

Schéma Départemental d'amélioration de l'accès des services au public

Présentation expérimentation Communauté de Communes Sud Sarthe



16 mai 2018

- **Atelier : Accès aux droits et accompagnement social**

Genèse :

**2015 : Projet de la Communauté de Communes du Bassin Ludois -
8 communes – Commission sociale**

Objectif : Élaboration d'un diagnostic territorial permettant de définir un plan d'actions permettant aux citoyens d'accéder à des services de proximité.

Aboutissement : Une convention Globale Territoriale (la première du Département) -partenariat avec la CAF- a servi de support à un plan d'actions issu du constat des **forces et faiblesses** du territoire.

THEMES	FORCES	FAIBLESSES
Accès aux droits	Lieux ressources sur le territoire (permanences / association) Volonté des professionnels de travailler ensemble	Pas de coordination Mauvaise connaissance des permanences par les usagers et les professionnels Pluralité des lieux (identification difficile) La dématérialisation des démarches est compliquée pour la population
Insertion / Emploi	Présence du co-working, A2i, Mission-Locale, AISP Multi accueil adapte ses horaires au milieu professionnel	Manque d'informations sur l'orientation Professionnelle et l'orientation scolaire Chômage en augmentation
Santé		Pas de permanences sur le territoire Pas de coordination entre les communes

THEMES	FORCES	FAIBLESSES
Logement — Habitat	Un accès facile au logement Taux d'endettement peu élevé	Mauvais états des logements locatifs privés Charges importantes : eau / Edf Pas ou peu de nouvelles constructions Beaucoup de logements vacants
Transport		Manque de mobilité pour les personnes en recherche d'emploi et pour accéder à la formation ou aux services situés sur Le Lude
Parentalité		Isolement des familles

Axe : Accès aux droits

Objectifs	Actions	Echéance	Acteurs	Partenaires	Engagement et moyens mis en œuvre	Evaluation
Accompagner les habitants dans leurs démarches administratives	Mise en place d'un accueil pour informer, orienter et/ou donner une réponse de premier niveau	fin 2016	Elus, DGS	Partenaires sociaux	Formation de l'agent d'accueil par les différents partenaires de la MSAP et mise à disposition de documentations	Fréquentation de la MSAP
	Labellisation de la maison des services en MSAP	fin 2016			Communication en direction des habitants	
	Regroupement des différents services au sein de la structure (Permanences)	2016			Maintien de la permanence CAF	
	Réponse apportée aux difficultés de mobilité des habitants	2017		Associations, bénévoles ?	Proposition d'un transport sur le territoire	Fréquentation de la MSAP par les habitants hors Le Lude
Favoriser l'autonomie numérique et administrative des allocataires et des habitants	Mise en place d'un point d'accès numérique à la cyberbase	2016	Animateur de la cyberbase	Partenaires sociaux	Conseils d'un référent technique Caf (ligne directe) pour les dossiers complexes	Nombre d'allocataires venus au cybercentre Nombre de téléprocédures enregistrées par la Caf sur le territoire
	Mise en place d'un point d'accès numérique avec un poste informatique en accès libre dans la MSAP	2017	Agent d'accueil et animateur cyberbase		Financement d'un poste informatique par la Caf	
Apporter une réponse globale aux familles lors d'évènements familiaux : naissance, séparation, décès	Rendez-vous ou mises à disposition à domicile ou dans les locaux de la MSAP	2016	Travailleurs sociaux Caf	Département, mairies, CCAS, associations	Offre de service par les travailleurs sociaux Caf	Nombre d'allocataires suivis par les travailleurs sociaux Caf
Coordonner l'accès aux droits par une meilleure collaboration des différents partenaires	Rencontres régulières entre les partenaires sociaux afin d'améliorer l'accompagnement des personnes en situation de précarité	2017	Directeur de la structure AVS	Partenaires sociaux, associations, CCAS, mairies...	Organisation d'une rencontre 1 à 2 fois par an	Nombre de partenaires présents aux rencontres

