

# AXE 1

**CONNAÎTRE  
ET  
SE FAIRE CONNAÎTRE**

# OBJECTIF 1

Communiquer et  
transmettre l'information

# 1-1-1 Sensibiliser nos partenaires pour une meilleure orientation et prise en charge des usagers

## Éléments de diagnostic

### LES CONSTATS

- Une information institutionnelle jugée parfois incomplète, peu visible ou accessible et trop complexe
- Une présentation du parcours de l'utilisateur pas assez précise et structurée
- Un besoin de plus de présence des professionnels du Département sur les communes; de rencontres et d'accompagnement de proximité
- Un sentiment pour les usagers que l'institution est trop éloignée du terrain

### LES ENJEUX

- Rendre plus compréhensible et mieux opérationnelle notre organisation, nos métiers et notre offre de service en terme de prestations sociales et allocations
- Simplifier nos modalités de saisine pour les partenaires et les usagers
- Améliorer nos modalités de communication à l'attention des partenaires et simplifier le contenu des informations pour une meilleure orientation et prise en charge des usagers

## Description de l'action

# 1

### Animer le territoire départemental

#### QUOI

- Mettre en place des journées de l'autonomie déclinées par territoire (Nord/Centre/Sud) à destination des partenaires, en lien avec le chargé de développement territorial
- Mettre en place des ateliers participatifs

#### COMMENT

- Organiser et animer des journées thématiques par l'intermédiaire de la plate-forme Vivre autonome 41 et en lien avec les professionnels de l'autonomie du conseil départemental.
- Mettre en place des ateliers réguliers sur chaque territoire afin de faire vivre le partenariat et améliorer l'information transmise aux usagers

# 2

### Mieux communiquer

#### QUOI

- Améliorer nos modalités de communication

#### COMMENT (cf. fiche 1.1.3)

- Développer et promouvoir des outils de communication adaptés
- Promouvoir la plate-forme Vivre autonome 41 comme porte d'entrée unique pour les professionnels et les usagers qui cherchent des réponses en relation avec la perte d'autonomie et la situation de handicap
- Repenser l'ergonomie du site internet en particulier sur le plan de la simplicité et de l'accessibilité
- Développer de nouveaux outils de communication
- Développer et promouvoir les e-services
- Développer et participer à des salons, forums, etc.

## 3

## Avoir une stratégie territoriale qui réponde au besoin de proximité

## QUOI

- Répondre à la demande de proximité

## COMMENT

- Renforcer l'équipe des conseillers autonomie en recrutant un conseiller autonomie supplémentaire par territoire (Nord/Centre/Sud) afin de créer un binôme sur chacun d'eux
- Identifier des lieux de permanence sur les territoires pour mieux renseigner et accompagner les professionnels et les partenaires
- Développer une offre de formation commune aux professionnels du département et aux professionnels partenaires dans l'objectif d'acquérir une culture et des pratiques communes
- Faire du lien avec l'ensemble des professionnels de terrain une priorité



## Public(s) visé(s)

Les partenaires : professionnels de santé, para-médicaux, associations d'usagers, les acteurs de proximité (communes et inter-communalités, maisons France services...).



## 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<sup>er</sup> ministre du 1<sup>er</sup> 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

- Permettre à nos partenaires de mieux orienter et accompagner les usagers
- Coordonner l'offre de services proposée aux Loir-et-chériens
- Rendre un meilleur service public



## Points de vigilance

- Mettre à disposition des moyens humains supplémentaires
- Veiller à la cohérence des territoires d'intervention
- Garantir une équité de la transmission de l'information sur l'ensemble du département

**PILOTAGE DE L'ACTION**

**COORDINATEURS**

- Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)
- Vivre autonome 41
- Les élus du département

**CONTRIBUTEURS INTERNES**

- Maisons Départementales de la Cohésion Sociale (MDCS) et partenaires

**CONTRIBUTEURS EXTERNES**

- Direction 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) etc.

**CALENDRIER PRÉVISIONNEL**

2021	2022	2023	2024	2025
X	X	X	X	X



**Indicateurs du suivi / outils de mesure**

- Nombre de participants aux journées annuelles de l'autonomie sur le territoire
- Mesure une fois par an de la satisfaction de ces journées annuelles (organisation, contenu...)
- Nombre de rencontres partenariales assurées par les conseillers autonomie

# 1-1-2 Communiquer auprès du grand public

## Éléments de diagnostic

### LES CONSTATS

- Difficulté pour les usagers d'accéder à l'information
- Comprendre et déchiffrer l'information
- Être accompagnés dans l'expression de leurs besoins

### LES ENJEUX

- Mettre en place un véritable guichet unique
- Simplifier nos modalités de saisine pour les usagers
- Améliorer l'accessibilité à l'information relative aux droits des personnes âgées et personnes en situation de handicap
- Mettre en œuvre une communication simple et adaptée orientée « usagers »
- Adapter la communication institutionnelle à cette réalité.

