

# 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