



PROJET DÉLÉGATION SOLIDARITÉS

**NOUVEAU CAP :
DU SOCIAL AUX SOLIDARITÉS**

**2024
2028**





EDITO

Dans un monde en constante évolution, notre engagement à l'égard des Eurois demeure plus que jamais au cœur de notre action. En tant que Délégation Solidarités du Département de l'Eure, nous avons pour ambition de porter haut les orientations politiques de l'exécutif, en les traduisant en actions concrètes et impactantes au sein de nos directions. Notre feuille de route stratégique s'inscrit ainsi dans une vision commune : réinventer notre regard sur les vulnérabilités pour les transformer en forces.

Changer de regard sur les vulnérabilités, c'est cesser de les percevoir comme des faiblesses pour y voir des potentiels à révéler. C'est permettre à chaque Eurois, à chaque étape de son parcours de vie, de retrouver ou de renforcer son pouvoir d'agir. Ce principe fondateur guide nos actions et inspire nos équipes, qu'il s'agisse d'accompagner dans les moments de fragilité aiguë, d'œuvrer à la prévention ou de poser les bases d'une autonomie durable.

Nous savons que pour répondre aux attentes des Eurois, la qualité de l'accompagnement et la simplification de leurs parcours sont des enjeux décisifs. Il nous revient de construire des dispositifs lisibles, fluides et accessibles, capables d'apporter une réponse adaptée et individualisée à chaque situation. Notre objectif est clair : proposer un accompagnement qui conjugue prévention, protection et autonomisation, en veillant à ce que chaque Eurois trouve, au sein de nos dispositifs, les ressources pour traverser les épreuves et construire l'avenir.

C'est en travaillant main dans la main avec nos équipes, nos partenaires et les Eurois eux-mêmes que nous pourrions relever ce défi. Ensemble, nous devons repenser nos pratiques, innover dans nos approches et maintenir une exigence constante en matière de qualité. Car accompagner ne signifie pas seulement être présent dans les moments de besoin, mais aussi offrir les clés qui permettront à chacun de devenir acteur de son propre parcours.

Cette feuille de route stratégique est donc une invitation à aller plus loin, à oser transformer nos modalités d'action, et à inscrire notre Délégation dans une dynamique toujours plus ambitieuse au service des solidarités. À travers cet engagement, nous affirmons notre conviction profonde : chaque Eurois porte en lui une force, et notre mission est de créer les conditions pour qu'elle puisse s'exprimer pleinement.

Continuons à œuvrer ensemble pour une Eure solidaire, où la vulnérabilité se transforme en pouvoir d'agir.

Johan GIRARD
Directeur Général Adjoint
Délégation Solidarités





SOMMAIRE

1	La raison d'être de la délégation Solidarités et son offre de service.....	6
2	Les vulnérabilités : nouveau socle universel des Solidarités.....	8
3	Le nouveau Cap en pratique : feuilles de routes 2024-2028.....	11
	Direction Inclusion et Action Sociale (DIAS).....	13
	Direction Solidarités en Territoire (DST).....	35
	Direction Enfance Famille (DEF).....	49
	Direction Insertion Emploi (DIE).....	67
	Direction Autonomie Santé (DAS).....	77
	Direction Appui et Ressources (DAR).....	93
	Direction Qualité et Transformation des Politiques de Solidarités (DQTPS).....	109





Délégation Solidarités :

une approche globale des vulnérabilités et des enjeux de prévention pour tous les eurois sur l'ensemble du territoire



Le Département : chef de file de l'action sociale

750 agents , dont 417 assistants familiaux, au services des usagers

Gère les prestations légales d'aide sociale :

- Allocation personnalisée d'autonomie (APA)
- Prestation de compensation du handicap (PCH)
- Revenu de Solidarité Active (RSA)
- Aide sociale à l'hébergement (ASH)
- Protection de l'enfance
- Le Fonds de Solidarité Logement (FSL)

Définit et met en œuvre les politiques sociales orientées sur les politiques de solidarités :

- Actions de prévention ou de prise en charge des situations de vulnérabilité
- Actions de développement social et culturel, d'insertion sociale et professionnelle
- Accès aux droits et aux services
- Accueil du jeune enfant et autonomie de la personne
- Promotion des solidarités et de la cohésion territoriale (expérience des Assises des Solidarités)
- Promotion de la santé à travers le Plan Ambition Santé



Des documents stratégiques

Schémas d'organisation sociale, médico-sociale et sanitaire, dont :

- Projet régional de santé
- Pacte régional d'investissement dans les compétences
- Schéma départemental des services aux familles
- Programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie
- Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées

Traduction des enjeux au sein du Département de l'Eure :

- Pacte des Solidarités de l'Eure
- Schémas territoriaux de chaque territoire de Solidarités : déclinaison du Pacte départemental qui intègre les dimensions spécifiques et partenariales de chaque territoire

12 800

Allocataires du Revenu de Solidarité Active

5 200

Personnes en situation de handicap soutenues (ASH, PCH, services ménagers et accueil familial)

14 600

Personnes âgées soutenues (ASH, APA, services ménagers et accueil familial)

3 800

enfants accompagnés via une mesure de protection

160,54 M€

Allocations individuelles de solidarité RSA, PCH/ACTP, APA domicile et établissement

341 M€

Budget de fonctionnement

Données 2024



Tous vulnérables !

La Délégation Solidarités aux côtés des eurois

Fragilité, dépendance, exclusion, précarité, handicap,...chacun peut être confronté à une situation de fragilité qui ne dépend pas uniquement de lui ! La prévention, la protection, le développement du pouvoir d'agir prennent alors tout leur sens !

6 Directions à l'Hôtel du Département : des fonctions de support et de service

Cliquez ici
pour consulter les
feuilles de route

Direction Enfance Famille

Pilotage de la politique
de prévention et de
protection liée à
l'enfance et PMI

Direction Insertion Emploi

Pilotage du dispositif du
RSA avec mise en place
des parcours
accompagnement vers un
emploi durable

Direction Autonomie et Santé

Soutien l'autonomie des
personnes âgées et en
situation de handicap via la
MDPH, verse des prestations
et met en œuvre le plan
ambition santé

Direction Appui et Ressources

Soutien transverse,
interdisciplinaire,
innovation et
communication

Direction Inclusion et Action Sociale

Intégration et soutien des
individus fragilisés,
marginalisés ou défavorisés,
ou en voie de le devenir, sur
le principe du pouvoir d'agir
et dans une culture inclusive.

Direction Qualité et Transformation des Politiques de Solidarité

Coordonne le déploiement
du Pacte des Solidarités,
développe une culture du
résultat et de performance
en s'adaptant aux besoins
du public

Direction des Territoires

13 EPCI répartis en 8 territoires de solidarités

- Découpage aligné sur les EPCI, avec l'écriture d'un "schéma de territoire" prenant en compte les spécificités locales dans le déploiement des actions
- Réorganisation autour de 2 pôles pluridisciplinaires :
 - Pôle Accueil Evaluation Accès aux droits et un Pôle Accompagnement

Des pratiques professionnelles basées sur l'interdisciplinarité

- Métiers décloisonnés pour plus de cohérence pour l'usager et les professionnels
- Organisation basée sur une démarche de transversalité avec la prise en charge d'une situation dans son ensemble avec un référent unique pour les personnes accompagnées
- Mise en place d'animation de communautés métiers

Un renforcement des partenariats locaux

- Co-construction de projets et définition des modalités complémentaires avec les communes, les CCAS, les acteurs institutionnels et associatifs

Dispositifs connexes :

Foyer Départemental de l'Enfance, Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), GIP JOB 27, GIP radicalisation.

Directions métiers/Directions déléguées en territoires : une même démarche d'équipe au service des solidarités

L'implication des directions métiers aux côtés des territoires :

- **Veille active des politiques publiques** : permet d'anticiper les évolutions, opportunités ou impacts dans la mise en œuvre de la politique de solidarités et assure le pilotage ainsi que la coordination de la déclinaison du Pacte des Solidarités
- **Accompagnement des territoires** : analyse croisée de situations complexes, appui managérial et/ou métier et support aux démarches de projets structurants
- **Animation des communautés métiers** : journées d'animation basées sur les besoins, attentes et enjeux stratégiques, afin de renforcer l'interdisciplinarité et le collectif, de permettre la généralisation de pratiques inspirantes et de renforcer la collaboration inter-territoriale
- **Évaluation et contrôle** : mesure de l'état d'avancement des projets et des actions et adaptation des ressources (financières, RH)

Des directions en territoires, ambassadrices du Pacte des Solidarités :

- Garanties du déploiement des stratégies départementales
- Équipes interdisciplinaires pour un fonctionnement optimisé
- Coordination et développement des partenariats territoriaux
- Ambassadeurs des spécificités territoriales via les schémas de territoire

Cliquez ici
pour consulter les
schémas de
territoire

8 Directions déléguées en territoires : ambassadrices des solidarités et actrices de la déclinaison locale des enjeux stratégiques



Deux axes forts :

➔ Développer le pouvoir d'agir des usagers et l'implication des eurois
dans l'établissement et l'évaluation de notre politique Solidarités

➔ Favoriser l'innovation : faire autrement et différemment pour
répondre aux besoins émergents avec et pour les Eurois(es)



Les vulnérabilités : nouveau socle universel de la Délégation Solidarités

Vers une simplification et une
transformation des méthodes et des
pratiques

LES VULNÉRABILITÉS

Nouveau cadre de référence et
de positionnement d'une
stratégie politique et
managériale

Nouvelle approche des
vulnérabilités : reconnaissance
d'une force et des compétences
pour répondre aux challenges
de demain



Simplification et humanisation des processus

AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION

Améliorer la lisibilité des informations auprès des usagers
et simplifier la communication entre les agents pour
favoriser la coordination des équipes.

Comment ?

- Adapter un langage plus compréhensible
- Développer des outils de communication adaptés (vidéos, infographies...)
- Mise en place d'un feedback usagers pour ajuster la communication
- Écoute active des agents pour lever les irritants au quotidien

SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Lever les irritants et améliorer la fluidité du Service public,
avec une approche centrée utilisateurs plus proactive et
inclusive

Comment ?

- Réduire les formalités en proposant des guichets uniques ou des plateformes numériques (formulaire en ligne)
- Standardiser les documents
- Accélérer la transition numérique

SIMPLIFICATION INTERNE

Amélioration de la coordination entre les différentes
équipes et simplifier les circuits décisionnels. Améliorer
qualitativement le travail en libérant du temps pour se
recentrer sur l'accompagnement.

Comment ?

- Automatisation des tâches répétitives par l'IA
- Mise en place des systèmes de gestion des flux de travail
- Mise en place d'indicateurs de performance clefs
- Réorganisation des services

TRANSFORMATION CULTURELLE

Changer la perception des vulnérabilités, sensibiliser les
élus et les agents pour porter cette nouvelle approche.
Harmoniser le cadre managérial.

Comment ?

- Création d'un kit élu
- Journée de formation, d'acculturation, sensibilisation des élus et des partenaires
- Mise en place d'un plan et d'une stratégie de communication
- Organisation de colloques
- Développement de référentiels managériaux d'autonomisation

TRANSFORMATION DES PRATIQUES

Encourager de nouvelles pratiques professionnelles en
formant les agents. Favoriser le travail interdisciplinaire
pour mieux accompagner les publics.
Développer le pouvoir d'agir.

Déstigmatiser les lieux d'accueil des solidarités

Comment ?

- Mise en place de rituels managériaux
- Renforcement des formations sur :
 - Le pouvoir d'agir
 - L'approche interdisciplinaire
 - L'approche du potentiel des vulnérabilités
- Déstigmatisation des lieux : vers une offre multiple

TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE

Revoir l'organisation des services pour renforcer
l'autonomie des agents et des eurois, favoriser le
maillage partenarial sur les territoires, tout en
optimisant pour gagner en efficacité.
= Projet solidarités 2025

Comment ?

- Mise en place du parcours : prévention, protection et autonomisation
- Mise en place de communautés de partage de pratiques inter et intra-territoriales
- Harmoniser l'appellation des lieux d'accueil
- Déclinaison du pacte par territoire
- Comitéologie d'animation

Chantiers de Transformation 2024/2028

Pour que les 2/3 du budget départemental, qui bénéficient actuellement à 10 % des Eurois, puissent, à terme, profiter à 100 % des Eurois !

Dans l'Eure, tous les eurois comptent !

Les vulnérabilités : cadre de référence pour la nouvelle politique du Conseil Départemental

Ce changement de paradigme permettra une transformation profonde des politiques publiques, visant à toucher le plus grand nombre d'Eurois. Il s'articule autour du projet Solidarités 2025 de réorganisation et du pacte départemental pour rendre l'action départementale plus visible et lisible.

Les vulnérabilités, inhérentes à la condition humaine, touchent tous les habitants à différents degrés, rendant nécessaire la solidarité.

Adopter une approche innovante pour déstigmatiser les vulnérabilités : souvent perçues comme des charges. Elles peuvent aussi révéler des forces et des compétences acquises et par conséquent des pratiques inspirantes, que ce soit au niveau individuel ou collectif. Pour cela, une approche globale et transversale sera mise en place, en pensant l'action non pas pour, mais à partir des vulnérabilités.

L'évolution de l'approche départementale permettra une meilleure lisibilité politique et une efficacité organisationnelle accrue, en créant des synergies entre actions et dispositifs. Cela améliorera également les prises en charge et l'accompagnement, en adaptant la réponse départementale aux besoins.

L'implication et le retour d'expériences des publics vulnérables pourront se révéler précieux dans le débat public, renforçant ainsi la cohésion territoriale, notamment face aux défis économiques, écologiques et énergétiques.

Programme de transformation 2024-2028

Trois axes de transformation seront progressivement mis en œuvre, de façon transversale avec la Direction de la Communication et la Direction des Ressources Humaines ainsi que toutes les Directions ressources jusqu'en 2028 pour porter et diffuser ce nouveau positionnement :

Transformation culturelle : Redéfinir la perception des vulnérabilités comme un atout. Cela inclut la sensibilisation des élus et managers à cette nouvelle approche ainsi que la valorisation des potentialités et des vulnérabilités auprès des parties prenantes (agents, partenaires, eurois).
Plusieurs actions sont prévues : création d'un kit élu, organisation d'événementiels et mise en place d'une stratégie de communication. Cf : La note rédigée avec la DGA communication

Transformation organisationnelle : Avec le Projet Solidarités 2025, une politique de solidarité basée sur les principes de proximité, holistique, humanisme et sur l'autonomisation sera développée.

L'objectif est de rendre l'action départementale plus lisible, visible et accessible, ce qui nécessite la mise en place d'un accompagnement global, d'adopter une approche centrale sur la prévention et la ré-autonomisation et de l'adapter aux besoins spécifiques des territoires. La réorganisation des services supports et des territoires était nécessaire pour poser des principes forts et créer des conditions favorables à cette nouvelle dynamique.

Transformation des pratiques : Tous les agents ont un rôle essentiel dans cette transformation, des formations seront proposées. Il s'agira de créer les conditions propices à l'accompagnement, en prônant le pouvoir d'agir et en évoluant vers des pratiques interdisciplinaires. Les lieux d'accueil seront également hybridés pour les rendre plus attractifs.

Simplification et humanisation des processus

Conformément à la feuille de route fixée lors des vœux de 2024, il est nécessaire de réviser en profondeur les processus administratifs afin de mieux comprendre et accompagner les eurois.

En simplifiant les procédures, en levant les irritants et en fluidifiant les interactions, le Département adopte une approche centrée sur l'utilisateur, favorisant une relation plus humaine.
Les objectifs principaux sont :

Simplification interne : Améliorer la coordination, simplifier les circuits décisionnels, fluidifier les flux de travail et automatiser les tâches répétitives.

Simplification administrative : Réduire les formalités, standardiser les documents et accélérer la numérisation des services.

Amélioration de la communication : Adopter un langage plus clair et accessible, adapter les outils de communication et mettre en place un retour d'expérience des usagers et des agents.

Pour que les 2/3 du budget départemental, qui bénéficient actuellement à 10 % des Eurois, puissent, à terme, profiter à 100 % des Eurois !







DELEGATION SOLIDARITES

Le nouveau cap en pratique

Feuilles de route 2024 - 2028



Direction Insertion et Action Sociale (DIAS)

Directions Solidarités en Territoire (DST)

Direction Enfance Famille (DEF)

Direction Insertion Emploi (DIE)

Direction Autonomie Santé (DAS)

Direction Appui et Ressources (DAR)

Direction Qualité et Transformation des Politiques de Solidarités (DQTPS)



Direction Inclusion et Action Sociale

Orientations politiques

Le Développement du Pouvoir d'agir, le moteur de la transformation des pratiques du travail social





I/ Introduction



Le département est le chef de file en matière d'action sociale. Cette politique est portée par la Délégation Solidarités. Une large démarche de concertation initiée en 2022 via les Assises des Solidarités a permis de mettre en corrélation le projet politique, les besoins des eurois et des territoires et d'aboutir à une feuille de route des politiques des solidarités 2023-2028 : le pacte des solidarités constitué de 26 orientations et 100 fiches actions, autour de 3 axes : conforter les dispositifs structurants, améliorer la qualité organisationnelle et processuelle et développer des pépites d'innovation à fort impact social. Chaque direction de la délégation Solidarités doit assurer le pilotage des axes stratégiques et des objectifs opérationnels qui la concerne.

Ainsi, la Direction de l'Inclusion et de l'Action Sociale s'inscrit dans cette dynamique avec une dimension de transversalité très forte. En effet, à travers ses services Logement, Prévention-protection familiale et Inclusion-développement du pouvoir d'agir, son action a pour objectif de favoriser l'intégration et le soutien des eurois marginalisés ou défavorisés ou en voie de l'être, dans la société. Les grands enjeux étant de permettre l'accès à l'éducation, à l'emploi, aux soins de santé, au logement et à d'autres services essentiels, ainsi que la promotion de la diversité, de l'égalité des chances et de la participation civique. Cette stratégie globale s'appuie sur un principe fort: le développement du pouvoir d'agir et la reconnaissance des capacités dans la vulnérabilité.

Pour plus de lisibilité, le choix a été fait par l'ensemble de l'équipe de la DIAS de présenter par service, les enjeux, les textes de références sur lesquels il s'appuie pour décliner son action et sa feuille de route 2024/2028, en identifiant ce qui peut rendre difficile le bon déploiement de ce plan. Ce dernier aspect est important à identifier pour rappeler que les projets peuvent être pilotés, impulsés, dynamisés par la direction mais leur réalisation dépend également d'une implication d'acteurs multiformes et interdisciplinaires qui nécessitera un engagement global de toute la délégation solidarités en lien avec les élus.



II/ Le service logement

Les enjeux du service

Le logement constitue le socle à partir duquel chacun peut construire sa vie sociale et familiale, son parcours professionnel et réaliser ses projets personnels.

C'est l'étape incontournable dans une vie pour accéder à l'autonomie, pouvoir envisager l'avenir avec confiance et garantir son intégration dans la société.

Les textes de référence: législatif + schéma, plan etc.

- PDALHPD : Plan départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées 2022-2027
- PDLHI : Plan Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne : Les actions du PDLHI 2023-2027 sont déclinées en relation avec l'axe III du PDALHPD 2022-2027 « Poursuivre et rendre visible l'action de lutte contre l'habitat dégradé ».
- Les orientations retenues reprennent certaines actions à poursuivre ou à relancer et comprennent des actions nouvelles :
- Parfaire le réseau pour renforcer l'efficacité de la LHI
- Améliorer le traitement des situations d'habitat dégradé
- Assurer une évaluation des actions du PDLHI
- Pacte départemental :



Action 3.1 : Deux nouveaux outils d'observation (observatoire de l'habitat et observatoire du SIAO) pour une meilleure connaissance des besoins.

Action 3.2 : Une coordination des bailleurs sociaux pour traiter des sujets d'intérêt commun

Action 4.2 : Des logements adaptés aux jeunes alternants et aux jeunes actifs

Action 4.4 : Une coordination efficace pour les cas complexes

- Pacte local des Solidarités (national):

Action 2.3 : Développer le "Aller vers" – Prévention des expulsions locatives

Action 2.4 : Mettre en place un dispositif d'accompagnement global "Le SAS logement" autour d'un public en situation de fragilité en vue de faciliter et pérenniser leur accès au logement

Action 2.5 : Soutenir une équipe mobile dédiée à l'accompagnement vers le logement des personnes vieillissantes ou en difficulté



Action 3.1 : Renforcer la prestation de service pour réaliser des diagnostics socio-techniques au domicile des personnes et mettre en œuvre des actions de sobriété énergétiques ou de meilleure maîtrise de l'eau.

- Loi "Anti-squat" ou Kasbarian du 27 juillet 2023 est un texte qui est venu adopter une série de dispositions visant à mieux protéger le logement contre l'occupation illicite. Une partie des articles permettent de mieux réprimer le squat et favorise l'expulsion
- Loi Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'exclusion (Loi Molle) du 25 mars 2009
- L'article 68 de la loi Molle a pour objectif de préciser la règle relative à la prise en charge par les Conseils départementaux des femmes enceintes et/ou avec enfants de moins de 3 ans, en Centres d'hébergement et de réinsertion Sociale (CHRS). Si l'Etat en application du CASF assume la charge, au titre de l'aide sociale, des familles sollicitant un accueil en CHRS, le Département a quant à lui, des compétences spécifiques au titre de l'aide sociale à l'enfance (ASE). Le service de l'ASE doit selon les termes de l'article L.221-2, "disposer de structures d'accueil pour les femmes enceintes et les mères avec leurs enfants". Il est par ailleurs précisé à l'article L.222-5, que sont pris en charge par l'ASE "les femmes enceintes et mères isolées avec leurs enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique".