Axe : Animation de la vie sociale						
Objectifs	Actions	Echéance	Acteurs	Partenaires	Engagement et moyens mis en œuvre	Evaluation
Développer des actions vers tous les habitants en ayant une attention particulière pour les publics en situation de précarité et/ou d'isolement	Création d'une structure d'animation de la vie sociale	2017	Elus et professionnels de la CDC	La Caf, le Département, la Msa, Cnam, Familles Rurales, MJC...	Nomination des professionnels chargés de l'AVS	Ouverture de la structure dans les locaux de la Maison des services Reconnaissance de cette structure comme lieu de vie sociale par une fréquentation et participation progressives des habitants
Coordonner et développer l'action en direction des familles					Installation de la structure AVS au sein de la MSAP	
Créer du lien social et familial et lutter contre l'isolement					Financement d'investissements par la commune du Lude et par la Caf (fonds d'investissements attribués en 2015 dans la perspective de la création d'une structure AVS) Ecriture d'un projet social	
Permettre aux habitants d'être acteurs de la vie collective et citoyenne					Financement du fonctionnement de la structure par la collectivité et par la Caf (PS Animation Globale et PS Animation Collective Familles et par les appels à projets innove familles et parentalité)	
Agir pour les familles en lien avec le partenariat local					Soutien technique de l'équipe de territoire Caf	

Dans ce diagnostic et fort du constat, ont été ciblées

LES PROBLEMATIQUES PRIORITAIRES

Comment capter un public qui est en grande précarité et qui souffre d'isolement ?

Comment aider les familles à concilier vie professionnelle et vie familiale et donner envie aux familles de rester sur le territoire ?

Comment mieux aider les jeunes dans leurs choix d'orientation ?

Comment permettre aux parents de partager des moments avec leurs enfants ?

Comment permettre aux personnes de mieux s'approprier leur logement ?

Comment réunir les forces vives du territoire pour créer du lien social ?

Comment favoriser le retour à l'emploi ?

Comment permettre aux familles de connaître les différents services liés à la santé ?

Comment permettre aux personnes d'aller vers des services quand elles n'ont pas de moyen de locomotion ?

des PROJETS sur les communes ont émergé dont :

Le Lude : Création d'une maison des services



Depuis le 01 Décembre 2016



Les Partenaires et/ou permanenciers

Ouverture au public le 1^{er} décembre 2016, 9 partenaires

- Le Conseil Départemental (assistantes sociales, assistante RSA, conseillère en économie sociale et familiale, médecin-pédiatre, infirmière-puéricultrice, sage-femme, conseillère-conjugale, psychologue, éducatrices de prévention...)
- La Mission Locale (insertion + écoute jeunes)
- Familles Rurales (domicile + entraide familiale)
- La CPAM
- La CAF
- La MSA
- Le SPIP
- Le conciliateur de justice

Se sont ajoutés en 2017

- L'ASA (aide Soutien et Accompagnement)
- La Mission Locale (insertion jeunes projet social et santé – une conseillère en économie sociale et familiale)
- Le cabinet notarial du Sud Sarthe
- L'ANAH-EIE
- Le SEMO 72
- L'ADGESTI
- Le Service Emploi de la Communauté de communes
- Pôle Emploi (pour les personnes sans mobilité) - **2018**

Partenaires pour qui nous intervenons sans permanence sur site :

