

ANNEXE A - FICHE ACTION 2.1 - PREMIER ACCUEIL INCONDITIONNEL DE PROXIMITE

Intitulé de l'action : mise en place d'un réseau de premier accueil social inconditionnel de proximité

Description de l'action :

L'accueil et l'accompagnement des personnes en difficultés sociales sont confiés et organisés depuis plusieurs décennies et confiés aux services sociaux de polyvalence du conseil départemental dans le cadre des missions inscrites dans le code de l'action sociale et des familles. Dans le Lot les agents du conseil départemental assurent cet accueil social sur 45 sites . par ailleurs les travailleurs medico sociaux du CD pratiquent des visites à domicile lorsque l'usager ne peut se déplacer , ou pour les besoins de l'évaluation et l'accompagnement assuré , pour certains métiers ex *pour une conseillère en économie sociale et budgétaire (spécialisée en accompagnement budgétaire et problématiques de logement) intervenant sur un secteur très rural , 1 RV sur 2 se fait en visite à domicile.*

La réorganisation des services de la direction des Solidarités départementales mise en place en février 2017 est venue conforter ces implantations au plus près des usagers. Sur les communes de Cahors, Figeac, Souillac, Gramat et Biars, les Centres communaux d'action sociale (CCAS) et des Centres intercommunaux d'action sociale (CIAS) offrent également un accueil social aux habitants. La fermeture de nombreux services publics en zone rurale, la complexification des démarches, leur dématérialisation progressive ont conduit au développement récent des Maisons de services au public (MSAP), afin d'apporter une aide aux personnes dans leurs relations avec des institutions ou entreprises qui interviennent dans leur vie quotidienne (Caf, CPAM, EDF, la poste...).

Dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté 2015/2018 et dans l'objectif de lutter contre le non recours aux droits, l'État et le CD ont mobilisé les partenaires pouvant être en contact avec des personnes susceptibles d'être en difficultés dans leurs accès aux droit afin qu'il soit portée une attention particulière à ces difficultés et à la bonne information et orientation de ces personnes vers les services ou institutions compétentes. Une Charte départementale de l'accès aux droits à laquelle ont adhéré 28 partenaires institutionnels, rejoints par 10 autres, formalise cet engagement d'écoute et d'orientation. Par ailleurs 2 expérimentations menées sur le sud du Lot (grand Cahors) dans le cadre du dispositif carte Blanche constituent des pistes de réflexions et proposent des outils inspirants, en matière d'accueil de proximité.

Cette mobilisation partenariale pour un accueil social de proximité reste à structurer et à animer, c'est ce à quoi s'engage le conseil départemental en sa qualité de chef de file de l'action sociale dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté. A partir des implantations des services sociaux départementaux (45 sites) il s'agira pour le CD de constituer avec les CCAS/CIAS, les MSAP et les autres acteurs sociaux (CAF, pôle Emploi, mission locale,), un réseau garantissant à toute personne (quels que soient sa demande, sa situation, son statut) de disposer d'un accueil social de proximité, lui assurant

- une écoute de qualité,
- l'apport d'informations utiles
- et une orientation vers le service compétent pour lui apporter la réponse ou l'accompagnement adaptée à sa demande ou à sa situation

En concertation avec les partenaires qui souhaiteront s'engager dans ce réseau, une organisation coordonnée et en complémentarité de compétences et missions sera à travailler, les modalités et

les engagements en découlant seront à formaliser dans une charte du premier accueil social inconditionnel de proximité dans le Lot.

Le pilotage projet sera confiée à un chargé de mission mobilisé à temps partiel avec un appui technique par le chargé de mission informatisation et un chargé de projet DSI.

Les grandes lignes du projet :

- la constitution et la structuration d'un réseau de 1ers accueils sociaux de proximité :
 - repérage et mobilisation des partenaires,
 - élaboration des modalités de fonctionnement des procédures et outils partagés,
 - mise en place de formations interinstitutionnelles et de périodes immersions croisées,
 - l'organisation de rencontres métiers et de conférences favorisant l'échange de pratiques et le partage de connaissances

- l'enrichissement de la carte interactive (mise en place dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public) et qui permet de localiser le service recherché (carte déjà accessible sur lot.fr et mais à compléter en matière d'accueils sociaux).

- la mise en place d'équipements informatiques et téléphoniques complémentaires dans les services du CD pour améliorer l'accueil des usagers et notamment :
 - une application informatique pour la gestion de l'accueil et le suivi des accompagnements sociaux afin pour les professionnels en charge des accueils dans les services territoriaux des solidarités du CD d'améliorer la prise en compte des demandes des usagers et leur orientation (identification des démarches antérieures, des accompagnements en cours, et des professionnels mobilisés), le partage de l'information entre ces professionnels. Le suivi d'activité ainsi réalisé permettra de mieux repérer et analyser les besoins sociaux du territoire.
 - pour les travailleurs sociaux du CD qui se rendent au domicile des usagers des connexions internet afin de pouvoir si nécessaire réaliser au domicile des usagers l'accompagnement aux démarches dématérialisées, vérification d'une situation , d'un dossier et assurer plus de réactivité aux interventions des professionnels et aux démarches accompagnées.

- l'impulsion d'une démarche participative des usagers afin de recueillir leurs attentes et mieux répondre aux besoins.

- une attention à porter à la communication, pour une bonne lisibilité du réseau

- la mise en place d'instance et outils de suivi et d'évaluation

Lien avec la stratégie pauvreté :

Cette action contribue à renforcer l'accès aux droits et aux services sociaux, relevant de l'engagement n° 4 de la stratégie]

Date de mise en place de l'action : action à travailler au 2^e semestre 2019, pour une opérationnalité progressive dès 2020

Durée de l'action : l'animation du réseau à vocation à perdurer , l'appui en ingénierie s'allègera à l'issue de la convention , l'animation du réseau sera assurée par le chef du SSTPT .

Partenaires et co-financeurs :

Etat : 60 000€/an durant 3 ans

Département : 60 000€/an durant 3 ans

Prévisionnel de dépenses sur 2019-2022 :

Nature des dépenses	2019	2020	2021	Total
<ul style="list-style-type: none"> - Ingénierie - Formations - Outils (dont équipement informatique) - Communication - Divers 	60000 Etat 60000 Département	60000 Etat 60000 Département	60000 Etat 60000 Département	360000

Action déjà financée au titre du FAPI : non

Objectifs poursuivis et progression :

Indicateur	2019	2020	2021
localisation des premiers accueils sociaux inconditionnels	Carte interactive lot.fr à compléter au fur et à mesure de la cna constitution du réseau	Carte interactive lot.fr à compléter au fur et à mesure de la cna constitution du réseau	100%
Taux de couverture du Lot en premier accueil social inconditionnel de proximité à moins de 30'	100%	100%	100%
Outils mis en place (formation, immersion, ressources, fiches de liaison, outils informatiques) pour un meilleur partage de l'info entre professionnels de l'accueil social	Liste à produire et nombre de professionnels bénéficiaires	Liste à produire et nombre de professionnels bénéficiaires	Liste à produire et nombre de professionnels bénéficiaires
Nombre et nature des structures engagées dans le réseau		Recensement annuel	Recensement annuel
Taux de structures ayant mis en place une mesure de satisfaction des usagers			100%