- SDAGDV : Schéma départemental d'accueil des Gens du Voyage : 17 fiches actions ont été élaborées et regroupées en 3 axes :

Les aires d'accueil permanentes et les aires de grands passage

Répondre aux besoins d'habitat adapté des personnes issues de la communauté des Gens du Voyage

L'accompagnement social et la Communication

- Le Fond Solidarité Habitat (FSH), nommé ainsi dans le Département de l'Eure est plus communément appelé Fond Solidarité Logement (FSL) dans les autres Départements. Le règlement intérieur du FSH se décline en 2 grands axes :
- L'accès au logement : L'aide a pour but de faciliter l'entrée dans un logement locatif en permettant de financer une partie des premières dépenses liées à l'accès.
- Le maintien dans le logement : Les aides accordées ont pour objet de permettre aux personnes et familles de se maintenir dans le logement dont elles ont l'usage, la propriété ou la jouissance alors qu'elles se sont trouvées de façon momentanée dans l'impossibilité d'assumer leurs obligations relatives au paiement du loyer et des charges locatives et/ou des charges de copropriétés dégradées.



Le Pacte des solidarités de l'Eure a des enjeux majeurs dans ce domaine :

- La lutte contre la précarité dans le logement ainsi que la précarité énergétique
- Le renforcement de la coordination entre les acteurs
- La prévention des expulsions
- Le soutien aux victimes de violences conjugales et l'observations

Cette volonté politique départementale est également confortée par le "Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées" qui définit, dans chaque département, la stratégie locale et les orientations assurant le droit au logement. Il coordonne les actions visant à répondre aux besoins des personnes précaires sans logement, vivant dans des conditions dégradées d'habitat ou risquant de perdre leur logement tout en cherchant des solutions pour ceux qui ne peuvent le faire par leurs propres moyens.

Objectifs :

- Soutenir et fluidifier les parcours vers le logement et/ou l'hébergement dans une logique de "Logement d'abord"
- Poursuivre et renforcer l'action de prévention des expulsions locatives
- Poursuivre et rendre visible l'action de lutte contre l'habitat dégradé
- Conforter et développer des outils adaptés au publics du plan
- Organiser une stratégie de communication et de formation continue (Transversal)

Actions proposées :

- Accompagner le déploiement du logement d'abord
- Renforcer la coordination des bailleurs sur des sujets d'intérêt commun afin de fluidifier les parcours
- Faire du parc réservataire un levier des parcours des personnes en situations de vulnérabilité
- Des logements adaptés aux jeunes alternants
- Déployer des réponses adaptées aux besoins spécifiques des gens du voyage
- Conforter le dispositif d'accompagnement spécifique Bail Glissant
- Mettre en place un dispositif d'accompagnement global "sas logement" pour les publics en sortie d'hébergement en vue de pérenniser leur accès au logement
- Soutenir une équipe mobile pluridisciplinaire (sanitaire et social) dédiée à l'accompagnement des personnes vieillissantes ou en difficulté
- Déployer de nouvelles propositions de logement au service des publics en vulnérabilité via le parc privé
- Faire évoluer nos modalités d'intervention pour les situations dites "complexes"
- Déployer une véritable identité pour que le service logement de la DIAS puisse assurer sa fonction de transversalité et de facilitateur dans le traitement des sujets communs avec les directions de la DS et les autres délégations.
- Des outils d'observation pour une meilleure connaissance des publics et de leur besoin en matière de logement



- Développer le "aller vers" : prévention des expulsions locatives
- Rendre plus accessible les signalements d'habitat dégradé et faciliter le curatif
- Lutter contre la précarité énergétique en renforçant la prestation de service pour réaliser des diagnostics sociotechniques au domicile dans le cadre de la sobriété énergétique

L'offre de service :

Pour les eurois : réduire la précarité dans le logement et proposer des actions efficaces et innovantes. Proposer une palette d'accompagnement répondant aux besoins de publics spécifiques pour fluidifier les parcours dans une logique "d'aller vers" mais également de développement du pouvoir d'agir.

Pour les professionnels internes : faciliter leur intervention auprès du public en rendant plus lisibles les dispositifs et outils interne/ externe à leur disposition. Il s'agira également de d'être en lien étroit avec les territoires pour transmettre et recueillir les informations du terrain afin de renforcer la politique logement du Département.

Pour les partenaires/écosystème : Les partenaires sont variés et la thématique logement très transversale, cela va nécessiter une coordination départementale de la politique logement. Des collaborations à renforcer, à développer et des rituels de collaboration à instaurer. Beaucoup de liens sont déjà noués avec les partenaires et les directions métiers, la finalisation des recrutements au sein du service logement sera un des leviers pour cette coordination.

A noter que la démarche d'animation de communauté se retrouvera également dans l'animation des partenaires au niveau départemental, en lien avec l'animation du PDALHPD.

La communauté métier du logement :

- 1 temps avec les cadres interdisciplinaires des territoires : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité
- 1 temps avec les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité, une fois que cela aura été validé par les cadres des territoires
- 1 webinaire mensuel : accessible à tous les professionnels de la DS souhaitant échanger sur des retours d'expériences





III/ Le service prévention, protection familiale

Les enjeux du service

La famille, souvent perçue comme un havre de paix, peut parfois se transformer en un lieu de souffrance et de violence. Les violences intra familiales touchent des milliers de personnes chaque année, notamment, des femmes, des enfants et des personnes âgées, fragilisant ainsi le tissu social et émotionnel de notre société.

Donner à voir aux jeunes générations qu'elles ont du potentiel, leur donner les clefs d'une pensée libre et indépendante, c'est leur donner la perspective d'un avenir citoyen, professionnel, des liens au niveau social et familial.

Accompagner des victimes de violences pour leur permettre de sortir de la spirale infernale dans laquelle elles sont enfermées c'est également leur donner la perspective d'un avenir où elles pourront décider, ne plus subir.

Protéger les plus vulnérables, c'est leur redonner de la dignité, leur éviter de devenir des victimes.

Ce travail de prévention et de protection s'adresse à toute personne en situation de vulnérabilité, qu'elle soit jeune, âgée, handicapée et peu importe son genre.

Permettre à chacun de trouver sa place dans la société c'est éviter la reproduction de la pauvreté.

Partie 1 : Violence Conjugales

Les textes de référence: législatif + schéma, plan

- Code pénal : Il contient des dispositions relatives aux violences physiques et psychologiques, avec des articles spécifiques sur les violences conjugales (articles 222-6 et suivants).
- Loi du 9 juillet 2010 : Elle a renforcé la lutte contre les violences au sein du couple et a introduit des mesures comme l'ordonnance de protection.
- Loi du 3 août 2018« relative à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes » : Elle renforce les mesures de protection pour les victimes de violences conjugales, notamment par des dispositions sur les téléphones grave danger.





- Loi du 30 juillet 2020 : Cette loi vise à renforcer l'accueil et la prise en charge des victimes de violences conjugales, ainsi que la prévention.
- Loi du 24 mars 2022: Élargit le champ des victimes et simplifie les procédures d'accès aux ordonnances de protection.

Ces textes sont complétés par des stratégies départementales et des plans d'action qui visent à sensibiliser, prévenir et sanctionner la violence conjugale.

- Pacte départemental :

Action 4.3: Un soutien départemental aux logements de répit pour les victimes de violences conjugales

Objectifs :

- Améliorer l'accompagnement des victimes de violences intrafamiliales sur l'ensemble du territoire.
- Renforcer les dispositifs d'accueil et d'accompagnement des victimes.
- Impliquer les acteurs locaux dans la lutte contre les violences faites aux femmes.

Actions proposées :

- Répondre aux besoins des personnes victimes de violences intrafamiliales en renforçant l'accès aux structures d'accueil temporaires pour les victimes et leurs enfants (identification de toutes les offres sur le territoire, déploiement du SAS de répit dans les collèges)
- Structuration de l'équipe d'ISCG : mise en place d'un interlocuteur privilégié pour les forces de l'ordre et les partenaires grâce à l'arrivée du responsable de service ; soutien technique, opérationnel et écoute active envers l'équipe des ISCG (...)
- Offrir un soutien technique aux équipes internes pour les sécuriser par rapport à leur action
- Accompagner un déploiement du DPA spécifique aux situations de protection
- Collaboration avec les services de proximités des territoires : mettre en place des sessions d'informations sur les missions des ISCG pour les travailleurs sociaux, les forces de l'ordre et les partenaires afin de mieux identifier et soutenir les victimes.
- Participer à une structuration efficiente du réseau de collaboration avec les partenaires locaux et départementaux œuvrant pour la protection des victimes (cellule VIF, réseaux VIF ...)
- Déployer des actions collectives (en lien avec les territoires si possible)





Partie 2 : Personnes Vulnérables

Les textes de référence: législatif + schéma, plan

- Code civil : Plusieurs articles du Code civil traitent de la protection des majeurs, notamment les articles 425 à 432 qui définissent les régimes de protection juridique (tutelle, curatelle). Ces articles visent à protéger les personnes qui ne peuvent pas, en raison d'une altération de leurs facultés mentales, protéger elles-mêmes leurs intérêts.
- Loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 : Cette loi a modernisé et simplifié le régime de protection des majeurs. Elle a introduit des dispositions visant à renforcer les droits des personnes protégées et à favoriser leur autonomie.
- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 (Loi pour une République numérique) : Elle a renforcé les droits des personnes en situation de vulnérabilité numérique, notamment en matière d'accès aux services en ligne.
- Code de l'action sociale et des familles : Ce code regroupe diverses dispositions relatives à la protection des personnes vulnérables, notamment en ce qui concerne les mesures de protection pour les mineurs (articles L221-1 et suivants).
- Loi n° 2019-1148 du 24 octobre 2019 relative à la réforme de la protection des personnes vulnérables : Cette loi vise à renforcer la protection des majeurs, à simplifier la procédure de mise sous protection et à garantir un meilleur respect des droits des personnes protégées.
- Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (2006) : Bien qu'il ne s'agisse pas d'un texte législatif français, cette convention a été ratifiée par la France et influence les politiques publiques en matière de protection des personnes vulnérables, en promouvant leur autonomie et leur inclusion.

Ces textes mettent l'accent sur la nécessité de protéger les droits des personnes vulnérables tout en respectant leur dignité et en favorisant leur autonomie.

Objectifs :

- Identifier et soutenir les personnes en situation de vulnérabilité.
- Eviter les signalements "parapluies" qui embolissent l'écosystème.
- Favoriser l'accès aux droits et aux services sociaux.

Actions proposées :

- Diagnostics de besoins : réaliser des diagnostics de besoins pour mieux comprendre les problématiques rencontrées par les personnes vulnérables.
- Restructurer l'activité de la cellule afin d'y intégrer les signalements du SDIS et déployer de nouveaux process avec la DAS
- Renforcer la collaboration avec les partenaires locaux et départementaux œuvrant pour la protection des personnes vulnérables (cellule personnes vulnérables ...)



- Mise en place de dispositifs de soutien : Renforcer les services sociaux existants pour offrir un accompagnement personnalisé et adapté (sécuriser les professionnels, DPA ...)
- Améliorer la connaissance des publics signalés à la cellule personnes vulnérables et déployer des actions de prévention
- Accompagner les équipes sur la montée en compétences des écrits signalements.

Partie 3 : Prévention Spécialisée

La prévention spécialisée est un dispositif en France qui a pour but d'accompagner et d'aider les jeunes en difficulté, en mettant en place des actions préventives pour leur donner les moyens de s'insérer socialement et professionnellement. Son action s'inscrit donc dans le cadre de politiques publiques de protection de l'enfance, mais est également en lien avec la politique de la ville, sur des actions d'animation de quartier mais également des questions de sécurité. Le département a fait le choix d'externaliser cette mission. La DIAS est donc en charge de superviser l'activité du ou des prestataires est de s'assurer que les liens se font avec les directions ressources telles que la DEF, la DIE au besoin.

Les textes de référence: législatif + schéma, plan

Les textes législatifs qui encadrent la prévention spécialisée reposent principalement sur le Code de l'Action Sociale et des Familles, ainsi que sur d'autres lois et décrets.

Voici quelques-uns des principaux textes législatifs :

- Code de l'Action Sociale et des Familles articles 1-121-2: Ce code définit les missions des services de prévention spécialisée, qui incluent l'accueil, l'écoute, l'accompagnement et la protection des jeunes en difficulté.
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 : Cette loi relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale, souligne l'importance de l'accès aux droits pour tous et favorise l'insertion sociale.
- Loi n° 2016-731 du 3 juin 2016 : Cette loi relative à la prévention et à la protection de l'enfance renforce les dispositifs de soutien et d'accompagnement envers les jeunes en difficulté.





Objectifs :

- Déployer une ou des équipes de prévention spécialisée sur les villes d'Evreux, Louviers/Val de Reuil et Vernon.
- Prévenir les risques de marginalisation des jeunes et des familles en difficulté.
- Promouvoir l'éducation, la culture et l'intégration sociale.

Actions proposées :

- Appel à projet auprès des structures prévention spécialisée pour permettre des réponses par secteur (Evreux, Louviers, Val de Reuil, Vernon).
- Valoriser l'action du département en la matière auprès des partenaires afin de favoriser la mise en réseau des acteurs locaux et de nouvelles collaborations : renforcer les partenariats entre les écoles, les associations et les services sociaux pour une approche coordonnée (ex du CLSPD ...).
- Mettre en place des mesures d'impact de leur action.
- Engagement communautaire : encourager l'implication des citoyens dans des actions de soutien aux familles en difficulté (ex : expos 9-13 ans PJJ dans les collèges ...) en déployant des actions au sein des collèges avec les services de préventions spécialisés et les équipes du CD et permettre l'implication des parents.

L'offre de service :

Pour les eurois: Permettre d'avoir une vie autonome, dans un cercle familial et social sécurisé

Pour les professionnels internes: Les publics victimes ou en très grande vulnérabilité nécessite d'activer des outils d'accompagnement spécifique alliant le sanitaire, le social, le pénal, le juridique. Les professionnels du département traitant toute forme de vulnérabilité, à tout âge, doivent avoir toutes les connaissances indispensables pour que leur travail d'accompagnement, ou d'accueil soit facilité.

Pour les partenaires/écosystème : De la même façon, la connaissance des acteurs, de leurs enjeux, de leurs axes d'intervention facilitera la réponse à mobiliser pour ces publics. Cela doit également éviter la mobilisation de nombreuses instances pour peu d'impact pour le public

La communauté métier du service prévention protection:

- 1 temps avec les cadres interdisciplinaires des territoires : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité
- 1 temps avec les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité, une fois que cela aura été validé par les cadres des territoires
- 1 webinaire mensuel : accessible à tous les professionnels de la DS souhaitant échanger sur des retours d'expériences



Partie 4 : Prévention de la radicalisation

La lutte contre la radicalisation est un enjeu majeur pour de nombreux pays, notamment dans le contexte de la sécurité nationale et de la protection des valeurs républicaines. L'objectif est de prévenir le fait que des individus, en particulier des jeunes, ne soient attirés par des idéologies extrêmes, que ce soit par le biais de mouvements terroristes, sectaires ou d'autres formes de radicalisation.

Dans notre département, le processus de signalement était qualifié de satisfaisant mais la prise en charge des personnes signalées et évaluées paraissait le point faible. C'est pourquoi, en 2018 a été créé le GIP "centre ressource prévention de la radicalisation" avec comme enjeu : la mobilisation des acteurs de terrain (élus et travailleurs sociaux) sur le repérage des situations, le développement d'une culture commune et de la connaissance autour du phénomène de radicalisation, des professionnels et du public, l'amélioration de l'évaluation et de la prise en charge des jeunes en voie de radicalisation et de leur famille.

Les textes de référence: législatif + schéma, plan

La radicalisation est un sujet complexe et sensible, abordé par divers textes législatifs selon les pays. En France, par exemple, plusieurs lois ont été adoptées pour lutter contre la radicalisation et le terrorisme.

- Loi n° 2015-1501 du 20 novembre 2015 - Cette loi renforce la lutte contre le terrorisme et la radicalisation en introduisant des mesures de surveillance et de prévention.
- Loi n° 2016-987 du 21 juillet 2016 - Relative à la lutte contre le terrorisme et au renseignement, cette loi élargit les pouvoirs des forces de l'ordre et introduit des mesures pour prévenir la radicalisation, notamment en milieu scolaire et associatif.
- Stratégie nationale de prévention de la radicalisation (2018) - Bien que ce ne soit pas un texte législatif, cette stratégie a pour but de fédérer les actions des différentes administrations et des acteurs de la société civile pour prévenir la radicalisation.
- Plan national de lutte contre la radicalisation (2021) - Ce plan présente des mesures concrètes et des recommandations pour lutter contre la radicalisation à tous les niveaux, incluant l'éducation et les services sociaux.
- La convention constitutive du GIP " centre ressources prévention de la radicalisation".

Ces textes reflètent une volonté législative de traiter la question de la radicalisation de manière préventive et répressive, en impliquant différents acteurs de la société, y compris les écoles, les associations, les collectivités locales et départementales.



Objectifs :

- Prévenir la radicalisation des jeunes et des familles.
- Sensibiliser la population sur les enjeux de la radicalisation.

Actions proposées :

- Sensibilisation et formation : Proposer des formations aux professionnels et aux élus sur les signes de radicalisation et les démarches à suivre.
- Déployer des actions de prévention spécifiques en direction des collégiens concernant la citoyenneté, la laïcité et la tolérance.
- Coordonner avec les directions du département (DEF, DIE, DAS, Direction des collèges, Jeunesse et sport), l'État, l'Education Nationale, la CAF des actions concertées de prévention en direction de nouveaux publics tels que les centres sociaux, les clubs sportifs, les associations intervenant dans le champ du Handicap, de l'insertion, de la précarité, les écoles primaires ...

L'offre de service :

Elle vise avant tout à délivrer des actions d'informations adaptées, en direction des professionnels, des eurois, de l'écosystème.

IV/ Service de l'Inclusion et du Développement du Pouvoir d'Agir

Partie 1 : La méthodologie en travail social : le développement du pouvoir d'agir

Le développement du pouvoir d'agir vise à renforcer la capacité des personnes à identifier et à résoudre leurs difficultés. Il s'agit donc de s'appuyer sur leurs compétences, pour les aider à prendre le contrôle de leur vie et de leur environnement. Cette approche peut être rendue complexe dans un contexte où les logiques des dispositifs priment, pour autant elle devra être au cœur de notre action et au cœur de notre méthodologie d'intervention en matière d'action sociale.

Environnement réglementaire:

- CASF article L.451-1, Les formations sociales contribuent à la qualification et à la promotion des professionnels et des personnels salariés et non-salariés engagés dans la lutte contre les exclusions et contre la maltraitance, dans la prévention et la compensation de la perte d'autonomie, des handicaps ou des inadaptations, dans la prévention de la prostitution et l'identification des situations de prostitution, de proxénétisme et de traite des êtres humains et dans la promotion du droit au logement, de la cohésion sociale et du développement social.
- CASF article D142-1.1 le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté.



- Action sociale: voir si dans la DS: CASF L 116-1: L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.
- Pacte départemental:
Fiche action 4.4 " Elaborer un Référentiel de l'accompagnement".

Enjeux :

L'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités (DPA-PC) s'enracine dans le processus d'empowerment. Tous deux visent à ce que les personnes aient une plus grande maîtrise sur leur vie, leurs actions, leur environnement.

Le département a initié des formations visant à appliquer une méthode d'intervention basée sur le Développement du Pouvoir d'Agir depuis plusieurs années.

Mais le déploiement du DPA est une transformation qui nécessite l'engagement de tous les acteurs du travail social. Cela implique une adaptation des pratiques, des outils, des mentalités et inévitablement un changement de regard. Il est essentiel de créer un environnement favorable à l'adoption du DPA, en s'appuyant sur la collaboration entre les équipes, les directions, et les instances décisionnaires.

L'un des enjeux pour les professionnels du département est de les mettre dans une situation de travail moins stressante, en leur permettant de retrouver du sens comme ils ont pu le mentionner dans les travaux de la territorialisation.

Le cadre en charge de la méthodologie du travail social sera une personne ressource, et l'interlocuteur privilégié des professionnels de terrain, des cadres en charge de la gestion de ces équipes, des directeurs, de la DRH.

Dans ce contexte, l'accueil de stagiaire est un enjeu pour la collectivité. La question de l'attractivité des métiers du social sera au cœur de l'action de ce service en lien avec les territoires, en vue de pouvoir développer une marque employeur innovante et impactante.



