale inconnue des mois qui viennent est la situation de l'emploi, avec des secteurs très impactés dans l'Ain comme l'automobile. Le reste, on y arrivera.

**Craignez-vous que des acteurs sociaux restent sur le carreau ?**

Il n'y aura pas à mon avis de dégâts importants dans le social. Les financements ont été maintenus, même pour les structures qui ont connu une baisse d'activité. Ceux qui auront du mal à s'en remettre, ce sont plutôt





# Je me méfie de l'illusion du jour d'après.

certains Ehpad ou MARPA touchés par des décès. Cela laissera des traces. Et il faudra du temps pour retrouver la confiance.

## **Le secteur privé lucratif a-t-il fait preuve de la même capacité à tenir le choc et à s'adapter que le secteur associatif ?**

Je ne fais pas franchement de différence, en tout cas dans les EHPAD. Les enseignements à tirer sont ailleurs : les Ehpad sont en grande difficulté depuis longtemps, avec un modèle économique dépassé. On ne peut pas faire porter sur les résidents le coût des postes supplémentaires qui seraient pourtant nécessaires. Le reste à charge des familles est déjà trop lourd. Les problèmes de gouvernance ont également joué sur leur résistance inégale à la crise. Dans l'Ain, 15 % des Ehpad ont été fortement touchés par le Covid et un tiers moyennement. Ce sujet ne peut plus être esquivé, au risque de nouvelles catastrophes.

## **2021 entérinera le virage accéléré vers le domicile ?**

Ce virage est déjà pris. Les associations d'aide à domicile ont montré leurs capacités à se réorganiser, à concentrer leurs interventions sur les personnes les plus dépendantes puis à se déployer à nouveau quand on leur a demandé. Des situations individuelles nous arrivaient, parfois par un appel d'un fils ou d'une fille vivant à l'autre bout de la France. Pour y répondre, nous nous sommes appuyés efficacement sur les SAAD et sur les communes. On a vu la force des vieilles institutions (communes et Département) !

## **A-t-on assisté à la victoire de l'humain sur l'économie, ou simplement à celle de la santé ?**

La solidarité a joué assez fortement, mais elle ne s'oppose pas à l'économie. Il y a eu d'ailleurs quelques discussions un peu compliquées lors du déconfinement. L'argent ne peut pas continuer à « tomber du ciel », **l'économie doit redémarrer.**

## **N'a-t-on pas sacrifié les jeunes pour sauver les vieux ?**

Il ne fait pas de doute que les jeunes vont pâtir en premier de cette crise. Ce sera dur pour ceux qui arrivent sur le marché de l'emploi. Dans nos missions de protection de l'enfance, il n'y a d'abord pas eu d'effets majeurs, avant de constater une hausse des violences intrafamiliales.

## **La crise a été le révélateur de failles ou de faiblesses ?**

Nous avons pris en pleine tête les complexités du système d'action sociale. On mesure tout le poids des réformes évitées depuis des années et pourtant incontournables. La revalorisation des métiers du social et médico-social en fait partie, comme la réforme du grand âge. Dans l'aide à domicile, le Département fait ce qu'il peut par la formation, le financement des déplacements, mais le fond du sujet nous échappe, qui est la rémunération. On verra ce qu'en fait le Ségur de la santé. Je me méfie de l'illusion du jour d'après... **Si on arrive à enclencher certaines des réformes en attente depuis des années, ce sera déjà bien.**

## **Quel bilan pour le Département ?**

On va prendre le temps de le faire tranquillement, y compris sur les points mineurs. Le fait de ne pas disposer des adresses mail de toutes les assistantes maternelles nous a empêchés de les informer correctement et rapidement. Nous les avons appelées mais elles se sont senties un peu oubliées, seules face aux parents. Nous réfléchissons aussi à de nouvelles formes de télétravail, qui était jusqu'à

présent marginal. Depuis mi-mars, nous avons supprimé l'accueil « à la porte » pour ne garder que le téléphone et l'accueil sur rendez-vous. Ça marche plutôt bien et il faudra voir ce que nous conservons. La seule chose qui nous a vraiment manqué, **c'est un outil Internet pour les usagers,** où ils pourraient se connecter à un compte personnel et télécharger leur notification MDPH ou vérifier l'avancement de leur dossier... Nous travaillons à le mettre en place.



## **Le numéro d'appel 3001 avait été suspendu ?**

Le plateau était propice à la circulation du virus, nous l'avons donc arrêté puis équipé et remis en service trois semaines avant le déconfinement. Nous avons communiqué sur les numéros de téléphone directs des CDS, nous gardons pour le moment les deux entrées.

## **S'il y avait une chose à conserver de cette période... ?**

Notre capacité à réagir dans un contexte rendu difficile par la maladie et par l'imprévision nationale dans laquelle nous nous trouvons. On a vu qu'on pouvait compter les uns sur les autres. Des agents ont travaillé le dimanche pour préparer une distribution de masques à des Ehpad qui avaient eu un cas de Covid le samedi. Le retour à la normalité, y compris en termes de management, est délicat. ■