- CARSAT, CPAM

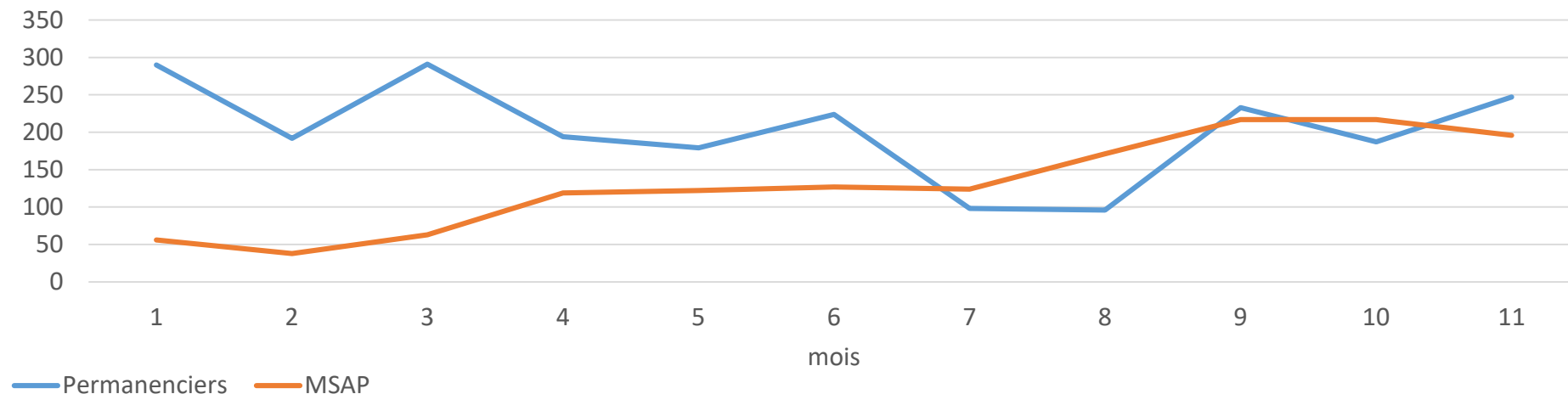
Les principales thématiques demandées

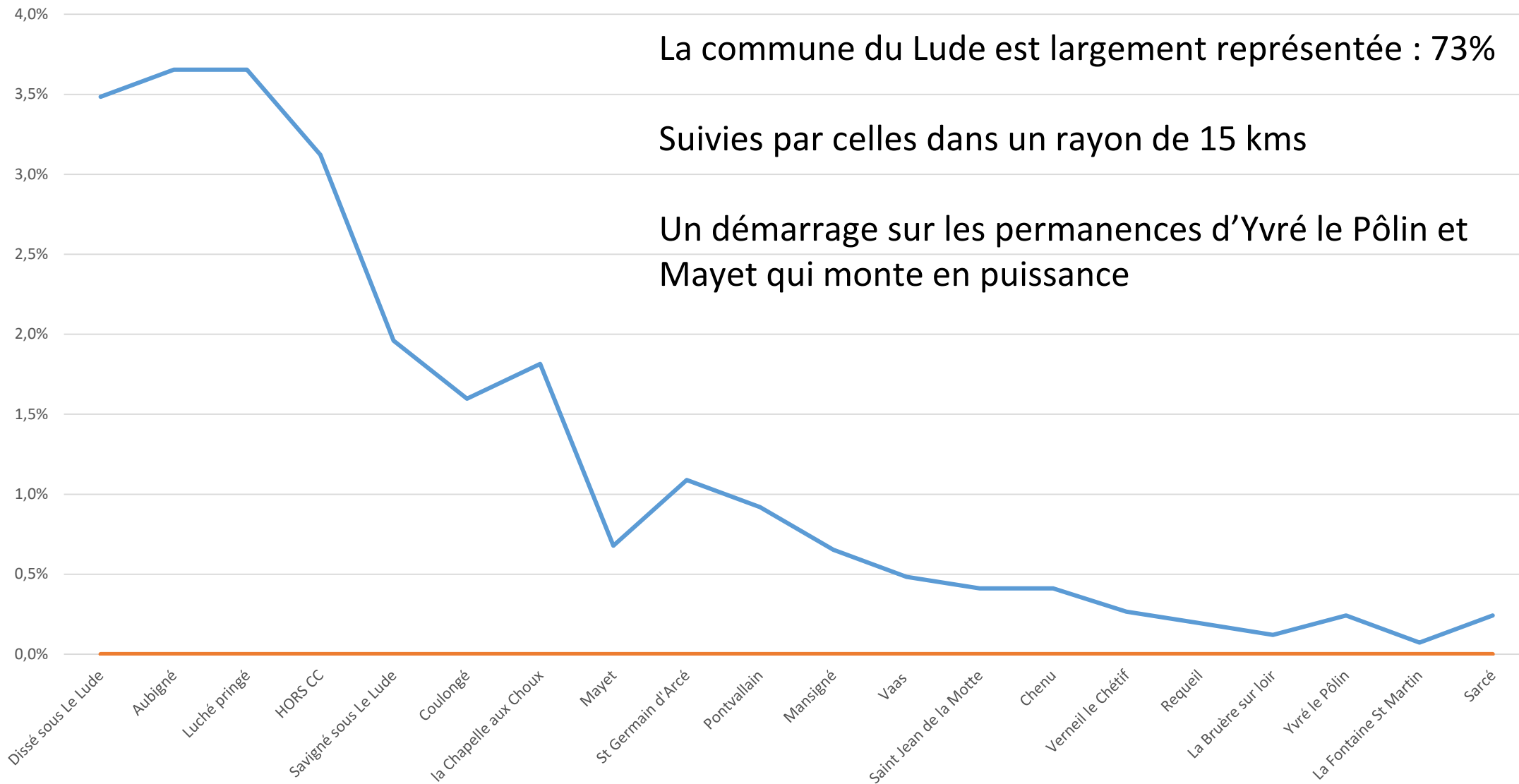
Emploi	522
Santé	643
Retraite	201
Social et solidarité	813
Pte Enfance /PMI	283
Logement	140
Energie	44
Transports/mobilité	11
Admin et Finances	113
Droit et Justice	189