Les actions :

- Recueillir le retour d'expérience des agents ayant été formés à cette approche afin d'élaborer une stratégie qui permette d'emmener le plus grand nombre de professionnels.
- Déployer une task Force des ambassadeurs du DPA
- Mise en place d'un plan de formations spécifiques à chaque corps de professionnels:
 - Aux professionnels de l'accompagnement
 - Aux encadrants
 - Aux directeurs, direction générale, élus
- Encourager la mise en place de groupes d'échanges de pratiques afin de partager les expériences, de mutualiser les ressources et de créer un réseau de soutien.
- Recréer et conforter les relations avec les écoles en facilitant la participation des professionnels aux instances de travail.
- Faciliter l'accueil de stagiaires.
- Favoriser la participation des personnes accompagnées à l'évolution des politiques publiques.
- Déployer une communauté interdépartementale du DPA en organisant un séminaire interdépartemental : l'impact du DPA sur les parcours des personnes, sur les professionnels de l'accompagnement.

Partie 2 : L'inclusion

Les actions traitant de l'inclusion doivent permettre aux personnes en situation de vulnérabilité ou en risque de l'être, de favoriser leur insertion sociale et professionnelle tout en développant leur pouvoir d'agir pour atteindre des objectifs de re automatisation. Le service inclusion aura en charge la mise en place d'actions identifiées comme des freins majeurs pour la majorité des personnes en situation de vulnérabilité ou en risque de l'être :

- La mobilité
- La lutte contre l'illettrisme
- La lutte contre l'illectronisme
- Et au-delà des vulnérabilités

La mobilité inclusive :

Les freins à la mobilité au titre de l'insertion sociale et professionnelle ont été identifiés lors des Assises des Solidarités et sont pris en compte dans les actions du Pacte départemental des solidarités et dans le Pacte national des solidarités signé avec l'Etat. L'enjeu est donc déterminant au titre de l'insertion mais aussi au titre de la lutte contre l'isolement de certains de nos publics en particulier en milieu rural. Le département doit se doter d'une stratégie efficace en matière de mobilité inclusive pour nos publics prioritaires afin de permettre le retour à l'emploi, le maintien en emploi, les démarches d'insertion au sens large (santé, de formation, lien social etc...)



Les textes de référence: législatif + schéma, plan

La loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (LOM) a notamment pour objectif de couvrir l'ensemble du territoire national par une autorité organisatrice de la mobilité (AOM) locale. Les 13 EPCI du territoire ont pris la compétence AOM et doivent établir des plans de mobilité simplifié. Les départements ont toute légitimité de par cette loi et ses compétences en matière de social, à agir sur la mobilité inclusive en lien avec la EPCI.

Pacte Départemental:

Action 3.1 "La levée des obstacles à la mobilité"

Pacte Local des Solidarités (national):

Action 3.3 "coordonner les actions mobilité au profit du parcours"



Objectifs :

Les opérateurs historiques de la mobilité (IFAIR, EURE Mobilité, Wimoov, ACCES, ADS Insertion, MJC d'Evreux, familles rurales...) sont financés depuis de nombreuses années par le département au titre de l'insertion et de l'aide à l'autonomie des seniors. Pour les bénéficiaires du RSA, des diagnostics mobilités ont été réalisés et ont permis de mesurer et de qualifier les freins à la mobilité et les accompagner si nécessaire vers une mobilité plus autonome en proposant des solutions sur mesure. Mais dans ce contexte il n'existe pas de coordination des acteurs et des actions de mobilité inclusive, un des enjeux est donc d'avoir un professionnel identifié comme coordinateur mobilité et l'interlocuteur des partenaires et des territoires facilitera le travail des professionnels. Il s'agira de garantir le parcours de mobilité des eurois ayant des difficultés dans ce domaine en faisant connaître l'offre de service et en s'assurant de sa bonne mobilisation.

Par ailleurs, il y a un enjeu d'identification des zones peu ou pas pourvues en matière d'offres.

Actions :

Dans ce contexte, il est envisagé la mise en place d'une plateforme pour coordonner les acteurs et les actions de mobilité inclusive gérée par le Département qui visera:

- L'accompagnement vers une mobilité plus autonome des personnes en situation de fragilité sociale, au travers d'un diagnostic, des formations, un suivi (parcours mobilité).
- Recruter un coordinateur "mobilité" afin de mettre en réseau des opérateurs porteurs de solutions de mobilité et de valoriser leur offre : transports publics, privés, associatifs.
- La mise à disposition de solutions complémentaires.
- Le déploiement d'actions de conseils qui accompagneront ces publics sur les territoires en créant "un pool de conseillers mobilité" en lien avec les territoires (EPCI et unités d'actions sociales sur les territoires). L'accompagnement permettra de prodiguer des diagnostics et de mobiliser des ateliers. Le coordinateur pourra animer ces professionnels.



Selon les arbitrages stratégie 2025/2028

- A apporter de l'aide en ingénierie aux opérateurs pour développer des actions notamment autour de l'obtention du permis de conduire et la mise à disposition de solutions complémentaires lorsque des besoins non couverts sont recensés en fonction des besoins identifiés sur les territoires.
- A lancer un Plan d'Action en faveur de la Mobilité Solidaire (P.A.M.S) à titre expérimental avec la Région.

Présentation de l'offre de service :

Pour les eurois: Il s'agit de faciliter la connaissance de l'offre de service aux eurois qui en ont besoin et de leur en faciliter l'accès que ce soit en terme de conseil à la mobilité, location de véhicules etc.

Pour les professionnels : Permettre aux professionnels d'évaluer le besoin précis en terme de mobilité des usagers et avoir la connaissance des outils mobilisables (via des outils telle que la cartographie interactive) afin de permettre aux personnes la mise en place effective de solutions.

Pour les partenaires de l'écosystème : Répondre à la fois à un besoin de coordination de l'ensemble des acteurs et faire en sorte que chacun soit dans un rapport "gagnant gagnant" et non plus conflictuel afin de déployer des solutions au regard des besoins et capter des aides pour cofinancer des actions en faveur du public. Un enjeu de maillage territorial existe afin de ne plus avoir de "zones blanches".

La lutte contre l'illectronisme

Ne pas être en capacité d'utiliser les outils du numérique peut endiguer l'accès à ses droits, complexifier ses liens avec ses enfants etc., il est donc important de mettre en place des actions permettant d'éviter à ses personnes de se mettre en risque de vulnérabilité.

Les textes de référence: législatif + schéma, plan

La circulaire du 28 juillet 2023 qui a pour ambition de déployer l'axe 1 de « France Numérique Ensemble » : territorialiser la politique d'inclusion numérique et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fond ingénierie dédié.

Pacte Départemental: Action 3.3 "Des remèdes à l'illettrisme et à l'illectronisme3.





Objectifs :

Le département devait se doter d'une stratégie en matière d'inclusion numérique. La démarche France Numérique Ensemble 2023/2027 a permis de mettre en place une stratégie d'inclusion numérique sur le territoire de l'Eure en copilotage avec l'Etat et de réussir la coordination des acteurs et des actions engagées sur les territoires pour permettre aux personnes en fracture numérique de trouver l'aide nécessaire dans leurs démarches administratives du quotidien face à la dématérialisation des services. Il est de plus devenu indispensable d'équilibrer et de développer l'offre existante sur territoire et la rendre lisible. Les enjeux sont donc autour de la mise en place d'un réseau de partenaires coordonné pour un maillage territorial efficient, d'une adaptation de l'offre aux besoins du territoire et favoriser l'autonomie des usagers et la facilitation de l'accès à un équipement numérique.

Actions :

- Réaliser une cartographie des lieux et l'offre d'inclusion numérique.
- Coordonner un maillage territorial efficient des partenaires "acteurs de l'inclusion numérique" territorial.
- Renforcer la lisibilité et la communication de l'offre.
- Créer un parcours de la personne, en prenant en compte ses spécificités: de l'évaluation du besoin à la mobilisation des services (soutien à l'équipement, atelier réparation etc.).
- Faciliter l'accès aux équipements numériques en libre accès en corrélation avec les besoins du territoire.
- Assurer une meilleure information-formation des conseillers et cadrer leur périmètre d'intervention.
- Concourir à l'étude concernant la création d'une filière locale de reconditionnement de matériel informatique.

Présentation de l'offre de service :

Pour les eurois : Offrir une lisibilité de l'offre et un service équitable et adaptée sur les territoires. Ce type de service va augmenter le pouvoir d'agir des eurois puisqu'il s'agit d'accompagner vers le changement (transition numérique) et à ce titre les rendre plus autonomes dans leurs démarches notamment administratives (accès aux droits) ou tout autre besoin en lien avec l'usage du numérique.

Pour les professionnels : Permettre aux professionnels de se connaître, d'échanger et d'harmoniser certaines pratiques lors du premier accueil par exemple. Avoir à leur disposition une cartographie des lieux d'inclusion numérique pour orienter correctement les personnes en demande.

Pour les partenaires de l'écosystème : La feuille de route sera signée par les 13 EPCI et les partenaires de grands organismes (la CPAM, la CAF, la Poste, France Travail ...) : elle donne à travers 3 grands axes le déploiement d'actions à mettre en place en concertation sur la période 2024-2027. La coordination des conseillers numériques par le Département va permettre une articulation efficiente sur les territoires.



L'illettrisme :

La lecture a été déclarée Grande cause nationale 2021-2022. L'illettrisme concerne les personnes qui, après avoir été scolarisées, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture et de l'écriture pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. Il convient de ne pas assimiler illettrisme et immigration : on parle bien d'individus ayant suivi une scolarité en français depuis l'âge de 5 ans.

Aujourd'hui la France métropolitaine compte 7 % d'adultes illettrés (âgés de 18 à 65 ans). La moitié des 2,5 millions de personnes concernées occupent un emploi, ont plus de 45 ans et vivent dans des zones faiblement peuplées. L'illettrisme concerne 60,5 % d'hommes et 39,5 % de femmes.

La Normandie est la 2ème région métropolitaine -après les Hauts-de-France- où on dénombre le plus de personnes en situation d'illettrisme.

L'Eure, un territoire très concerné :

Le taux d'illettrisme chez les adultes reste élevé dans l'Eure puisqu'il atteint 8 % (5 % en Ile-de-France), soit un point supérieur à la moyenne nationale.

L'Eure est le département normand qui compte le plus fort taux de personnes illettrées. Alors que l'école est obligatoire jusqu'à 16 ans, on dénombre 4,9 % de jeunes de 17 ans en situation d'illettrisme, selon les statistiques annuelles de la Journée défense et citoyenneté. 17 % des jeunes eurois éprouvent de graves difficultés de lecture ou de compréhension d'un texte.

Les textes de référence: législatif + schéma, plan

Pacte Départemental:

Action 3.3 "Des remèdes à l'illettrisme et à l'illectronisme"

Les actions:

- Déployer des actions de sensibilisation à la détection de l'illettrisme.
- Déployer les informations de promotion des actions de lutte contre l'illettrisme au sein de toutes les directions du département





Partie 3: Aller au-delà des vulnérabilités

S'appuyer sur des enjeux ouverts à toute la population tels que l'égalité homme/ femme, l'accès à la culture, au sport et au bien manger pour tous, et la fraternité concoure à rappeler que la question des vulnérabilités est affaire de tous: nous pouvons tous basculer, et nous pouvons tous en sortir.

Ainsi, la fraternité permet de promouvoir l'acte de s'engager, de pratiquer la fraternité, de créer du lien social à travers des actions de sensibilisations auprès des Eurois.

Les textes de référence

La loi du N° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité femmes-hommes oblige le Département à élaborer un rapport de situation annuel sur la politique de ressources humaines (égalité professionnelle entre les femmes et les hommes agents de la collectivité) et sur les politiques publiques en faveur des droits des femmes et de l'égalité femmes-hommes, auprès des habitantes et habitants du territoire.

Pacte Départemental:

Action 5.2 " Bien manger dans l'Eure

Pacte Local des Solidarités (national):

Action: 3.2 " Développer des actions Bien manger"

Action 3.4 "Une reconnaissance de l'engagement citoyen"

Les actions :

- Favoriser l'éducation alimentaire et promouvoir le réseau des producteurs locaux, en favorisant Déploiement d'actions visant le bien "manger" pas cher.
- Concourir aux travaux conduits par la DT sur le déploiement d'une stratégie départementale du Bien Manger.
- Eveiller ou renforcer l'intérêt des jeunes de collège pour la culture en milieu urbain et rural.
- Faciliter l'accès aux actions culturelles et sportives mises en place sur le territoire pour tous les publics de la DS.
- Promouvoir et reconnaître l'engagement en déployant des actions phares lors des journées du bénévolat et de la fraternité.
- Valoriser les engagements des personnes bénévoles.
- Créer des espaces de partage entre bénévoles, les bénévoles parlent aux bénévoles.
- Créer une interface départementale de mise en relation des bénévoles et associations.
- Réécriture du rapport égalité hommes/femmes avec une mise en exergue des actions portées par les directions.



La communauté métier du service inclusion :

- 1 temps avec les cadres interdisciplinaires des territoires : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité
- 1 temps avec les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité, une fois que cela aura été validé par les cadres des territoires
- 1 webinaire bimensuel : accessible à tous les professionnels de la DS souhaitant échanger sur des retours d'expérience

V/ Fonctionnement de la DIAS

La DIAS met en place les rituels managériaux ainsi que les outils de reporting conformément à ceux de la Délégation.

Le retroplanning type de cette organisation est donc le suivant:

- 1 réunion de direction bi mensuelle d'1h30 en présentiel.
- 1 comité interdisciplinaire bi mensuel d'1h30 en présentiel.
- 1 séminaire de travail de 3 heures par semestre en présentiel.
- Des rdv de travail individuel hebdomadaire ou bi mensuel.

Lors des CODIR et Comité interdisciplinaire la DIAS communiquera tous les éléments d'actualité concernant ses thématiques.

La DIAS met en place des communautés métiers en vue de :

- Transmettre les informations, les outils indispensables à l'activité des professionnels en charge de l'accueil et de l'accompagnement des personnes, tant aux travailleurs sociaux qu'aux administratifs. La question de la pédagogie de cette transmission sera un enjeu important. La DIAS devra proposer des modalités innovantes afin de faciliter la bonne compréhension et la bonne application. Avec le souci d'être en cohérence avec la dynamique du développement du pouvoir d'agir. L'enjeu est de ne pas être ou paraître en contradiction avec cette méthodologie d'intervention.
- Recueillir les expériences vécues par les professionnels dans le cadre de leur activité afin de compléter les diagnostics qui ont été à l'initiative des projets déployés, en vue de proposer de les adapter, les conforter, les renforcer ou de les stopper.



Pour le service logement :

- 1 temps avec les cadres interdisciplinaires des territoires : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité
- 1 temps avec les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité, une fois que cela aura été validé par les cadres des territoires
- 1 webinaire mensuel : accessible à tous les professionnels de la DS souhaitant échanger sur des retours d'expériences

Pour le service prévention protection :

- 1 temps avec les cadres interdisciplinaires des territoires : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité
- 1 temps avec les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité, une fois que cela aura été validé par les cadres des territoires
- 1 webinaire bimensuel : accessible à tous les professionnels de la DS souhaitant échanger sur des retours d'expériences

Pour le service Inclusion DPA :

Inclusion :

- 1 temps avec les cadres interdisciplinaires des territoires : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité
- 1 temps avec les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement : au trimestre sur les points d'actualité, leurs potentiels impacts sur l'activité, une fois que cela aura été validé par les cadres des territoires
- 1 webinaire bimensuel : accessible à tous les professionnels de la DS souhaitant échanger sur des retours d'expériences

DPA :

- 1 communauté ouverte à tous les agents utilisant le DPA et aux cadres pour échanger sur leurs pratiques d'intervention : fois par mois.
- 1 communauté de cadres encadrant des agents, utilisant le DPA : 1 fois par mois

Des tableaux de bords de suivi financier ainsi que d'activité en vue de tracer l'activité et de produire les indicateurs de pilotage sont mis en place.

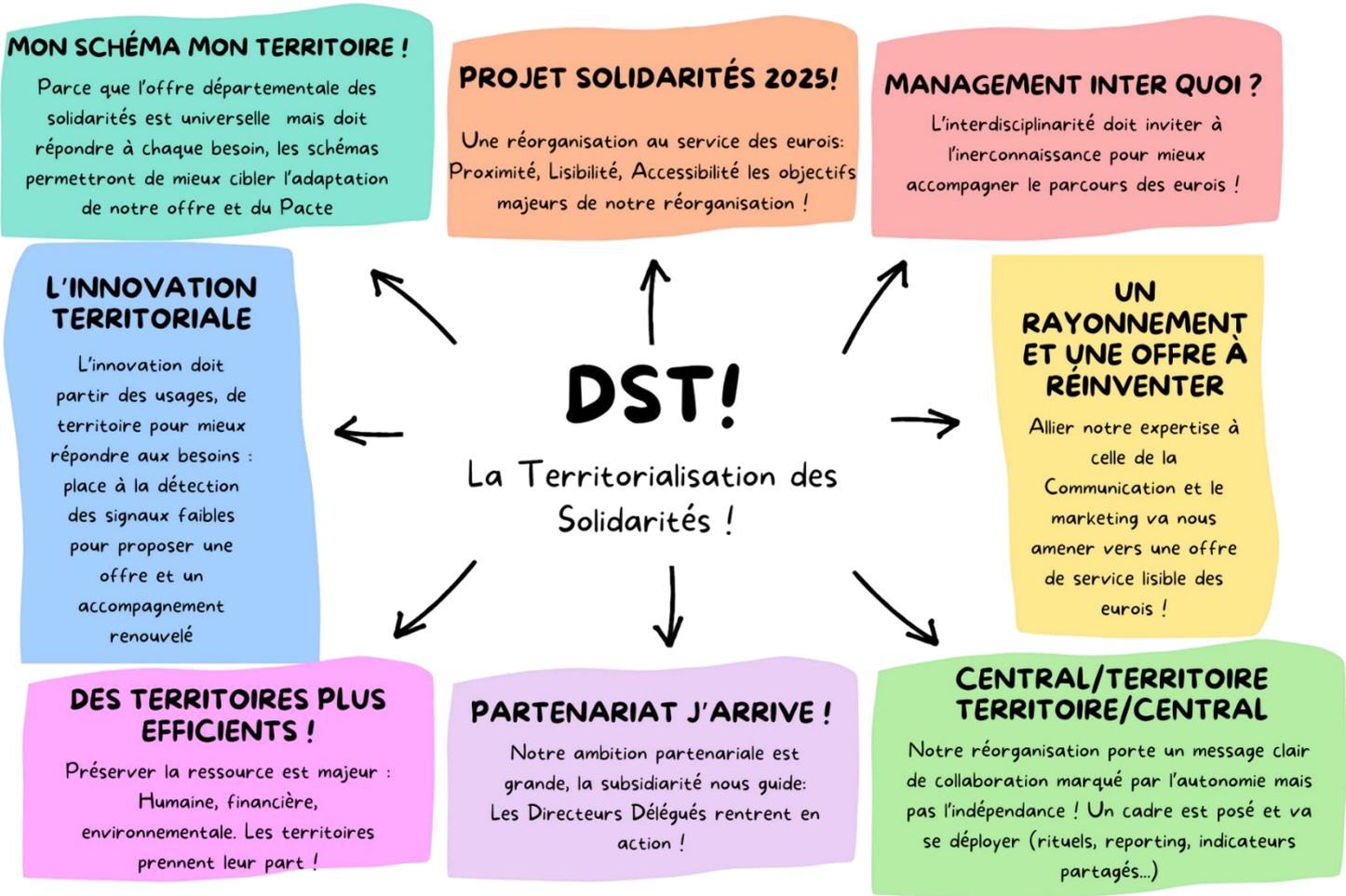
La DIAS s'engagera également dans la démarche qualité initiée par la Délégation Solidarités.



Directions Solidarités en Territoires

Orientations politiques

Une incarnation du Département au plus proche des partenaires et des territoires pour promouvoir les solidarités





Méthodologie de la construction de la feuille de route



Préambule

La réorganisation de la Direction des Territoires s'inscrit dans un cadre de transformation initié en décembre 2023, suite à des constats relevés par les Assises des Solidarités, un audit organisationnel du cabinet KPMG, et divers travaux internes.

Ces constats incluent :

- Une **méconnaissance** par la population du rôle du Département,
- Un **manque de lisibilité** de l'organisation,
- Un **travail en silo** sans vision globale,
- Un **leadership local à renforcer**,
- L'absence de **contractualisation avec les partenaires institutionnels**,
- Une **prise en compte insuffisante** des réalités territoriales,
- Des **lourdeurs administratives** freinant la réactivité et l'innovation,
- Un **découpage territorial inadapté** au regard des autres découpages administratifs des partenaires.

Sur la base de ces constats, la Direction des Territoires a construit une nouvelle vision, réorganisé ses missions et projeté une ses déploiements sur les années 2025-2028.

Chronologie de la Réorganisation (Février 2024 - Décembre 2024)

Février 2024 : Lancement – Webinaire auprès des agents

- **Objectif** : Présenter la démarche globale de réorganisation et impliquer les 396 agents des territoires dans ce processus.
- **Actions** : Lancement de la réorganisation à travers un webinaire collectif avec la direction, expliquant les étapes, les objectifs, et l'implication attendue des agents dans ce processus collaboratif et directif.

Mars - Avril 2024 : Installation des Directeurs Délégués préfigurateurs

- **Objectif** : Mettre en place une gouvernance territoriale avec la nomination des Directeurs Délégués pour chaque territoire, préfigurant la future organisation.
- **Actions** : Chaque territoire voit l'installation de Directeurs Délégués, préparant le terrain pour le diagnostic territorial et la définition des offres de service.