## Description de l'action

# 1

### Mieux se coordonner

#### QUOI

- Mettre en place des temps d'articulation et de présentation réguliers avec nos partenaires afin d'optimiser l'organisation des manifestations à destination du grand public.

#### COMMENT

- Développer plus de transversalité avec les membres de la Conférence des financeurs et du conseil départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) afin d'améliorer le travail des équipes de la Maison départementale de l'Autonomie (MDA) lors des manifestations grand public.

# 2

### S'appuyer sur le réseau partenarial en assurant le rôle de tête de réseau

#### QUOI

- Mettre en place des actions collectives à destination du grand public, en lien avec les Maisons départementales de la cohésion sociale (MDCS) et les partenaires locaux (mairies, établissements...)

#### COMMENT

- Dédier des moyens humains
- Partager et harmoniser la méthodologie de projet
- Disposer d'outils de communication (plaquettes, matériels, publicité, etc.) et un programme d'actions de communication partagé avec nos partenaires

# 3

### Mieux communiquer

#### QUOI

- Améliorer nos modalités de communication
- Favoriser l'accès aux offres socio-culturelles
- Lutter contre l'isolement
- Communiquer sur les dispositifs de transport

#### COMMENT

*Cf. fiche 1.1.3. Axe 1 - Développer et promouvoir des outils de communication adaptés*

- Promouvoir la plate-forme Vivre autonome 41
- Repenser l'ergonomie de la page internet de la plate-forme Vivre autonome 41
- Mettre en place un plan de communication annuel
- Développer de nouveaux outils de communication
- Développer et promouvoir les E.services
- Travailler avec la Direction de la Communication en amont.



### Public(s) visé(s)

Tous les Loirs-et-cheriens concernés par la perte d'autonomie : personnes âgées, personnes en situation de handicap, les proches aidants.



### 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 premier Ministre du 1<sup>er</sup> juillet 2019 relatif à la création de France services
- 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

Rendre un meilleur service public.



### Points de vigilance

Les moyens (techniques et humains) mis à disposition.

PILOTAGE DE L'ACTION	
<p><b>COORDINATEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maison départementale de l'Autonomie (Vivre autonome 41)</li> <li>• Les élus du département</li> </ul>	<p><b>CONTRIBUTEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisons Départementales de la Cohésion Sociale (MDCS) et partenaires (développer entre les associations et établissements)</li> <li>• Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DCSPP), direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail, et de l'emploi (DIRECCTE) etc.</li> </ul>

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



### Indicateurs du suivi / outils de mesure

- Bilan et cartographie des actions collectives proposées (nombre d'actions collectives proposées, nombre de participants, nombre de personnes repérées)

# 1-1-3 Développer et promouvoir des outils de communication adaptés

## Éléments de diagnostic

### LES CONSTATS

- Insuffisance d'échanges d'information avec les partenaires
- Manque de visibilité et lisibilité de l'information
- Multiples portes d'entrée et d'interlocuteurs
- Multiplicité, doublonnage et éparpillement des initiatives portées soit par le conseil départemental soit par les partenaires: absence d'une coordination générale
- Méconnaissance des actions et dispositifs portés par la Maison départementale de l'Autonomie (MDA)
- Méconnaissance ou connaissance partielle de la plate-forme Vivre Autonome 41

### LES ENJEUX

- Apporter une information accessible et claire aux usagers et aux partenaires
- Rendre compréhensible l'organisation de la Maison départementale de l'Autonomie et les dispositifs qu'elle porte
- Simplifier nos modalités de saisine pour les partenaires et les usagers en mettant en place un véritable guichet unique
- Améliorer l'orientation et la prise en charge des usagers

## Description de l'action

# 1

### Promouvoir Vivre Autonome 41

#### QUOI

- Promouvoir la plate-forme Vivre Autonome 41 (plateforme d'information, de conseil et d'orientation) comme porte d'entrée unique de la politique de l'autonomie menée par le Département de Loir-et-Cher.

#### COMMENT

- Simplifier l'accès avec un guichet unique : un seul numéro et une seule adresse mail (une seule boîte mail fonctionnelle) pour tous (usagers comme partenaires)
- Faire évoluer la dénomination du dispositif pour une meilleure identification de ses missions que sont l'information, le conseil et l'orientation et l'évaluation.
- Adapter les moyens techniques :
  - > Un standard téléphonique avec un message d'annonce à option pour une pré-orientation
  - > Une plateforme de réponse téléphonique (moyens humains et formations)
  - > Une information annuelle diffusée à toutes les structures accueillant du public et à insérer dans les bulletins municipaux
  - > Un événement autour des 10 ans de Vivre autonome 41
  - > Une campagne de presse annuelle en lien avec la Direction de la Communication

# 2

### Faire évoluer la page internet de Vivre Autonome 41

#### QUOI

- Repenser l'ergonomie de la page internet de Vivre Autonome 41 : simplicité, efficacité, efficacité et satisfaction

