

→ Simplification des modes de communication entre les Aindinois et les services de la solidarité

• Un accueil téléphonique joignable par un numéro d'appel unique : le 30 01 (coût d'un appel local)

Cet accueil « **Ain Solidarité j'écoute** », composé de 7 agents spécialisés et formés, répond aux appels, y compris pour la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Il n'utilise aucun robot et s'appuie sur la relation humaine et la compétence.

Les usagers peuvent ainsi déposer une information, prendre un rendez-vous ou obtenir un premier niveau de renseignement.

• Une adresse postale unique :

Elle permet de faciliter les démarches des usagers mais aussi d'améliorer la transmission et la bonne orientation des courriers.

Département de l'Ain
Direction générale adjointe de la Solidarité
13, avenue de la Victoire
BP 50415 - 01012 Bourg-en-Bresse Cedex

• Un portail web proposant de nouveaux services numériques aux usagers :

Au printemps 2020, l'utilisateur pourra remplir des formulaires en ligne. Grâce à un compte personnel protégé, il pourra connaître, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, le niveau d'instruction de sa demande en se connectant sur www.ain.fr.

• En interne, dématérialisation de tous les documents et dossiers pour une organisation plus efficiente :

Les dossiers des usagers sont entièrement dématérialisés et accessibles en tous lieux du Département avec des données sécurisées mises à jour en temps réel.

→ Des investissements et des créations de postes

• 6 M € d'investissement

Pour permettre aux agents de travailler dans de bonnes conditions et aux usagers d'être reçus dans des locaux adaptés, le Département investit 6 M€ : bâtiments accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite, acquisitions des locaux, travaux, matériel informatique, téléphonie, véhicules...

• **Création de 8 postes pour renforcer la proximité et le service aux Aindinois.**

• **Des moyens déployés pour assurer de bonnes conditions de travail aux agents :** mise à disposition de véhicules, de smartphones, d'ordinateurs portables, accès à des espaces de travail pour échanger ou des bureaux individuels pour s'isoler.

Les locaux définitifs n'étant pas tous disponibles pour le mois de décembre, une phase transitoire est prévue.

CONTACT PRESSE

Conseil départemental de l'Ain
Direction de la communication

Céline Moyne-Bressand

Tél. 04 74 22 98 33

celine.moyne-bressand@ain.fr

www.ain.fr

   www.ain.fr

PARCE QUE VOS BESOINS ÉVOLUENT l'action sociale départementale se modernise !

À partir du 2 décembre 2019, un seul numéro :



- Petite enfance
- Parentalité
- Grossesse
- Adoption
- Séniors
- CLICs
- Autonomie
- Aidant
- Handicap
- Aide à domicile
- RSA
- Logement



© Mistic Foto

www.ain.fr

* Coût d'un appel local

AIN⁰¹
le Département

Plus proche • Plus moderne • Plus efficace

En 2015, le nouvel exécutif départemental a lancé un audit organisationnel et financier de la collectivité et de ses satellites, dans l'objectif de maintenir la vitalité des moyens d'action du Département, au service de la qualité de vie des habitants, dans un contexte financier et législatif défavorable. A l'issue des résultats de cet audit, le projet de nouvelle organisation des services sociaux du Département a été acté, avec pour enjeu d'investir pour l'avenir, de définir une organisation durable dans le temps, efficace, au service des habitants, tout en restant ancré dans la proximité.

L'évolution de l'organisation territoriale des services de la solidarité du Département se base sur un diagnostic partagé réalisé en 2016 avec les équipes d'encadrement, les élus, les acteurs de terrain, les instances de dialogue social, les cabinets d'expertise dans le domaine social et dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité.

Cette réforme s'accompagne d'un véritable tournant numérique, pour répondre aux évolutions technologiques et sociétales. Améliorer et moderniser la relation aux Aindinois s'inscrit comme un enjeu majeur.

Notre ambition et notre volonté sont de penser le service public pour les 20 ans à venir alors même que notre action s'inscrit dans un contexte de plus en plus contraint. Cette réorganisation ne s'inscrit pas dans un plan d'économie. Elle affirme au contraire une évolution qui vise à une meilleure relation aux usagers.

Jean Deguerry
Président du Département de l'Ain

La solidarité est au cœur de nos préoccupations. Face à une demande sociale toujours plus forte, une évolution démographique et une fragilisation des publics, la réorganisation des services était devenue nécessaire.