Avril - Mai 2024 : Ateliers territoriaux pour le diagnostic

- **Objectif** : Réaliser un diagnostic approfondi des spécificités de chaque territoire afin d'adapter l'offre de services.
- **Actions** : Organisation d'ateliers participatifs dans chaque territoire, associant les agents et les parties prenantes locales, pour analyser les besoins locaux et les vulnérabilités spécifiques.



Juin 2024 : Ateliers pour la définition de l'offre de services

- **Objectif** : Concevoir une offre de service adaptée aux réalités territoriales, basée sur les diagnostics réalisés.
- **Actions** : Sessions collaboratives pour co-construire l'offre de service avec les agents, en tenant compte des spécificités locales, des besoins identifiés, et des attentes des habitants.

Juin 2024 : Définition de la nouvelle organisation

- **Objectif** : Établir la nouvelle organisation hiérarchique et fonctionnelle des territoires.
- **Actions** : Les Directeurs Délégués travaillent à la structuration de la nouvelle organisation, avec la création de deux pôles : **Pôle Accueil/Évaluation/Prévention** et **Pôle Accompagnement**, chaque professionnel y apportant sa technicité sans polyvalence forcée.

Juillet 2024 : Expression des choix des agents

- **Objectif** : Permettre aux agents de s'exprimer quant à leur positionnement dans la nouvelle organisation.
- **Actions** : Processus de consultation pour recueillir les préférences des agents concernant leur rattachement à un pôle ou à une fonction particulière, garantissant la cohérence entre leurs compétences et les besoins du territoire.

Octobre 2024 : Lancement de la nouvelle organisation

- **Objectif** : Mettre en place la nouvelle organisation avec les pôles et le cadre d'évaluation et d'accompagnement.
- **Actions** : Déploiement de la nouvelle structure, avec un focus sur une organisation en pôles, permettant une meilleure coordination des services sociaux et une vision 360° des situations des Eurois.

Novembre 2024 : Reconfiguration des méthodes et outils de travail

- **Objectif** : Développer des outils innovants et une approche interdisciplinaire pour passer d'un travail en silo à une coopération entre métiers.
- **Actions** : Lancement des travaux sur les nouvelles méthodes, incluant des ateliers sur l'interdisciplinarité et l'optimisation des outils de travail pour encourager une meilleure coopération entre les professionnels.

Décembre 2024 : Mise en œuvre de l'interdisciplinarité

- **Objectif** : Assurer l'opérationnalisation de l'approche interdisciplinaire et de l'accompagnement global.
- **Actions** : Implémentation des nouvelles approches, avec une coordination renforcée entre les équipes et une prise en charge holistique des publics accompagnés.



Vision et objectifs de la réorganisation

Vision

La réorganisation vise à **clarifier les missions** et à proposer une offre sociale plus adaptée aux besoins des Eurois, tout en mettant en place une **organisation visible, lisible et agile**.

Le projet met l'accent sur la **qualité** des services, l'**innovation** dans les processus, et le renforcement du **pouvoir d'agir** des Eurois, qui deviennent acteurs de leur parcours d'accompagnement.

Les objectifs sont de répondre efficacement aux enjeux de vulnérabilité tout au long de la vie des habitants de l'Eure :

- **Responsabilisation territoriale** : Des territoires plus autonomes et responsables, à l'échelle des Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI).
- **Renforcement hiérarchique** : Un leadership local affirmé, avec un Directeur Délégué par territoire (8 territoires de solidarité pour 13 EPCI) représentant le Conseil Départemental auprès des partenaires du territoire.
- **Nouvelle organisation des équipes** : Basée sur la transversalité, la complémentarité et l'interdisciplinarité entre deux pôles animés par un cadre interdisciplinaire: Pôle Accueil/Évaluation/Prévention et Pôle Accompagnement.
- **Approche holistique de l'accompagnement** : Évaluation des situations avec une vision à 360°, impliquant une interdisciplinarité entre les différents professionnels.
- **Renforcement du pouvoir d'agir des Eurois** : Développer l'autonomie et la capacité des habitants à prendre en main leur parcours.

Les Principes Structurants de la Nouvelle Organisation

1. Responsabilisation des Territoires :

- Chaque territoire devient un acteur autonome avec un Directeur Délégué à sa tête, chargé d'adapter les services aux spécificités locales tout en restant dans le cadre départemental.

2. Transversalité et Interdisciplinarité :

- La nouvelle organisation encourage une collaboration accrue entre les différents métiers, en regroupant les compétences dans deux pôles distincts.

3. Évaluation holistique :

- Une approche à 360° des situations permet d'appréhender les besoins des Eurois dans leur globalité, favorisant ainsi des solutions adaptées et personnalisées.

4. Simplicité et Agilité :

- La nouvelle organisation vise à réduire les lourdeurs administratives et à favoriser des processus décisionnels plus rapides, permettant une meilleure réactivité face aux besoins des populations.



5. Renforcement du leadership local :

- Le leadership local est renforcé à tous les niveaux hiérarchiques, avec une contractualisation accrue avec les partenaires institutionnels et une gestion plus locale des ressources et priorités.

Missions de la Direction des territoires pour 2024/2028

À l'horizon 2028 et dans le cadre de la vision globale, la **Direction des Territoires** poursuivra les missions suivantes :

1. Mission de lisibilité et de visibilité de l'offre départementale

- **Clarification de l'offre de services** : La Direction des Territoires s'engage à rendre l'offre départementale accessible et compréhensible par tous les habitants. Chaque Eurois doit avoir une vision claire des services disponibles en matière de protection de l'enfance, de la parentalité, d'insertion s'agissant des bénéficiaires du RSA, d'accompagnement des personnes âgées porteuse ou non d'handicap.
- **Renforcement de la visibilité** : Des campagnes d'information et de sensibilisation seront organisées, avec une attention particulière portée aux zones rurales et isolées. Les Centres Médico-Sociaux (CMS), qui pourront être renommés pour mieux refléter leur rôle, seront modernisés et rendus plus visibles au sein des territoires.

2. Mission d'accompagnement tout au long de la vie

- **Prise en charge globale et continue** : La Direction s'engage à mettre en place des dispositifs d'accompagnement adaptés aux différentes étapes de la vie (enfance, jeunesse, âge adulte, vieillesse). Chaque Eurois doit pouvoir bénéficier d'un suivi régulier, personnalisé, et d'un accompagnement holistique intégrant l'évaluation des besoins dans leur globalité.
- **Réduction des vulnérabilités** : Un accent particulier sera mis sur la prévention des vulnérabilités sociales, économiques, et sanitaires. Les services travailleront en lien étroit avec les partenaires locaux pour identifier précocement les signes de fragilité et y apporter des réponses rapides et coordonnées.

3. Mission de développement du pouvoir d'agir

- **Empowerment des habitants** : La Direction des Territoires mettra en œuvre des dispositifs favorisant l'autonomisation des Eurois, en leur offrant les outils nécessaires pour prendre en main leur destin. Cela passe par des temps d'échange, des actions d'insertion sociale et professionnelle, ainsi que des dispositifs innovants permettant aux habitants de devenir acteurs de leur parcours.
- **Renforcement de la participation citoyenne** : L'Eurois sera au centre des décisions concernant son accompagnement, grâce à une démarche de co-construction avec les professionnels. Des espaces de dialogue seront mis en place, permettant aux habitants de contribuer activement à l'élaboration des politiques locales de solidarité. Une suite sera donnée au partenariat avec l'ODAS après qu'une note de cadrage soit rédigée et acceptée par les intéressés.



4. Mission de qualité et d'innovation dans les services

- **Amélioration continue des processus** : La qualité sera une priorité constante, avec des mécanismes d'évaluation régulière de la performance des services. Des innovations seront mises en place pour simplifier les parcours d'accompagnement, réduire les délais de réponse, et garantir une réactivité accrue face aux urgences sociales.
- **Intégration des outils numériques** : La Direction en lien avec la Direction Appui/Ressource, (DAR) mettra sur la transition numérique, en développant des solutions technologiques pour faciliter l'accès aux services, le suivi des parcours, et la coordination entre les professionnels. Les outils numériques ou d'intelligence artificielle permettront aussi d'améliorer l'efficacité administrative, libérant ainsi du temps pour un accompagnement de qualité.

5. Mission de coopération interdisciplinaire et partenariale

- **Approche interdisciplinaire** : Les professionnels des différents secteurs (social, insertion, enfance, autonomie) travailleront en interdisciplinarité pour proposer une prise en charge globale des situations. Cette approche, déjà amorcée, sera renforcée pour garantir une vision à 360° des besoins des Eurois.
- **Partenariats institutionnels renforcés** : La Direction renforcera ses collaborations avec les institutions locales. Des contrats de partenariat formalisés permettront de fluidifier les interactions et de proposer des solutions concertées pour les habitants, en s'appuyant notamment sur les EPCI et les acteurs du territoire.

6. Mission d'adaptation aux réalités territoriales

- **Territoires autonomes et responsables** : Chaque territoire bénéficiera d'une autonomie accrue, permettant une adaptation fine des services aux besoins locaux. La gouvernance locale sera confiée à des Directeurs Délégués qui coordonneront les actions et assureront une gestion proactive des ressources, dans une logique de proximité.
- **Prise en compte des spécificités locales** : Les disparités entre les territoires seront mieux prises en compte, en particulier dans les zones rurales ou en situation de précarité. Des projets pilotes inscrits dans les schémas territoriaux seront lancés pour expérimenter de nouvelles formes d'accompagnement adaptées à ces spécificités, tout en maintenant une cohérence départementale.

7. Mission d'agilité administrative et de simplification

- **Allègement des procédures** : Afin de réduire les lourdeurs administratives, la Direction poursuivra la simplification des démarches pour les usagers et les agents. La gestion des dossiers sera fluidifiée grâce à une meilleure coordination entre les différents services et un usage plus poussé des outils numériques.
- **Gestion proactive des ressources humaines** : Un accent sera mis sur l'efficacité des équipes, la qualité de vie au travail, avec un soutien accru aux travailleurs sociaux via des formations continues, une montée en compétences, et des méthodes de travail favorisant la collaboration et l'innovation.



Offre de service de la Direction des Territoires

L'offre de service de la Direction des territoires s'inscrit dans la vision et les missions et est articulée autour des sept axes suivants déclinée en territoire :

1. Une offre de service globale et accessible à chaque étape de la vie

a) Enfance et jeunesse

- **Accompagnement précoce** : Mise en place de dispositifs d'identification des situations préoccupantes par des équipes dédiées en territoire et de soutien aux jeunes enfants et à leurs familles avec l'aide de la PMI, incluant des services de protection de l'enfance, de prévention et des actions pour soutenir les familles monoparentales ou en difficulté.
- **Insertion des jeunes bénéficiaires du RSA** : Développement d'une offre d'insertion sociale pour les jeunes BRSA, en partenariat avec les entreprises locales, afin de favoriser une entrée réussie dans la vie active.

b) Adultes en situation de précarité

- **Accompagnement social personnalisé** : Un service dédié à l'accompagnement des adultes en situation de précarité, offrant une évaluation complète des besoins (logement, emploi, santé) et un suivi individualisé.
- **Insertion professionnelle** : Création de parcours sur-mesure, avec un soutien renforcé pour l'accès à l'emploi, la formation continue, et l'insertion sociale, en collaboration avec les acteurs de l'emploi locaux et régionaux.

c) Seniors et personnes vulnérables

- **Maintien à domicile et autonomie** : Développement de services pour soutenir le maintien à domicile des personnes âgées, avec un accès facilité aux aides techniques, à la téléassistance et à un accompagnement personnalisé pour favoriser l'autonomie (généralisation du Packadom sera recherchée avec la DAS et la Poste).
- **Accompagnement des aidants** : Mise en place de dispositifs de soutien aux aidants familiaux, incluant des services de répit, de formation, et de soutien psychologique.





2. Une prise en charge intégrée et holistique

- **Évaluation interdisciplinaire** : Tous les services proposés par la Direction des Territoires s'inscrivent dans une démarche interdisciplinaire, avec une évaluation des situations à 360° prenant en compte les dimensions sociales, sanitaires, économiques et environnementales des problématiques des Eurois.
- **Parcours d'accompagnement** : Chaque Eurois bénéficie d'un parcours personnalisé d'accompagnement, intégrant les différents services de la Direction (social, médico-social, insertion, logement) pour répondre de manière coordonnée à ses besoins. Ce parcours est régulièrement réévalué afin d'adapter les interventions au fil de la situation personnelle de l'utilisateur.

3. Une organisation par pôles pour une meilleure lisibilité

a) Pôle Accueil/Évaluation/Prévention

- **Guichet unique d'accueil** : L'offre de service inclut la mise en place d'un guichet unique dans chaque territoire, facilitant l'accès à l'information, aux diagnostics sociaux, et à l'évaluation des besoins dès le premier contact qui sera réorganisé dès 2025.
- **Services de prévention** : Développement de services dédiés à la prévention des vulnérabilités (endettement, santé mentale, précarité énergétique), permettant d'anticiper les difficultés des Eurois et d'agir avant que les situations ne deviennent critiques.

b) Pôle Accompagnement

- **Accompagnement global** : Le Pôle Accompagnement centralise les services de suivi des Eurois, qu'il s'agisse de l'accès aux droits, de l'insertion, du soutien à la parentalité, ou de l'accompagnement des personnes en situation de handicap ou de dépendance.
- **Soutien à l'insertion** : Les parcours d'accompagnement incluent un volet insertion qui soutient l'intégration sociale et professionnelle des publics fragiles (chômeurs de longue durée, jeunes déscolarisés, BRSA etc.).

4. Une offre innovante et numérique

- **Dématérialisation des services** : À l'horizon 2028, la Direction des Territoires propose une offre largement numérisée permettant aux Eurois d'accéder à distance à des services essentiels : prise de rendez-vous en ligne, suivi des dossiers, accès aux droits, et échanges dématérialisés avec les travailleurs sociaux.
- **Accompagnement digital des publics fragiles** : Un accompagnement spécifique via les conseillers du numérique est mis en place pour les personnes éloignées du numérique (seniors, publics précaires), avec des ateliers d'autonomisation et un soutien pour les démarches en ligne.



- **Innovation sociale** : De nouveaux projets et services sont développés via un laboratoire d'innovation sociale (Living Lab ou incubateur de solutions), pour expérimenter et intégrer des solutions nouvelles (intelligence artificielle, télémédecine, applications collaboratives) visant à améliorer le bien-être et l'autonomie des habitants.

5. Une offre co-construite avec les partenaires locaux

- **Contractualisation avec les acteurs locaux** : L'offre de service de la Direction des Territoires à 2028 repose sur une coopération renforcée avec les partenaires institutionnels, associatifs et économiques (Établissements Publics de Coopération Intercommunale – EPCI, entreprises, associations, etc.), afin d'apporter des solutions globales et adaptées à chaque territoire.
- **Collaboration avec les professionnels de santé et du médico-social** : Le département renforce ses liens avec les acteurs de la santé pour proposer des parcours d'accompagnement plus intégrés entre **services sociaux** et **services médicaux** (accès aux soins, prévention, accompagnement médico-social) et notamment l'hôpital de Navarre sur les problématiques psychiatrique ou psychologique grandissante sur le territoire.

6. Une offre qui renforce le pouvoir d'agir des Eurois

- **Autonomie et pouvoir d'agir** : L'accent est mis sur le renforcement des capacités des Eurois à être acteurs de leur propre parcours d'accompagnement, via des actions de formation, d'information et de soutien pour leur permettre de mieux comprendre et s'approprier les dispositifs d'aide disponibles.
- **Participation citoyenne** : Des instances de concertation seront créées pour impliquer directement les habitants dans la co-construction des politiques sociales du département. Des espaces d'écoute et de dialogue permettront aux Eurois d'exprimer leurs besoins, leurs attentes, et de contribuer aux décisions qui les concernent.

7. Un service de qualité et de proximité

- **Des équipes pluridisciplinaires** : Les services seront assurés par des équipes de travailleurs sociaux, psychologues, conseillers en insertion, et autres professionnels formés à l'interdisciplinarité, garantissant une approche globale et coordonnée des situations.
- **Qualité du service public** : La Direction des Territoires mettra en place des indicateurs de performance pour évaluer la qualité des services offerts aux Eurois, en se basant sur la satisfaction des usagers, la réactivité des services, et la résolution des problématiques sociales.



Déploiement de la feuille de route

Le déploiement de l'offre de service de la Direction des Territoires se fera en plusieurs phases à compter d'octobre 2024, suivant une vision stratégique qui vise à apporter à chaque Eurois une organisation et une offre plus lisibles, visibles et adaptées aux enjeux de vulnérabilité. Ce processus repose sur des missions clarifiées, avec un accent sur la qualité, l'innovation, et le renforcement du pouvoir d'agir des habitants.

Octobre 2024 – Décembre 2024 : Lancement et mise en place de la nouvelle organisation

- **Installation des pôles d'évaluation et d'accompagnement** : Mise en place des deux grands pôles (Pôle Accueil/Évaluation/Prévention et Pôle Accompagnement). Cela inclut l'organisation des équipes interdisciplinaires et le début du travail de transversalité selon un planning en 3 temps : bilan de l'existant et des besoins, proposition de méthodes et d'outils favorisant l'interdisciplinarité et mise en œuvre expérimentale des propositions et prototype organisationnels avec au terme de deux mois, un RETEX afin de faire un premier bilan.
- **Positionnement des agents dans la nouvelle organisation** : Chaque agent de la Direction sera officiellement positionné dans la nouvelle structure organisationnelle. Les postes seront confirmés, et les missions de chaque équipe seront clarifiées.
- **Formation des cadres interdisciplinaires** : chaque Directeur délégué en territoire et cadre d'équipes interdisciplinaires suivra deux formations à compter d'Octobre 2024. La première concernera le management des équipes, l'autre, le pilotage.

Janvier 2025 – Mars 2025 : Formation et montée en compétence des équipes

- **Formations interdisciplinaires** : Les agents participeront à des sessions de formation pour renforcer leurs compétences en travail interdisciplinaire, en particulier dans les nouveaux modes d'évaluation holistique des situations.
- **Mise en œuvre de nouvelles méthodes d'accompagnement** : L'accent sera mis sur les nouvelles approches d'accompagnement en interdisciplinarité, avec une vision à 360° des parcours des Eurois, et des ateliers d'expérimentation seront organisés.
- **Adaptation des outils numériques** : Déploiement d'outils numériques permettant une meilleure gestion des dossiers, facilitant la collaboration entre équipes et offrant aux habitants la possibilité de suivre leur parcours de manière plus transparente.





Avril 2025 – Juin 2025 : Développement de l'offre de service sur les territoires

- **Lancement des guichets uniques territoriaux renommés** : Création et mise en place des guichets uniques renommés (ex CMS) dans chaque territoire pour offrir aux Eurois un point d'accès centralisé à tous les services. La signalétique sera revue en conséquence. Cette mesure vise à renforcer la lisibilité et la visibilité de l'offre départementale.
- **Partenariats renforcés avec les acteurs locaux** : Début des contractualisations formelles avec les partenaires locaux (EPCI, institutions de santé, associations, etc.) pour une prise en charge coordonnée des Eurois sur les différents territoires. Les schémas de territoire rentreront dans une phase active.

Juillet 2025 – Décembre 2025 : Expérimentation et ajustement des services

- **Projets pilotes par territoire** : Mise en place de projets pilotes sur la délégation (Centre d'appel en lieu et place du premier contact) et dans certains territoires pour expérimenter de nouvelles approches d'accompagnement social (l'accompagnement numérique des personnes vulnérables, par exemple).
- **Retour d'expérience et ajustements** : Les services seront ajustés en fonction des retours d'expérience des agents, des usagers, et des partenaires. Cela inclut l'amélioration des procédures administratives, des outils numériques, et des approches d'accompagnement.
- **Soutien au développement du pouvoir d'agir** : Déploiement de programmes spécifiques visant à encourager l'autonomie des Eurois (Accompagnement à la gestion des démarches administratives, accès facilité à l'offre d'insertion (MIC) et au logement).

Janvier 2026 – Juin 2026 : Extension des services et amélioration continue

- **Déploiement complet de l'offre de service** : L'ensemble des services, y compris les outils numériques et les équipes interdisciplinaires, sera déployé sur l'ensemble du territoire. Chaque Eurois pourra bénéficier d'un accompagnement personnalisé à travers des parcours intégrés.
- **Accès renforcé pour les publics fragiles** : Des dispositifs spécifiques seront mis en place pour améliorer l'accès aux services des publics les plus vulnérables (personnes en situation de handicap, personnes âgées, familles en difficulté, etc.).
- **Évaluation continue et qualité des services** : Mise en place de mécanismes d'évaluation régulière de la qualité des services, avec des indicateurs de satisfaction des usagers et de performance des équipes.



Juillet 2026 – Décembre 2026 : Consolidation des partenariats et innovations sociales

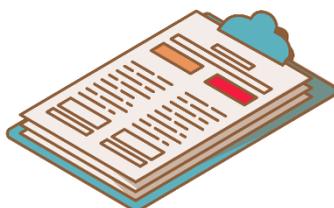
- **Co-construction avec les acteurs locaux** : Renforcement des partenariats locaux pour offrir une réponse plus intégrée et coordonnée, incluant les acteurs économiques, associatifs et institutionnels.
- **Laboratoires d'innovation sociale** : Lancement du premier laboratoire d'innovation sociale la Maison des solidarités d'Evreux pour expérimenter des solutions innovantes en matière d'accompagnement social (intelligence artificielle, solutions collaboratives). Cette mesure sera déployée plus rapidement si les conditions sont réunies.
- **Participation citoyenne** : Début des premières initiatives de participation citoyenne pour permettre aux Eurois de contribuer à l'amélioration des services sociaux du département.