#### COMMENT

- Créer une page d'accueil claire, simple et précise avec un accès dissocié usagers/partenaires
- Assurer la gestion de cette page internet par la plate-forme Vivre Autonome 41 (mise en ligne et mise à jour des informations)
- Rendre les menus accessibles et intuitifs avec une certification accessiweb pour un accès rapide à l'information (3 clics)

## 3

## Développer des outils de communication

## QUOI

- Développer de nouveaux outils en lien avec la Direction de la communication

## COMMENT

- Créer des plaquettes d'information, des flyers sur les missions de la plate-forme Vivre Autonome 41 à diffuser chez les professionnels de santé
- Créer une newsletter périodique avec mise en place d'un comité de rédaction
- Diffuser des articles réguliers dans la presse locale (thématiques personnes âgées/personnes en situation de handicap)
- Instaurer des cafés à thème sur l'autonomie
- Mettre en place et diffuser un organigramme fonctionnel
- Acheter des spots publicitaires (Nouvelle République, France 3...)
- Développer et diffuser le kit « *qui contacter* »

## 4

## Développer les services en ligne

## QUOI

- Un département connecté au côté de ses personnes âgées et personnes en situation de handicap : développer et promouvoir les e-services

## COMMENT

- Mettre en ligne le dossier de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- Conduire des actions de communication, à visée didactiques, ciblées sur nos outils, en fonction des publics en lien avec la Direction de la Communication du conseil départemental
- Accompagner les partenaires dans l'utilisation des outils mis à leur disposition (notamment par le biais des cafés autonomie)
- Mettre en place des bornes d'accès téléservices, à la fois dans l'espace d'accueil de la Maison Départementale de l'Autonomie, avec un accompagnement dédié, mais également sur les territoires
- Faire vivre l'outil VIA-TRAJECTOIRE personnes âgées en accompagnant les établissements et partenaires dans son utilisation
- Faire vivre l'outil VIA-TRAJECTOIRE personnes en situation de handicap en poursuivant son déploiement avec la mise en place du module usager
- Mettre en place des télé-rendez-vous dans les zones rurales
- Installer des bornes informatiques pour permettre le dépôt et le suivi des demandes personnes âgées et personnes en situation de handicap (en lien avec les maisons France services).
- Porter à la connaissance du public les dispositifs en ligne (Maison Départementale des Personnes Handicapées, Job41, ACCEO...)



## Public(s) visé(s)

Tous les Loirs-et-cheriens concernés par la perte d'autonomie : personnes âgées, personnes en situation de handicap, les proches aidants, les professionnels.



## 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<sup>er</sup> ministre du 1<sup>er</sup> 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

- Simplification et proximité pour les usagers et les partenaires
- Développement de l'offre d'ateliers pour les personnes âgées et personnes en situation de handicap.
- Une plus large participation des personnes âgées et personnes en situation de handicap à des ateliers ou à des formations
- Accès plus facile et sécurisant au numérique des publics en perte d'autonomie
- Aide dans l'orientation et l'accompagnement des usagers
- Meilleur service public rendu



## Points de vigilance

- L'implication des Directions « supports » (Communication, Direction déléguée à la transformation numérique)
- Les moyens humains dédiés et moyens techniques adaptés

PILOTAGE DE L'ACTION	
<p><b>COORDINATEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction de la Communication du conseil départemental,</li> <li>• Direction déléguée à la transformation numérique,</li> <li>• Direction Générale Adjointe des Solidarités,</li> <li>• Maison Départementale de l'Autonomie (MDA)</li> <li>• Les élus du Département</li> </ul>	<p><b>CONTRIBUTEURS INTERNES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisons Départementales de la Cohésion Sociale</li> </ul> <p><b>CONTRIBUTEURS EXTERNES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les points d'accueil du public : Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Mairies, maisons France Services...</li> <li>• Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DCSPP),</li> <li>• Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) etc.</li> </ul>

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



## Indicateurs du suivi / outils de mesure

- Élaboration d'un rapport d'activité de la plate-forme VA 41 (Enquête qualitative auprès de l'utilisateur (nouvelle ergonomie du site internet, nouvelles fonctionnalités...))

# 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<sup>er</sup> ministre du 1<sup>er</sup> 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><b>COORDINATEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maison Départemental de l'Autonomie (MDA)</li> <li>• Plate-forme Vivre Autonome 41</li> <li>• Élus du Département</li> </ul>	<p><b>CONTRIBUTEURS INTERNES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisons départementales de la Cohésion Sociale (MDCS)</li> <li>• Services support du conseil départemental (communication, informatique, JOB41...)</li> </ul> <p><b>CONTRIBUTEURS EXTERNES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP)</li> <li>• Direction régionale des entreprises, de la concurrence de la consommation du travail et de l'emploi (DIRECCTE)</li> </ul>

CALENDRIER PRÉVISIONNEL				
2021	2022	2023	2024	2025
<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>



### 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