Prépondérance	
Information	536
Copies	211
Infos - téléphone	209
RDV- Mise en relat°partenaires	180
Ordi Accompagnement	169
Aide constitution dossier	145

Nombre de visiteurs en 2017

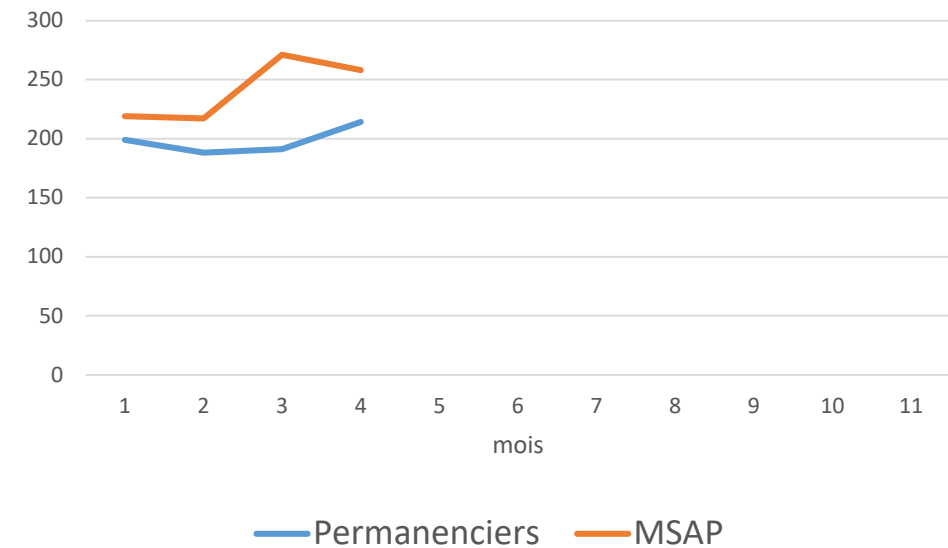
Mois	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Permanenciers	290	192	291	194	179	224	98	96	233	187	247	210	2441
MSAP	56	38	63	119	122	127	124	171	217	217	196	238	1688
Total	346	230	354	313	301	351	222	267	450	404	443	448	4129





Nombre de visiteurs en 2018

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril
Permanenciers	199	188	191	214
MSAP	219	217	273	258
Total	417	405	464	472



MAYET – mairie - jeudi pair 14h à 17h

Ouverture oct 2017	05 oct	02 nov	30 nov		11 janv	25 janv	08 févr	22 mars	05 avr	19 avr
Nb pers.reçues	0	1	1		3	2	1	3	3	1

Thèmes

- Retraite
- Accès droit
- Logement ANAH
- ANTS
- Impôts

YVRÉ LE PÔLIN – mairie - jeudi impair 14h à 17h

Ouverture oct 2017	26 oct	09 nov	23 nov	07 déc	18 janv	15 fév	15 mars	29 mars	12 avr
Nb pers.reçues	0	4	1	1	1	3	2	4	3

Thèmes

- Retraite
- Accès droit
- Santé
- ANTS
- Impôts

Exemples

Personne ne disposant pas d'un outil numérique ou ne maîtrisant pas, de faible mobilité (voire absence), en difficultés dans la compréhension des attendus des partenaires dans les démarches pour :

- **Retraite : personne perdue dans les démarches, ayant commencé avant l'âge de 20 ans et souhaitant ouvrir leurs droits – accompagnement dans la constitution de dossier par voie dématérialisée, aide dans le récapitulatif de carrière – mise en relation avec un conseiller CARSAT (prise de rdv ...)**
- **Santé : Ouverture de compte Ameli, accès à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, à l'Aide à une Complémentaire Santé, au renouvellement de carte vitale, à la Carte Européenne de Santé**
- **Social : accès aux droits, constitution de dossiers pension de réversion, Aide au Logement, RSA, ... déclaration de ressources, explication de courriers, mise en relation avec organisme compétent**
- **Agence National des Titres Sécurisés : Ouverture de compte ANTS pour certificat d'immatriculation dans le cas de cession, succession, ... demande préalable carte identité, passeport**
- **Emploi : personne éloignée de l'emploi ayant besoin d'être épaulée dans ses démarches / attentes Pôle Emploi (inscription, déclaration trimestrielle), orientation vers le service Emploi de la communauté de communes Sud Sarthe**

Prévisions

Une réflexion avec les secrétaires de mairie et les CCAS pour alimenter le redéploiement à venir en fonction des besoins et des attentes