Janvier 2027 – Décembre 2027 : Adaptation et évolution des services

- **Ajustement des services en fonction des besoins évolutifs** : En fonction des résultats des évaluations et des retours d'expérience, les services seront ajustés pour mieux répondre aux besoins spécifiques des territoires et des publics.
- **Nouveaux outils et méthodes de travail** : Intégration de nouvelles technologies et méthodes de travail pour optimiser les processus d'accompagnement et garantir une réactivité accrue aux changements sociaux.
- **Développement de nouveaux services** : Déploiement de nouveaux services en réponse aux nouveaux défis sociaux, tels que les enjeux liés à l'évolution démographique, la transition numérique, ou les nouvelles formes de précarité.

Janvier 2028 : Bilan et lancement de nouvelles orientations

- **Bilan d'étape** : À l'horizon 2028, un bilan global sera réalisé pour évaluer la pertinence et l'efficacité de l'offre de service déployée depuis 2024. Ce bilan permettra d'identifier les réussites, les défis à relever, et les ajustements nécessaires.
- **Nouvelles orientations stratégiques** : Sur la base de ce bilan et des nouvelles orientations politiques, de nouvelles orientations seront définies pour ajuster l'offre de service de la Direction des Territoires et poursuivre son évolution dans les années à venir.





Condition de réussite

- Une **planification semestrielle** entre les Direction ressources et la Direction du territoire de sorte à mieux gérer la mise en production des actions et projets qui impliquent cette dernière.
- Un **échange mensuel** sur le niveau d'exécution des feuilles de route des directions ressources.
- Une **implication** des Directeur Délégués Territoriaux dans la mise en œuvre de cette feuille de route

En conclusion :

En 2028, l'offre de service de la **Direction des Territoires** sera plus **lisible, visible, et accessible**, répondant aux besoins spécifiques des Eurois à chaque étape de leur vie. Avec une **organisation plus transparente**, des services numériques innovants, un **accompagnement personnalisé**, et une **collaboration renforcée** avec les partenaires locaux, la Direction des Territoires mettra les habitants au centre de son action. Elle placera l'**autonomie, l'innovation, et la qualité** au cœur de son offre, tout en renforçant le **pouvoir d'agir** de chaque Eurois pour qu'ils puissent devenir les acteurs de leur propre parcours de vie et d'accompagnement.







Direction Enfance Famille

Orientations politiques

Redonner toute sa place à la Prévention !





Chef de file de la protection de l'enfance, le Département via la Direction Enfance famille (DEF) assure le pilotage de la politique de prévention et de protection de l'enfance sur l'ensemble du territoire départemental.

La DEF est rattachée à la Délégations Solidarités et participe activement avec l'ensemble des autres directions aux actions et ambitions portées à travers du Pacte des solidarités 2023 – 2028.

Depuis mars 2024, le foyer départemental de l'enfance (FDE) est rattaché à la DEF dans un souci d'une meilleure lisibilité tant pour les agents que pour les partenaires extérieurs et afin de renforcer le travail transversal et pluridisciplinaire autour du parcours des enfants confiés.



Environnement réglementaire et actualités:

Ses missions s'inscrivent à la fois dans un cadre réglementaire : le code de l'action sociale et des familles (CASF) et le code de santé publique et dans des orientations départementales fixées par le Pacte Départemental des Solidarités.

La direction enfance famille intervient également au regard de démarches nationales dont les principales sont le Pacte National des Solidarités, du Schéma de services aux familles et de la stratégie nationale de prévention et protection de l'enfance.

La présente feuille de route a été élaborée dans une volonté de mettre en exergue l'accompagnement de l'évolution des pratiques professionnelles amorcé notamment avec le projet solidarités 2025. Ainsi, en redéfinissant les pratiques autour de la notion d'autonomie et de pouvoir d'agir, la DEF peut apporter des réponses plus pertinentes aux défis quotidiens. Cette approche permet non seulement une amélioration continue des services rendus, mais soutient également le développement professionnel des agents, en renforçant leur confiance et leur satisfaction au travail. Ces principes posent donc les fondations pour un projet de service novateur axé sur l'excellence et l'humain, en accord avec les orientations stratégiques du Département.



Missions de la DEF

- **La Prévention :**
 - ✓ **Effectuer des actions de prévention et d'accompagnement** des femmes enceintes au travers le bilan pré natal et les visites à domicile effectués par des sages-femmes. Le service de Protection Maternelle Infantile (PMI) réalise des mises à disposition pour le public Eurois et fait des liens réguliers avec les maternités pour repérer et soutenir des jeunes parents qui pourraient se trouver en difficulté.
 - ✓ **Assurer la prévention médicale, psychologique et sociale** pour les jeunes parents et les enfants de moins de 6 ans au travers des consultations médicales, des permanences pesées, des bilans en école maternelle pour les enfants de moyenne section. La PMI assure des consultations gratuites ouvertes à tous les publics au sein de divers centres médico sociaux (CMS) du département. Les puéricultrices développent aussi des consultations de puériculture pour donner des conseils de vie quotidienne : sommeil, alimentation, éveil, développement de l'enfant, jeux éducatifs...
 - ✓ **Effectuer des consultations médicales et de suivi** pour les enfants accueillis chez les assistants familiaux.
 - ✓ **Assurer des actions de prévention et de dépistage des handicaps** pour les enfants de moins de 6 ans ainsi que l'accompagnement des familles face au handicap. A noter que la PMI de l'Eure est reconnue par le centre régional autisme comme acteur de premier niveau dans le dépistage des troubles autistiques. Des consultations sont organisées avec un protocole d'observation sur 3 RDV et l'annonce du diagnostic est réalisée par les services.
 - ✓ **Réaliser des actions de prévention à destination des adolescents** sur les thèmes de la contraception, de la vie sexuelle, des addictions ...en lien avec les établissements scolaires ou certains établissements accueillant des jeunes ou des majeurs en situation de handicap.
 - ✓ **Effectuer des consultations de centre de santé sexuel** ouvertes aux jeunes mineures ainsi qu'aux femmes majeures.
 - ✓ **Assurer l'agrément et la formation des assistants maternels** ainsi que leur accompagnement professionnel en lien avec les Relais Petite Enfance (RPE). La formation des assistants maternels est obligatoire avant tout accueil d'un enfant à leur domicile. La formation reçue donne lieu à une évaluation qui permet d'obtenir un domaine de compétence du CAP Accompagnement Educatif Petite Enfance.
 - ✓ **Assurer l'agrément des assistants familiaux** et contribuer à leur accompagnement.



- ✓ **Piloter l'installation des structures d'accueil collectif** en lien avec la CAF et assurer la surveillance et le contrôle de ces établissements privés ou publics. Des réunions sont organisées régulièrement avec les porteurs de projets.
- ✓ **Assurer la remontée des statistiques nationales** auprès des ministères et organismes publics.

- **La Protection**

- ✓ **Recueillir et traiter les informations préoccupantes internes et externes** relatives à des enfants qui seraient en risque de danger et déclencher les demandes d'évaluations réalisées par les équipes dédiées réparties sur les territoires de Solidarités au niveau des EPCI (établissements publics de coopération intercommunale). Ces informations reçues à la CRIP (cellule de recueil et d'information préoccupantes) émanent principalement des services de l'éducation nationale (environ 30 % des informations reçues), des structures de soins (hôpitaux – centres médico psychologiques – praticiens ...), des services internes du département, des associations, des mairies, du numéro vert national le 119, des autorités judiciaires. Chaque jour, la CRIP traite en staff pluridisciplinaire les informations arrivées sur la boîte mail et décide des suites à donner : demande d'évaluation – classement – demande de renseignement complémentaire – transmission au Parquet pour suite à donner. La CRIP est l'interlocuteur du Parquet par lequel passe toutes les demandes destinées à saisir les juges pour enfants. En retour elle reçoit les évaluations réalisées par les professionnels et au regard des préconisations des écrits va décider des suites à donner : inscription de la situation à la commission d'examen des demandes de mesures judiciaires (commission ASE au sein de laquelle siège la vice-présidente déléguée à l'enfance, famille) – transmission au Parquet si demande de décision judiciaire – transmission à l'inspecteur enfance famille (IEF) pour prise de décision administrative – classement sans suite.
- ✓ **Assurer l'accueil et l'évaluation de la minorité et de l'isolement des jeunes Mineurs Non Accompagnés** sur l'ensemble du département. L'évaluation est réalisée par un binôme de deux professionnels sociaux-éducatifs. La mise à l'abri de ces jeunes est essentiellement assurée au sein des hôtels F1, BeMy et Brit sur Evreux sauf pour les très jeunes qui sont orientés vers des familles d'accueil. Le Département a signé un protocole avec l'Etat qui contribue à l'évaluation de la situation par la vérification des données d'identité et du parcours migratoire via un fichier national géré par le ministère de l'intérieur. Sur décision du Parquet suite à l'évaluation transmise, celui-ci décidera ou pas de le confier aux services de l'Aide Sociale à l'Enfance.



- ✓ **Pouvoir à l'ensemble des besoins des mineurs confiés au service de l'ASE** soit par décision administrative soit par décision judiciaire et veiller à une orientation la plus adaptée aux problématiques du jeune et aux capacités des parents. La DEF dispose d'une unité dénommée Unité de Régulation de l'Offre d'Accueil (UROA) qui centralise toutes les recherches des lieux d'accueil pour les mineurs et jeunes majeurs. L'ASE prend en charge les besoins des mineurs au travers d'un règlement financier présenté chaque année en commission permanente. Le service comptabilité de la DEF traite plus de 10 000 paiements par an et vise tous les frais annexes des assistants familiaux (frais de déplacements – remboursement de frais de cantine, de loisirs, frais de santé ...).
- ✓ **Autoriser, habilitier, accompagner et contrôler les établissements et services** (6 Maisons d'Enfants à Caractère Social = MECS – 16 lieux de vie – 5 structures de semi autonomie destinées aux jeunes Mineurs non accompagnés – 2 association de milieu ouvert – 2 associations d'aide à domicile), négocier les dotations et les prix de journée, contrôler leur activité et veiller à la qualité de la prise en charge des jeunes. Un travail a été réalisé avec les MECS et les associations de milieu ouvert pour diversifier leur activité en réalisant des mesures d'accompagnement à domicile. De plus, pour certains d'entre eux une contractualisation autour de leur activité et de leur budget est engagé avec la signature de contrat pluri annuel d'objectifs et de moyens (CPOM).
- ✓ **Recruter, former et accompagner les assistants familiaux** (400 professionnels) chez lesquels des enfants sont placés et assurer la fonction employeur et notamment la paye. Ce type d'accueil est le plus répandu et offre actuellement environ 930 places d'accueil. Les assistants familiaux sont recrutés après leur agrément via une commission ad hoc. Leur premier accueil ne peut intervenir qu'après une formation obligatoire de 60 H organisée en interne du département. Une formation supplémentaire de 240 H est ensuite assurée par un organisme de formation qui les prépare aussi au diplôme d'état d'assistant familial. Chaque assistant familial dispose d'un accompagnateur professionnel qui assure des temps individuels d'appui et de l'animation de groupes. Les assistants familiaux disposent d'un site internet dédié qui leur permet de disposer d'informations, d'accès à des outils métier (référentiel du placement familial, outils de suivi...) et d'un accès à un logiciel pour leurs remboursements de frais.
- ✓ **Instruire les demandes d'agrément en vue d'adoption** et la réalisation des évaluations psycho sociales des candidats, assurer le suivi des enfants adoptés en France et à l'étranger, veiller à permettre l'évolution du statut juridique de certains mineurs confiés pour leur permettre d'être adoptés. Assurer le suivi des enfants pupilles de l'Etat en lien avec le conseil de famille.
- ✓ **Assurer la remontée des statistiques nationales** auprès des ministères et organismes publics (Observatoire national de la protection de l'enfance).





- **Aligner l'accompagnement vers l'autonomie : pour le parcours de l'enfant et le management des professionnels**

En préambule, il apparaît essentiel de mettre en lumière les enjeux cruciaux liés à la place du pouvoir d'agir et à son impact positif sur l'accompagnement des enfants et de leurs familles. Le pouvoir d'agir, qui se traduit par l'autonomisation et la responsabilisation des agents, constitue un levier fondamental pour l'évolution des pratiques professionnelles. En renforçant cette capacité, les professionnels sont mieux outillés pour s'adapter aux exigences et aux spécificités de chaque situation rencontrée avec les enfants et leurs familles.

Ces enjeux s'intègrent dans le cadre managérial défini au sein du conseil départemental. Un management qui valorise et stimule l'autonomie des agents favorise non seulement un climat de travail dynamique et innovant, mais répond également aux impératifs de responsabilisation, indispensable pour une gestion optimale des services dédiés à l'enfance et à la famille. Ce paradigme managérial s'aligne parfaitement avec les objectifs de service public modernes, où la flexibilité, la créativité et l'engagement collectif conduisent à des interventions plus efficaces et adaptées.

- ✓ **La DEF travaille en étroite collaboration avec les équipes des territoires de Solidarités. Il y a donc un enjeu majeur d'articulation et de coopération fonctionnelle.**

En tant que direction ressource, la DEF anime depuis juin 2024 des communautés de professionnels dédiées à la thématique enfance et au profit de l'ensemble des agents des territoires. Cette initiative a pour objectif d'harmoniser les pratiques, d'assurer le respect des procédures et des textes législatifs mais surtout de renforcer la collaboration entre les différents acteurs du secteur. Ces rencontres trimestrielles permettent de mettre en place des standards et des lignes directrices claires qui seront partagés et adoptés par tous les professionnels impliqués dans l'accompagnement et le suivi des enfants. Elles permettent également d'assurer que toutes les actions et interventions menées par les professionnels soient conformes aux lois et règlements en vigueur concernant la prévention et protection de l'enfance. Les travaux de co-construction issus de ces instances ont pour vocation à établir des procédures et modes opératoires destinés à l'ensemble des professionnels. C'est également un espace d'échange où les professionnels peuvent partager des expériences, des expérimentations et initiatives des outils, et des ressources pour améliorer leur pratique et leur connaissance des enjeux liés à l'enfance.

En outre, la DEF proposera également compter du dernier trimestre 2024 l'animation d'une communauté des professionnels des équipes dédiées aux informations préoccupantes. L'objectif est de rassembler ces experts afin d'aborder avec eux des thématiques techniques liées à leurs pratiques au quotidien, d'effectuer des retours d'expérience et de favoriser l'interconnaissance. Ces rencontres trimestrielles seront animées par la cheffe du service évaluation dont dépend notamment la CRIP.



Enfin, la dernière déclinaison de ces communautés de professionnels s'effectuera à compter du dernier trimestre 2024 au niveau des cadres intermédiaires des territoires. L'objectif est de poser des temps de rencontre trimestriel afin de travailler la montée en compétence et/ou développer leurs connaissances quant aux enjeux stratégiques pilotés par la DEF. De plus ces temps dédiés permettront d'affiner les articulations entre les équipes en territoire et la DEF afin d'assurer une fluidité et cohérence dans les actions au quotidien.

Ces communautés de professionnels pourront aboutir en fonction des besoins à des propositions de sessions de formation régulières pour maintenir les compétences des professionnels à jour et favoriser le développement de nouvelles pratiques basées sur des recherches récentes.

La création de communautés de professionnels en enfance est une démarche essentielle pour assurer un accompagnement de qualité pour les enfants. En favorisant l'harmonisation des pratiques et le respect du cadre légal, cette communauté renforcera la capacité des professionnels à répondre aux défis actuels et futurs en matière de prévention et protection de l'enfance.

- ✓ **L'instauration de rituels managériaux** concourt à la création d'un environnement de travail plus autonome, collaboratif et orienté vers l'amélioration continue de l'accompagnement des enfants et des familles, en fluidifiant la communication, en favorisant l'autonomie mais également les propositions d'innovations.
- ✓ **Instauration de Tutorat et de pair-aidant pour les professionnels assistants familiaux** afin de rompre l'isolement de la profession et développer en parallèle l'autonomisation.
- ✓ **Les contrats jeunes majeurs** sont reconnus comme l'un des principaux leviers pour l'accès à l'autonomie des jeunes confiés. Depuis 10 ans, le Département propose systématiquement un contrat jeunes majeurs à tous les jeunes pris en charge par l'ASE approchant de la majorité. Ce dispositif peut être proposé et renouvelé jusqu'au 21 ans révolus des jeunes. Ainsi, au 30 juin 2024, 337 jeunes majeurs bénéficiaient d'un contrat : 274 dans le cadre d'un accueil provisoire et 63 dans le cadre d'une mesure. Ces contrats permettent de définir conjointement avec le jeune des axes de travail devant lui garantir une sortie sereine du dispositif ASE. Cet accès à l'autonomie se réalise progressivement afin de donner aux jeunes des bases solides qui lui assureront une capacité à évoluer de façon complètement autonome au sein de la société.
- ✓ **La commission départementale d'accès à l'autonomie**, instaurée par la loi Taquet, devrait être opérationnelle à compter de 2025. Elle fait l'objet d'une action spécifique dans le Pacte Départemental des Solidarités 2023-2028.



Présidée par le Président du Conseil départemental, elle sera composée des acteurs de la protection de l'enfance, du logement, de la formation, de l'emploi, de l'insertion et du soin présents sur le territoire de l'Eure.

Cette commission aura pour mission d'établir un diagnostic des besoins d'accompagnement social et éducatif des majeurs de moins de 21 ans confiés à l'aide sociale à l'enfance et des ressources présentes sur le territoire et organiser le partenariat afin de favoriser l'accès des jeunes de moins de 21 ans à l'ensemble de leurs droits, notamment en termes de :

- Ressources financières.
- Logement ou hébergement.
- Emploi ou formation ou dispositif d'insertion professionnelle.
- Soins.

Elle devra s'assurer qu'un accompagnement dans les démarches administratives et qu'un suivi socio-éducatif est bien offert à ces jeunes et veiller à la mise en œuvre du protocole départemental d'accès à l'autonomie.

La commission sera également amenée à devoir coordonner des parcours d'accompagnement individuel de jeunes de 15 à 21 ans considérés en situation "complexe".

Enjeux et perspectives de la DEF

1. Tableau de bord de pilotage et fiabilisation des données

Notre SI social IODAS ne nous permet pas d'extraire des données entièrement sécurisées. Depuis 2024 la complétude de tableaux de suivi de l'activité contribue à l'élaboration d'un tableau de bord mensuel qui offre une vision précise de l'ensemble de nos indicateurs phares et données sensibles. . Ce tableau est présenté mensuellement et reprend les données de M-2. En effet, avec le décalage de saisie des données dans IODAS, il a été décidé de traiter les données à M-2 afin de s'assurer de transmettre des données les plus fiables possibles

Certaines données sont extraites de IODAS, d'autres d'outils internes qui permettent un suivi de certaines données ainsi plus sécurisées.

De plus, des modes opératoires sont en cours d'élaboration afin que chaque agent traite et exploite de la même manière les extractions du SI. En outre l'agent "fiabilisation des données" va restaurer un travail de proximité avec les assistantes de gestion ASE en territoire afin de tendre à une uniformisation de la saisie des données dans le but de diminuer le taux d'erreurs.

Cette culture de pilotage via des indicateurs continue de se développer au sein de la DEF ; en effet cette démarche se complète depuis peu par le lancement d'une mesure d'impact du déploiement et donc activité des équipes dédiées à l'évaluation des informations préoccupantes (5 équipes opérationnelles, 3 e en cours de déploiement au 15/09/2024).



D'autres indicateurs vont ainsi enrichir les données qui sont actuellement renseignées et permettre d'évaluer finement la pertinence de ce dispositif.

L'enjeu de la fiabilisation des données sera complètement atteint grâce à l'appui et à l'expertise des agents du SI social et de la direction du numérique.

2. Fluidifier le dispositif d'accueil des enfants confiés:

Depuis maintenant plus de deux ans, le dispositif d'accueil des enfants confiés est littéralement saturé. Des places supplémentaires en MECS et LVA ont été ouvertes, également en ce qui concerne les MNA et au niveau des familles d'accueil il est dorénavant courant d'accorder des dérogations aux agréments même pour des placements à plein temps.

Certes le nombre de placements a augmenté, tout en restant stable sur l'année 2024, mais pour autant nous devons travailler afin de gagner en fluidité et limiter le nombre de placements en attente.

Traditionnellement centrée sur le placement, la culture de l'aide sociale à l'enfance doit s'orienter vers des stratégies qui privilégient le soutien familial et le renforcement des compétences parentales. En reconnaissant la capacité des familles à évoluer et à surmonter les défis, les professionnels peuvent mieux accompagner les enfants vers une sortie réussie du dispositif d'aide sociale. Cette évolution de pratique implique une écoute active, une collaboration interdisciplinaire et une adaptation des interventions aux besoins spécifiques de chaque enfant et de sa famille. En misant sur les ressources et les résiliences intrinsèques des familles, il devient possible non seulement de réduire le recours au placement, mais aussi de favoriser une réintégration harmonieuse et durable des enfants dans leur milieu familial. Ainsi, ce changement de paradigme est indispensable pour transformer le système actuel en un modèle où l'intérêt supérieur de l'enfant et le soutien à la famille sont au cœur des préoccupations.





