

1-1-4 Engager des actions et développer les partenariats pour un meilleur service rendu aux usagers

Éléments de diagnostic

LES CONSTATS

- Un cadre législatif dans lequel s'inscrit la politique Autonomie avec un accent mis sur un accompagnement global et individualisé du parcours de la personne
- Une institution pouvant s'appuyer sur un partenariat pour conduire ses interventions : services déconcentrés de l'État, gestionnaires d'établissements et services, représentants des fédérations et d'associations, collectivités territoriales, caisses de retraite, associations...

LES ENJEUX

- Rendre compréhensible nos métiers et notre organisation,
- Simplifier la compréhension et l'accès à nos prestations d'actions sociales et autres allocations, pour améliorer le service rendu à l'utilisateur,
- Faciliter et simplifier l'accès aux services
- Garantir l'autonomie grâce au numérique et à la technologie
- Accompagner les parcours des personnes sur le territoire,
- Prévenir la perte d'autonomie,
- Favoriser le maintien à domicile et l'inclusion,
- Garantir les conditions d'accueil de qualité en établissements

Description de l'action

1

Une information simplifiée tant dans son contenu qu'en terme d'accès

QUOI

- Faciliter l'accès à l'information pour les usagers et leurs aidants

COMMENT

- Assurer une articulation entre les différents acteurs intervenant en matière d'accueil, d'information et d'orientation sur les territoires.
- Formaliser cette relation (avec les intercommunalités, les communes, les partenaires institutionnels, et la Maison départementale de l'Autonomie) par des temps d'échanges réguliers.
- Sensibiliser les acteurs de proximité ayant une fonction d'accueil des publics, afin de faciliter l'orientation des personnes vers les services concernés.
- Organiser des permanences et ateliers d'initiation au numérique (dispensés par la collectivité ou des associations) notamment dans les territoires ruraux et/ou fragiles.
- Faciliter et mettre en œuvre, avec les partenaires, l'accompagnement des usagers au travers de conventions.

2

Affirmer le rôle de chef de file du Département en matière d'action sociale

QUOI

- Poser un cadre de référence départemental permettant d'organiser la gouvernance des dispositifs à destination des personnes âgées et des personnes en situation de handicap

COMMENT

- Mettre en place une instance de gouvernance à dimension départementale (cf. fiche 5-1-1)
- Organiser une réunion d'information annuelle pour chaque type de service et d'établissement
- Développer une plateforme dématérialisée commune de partage d'informations
- Encourager les coopérations et mutualisations d'objectifs et de moyens entre les acteurs de terrain.

3

Assurer une présence équitable sur le territoire départemental**QUOI**

- Animer et mailler le territoire départemental, avec les Contrats Locaux de Santé, outils d'animation territoriale co-pilotés avec l'Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire
- Développer les lieux de permanence des conseillers autonomie
- Développer l'accueil téléphonique, informatique et mails en développant la plateforme Vivre autonome 41, en particulier et en y adjoignant des professionnels supplémentaires

COMMENT

- Contractualiser sur la base d'un diagnostic qui vise à définir les priorités et un plan d'action adapté à la réalité de chaque territoire,
- Préserver le développement de l'offre de premier recours à travers le pacte territoire santé,
- Réduire les inégalités d'accès à la santé,
- Développer des actions de prévention auprès de la population.

4

Améliorer les modalités du travail partenarial**QUOI**

- Simplifier pour donner plus de visibilité en mettant en place des rendez-vous annuels de l'autonomie, en fonction de l'actualité et de la mise en place de nouveaux dispositifs.

COMMENT

- Semaine de l'Emploi
- Salon du Bien Vieillir
- Journée Réponse Accompagnée Pour Tous
- Forum des Établissements et Services d'Aide par le Travail
- Forum de l'emploi de l'Aide à Domicile...

**Public(s) visé(s)**

Partenaires institutionnels (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT), Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Éducation Nationale, Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Contrats Locaux de Santé,...), professionnels (Établissements, Services d'Aide à Domicile, libéraux...) et grand public

**Liens avec d'autres schémas ou plans et/ou autres réglementations**

- Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public 2017-2022
- Circulaire n° 6094 du 1^{er} ministre du 1^{er} juillet 2019 relative à la création de France Service
- Actions menées dans le cadre des Contrats locaux de santé (déclinaison au plan local du Plan Régional de Santé 2)
- Schéma Enfance et Famille 2018-2023
- Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté – octobre 2018

**Bénéfices attendus**

- Dynamiser les partenariats et travailler plus en transversalité
- Simplifier la prise en charge et les parcours des personnes,
- Prévenir la perte d'autonomie,
- Favoriser le maintien à domicile et l'inclusion,
- Garantir les conditions d'accueil de qualité en établissements

**Points de vigilance**

- Garantir la transversalité et rester vigilants aux possibles doublons d'actions entre les différents acteurs du secteur.

PILOTAGE DE L'ACTION	
<p>COORDINATEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maison Départemental de l'Autonomie (MDA) • Plate-forme Vivre Autonome 41 • Élus du Département 	<p>CONTRIBUTEURS INTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons départementales de la Cohésion Sociale (MDCS) • Services support du conseil départemental (communication, informatique, JOB41...) <p>CONTRIBUTEURS EXTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) • Direction régionale des entreprises, de la concurrence de la consommation du travail et de l'emploi (DIRECCTE)

CALENDRIER PRÉVISIONNEL				
2021	2022	2023	2024	2025
X	X	X	X	X



Indicateurs du suivi / outils de mesure

- Bilan des campagnes de communication autour de la prévention en direction du grand public (coût, nombre de personnes ciblées et participants, etc.)
- Évaluation de l'audience