Muriel Luga Giraud
Première vice-présidente du Département de l'Ain chargée des affaires sociales

POURQUOI RÉORGANISER LES SERVICES DE LA SOLIDARITÉ DU DÉPARTEMENT ?

L'actuelle organisation des services de la solidarité du Département de l'Ain est en place depuis plus de vingt ans. Son fonctionnement ne permet plus aujourd'hui de répondre efficacement aux nouveaux besoins et aux attentes diversifiées des Aindinois.

→ Une nécessaire évolution des services départementaux de la solidarité

- Une organisation territoriale aujourd'hui très éclatée et des locaux parfois inadaptés : 29 Points d'Accueil Solidarité (PAS), 8 Maisons Départementales de la Solidarité (MDS)
- Certains PAS comportent un faible nombre d'agents, ce qui rend difficile la continuité de service
- Des équipes de PAS ne bénéficient pas d'un encadrement sur place
- Des délais de décisions allongés entre les PAS et les MDS
- Une forte évolution démographique dans l'Ain et une demande sociale de plus en plus importante
- Des publics plus précarisés, plus fragiles et parfois plus agressifs
- Des locaux non accessibles aux personnes handicapées

→ Garantir un service de proximité, plus efficace et innovant

Il ne s'agit pas de regrouper ou de supprimer des sites, mais au contraire de renforcer la présence des services sociaux dans le département et de recourir à de nouveaux outils de travail pour plus de proximité, plus d'efficacité et donc plus de satisfaction de la part de l'utilisateur.

→ Les objectifs

- **Maintenir la proximité** sur l'ensemble du département
- **Améliorer l'accueil des usagers** : sur le terrain, présence d'équipes regroupées et renforcées avec un encadrement sur place pour des prises de décision plus rapides
- **Moderniser les services aux habitants** : démarches administratives dématérialisées, consultation et suivi des dossiers 24h/24 via Internet
- **Accroître la satisfaction des usagers** : meilleure orientation des appels téléphoniques, identification claire des lieux d'accueil, meilleure réactivité...

DECEMBRE 2019 : UNE NOUVELLE ORGANISATION

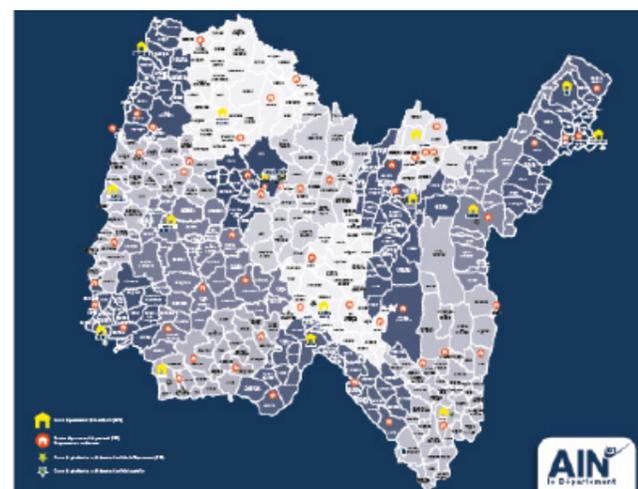
→ Toujours plus de services de proximité

Les Aindinois ont désormais accès à davantage de points de contact physique qu'aujourd'hui (Thoiry et Attignat en plus).

Pour un meilleur maillage du territoire au service des Aindinois, la nouvelle organisation repose sur plus de 60 lieux d'accueil du public sur l'ensemble du Département : **16 centres départementaux de solidarité (CDS) et près de 50 services départementaux de proximité (SDP)**.

Désormais, la **Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)** est également présente sur les CDS pour aider notamment à la constitution des dossiers.

Pour faciliter leurs démarches, les habitants peuvent déposer un dossier sur le site de leur choix. Nos services développent les **visites à domicile**.



• 16 CDS : le cœur des services sociaux

Lieux d'accueil du public, ouverts 5 jours sur 7, en libre accès de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00 et offrant un premier niveau de réponse immédiat.

• Près de 50 SDP : au plus proche des habitants

Ils assureront un accueil et un accompagnement social et médico-social uniquement sur rendez-vous, sauf pour les permanences de Protection Maternelle et Infantile (PMI).

• 4 territoires

Les directeurs et directeurs adjoints des territoires sont chargés de piloter l'action sociale, de coordonner l'action des CDS et d'organiser les interventions des équipes spécialisées, sur chacun des secteurs géographiques, dans les domaines de la protection de l'enfance, de la PMI (médecins, sages-femmes) et de l'autonomie.