Cinq principaux axes de travail se sont dégagés:

- **Accentuer la prévention auprès des familles** afin de limiter les placements. Cela se traduit par un renforcement des actions du type "aller vers" par les équipes PMI et des équipes interdisciplinaires des pôles accompagnement qui pourront alors étayer les familles face à leurs difficultés, proposer des mesures alternatives au placement... ;
- **Revoir l'ensemble des situations des enfants/jeunes** bénéficiant de droits de visite et d'hébergement réguliers chez leurs parents ainsi que ceux bénéficiant d'un placement administratif ;
- **Renforcer l'accueil des enfants chez un tiers digne de confiance (TDC)** en élargissant cette éventualité au-delà du cercle familial restreint. La loi Taquet rappelle et renforce cette exigence de recherche d'une alternative au placement au sein des dispositifs ASE. Ce travail doit s'effectuer dès la prise en charge par l'ASE mais doit être renouveler régulièrement tout au long du parcours de l'enfant ;
- **Travailler sur les changements de statut des enfants** afin de pouvoir évoluer pour certains d'entre eux vers une adoption simple voire une adoption plénière ;
- **L'extension des équipes dédiées aux informations préoccupantes** sur l'ensemble des 8 nouveaux territoires est une opportunité pour renforcer et démontrer leur efficacité. Le bilan réalisé sur les trois premières équipes, opérationnelles depuis 2021, a mis en lumière que la prise en charge plus individualisée des familles couplées à une plus grande disponibilité des professionnels permettent de limiter les orientations vers des mesures judiciaires.

3. Vers un renouveau du foyer de l'enfance et acteur ressource pour le secteur de la protection de l'enfance

L'approbation à l'unanimité par les élus du conseil départemental en juin dernier du nouveau projet d'établissement du foyer de l'enfance (FDE) marque le départ d'une nouvelle ère pour le FDE.

Le projet d'établissement a été pensé et construit en lien avec les Assises des solidarités, qui ont abouti au Pacte départemental des solidarités 2023- 2028, plus spécifiquement en ce qui concerne le volet enfance-famille. Il constitue la pierre angulaire de la stratégie à long terme du Foyer départemental de l'enfance pour assurer accompagnement global et évolutif des enfants et des jeunes. Il est conçu pour être un levier dynamique dans leur développement et leur intégration sociale, tout en respectant leur besoin de sécurité et de stabilité. L'engagement collectif des professionnels est essentiel pour la mise en œuvre réussie de ce projet ambitieux et nécessaire au service des enfants confiés. A travers cette nouvelle



dynamique de projet d'établissement, le Foyer départemental de l'enfance souhaite, en lien avec la direction enfance-famille, renforcer son rôle de ressource et d'expertise au service de la fonction régaliennne du Conseil départemental en matière de protection de l'enfance mais également devenir un établissement ouvert avec son environnement dans l'intérêt d'un parcours de l'enfant sécurisé mais en lien direct avec les dispositifs de droit commun, le lien avec la ville et son inclusion.

4. La création d'une commission "situations complexes"

Le parcours des enfants confiés à l'Aide sociale à l'enfance est parfois empreint de ruptures multiples qui complexifient leur prise en charge. Ces enfants, au parcours chaotique, mobilisent l'ensemble des partenaires de façon récurrente et souvent dans l'urgence suite à des mises en danger ou des ruptures brutales avec leur environnement ou leur prise en charge médico- sociale, sanitaire et leur lieu d'accueil.

Afin d'apporter une réponse cohérente et partagée entre les partenaires, de prendre une décision consensuelle qui sera la feuille de route du parcours de l'enfant, la Direction Enfance Famille du Département de l'Eure propose la mise en place une commission dite de "situations complexes".

Cette commission réunit les partenaires habituels mobilisés autour des situations de rupture. En fonction de situations d'autres partenaires clé seront invités. Cette commission se veut avant tout préventive pour éviter les ruptures brutales qui complexifient grandement le parcours de certains enfants confiés, éviter également les situations dites « sans solution » et apporter une réponse la plus ajustée possible aux besoins spécifiques de ces enfants.

Ainsi, la DEF soumettra cet automne au vote de la commission permanente du Conseil départemental un protocole de collaboration entre le Département de l'Eure, l'Agence Régionale de Santé Normandie (ARS), le Nouvel Hôpital de Navarre (NHN), la Protection Judiciaire de la Jeunesse et le Tribunal pour Enfants d'Evreux dans le cadre de la commission "situations complexes" multipartenariale concernant les situations de rupture ou de pré rupture des enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance de l'Eure.

Ce protocole renforce la collaboration du Conseil départemental avec les acteurs sanitaires, médico sociaux et judiciaires concernés par les cas dits complexes des enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance (ASE).

L'objet de ce protocole est de définir les objectifs de la commission de "situations complexe" dans une dynamique opérationnelle entre les différents partenaires.



5. Les mineurs non accompagnés

Depuis maintenant 2 ans, le flux d'arrivée des MNA est semblable à la période 2018-2019, or actuellement le dispositif d'accueil est complètement saturé. Malgré un travail efficace avec les opérateurs pour gagner en fluidité, le nombre d'arrivées ne cesse de croître. La majorité des arrivées sont des orientations effectuées par la cellule nationale donc les jeunes sont déjà évalués mineurs et la loi nous interdit de les réévaluer en cas de doute ou s'ils ne sont pas passés par le dispositif d'aide à l'évaluation à la minorité proposée par la Préfecture. Un courrier au Ministère a été envoyé afin d'alerter sur cette difficulté.

Actuellement 71 MNA reconnus mineurs sont hébergés à l'hôtel (durée moyenne de séjour 9 mois). Nous ne sommes plus en mesure d'assurer les mises à l'abri en cas d'arrivées spontanées car les hôtels sont soit saturés soit les gérants refusent d'ouvrir de nouvelles chambres. Lorsque les jeunes se présentent semblent vraiment jeunes nous les hébergeons.

Ce constat est national, l'ensemble des départements métropolitains alertent régulièrement l'Etat.

L'instruction ministérielle n° DGSC/SD2B/2024/73 du 10 juillet 2024, relative à l'accueil des mineurs et des jeunes majeurs confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESMS) autorisés, vient demander au Préfet de faire respecter l'interdiction d'hébergement des mineurs et des majeurs confiés à l'ASE dans les structures hôtelières. Ceci est sans dérogation possible. La DEF est dans l'impossibilité de respecter cette instruction pour les MNA. Malgré un travail avec les opérateurs et la Préfecture qui a permis 27 sorties de l'Aide Sociale à l'Enfance sur les 4 derniers mois, et donc redonné de la fluidité, les places dans les structures d'accueil autorisées par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) sont insuffisantes.

L'objectif majeur est de pouvoir proposer de nouvelles modalités d'accueil sans pour autant engendrer de dépenses supplémentaires pour le Département. A cet effet, la DEF a proposé récemment un nouveau projet ; il s'agit d'un dispositif à destination des jeunes qui ont trouvé un apprentissage et qui ont encore besoin d'accompagnement le temps d'obtenir les derniers documents administratifs nécessaires et de consolider leurs ressources et leur autonomie. Cela permettrait de réduire considérablement le nombre de MNA accueillis en hôtel et de leur permettre d'accéder plus rapidement à une scolarisation et/ou parcours préprofessionnel. Des discussions sont en cours sur ce sujet afin de permettre une concrétisation dans les mois à venir.

Malgré la situation générale, la DEF s'emploie à accentuer ses actions en faveur d'une coopération interdépartementale visant d'une part à poursuivre le plaidoyer en faveur d'une refonte réglementaire et d'autre part à s'inspirer des pratiques exercées au sein d'autres départements.



6. Le comité départemental de service aux familles

Le comité départemental de service aux familles de l'Eure est en charge d'élaborer et d'adopter le schéma de services aux familles.

Il organise la coordination de ses membres (Département, la DDETS, la CAF) pour en améliorer les actions dans les champs suivants :

- **Soutenir la création de places d'accueil au sein des trois modes d'accueil** : assistantes maternelles, établissements d'accueil du jeune enfant, gardes d'enfant à domicile;
- **Développer l'offre en matière de soutien à la parentalité**;
- L'information et l'accompagnement professionnel des assistantes maternelles en lien avec les services publics de l'emploi, la PMI et les Relais petite enfance;
- **L'information et l'orientation des familles** vers les modes d'accueil et les services de soutien à la parentalité (visant à améliorer la conciliation vie familiale et vie professionnelle et lutter contre le non recours);
- Améliorer la formation des professionnels de la petite enfance.

Deux groupes de travail co animés par la CAF et le conseil Départemental ont permis d'élaborer des fiches actions ciblées sur ces objectifs, fiches actions qui conduisent à la mise en œuvre du nouveau schéma départemental des services aux familles.

La DEF et plus largement la Délégation Solidarités souhaite renforcer l'opérationnalisation des engagements collaboratifs au cœur des territoires. C'est dans cette perspective qu'un travail va être engagé pour accentuer les modalités de pilotage et de lien entre les différents outils existants (Schéma aux familles, schéma de territoire des solidarités du CD 27, Pacte Départemental ...)

7. Le projet pour l'enfant

Le Projet Pour l'Enfant (PPE), institué par la loi du 05 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, est une démarche d'accompagnement de l'enfant et de sa famille.

Il s'agit d'un outil central dans le dispositif de protection de l'enfance. La loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant et son décret d'application du 28 septembre 2016, définissent le contenu du PPE, qui vise à accompagner l'enfant tout au long de son parcours au titre de la protection de l'enfance et à garantir la cohérence des actions conduites auprès de l'enfant, de sa famille et de son environnement.

Le Président du Conseil départemental est le garant de l'élaboration de ce document unique et structuré pour tout enfant bénéficiant d'une prestation d'aide sociale à l'enfance ou d'une mesure de protection judiciaire.



Le PPE est élaboré dans les trois mois qui suivent le début de la prestation ou de la mesure. Il est établi dans un objectif d'élaboration commune entre les titulaires de l'autorité parentale, l'enfant, les tiers impliqués dans sa vie, les services départementaux et l'ensemble des acteurs intervenant dans sa prise en charge.

Le PPE est en vigueur dans le Département depuis septembre 2023, date à laquelle le document support (un format PPT qui est ludique et intuitif afin qu'il soit à la portée des enfants et des jeunes ainsi que de leurs représentants légaux) a été présenté à l'ensemble des équipes en interne et aux partenaires. Un accompagnement des équipes afin de les aider dans l'appropriation du document socle et de la méthode est assuré par la DEF. Des indicateurs qualitatifs sont en phase de construction en sus des indicateurs quantitatifs déjà opérationnels.

Au 1er septembre 2024, 200 PPE ont été élaborés ce qui est assez peu par rapport aux objectifs fixés mais il n'en demeure pas moins que les professionnels s'en saisissent. L'enjeu majeur est de poursuivre l'impulsion donnée au sein des équipes et un accompagnement renforcé par des managers grâce au soutien actif du Directeur général adjoint sur le sujet.

Le PPE est particulièrement bien accueilli par toutes les parties prenantes qui en mesure chacune de leur place l'utilité. C'est un outil qui doit permettre de mieux cibler les besoins des enfants et de leurs familles, d'anticiper les parcours afin de mieux préparer les retours en famille ou l'accès à l'autonomie quand un retour en famille s'avère inenvisageable.

8. La formation des professionnels au référentiel d'évaluation participative ESOPPE

Ce référentiel national, validé scientifiquement et basé sur des outils cliniques, permet aux professionnels de la prévention et protection de l'enfance d'apprécier le danger ou le risque de danger au regard des besoins et droits fondamentaux, de l'état de santé, du bien-être ainsi que des conditions d'éducation des mineurs protégés. Cette évaluation pluridisciplinaire favorise des mesures de protection adaptées, qui tiennent notamment compte des compétences parentales et des ressources de l'entourage.

Initié en 2006 par l'ONED, porté ensuite par le CREAM Rhône-Alpes, le référentiel est actuellement mis en œuvre dans la moitié des départements. Il est actualisé quand les textes ou les connaissances scientifiques (sur la théorie de l'attachement, les traumatismes etc.) évoluent.

Le Département de l'Eure déploie, depuis 2019, un programme ambitieux de formation de l'ensemble des professionnels concernés à cette "méthode ESOPPE". La Direction Enfance Famille joue un rôle essentiel d'animation territoriale, afin que l'ensemble des équipes s'en emparent – tous territoires confondus, et quelles que soient les spécificités de chacun. Ce rôle d'appui et d'apport de ressources est ce qui garantit l'imprégnation durable et efficace de la méthode par tous les acteurs mobilisés dans l'accompagnement des enfants et des jeunes.



L'instauration d'une culture commune autour de l'évaluation permet de donner sens et cohérence aux interventions et décisions prises. Une attention accrue est portée à la qualité des écrits et des objectifs définis dans le projet pour l'enfant. Les collaborations inter-métiers contribuent à une harmonisation des pratiques, sous un double aspect technique et éthique.

Compte-tenu de sa densité et de sa nécessaire inscription dans la durée, le déploiement de la méthode est soutenu par un COPIL (coordination globale) et quatre COTECH (mesure de l'appropriation en interne et par les partenaires, évolution des supports, mise à disposition de nouvelles ressources etc.). Les remarques et besoins des professionnels formés ou "transmetteurs" sont pris en compte pour procéder aux ajustements utiles et faciliter ainsi leur travail. Le CREA Normandie peut y apporter utilement son concours.

Un plan de formation de tous les assistants familiaux est en cours de validation, confirmant leur rôle essentiel dans la construction du parcours des mineurs protégés. Il pourrait être mis en œuvre à partir du premier trimestre 2025 et jusqu'à mi 2026. Les contenus ont d'ores-et-déjà été retravaillés avec certains d'entre eux, pour répondre à leur cadre spécifique d'action.

En ce sens, la méthode ESOPPE contribue à la stratégie départementale de prévention des maltraitances et de la promotion de la bientraitance, qui a vocation à se décliner dans l'ensemble des établissements, services et lieux de vie et d'accueil des enfants et jeunes confiés.

9. La simplification des mesures alternatives au placement

Le Département accompagne des enfants à domicile par le biais de mesures administratives et judiciaires visant à assurer la prise en compte des besoins fondamentaux de l'enfant par sa famille. L'offre d'accompagnement s'est particulièrement diversifiée à partir de 2018, année au cours de laquelle ont été expérimentées, 4 nouvelles mesures d'accompagnement renforcé à domicile. L'objectif de l'expérimentation était d'initier, grâce à la fréquence des interventions et à la constitution d'équipes pluridisciplinaires, une dynamique de changement au sein de la famille.

Par ailleurs, en 2021, deux appels à projets ont été lancés dans le cadre de la stratégie nationale de protection de l'enfance. A l'issue des deux appels à projets, le Département comptait huit mesures d'accompagnement renforcé à domicile différentes.

L'évaluation du dispositif réalisée à partir de 2022, suivant une méthodologie de projet, a attesté l'efficacité des mesures renforcées d'accompagnement, dont la plus importante, la PMD, qui permet d'éviter le placement des enfants dans 80 % des cas.



Toutefois, l'évaluation a également montré que ces mesures avaient peu à peu perdu de leur lisibilité pour les familles voire même pour les nouveaux professionnels. Le comité de pilotage réuni le 23 juin 2023 a décidé de simplifier le dispositif en limitant à deux mesures renforcées l'offre d'accompagnement dans le Département de l'Eure :

- Une mesure renforcée avec possibilité de repli appelée MRA (mesure renforcée avec repli),
- Une mesure renforcée sans lit de repli appelée MRS (mesure renforcée sans lit de repli).

Un appel à projet est en cours de préparation afin de pouvoir être publié courant dernier trimestre. L'objectif étant que les deux nouvelles mesures simplifiées puissent être effectives dès le second trimestre 2025.

10. La stratégie prévention et protection de l'enfance:

La stratégie nationale de prévention et de protection de l'enfance est la concrétisation de la concertation menée par le secrétaire d'Etat chargé de la protection de l'enfance entre avril et juin 2019 en lien étroit avec l'Assemblée des départements de France (ADF) et qui a associé l'ensemble des acteurs du secteur.

La mise en œuvre de la stratégie nationale de prévention et de protection de l'enfance 2020-2022, puis 2023 via une nouvelle contractualisation, dans le cadre de contrats locaux tripartites entre le Préfet, l'agence régionale de santé (ARS) et le Département engagée en 2020, a permis d'impulser ou de développer des actions concrètes pour renforcer l'accès à la prévention en santé de tous les enfants, améliorer la situation des enfants protégés et produire une meilleure convergence des réponses à leurs besoins dans les territoires.

La nouvelle contractualisation a débuté le 1^{er} janvier 2024 mais l'instruction ministérielle fixant les actions et les moyens financiers alloués n'a été adressé aux parties prenantes que mi-août. De ce fait, l'étude est en cours afin de déterminer rapidement si la pérennisation voire le renforcement de certaines actions est envisageable. La DEF sera en mesure de partager son analyse et projection d'ici la mi-octobre.





11. Le Plan de maîtrise des dépenses

La DEF contribue au même titre que l'ensemble des directions au plan de maîtrise des dépenses (PMD) en proposant des pistes d'économies réalisables à moyen ou long terme.

Les principaux axes de réflexion, dont certains sont d'ores et déjà mis en œuvre, sont les suivants :

- **L'instauration d'un contrôle interne efficient de la rémunération des assistants familiaux ainsi que de leurs frais annexes** dont les principaux sont les frais de déplacement. Une expérimentation est menée depuis un an (contrôle a posteriori sur échantillonnage). Les résultats sont probants, la DEF a émis le souhait de pouvoir pérenniser et renforcer son contrôle interne (demande ETP supplémentaire en cours);
- **Développer la participation financière des parents des enfants confiés** afin de renforcer leur responsabilité parentale et ainsi contribuer à réduire la charge financière pour les collectivités
- **Suppression des séjours de rupture à l'étranger** particulièrement onéreux et peu efficaces. Dorénavant des séjours courts en métropole dans des structures spécifiques sont recherchés. Outre l'économie ainsi générée, plus de jeunes pourront en profiter.

Le plan d'action de la DEF illustre une vision claire et ambitieuse pour l'avenir. Les enjeux du pilotage et du management apparaissent cruciaux, réaffirmant l'importance d'une autonomie renforcée et du pouvoir d'agir au sein des équipes. Cela nécessitera un engagement continu pour créer un environnement de travail collaboratif et stimulant, propice à l'initiative et à l'innovation.

En parallèle, la prise en charge des enfants et de leurs familles demeure au cœur des priorités, avec une attention particulière portée à l'individualisation des approches et à l'adaptation des services aux besoins spécifiques des usagers. Les perspectives d'avenir s'orientent vers une amélioration continue des pratiques, intégrant les retours d'expérience et les évolutions sociétales, pour garantir un accompagnement toujours plus adapté et efficace.

Ainsi, cette feuille de route constitue non seulement un guide pour les actions à venir, mais également une promesse d'engagement envers les enfants et leurs familles, visant à assurer leur bien-être et leur épanouissement dans le respect des valeurs de solidarité et d'excellence du Département.

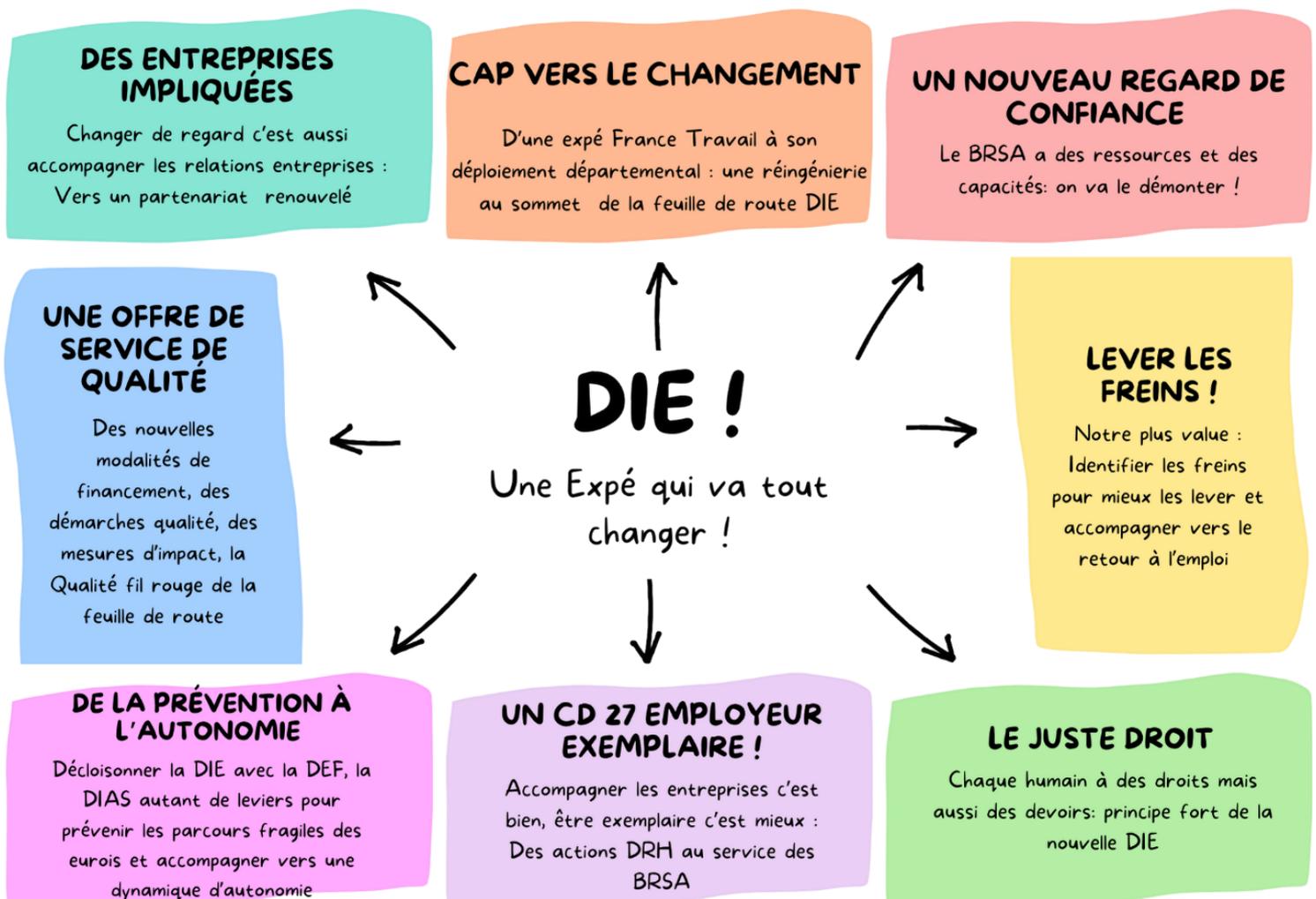




Direction Insertion Emploi

Orientations politiques

Intensifier le retour à l'emploi et l'insertion sociale des BRSA. L'attractivité des métiers en tension au cœur du dispositif





Préambule

Pour garantir une sortie durable vers l'emploi des allocataires du Revenu de Solidarité Active (RSA) et atteindre en 2028, l'objectif de -3000 ARSA dans le département, le Conseil Départemental de l'Eure a souhaité se doter d'une Direction Insertion Emploi (DIE). Cette démarche répond à un enjeu stratégique, afin de replacer l'insertion et l'accès à l'emploi au cœur des dispositifs et de l'accompagnement social. C'est dans ce contexte que la Direction Insertion et Emploi (DIE) a été créée au 01 mars 2024 au sein de la Délégation Solidarités.



Cette nouvelle stratégie s'inscrit également dans un environnement externe évolutif avec de la mise en œuvre de la loi Plein Emploi mais également avec des indicateurs de précarisation de certains eurois renforçant ainsi avec le risque de glissement dans le dispositif RSA.

A noter que cette nouvelle direction est issue d'une partie des missions de l'ancienne Direction Inclusion Active et Logement (DIAL) devenue Direction de l'Inclusion et de l'Action sociale (DIAS) et de l'ancienne Direction des Affaires Financières devenue (Direction Appui et Ressources).

Méthodologie de Co construction de la feuille de route DIE

La présente feuille de route s'inscrit pleinement dans les orientations politiques CAP 2028 et de sa déclinaison en axes stratégiques au sein de la Direction générale et plus directement de la Délégation Solidarités. La feuille de route DIE a pour finalité de présenter le cap stratégique de la politique d'insertion et de l'emploi du Conseil Départemental intégrant l'environnement réglementaire, les grands principes d'actions et l'offre de service de la Direction Insertion Emploi du Conseil Départemental de l'Eure.

L'objectif principal de cette stratégie est :

" Une sortie rapide du RSA vers un emploi durable ou vers un dispositif de juste droit grâce à un accompagnement co-construit avec la personne afin de favoriser son bien-être physique, mental et une stabilité financière lui garantissant une vie épanouie".



Elle a été construite en collaboration avec l'ensemble des agents de la Direction, les Responsables Territoriaux Insertion Emploi ainsi que les Directeurs délégués de territoires lors de temps de travail en intelligence collective entre mars et juin 2024. Cette méthodologie participative a été cadencée en trois temps de trois heures permettant :

- D'établir un diagnostic de l'existant en utilisant la technique du speed boat.
- De définir collectivement ce que la DIE souhaite atteindre en termes d'objectifs pour les personnes bénéficiant du RSA.
- De travailler sur les pistes d'actions à mettre en œuvre pour atteindre notre objectif collectif à travers des ateliers dans lesquels le parcours des personnes bénéficiaires du RSA étaient redessinés.

Au total, c'est près de 60 personnes qui ont été mobilisées pour nourrir cette feuille de route.

Environnement réglementaire et cadre d'action

La Direction Insertion Emploi a pour mission de piloter la politique publique du Revenu de Solidarité Active (RSA) rénovée par la mise en œuvre de la loi Plein Emploi au 1^{er} janvier 2025. Cette politique publique vise à :

- Prévenir l'entrée des personnes dans une précarité durable
- Garantir un retour à un emploi apportant épanouissement, sentiment d'utilité, et sécurité financière.
- Sortir du dispositif RSA en s'inscrivant dans une approche de reconnaissance du pouvoir d'agir des personnes bénéficiaires.

Cette loi garantie à chaque allocataire du RSA (ARSA) un accompagnement rénové et intensif pendant 6 mois (renouvelable une fois). Elle se traduit par :

- Un enregistrement systématique des ARSA à l'organisme France Travail;
- Une entrée en parcours d'accompagnement fluide et rapide grâce à la mise en place d'un nouvel outil de pré-orientation;
- Une orientation vers 3 parcours d'accompagnement possible en fonction du nombre de freins sociaux identifiés lors de l'entrée en parcours : Emploi (réfèrent France travail); Socio-Professionnel (structures externes financées par le CD27); Social (réfèrent CD27);
- La mise en place d'un diagnostic global suivi de la signature d'un contrat d'engagement dynamique avec la nomination d'un référent individuel pour chaque personne ;
- Un minimum de 15h d'activité notifié dans le contrat d'engagement en lien avec les objectifs définis avec la personne pour favoriser la levée des freins périphériques et le retour à l'emploi;
- Une simplification des réorientations en cours de parcours pour garantir à chacun le juste accompagnement en fonction de sa situation;
- Un bilan à 12 mois sous forme de corde de rappel pour les parcours sociaux afin de réfléchir à la prolongation de l'accompagnement.



La loi rénove également le cadre de la gouvernance du réseau pour l'emploi avec le positionnement de France travail comme animateur des sujets relation entreprise et également référent prioritaire des personnes bénéficiant du RSA dans le cadre des parcours Emploi (avec le moins de freins sociaux). L'idée est de repositionner chaque acteur sur son domaine d'expertise en fonction du besoin des personnes, renforcer la coopération et transversalité des différents acteurs et ainsi renforcer notre impact social collectif.

La loi met également en place de nouvelles instances de gouvernances qui viendront impacter la comitologie existante avec :

- Un comité National pour l'emploi;
- Un comité régional pour l'emploi : Co-présidence du Président du Conseil régional et du Préfet de région sur le périmètre de l'ancien CREFOP.
- Un comité départemental pour l'emploi : Co-présidence du Président du Conseil départemental et du Préfet de département comprenant une sous-commission IAE et spécifiquement pour l'Eure, une sous-commission BRSA. Pour le Département, la Vice-Présidente à l'emploi, l'insertion et l'économie sociale et solidaire, une conseillère départementale, le DGS et le DGA Solidarités sont nommés pour la session plénière.
- Des comités locaux pour l'Emploi : trois dans l'Eure sur les périmètres des arrondissements. Co-présidence Préfet de département et Conseil Régional et Vice-Présidence du Conseil départemental.

La loi plein Emploi et sa mise en œuvre à partir du 1er janvier 2025, impose au Conseil Départemental et particulièrement à la Direction Insertion Emploi de repenser son ingénierie d'insertion et retravailler un certain nombre de processus qui impactent le parcours des personnes que nous accompagnons, notamment sur :

- **L'entrée en parcours,**
- **Le diagnostic social et le contrat d'engagement avec la personne,**
- **Le développement de l'offre d'insertion pour garantir les 15 heures minimums par semaine,**
- **La réorientation en cours de parcours,**
- **Les bilans à 12 mois**
- **La fin d'accompagnement,**
- **Le positionnement du GIP JOB 27 dans le futur réseau pour l'emploi au vu du nouveau positionnement de France Travail.**





Un Département engagé dans l'Expérimentation sur le RSA rénové, dite expérimentation France Travail, dès la première heure

Le Conseil départemental de l'Eure a été le seul département volontaire pour entrer en expérimentation avant le déploiement de la loi Plein Emploi avec 17 autres territoires en avril 2023. Cette expérimentation qui devait durer trois ans s'est vue raccourcie à 18 mois avec une entrée en vigueur de la loi au 1^{er} janvier 2025.

Cette expérimentation vise à tester les modalités de partenariat renforcées entre le Département, l'Etat et le nouvel opérateur France Travail sur un territoire regroupant jusqu'à 2500 allocataires du RSA. Ce sont les territoires des EPCI Seine Normandie Agglomération, Lyons Andelle et Vexin Normand qui ont été choisis dans l'Eure. L'expérimentation a permis, pendant 18 mois, de définir l'ensemble des fonctionnements à déployer auprès de nos agents et de nos partenaires pour atteindre les objectifs imposés par la loi.

Le Département a pu se proposer comme chef de file sur l'entrée en parcours des bénéficiaires du RSA et témoigner de ces nouvelles procédures lors de la journée nationale du 17 avril 2024 et sur le bénévolat comme levier d'insertion et de resocialisation pour les parcours les plus sociaux.

Tous les apprentissages développés lors de cette expérimentation, ainsi qu'une évaluation en cours avec l'ESSEC, nous permettent aujourd'hui de nourrir une nouvelle approche de l'accompagnement des personnes bénéficiant du RSA qui se traduit dans cette feuille de route.

Outre les évolutions impliquées par la loi Plein Emploi, la Direction Insertion Emploi s'inscrit également dans le cadre de la politique départementale d'insertion validée en commission permanente de février 2023. Cette politique départementale met en avant trois principes fondamentaux :

- **Le fondement de l'autonomie et de la dignité de la personne est le travail, ou, à défaut une activité utile,**
- **Le RSA n'est pas qu'un revenu de subsistance, c'est aussi un droit et un devoir d'accompagnement par la société pour sortir de la précarité,**
- **La contrepartie du revenu et de l'accompagnement est le juste droit : des droits strictement justifiés.**

La Direction Insertion Emploi et la présente feuille de route répondent également aux exigences du Pacte départemental des Solidarités et de la feuille de route de la Délégation Solidarités. Ainsi, la Direction Insertion Emploi déclinera ses actions au service des eurois et des euroises selon les grands principes suivants :



- **Une approche globale des parcours d'accompagnement des eurois** prenant en compte l'angle de la vulnérabilité universelle et du pouvoir d'agir. En mettant en avant les compétences développées par les personnes pour vivre avec le RSA. Cette valorisation sera essentielle dans les parcours de retour à l'emploi des usagers.
- **Un décloisonnement des métiers et des approches** pour accompagner les eurois sur un modèle systémique et holistique.
- **Un accompagnement au plus proche des territoires** comprenant une animation territorialisée de l'offre d'insertion adaptée aux besoins de la population du territoire.
- **Une participation active des eurois bénéficiant du RSA** dans la conception et tout au long de leur parcours.
- **Une approche managériale favorisant l'autonomie**, le cadre de confiance et la prise d'initiatives pour développer les compétences des agents tout en leur garantissant un cadre d'action serein et efficace.
- **L'intégration de la dimension innovation** dans la pratique du travail social et de l'accompagnement des personnes.
- **L'insertion au cœur du projet solidarités 2025** par un renforcement de l'action des travailleurs sociaux dans leur plan de charge prioritaire notamment durant la phase expérimentale de mise en place des équipes dédiées aux IP mais également dans les modalités d'évolution des missions et de tâches dans le cadre du Projet Solidarités 2025

Objectifs de la Direction Insertion Emploi pour 2024/2028

Dans le cadre de sa feuille de route rénovée 2024-2028, la Direction Insertion Emploi de la Délégation Solidarités se fixe pour objectifs de :

1. Lever les freins des personnes bénéficiaires du RSA :

- a. En développant et en imaginant une offre d'insertion adaptée dans les territoires au regard des besoins des populations et ce en lien avec les diagnostics de territoire et les schémas territoriaux de solidarités élaborés dans le cadre du Projet Solidarités 2025.
- b. En travaillant en transversalité et en interdisciplinarité avec les autres directions du Conseil départemental et les partenaires externes.

2. Changer de regard sur les publics :

- a. En accompagnant et en replaçant les thématiques de l'insertion au cœur des priorités du travail social en territoire
- b. En valorisant les parcours et actions inspirantes sous l'angle du pouvoir d'agir auprès des recruteurs et du grand public.



- 3. Faire du Conseil départemental un acteur exemplaire en termes d'insertion et centre ressource thématique insertion**
 - a. En animant les sujets de l'insertion au sein du Département
 - b. En favorisant l'accueil et le recrutement des publics bénéficiaires du RSA au sein de nos services
 - c. En développant une offre ressource (colloque, animation, documentation...) pour les partenaires et collectivités locales

- 4. Développer une offre d'insertion à vocation de retour à l'emploi :**
 - a. En imaginant des actions innovantes dans les territoires au regard des besoins des populations.
 - b. En développant des relations avec les entreprises des secteurs en tension et France travail

- 5. Mener une politique de juste droit et devoirs :**
 - a. En suivant et pilotant l'allocation du revenu de Solidarité active
 - b. En garantissant une politique de juste droit car la confiance n'exclut pas le contrôle.

- 6. Prévenir l'entrée dans le RSA ainsi que le retour à l'autonomie :**
 - a. En créant du lien avec les missions locales et l'ASE pour prévenir l'entrée des jeunes dans le RSA
 - b. En sécurisant les sorties des parcours d'insertion

- 7. Garantir la qualité de l'accompagnement au sein des structures conventionnées comme au sein des services du département**
 - a. En proposant aux personnes bénéficiant du RSA une entrée dans un parcours fluide et rapide, une orientation et un parcours sans coupure sur les 13 territoires de la Délégation Solidarités;
 - b. En animant des communautés de professionnels intervenant dans le champ de l'insertion et de l'accès à l'emploi travaillant au sein du Conseil départemental ou au sein des structures conventionnées. Cette démarche nouvelle s'inscrit sous le prisme d'une dynamique interdisciplinaire qui est au cœur du positionnement de la délégation solidarités.

- 8. Renforcer le pouvoir d'agir**
 - a. En associant les personnes à la construction de nos politiques publiques pour contribuer au développement de leur pouvoir d'agir.
 - b. En associant les personnes à la construction de leurs parcours d'accompagnement.
 - c. En s'inscrivant dans l'évolution des pratiques du travail social au sein de la délégation et dédiées aux politiques d'insertion et de l'emploi



9. Repositionner le département comme chef de file de l'insertion

- a. En pilotant le financement des structures de l'Insertion par l'Activité économique du territoire qui accompagnent des personnes bénéficiant du RSA.
- b. En mettant en place les actions du plan de maîtrise des dépenses concernant la direction.
- c. En participant activement au réseau départemental pour l'emploi et notamment aux nouvelles instances de gouvernances mises en place par la loi Plein Emploi

Offre de service de la Direction Insertion Emploi

Veille juridique et métier

La Direction Insertion Emploi propose une veille thématique et réglementaire synthétique afin de permettre managers et aux agents en territoire de bénéficier de mises à jour nécessaires à la conduite de leur pratique professionnelle. Cela se traduira par la production, a minima mensuelle:

- D'une newsletter sur les actualités liées à l'insertion et à l'emploi
- De fiches techniques et/ou pédagogiques à destination des professionnels en fonction des évolutions des pratiques professionnelles ou des innovations.

Outil de pilotage

La Direction Insertion Emploi élabore et partage aux Directeurs Délégués de territoire un tableau de bord mensuel leur permettant de piloter l'activité d'accompagnement des personnes bénéficiant du RSA sur les EPCI dont ils ont la charge et assurera une consolidation départementale au service du pilotage administratif et politique

Sensibilisation/ formation des professionnels sur les sujets RSA

La Direction Insertion Emploi propose et développe, en lien avec la Direction des ressources humaines, des formations ou tout autre outil de sensibilisation pour accompagner l'évolution des pratiques professionnelles. Il sera notamment développé :

- Des formations de sensibilisation à l'utilisation de la sanction comme levier dans le parcours d'accompagnement
- Des formations en ligne sur l'évolution de la loi Plein Emploi.
- Une attention particulière sera faite sur les formations permettant d'accompagner les personnes bénéficiant du RSA à développer leur pouvoir d'agir en lien avec la DIAS.



Animation des communautés de professionnels et des structures sur les sujets Insertion et Emploi

La Direction Insertion Emploi propose une animation dédiée à différentes communautés de professionnels intervenant sur les sujets insertion et emploi :

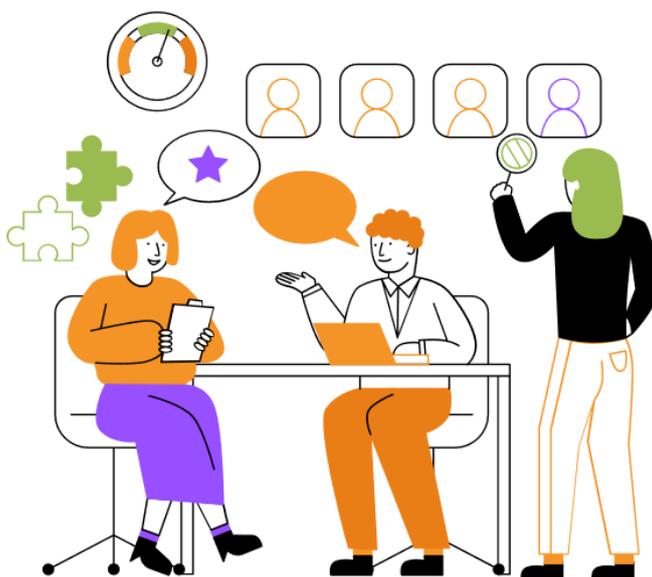
- **Les responsables Territoriaux Insertion Emploi** se retrouvent une fois par mois pour échanger et partager sur l'animation territoriale des sujets insertion, sur le développement de l'offre de leur territoire et tout sujet touchant à l'insertion des personnes bénéficiant du RSA sous la coordination fonctionnelle de la chargée de projet ingénierie et développement de l'offre.
- **Les travailleurs sociaux du Conseil Départemental** référents de personnes bénéficiant du RSA se retrouvent au minimum trois fois par an pour partager leurs pratiques professionnelles, échanger sur les évolutions métier, trouver des solutions collaboratives aux problématiques complexes rencontrées et développer de nouvelles pratiques ou de nouveaux outils à destination des personnes accompagnées ainsi qu'une implication dans la co construction des outils qualité (Procédures, processus, modes opératoires...).
- **Les cadres d'équipe interdisciplinaire du Conseil départemental** : Une animation sera proposée à minima deux fois par an aux cadres d'équipes interdisciplinaires pour garantir que leur animation managériale replace bien au cœur les sujets de l'insertion et de l'accès à l'emploi.
- **Les Directeurs délégués de territoires et les Directeurs du Conseil départemental** : dans le cadre des rituels managériaux de la direction et dans un esprit et une dynamique interdisciplinaire, la DIE proposera des temps d'échanges et de réflexion sur les thématique insertion et emploi pour nourrir les pratiques de chacun mais aussi développer des projets transverses (par exemple : avec la DRH, La Direction des Sports, la Direction de la Culture, La DEERA etc.)
- **Les référents sociaux professionnels** au sein des structures conventionnées se retrouvent au minimum trois fois par an pour partager leurs pratiques professionnelles, échanger sur les évolutions métier, trouver des solutions collaboratives aux problématiques complexes rencontrées et développer de nouvelles pratiques ou de nouveaux outils à destination des personnes accompagnées.
- **Les directeurs de structures de l'insertion par l'activité** conventionnées avec le département se retrouvent au moins une fois par semestre pour faire le point sur la dynamique du réseau pour l'emploi dans un esprit participatif et collaboratif.



Accompagnement à la demande des territoires :

- Une expression de besoin d'accompagnement de diagnostic sur une activité unique ou pluridisciplinaire
- Une analyse croisée de situations complexes nécessitant un appui complémentaire d'expertise
- Un appui managérial et/ou métier après qualification du besoin par la direction déléguée de territoire
- Un appui ou besoin dans le cadre des relations partenariales et/ou politiques
- Un support pour l'accompagnement aux démarches de projets structurants et/ou de dynamique d'innovation.
- Un appui ou besoin pour l'accompagnement aux démarches de projets structurants permettant de développer l'offre d'insertion.

Afin de mettre en œuvre les missions de la DIE dans l'esprit des grands principes du cadre réglementaire et du cadre d'action, un certain nombre d'actions sont à mettre en œuvre entre la fin 2024 et 2028.



Direction Autonomie et Santé

Orientations politiques

Améliorer l'accès aux soins à tous les eurois et moderniser les parcours des personnes en perte d'autonomie

DÉCLOISONNONS !

Le 100% inclusif ce n'est pas ah oui faut y penser ! Les eurois en perte d'autonomie sont capables, forts et ont de l'envie et des idées alors bienvenue Culture, Sport, Transport...

TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE : UNE OPPORTUNITÉ

Opportunité plutôt qu'une menace: La séniorisation vecteur de cohésion sociale, de transmission, d'innovation et d'adaptation

AMBITION SANTÉ

L'accès à la santé pour tous : En proximité, en Aller vers, en Numérique tout est bon pour prendre soin des eurois !

VERS UN SERVICE PUBLIC DE L'AUTONOMIE

Quand la CNSA s'invite en 5ème branche : le CD 27 se réorganise en centre de ressource
Autonomie au cœur des territoires !

DAS !

La Santé au service de l'Autonomie des eurois !

SANS HUMAIN, ON FAIT RIEN !

L'enjeu de l'attractivité des métiers du Care est majeur ! Go!!!!

PRÉVENTION DANS TOUS SES ÉTATS !

Lutter contre l'isolement, soutenir l'autonomie PA/PH, Développer le pouvoir d'agir un fil rouge qui guide l'action de la DAS

PROTÉGER LES PARCOURS DE VIE

Un chez soi d'abord peu importe le lieu de vie ! , lutter contre la maltraitance, préserver la parole des plus fragiles

VOUS AVEZ DIT AUTONOMIE ?

Reconnaitre la présomption d'autonomie tout au long du parcours de vie d'un eurois, la clé du développement du pouvoir d'agir



Préambule

La Direction Autonomie et Santé est une direction au cœur de la Délégation Solidarités au service :

- **D'une politique publique de l'autonomie** qu'elle soit sous un angle de prévention, de protection ou de réautonomisation. Cette politique publique de l'autonomie s'inscrit dans un cadre juridique consolidé par plusieurs lois :
 - La loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
 - La loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales qui a consacré le Département comme chef de file de l'action sociale.
 - La loi du 7 août 2015 relative à la Nouvelle Organisation Territoriale de la République, renforçant la mission sociale du Département de la population.
 - La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement qui renforce les droits des personnes âgées, prévient la perte d'autonomie et inscrit son action dans un véritable projet de société, celui du "bien vieillir".
 - Enfin, la loi du 8 avril 2024, relative à la construction d'une société du bien-vieillir et de l'autonomie, qui inclut comprend des mesures pour lutter contre l'isolement, améliorer le signalement des maltraitements, et institue le Service Public Départemental de l'Autonomie.
- **D'une politique publique d'accès aux soins** pour tous dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 privilégiant le droit des usagers, de la loi du 19 mai 2023 élargissant le domaine de compétences de certains professionnels de santé pour faire face à la désertification ou de la loi du 27 décembre 2023 visant à améliorer l'accès aux soins par l'engagement territorial des professionnels.





Les futurs enjeux de la politique de l'autonomie et de la politique d'accès aux soins

Le contexte de l'autonomie et de la santé sur les années à venir est complexe :

- Un défi démographique avec une augmentation significative des plus de 75 ans à partir de 2030, un vieillissement des personnes en situation de handicap et de leurs aidants.
- Des séniors qui souhaitent majoritairement continuer à vivre à domicile et l'aspiration de tous à bâtir une société plus inclusive aussi bien pour les personnes âgées que handicapées.
- Des recrutements particulièrement difficiles pour les métiers qui interviennent à domicile auprès de ces publics mais également en établissement et qui seront appelés à être plus nombreux dans les années à venir...
- Une gouvernance partagée avec la création de la 5ème branche de la sécurité sociale portée par la Caisse Nationale de solidarité autonomie, les départements et l'Agence régionale de Santé permettant de coordonner les actions du national. On retrouve cette déclinaison au niveau de chaque région avec que l'installation de la Commission interdépartementale de l'autonomie depuis décembre 2023. Une commission départementale de l'autonomie devrait être installée prochainement.

Il existe dans le Département un COTER qui est la gouvernance des politiques concernant le handicap composé du Département de l'Eure, de l'Etat, de l'Agence Régionale de Santé, de la CPAM et de la CAF. Cette instance donne les orientations de la Communauté 360, de la démarche Territoire 100% inclusif, du comité départemental de l'Ecole Inclusive....

- Une pénurie de médecins généralistes et de médecins spécialistes sur le territoire engendrant des ruptures de soins.
- Une pénurie des métiers de la santé en général, qui sont moins attractifs en terme de qualité de vie.

Face à ce contexte, L'ambition de la Direction Autonomie et Santé est de répondre aux besoins des eurois et particulièrement des plus vulnérables en mettant en œuvre des dispositifs et des services visant à les accompagner et à leur garantir l'accès équitable aux droits ainsi qu'aux soins

Le Pacte des Solidarités et les enjeux liés à la politique de l'autonomie et de la santé ont permis de définir les actions à entreprendre pour améliorer la qualité de vie des eurois et plus particulièrement des séniors et des personnes en situation de handicap, en leur offrant des réponses individualisées, adaptées et accessibles à leurs besoins. Ces actions, souvent transversales, requièrent l'engagement actif de la direction ainsi que de l'ensemble des partenaires, qu'ils soient institutionnels, associatifs ou représentants des usagers.





Pour ce faire, la Direction met en œuvre les différentes actions du Pacte Départemental des Solidarités mais également d'autres actions issues du projet Solidarités 2025 en :

- Répondant à l'aspiration des séniors eurois à rester à domicile.
- Construisant l'EHPAD du 21^è siècle...comme chez soi.
- Proposant des solutions personnalisées et en soutenant des innovations.
- Travaillant sur la thématique de la démographie médicale.
- Développant des actions de prévention dans un contexte de désert médical pour fluidifier les prises en charge

Organisation

La DAS suite à l'audit organisationnel a été confortée par le Cabinet réalisant l'audit que son organisation était cohérente et lisible. Toutefois cette réorganisation a permis de lui confier la mission Transports adaptés pour plus de visibilité pour les familles ainsi que la mission Santé renforçant ainsi la cohérence, l'efficacité et la visibilité de ces actions auprès des eurois vulnérables. La MDPH lui étant déjà rattachée depuis décembre 2022 (la feuille de route de la MDPH fera l'objet d'une prochaine annexe).

Dans le cadre du Projet Solidarités 2025 et en préparation à la mise en place du Service Public Départemental de l'Autonomie, un poste de chargé de projet et animation de territoire, sera créé directement rattaché à la direction. Ce poste vise à piloter ce dispositif tout en assurant la coordination avec les collègues chargées de l'accueil et de l'accompagnement des personnes âgées et en situation de handicap, ainsi qu'avec le service social, la MDPH, le service Prestations de la DAS et les partenaires extérieurs.

<p>Pôle Prévention et parcours autonomie</p> <p>Responsable du pôle: Catherine GOSSEAUME</p> <p>Missions du Pôle: accompagnement des parcours des personnes âgées / handicapées à travers la mise en place de projets de prévention de la perte d'autonomie, de lutte contre l'isolement, d'inclusion, etc. Exemples: pack à dom, animation de la conférence des financeurs etc.</p>	<p>Pôle Gestion financière et contrôle</p> <p>Responsable du pôle: Hélène MARTIN</p> <p>Missions du Pôle: paiement des prestations et contrôle de la bonne utilisation des fonds publics par les bénéficiaires.</p>	<p>Pôle Hébergement</p> <p>Responsable du pôle: Marion ROUSSEL</p> <p>Missions du Pôle: accompagnement des établissements (ehpad) et des services d'aide à domicile, de la création à la tarification, jusqu'à l'inspection; instruction dossiers aide sociale et APA établissements</p>	<p>Pôle domicile</p> <p>Responsable du pôle: Elodie CABERTY</p> <p>Missions du Pôle: gère l'ensemble des prestations et services favorisant le maintien à domicile des personnes âgées / handicapées (allocation personnalisée à l'autonomie, prestation compensatrice du handicap, accueil familial et transport adapté des élèves en situation de handicap).</p>	<p>Médecin départemental: Myriam DUTEIL</p> <p>Apporte son expertise de façon transversale à l'ensemble des services: APA pour l'évaluation, contrôle des EHPAD, MDPH, Accueil familial...</p>
<p>Mission Santé</p> <p>Mise en oeuvre du plan Ambition Santé pour développer l'attractivité du territoire et soutenir la démographie médicale. Exemples: soutien à l'installation, financement de bornes de téléconsultation, etc.</p>				
<p>Mission service public départemental de l'autonomie</p> <p>Dispositif de guichet intégré, piloté par le Département, permettant d'apporter une réponse globale aux personnes âgées / handicapées sur l'ensemble du territoire.</p>				



La DAS qui disposait déjà de rituels managériaux permettant d'associer à la réflexion aussi bien les responsables de Pôles que les chefs de services renforcera ces pratiques selon les orientations managériales de la Délégation Solidarités et en accord avec les engagements managériaux de la collectivité. Elle prévoit d'instaurer une réunion générale avec l'ensemble des agents de la direction deux fois par an ainsi qu'un séminaire de direction.

Concernant l'offre de service et le soutien aux territoires :

- Des rencontres avec les directeurs délégués des 13 territoires seront mises en place de façon à élaborer des actions répondant au mieux aux besoins mis en évidence par les différents diagnostics de territoire.
- Des communautés de métiers seront animées, mensuellement, par le coordinateur du SPDA et les cadres de la DAS;
- Il est envisagé de créer une "communauté d'offres" dédiées aux cadres d'équipes interdisciplinaires afin de renforcer l'échange et la coopération entre ces acteurs. Cette démarche vise à structurer l'organisation autour de la complémentarité entre les équipes de terrain et les services centraux, tout en renforçant les liens managériaux et opérationnels.

Les grandes orientations de la Direction Autonomie et Santé

La feuille de route avec ses axes stratégiques, s'aligne pleinement sur les orientations politiques de CAP 2028 et sa déclinaison stratégique au sein de la direction générale, plus particulièrement au sein de la Délégation Solidarités. Co-construite avec les cadres de la direction, elle sera prochainement déclinée en projet de Pôle, afin de favoriser une meilleure appropriation des objectifs et des attentes par l'ensemble des agents.

L'action de la DAS se décline sous 2 grands axes :

1- Favoriser une offre de service de qualité, accessible à tous les eurois, en particulier les plus vulnérables. Cette offre sera adaptée autour de 3 dimensions Prévention, Protection, Réautonomisation

2- Optimiser l'impact de nos actions, en développant l'interdisciplinarité, en construisant des partenariats de qualité, en mettant en place une démarche qualité et en évaluant nos actions.



AXE 1 : FAVORISER UNE OFFRE DE SERVICE DE QUALITE ACCESSIBLE A TOUS LES EUROIS, EN PARTICULIER LES PLUS VULNERABLES

1.1 L'OFFRE DE SERVICE EN MATIERE DE PREVENTION

- **LE PACKADOM**, un dispositif porté par les élus suite à une expérimentation européenne et retenu dans le pacte des solidarités. Aujourd'hui, 325 eurois en sont bénéficiaires et le pack a pour ambition d'être déployé sur l'ensemble du territoire. Une étude médico-socio-économique est en cours pour mesurer l'impact de ce projet et sera rendue à la fin de l'année 2025.
- **LA CONFERENCE DES FINANCEURS DE LA PREVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE (CFPPA)**: elle a pour objectif de coordonner à l'échelle du Département les actions de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de plus de 60 ans et leurs financements dans le cadre d'une stratégie commune. La réussite des projets résulte de l'engagement de chacun des acteurs concernés. Le Département est pilote de la CFPPA, en lien avec L'ARS.

La CFPPA est également compétente en matière d'habitat inclusif pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. A noter que la CNSA a créé un centre de ressources et de preuves qui a pour ambition d'accompagner les référents CFPPA départementaux afin de capitaliser sur les expérimentations au service de la prévention des séniors et assurer un impact plus ciblé sur les investissements publics sur cette thématique. La DAS a déjà assuré le lien avec le directeur du service pour commencer à tisser les ponts utiles à venir.

- **LE DISPOSITIF "UN JEUNE, UN SENIOR"**: cette action a pour but de lutter contre l'isolement des séniors en favorisant la construction d'un lien intergénérationnel et en apportant du soutien financier à de jeunes volontaires.
- **MONALISA** est une coopération territoriale d'acteurs œuvrant pour la lutte contre l'isolement des personnes âgées à travers un maillage territorial d'initiatives citoyennes en faveur du lien social de proximité. Ce dispositif est porté par la Direction.
- **LE SALON SENIORS**, vitrine des actions de prévention que le Département met en œuvre et permet d'accompagner la volonté départementale de changement de regard sur le grand âge et notamment sur son action 2024 avec le lien entre Innovation et séniors.
- **L'EXPERIMENTATION DU PROGRAMME TAPASS** (Temps d'Accompagnement Prévention Activités signifiantes et Santé), qui vise à développer une approche ergothérapeutique du bien-vieillir au service de l'accessibilité des logements.
- **LE DEPISTAGE DU CANCER** grâce aux actions du CRCDC (centre régional de coordination du dépistage des cancers et la formation et information des travailleurs sociaux pour dépister les personnes à risque et les orienter.



1.2 L'OFFRE DE SERVICE EN MATIERE DE REAUTONOMISATION

• APPORTER UNE REPONSE LISIBLE ET EFFICIENTE AUX EUROIS

Une large gamme d'aides et de dispositifs est disponible sur l'ensemble du territoire. Toutefois il est de notre responsabilité d'accompagner les plus vulnérables afin qu'ils puissent rester acteur de leur parcours ou retrouver leur autonomie. Pour ce faire, différentes actions ont été identifiées :

- **Elaborer un guide des aidants** pour les personnes en situation de handicap, sur le même modèle que le guide des aidants pour les personnes âgées. Il faudra travailler à le rendre accessible à l'ensemble du territoire en le dématérialisant.
- **Diminuer le délai de traitement administratif** pour les demandes d'APA, PCH et ASH. Concernant l'APA, un nouveau système d'information sera déployé par la CNSA pour l'ensemble des Départements d'ici la fin de l'année 2025. Cette nouvelle méthode sera à travailler à la fois à la Direction Autonomie et Santé mais également sur les territoires.
- **Une offre de soins plus organisée et de proximité grâce à :**
 - ✓ Un numéro unique 116-117 pour joindre le service d'accès aux soins (SAS).
 - ✓ Un numéro unique pour les centres de santé et unités mobiles Doct'Eure.
 - ✓ Deux unités mobiles Doct'Eure sur le territoire pour développer l'aller-vers sur des territoires très ruraux.
 - ✓ Des regroupements de professionnels de santé en maisons de santé, PSLA ou CPTS privilégiant le travail coordonné pour un parcours patient plus fluide.
 - ✓ À une offre complémentaire de télémédecine ophtalmique et de médecine générale répartie sur les EPCI en fonction des besoins.
 - ✓ À des actions de dépistage, de prévention et d'éducation à la santé responsabilisant l'utilisateur.
- **DEVELOPPER LE REPIT DES AIDANTS** de personnes âgées / handicapées (Accueil temporaire, places d'accueil de jour, places de répit ou centre de ressource comme Source Andelle, ...) afin de prévenir l'épuisement et de les valoriser dans leur rôle d'aidant permettant le maintien à domicile. Développer le relayage sur le territoire eurois, comme l'expérimentation actuellement menée sur Bernay avec Bulle d'Air.



- **DEVELOPPER UN PARCOURS RESIDENTIEL AFIN DE PROPOSER DES ALTERNATIVES QUAND LA PERTE D'AUTONOMIE PROGRESSE:**
 - **Faciliter le soutien à domicile grâce à une offre de SAD nouvelle génération répartis sur l'ensemble du territoire:** Accompagner les SAAD et SIAAD dans leurs projets de regroupements en SAD Mixte: d'ici au 31 décembre 2025, le secteur du domicile va se restructurer avec un rapprochement des services existants (SAAD, SSIAD et SPASAD) pour former une catégorie unique de services : les services autonomie à domicile (SAD). Cette réforme vise à simplifier les démarches pour les usagers et les aidants, mieux coordonner l'offre de soins et d'aide et ainsi améliorer l'accompagnement à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Le Département va accompagner les 54 SAAD dans cette démarche en lien avec l'ARS qui a en charge 17 SSIAD afin de couvrir l'ensemble du territoire eurois.
 - **Elargir les solutions d'habitat inclusif:** L'habitat inclusif est destiné aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées qui font le choix à titre de résidence principale, d'un mode d'habitation regroupé, entre elles ou avec d'autres personnes. Ce mode d'habitat est assorti d'un projet de vie sociale et partagée. Le Béguinage et les résidences intergénérationnelles sont des projets en cours de développement.
 - **Encadrer et développer l'offre d'accueil familial** du territoire afin d'être garant de sa qualité: respect de la réglementation (procédure d'agrément, formation des accueillants, inspection), harmonisation des pratiques sur l'ensemble du territoire, accompagnement des accueillants pour une montée en compétences.
 - **Rénover les Résidences Autonomies, 300 places** en adaptant les logements, en lien avec la Direction de l'Aménagement et des Territoires mais également avec le Réseau départemental des résidences autonomie.

L'ensemble de ce parcours résidentiel des seniors eurois, se traduira dans une analyse conjointe entre la DAS et la DAT pour définir plus précisément à la maille des territoires les réels besoins. Cet outil permettra de nourrir la prise de décision sur les orientations d'investissement mais également le Département en tant que centre ressource, de pouvoir outiller les maires et présidents EPCI dans leur choix de logements alternatifs ou d'offres de services à domicile.





1.3 L'OFFRE DE SERVICE EN MATIERE DE PROTECTION

- **PROPOSER DES PLACES EN EHPAD POUR LES EUROIS LES PLUS DEPENDANTS:**

- *Instruire et financer les demandes d'aides sociales* pour permettre à chaque eurois de pouvoir accéder lorsqu'il en a besoin à une place en EHPAD.
- *Réhabiliter ou rénover les EHPAD* : le Plan d'investissement des EHPAD souhaité par les élus à hauteur de 46 millions d'euros concerne 9 EHPAD sur la période 2021-2027. La nécessité de reconstruire ou de rénover les EHPAD dans le Département de l'Eure est devenue une priorité pour répondre aux défis du 21ème siècle en matière de prise en charge des personnes âgées. Ces établissements, devenus vétustes, jouent un rôle crucial dans la vie des aînés en offrant un environnement sécurisé et adapté à leurs besoins, tout en favorisant leur bien-être et leur qualité de vie.
- *Développer les centres de ressources territoriaux* afin de favoriser le maintien à domicile avec le développement des places d'EHPAD à domicile et la mise en place des nouveaux SAD même quand la dépendance s'installe. Travailler sur l'information aux familles et aux professionnels et développer l'EHPAD à domicile).

- **SOUTENIR LA TRANSFORMATION DES STRUCTURES PH :**

La nécessité de diversifier l'offre d'accueil pour les personnes en situation de handicap au sein des établissements du Département de l'Eure est un impératif crucial pour promouvoir l'inclusif, le bien-être et l'autonomie de ces individus. Les conclusions des Assises des Solidarités ont permis de mettre en lumière de nouveaux besoins spécifiques pour les personnes handicapées, appelant à une approche plus inclusive et adaptée à leur réalité. La transformation de cette offre se retrouve au travers des Contrats pluriannuels d'Objectifs et de Moyens ainsi que dans l'AMI 50 000 Solutions.

- **LE TRANSPORT ADAPTE DES ELEVES EN SITUATION DE HANDICAP :**

Le transport est primordial, pour permettre aux jeunes d'être scolarisés malgré leur handicap. Pour cela il faut continuer de travailler à l'optimisation des circuits de taxis dans une logique de contrôle des coûts sans baisse de la qualité (optimisation via le taux de groupage des taxis, limitation du nombre de circuits, réflexion avec les familles pour favoriser les transports en commun...); Réaliser le bilan du marché public 2020-2024 pour optimiser la mise en concurrence à la rentrée de septembre 2025.

- **DEVELOPPER L'ATTRACTIVITE DES METIERS :**

Cela permettra d'accompagner les pertes d'autonomie et de développer l'offre de soins: accueillants familiaux, aides à domicile, médecins, sages-femmes, dentistes, orthoptistes, infirmiers en pratiques avancées.



Les métiers sociaux et médico sociaux sont une filière à développer car les besoins ne sont pas couverts aujourd'hui. La Direction travaille à la mise en place d'une notion de parcours professionnels inter institutions. Il faut également mobiliser l'alternance, l'insertion professionnelle ou tutorat en lien avec la direction Insertion et Emploi.

Enfin, il faut accompagner les professions médicales pendant la formation (en soignant l'accueil et l'accompagnement pendant les stages) et l'installation tout en faisant la promotion du bien vivre du territoire lors d'évènements pour maintenir et développer l'offre de soins dans un contexte de désertification médicale. L'académie des métiers sera également un levier.

1.4 L'OFFRE DE SERVICE QUI REPOND A LA PREVENTION, LA PROTECTION ET A LA REAUTONOMISATION : LE PLAN AMBITION SANTE

Le plan Ambition Santé voté en décembre 2022 se décline en plusieurs axes :

- **DEVELOPPER LA MEDECINE SALARIEE**

L'ouverture des centres de santé et unités mobiles Doct'Eure avec la collaboration de l'Hôpital de la Musse est un dispositif majeur et emblématique du plan ambition santé. Cela a permis d'apporter une offre de soin immédiate sur les territoires les plus impactés par la désertification médicale avec la mobilisation de médecins retraités.

C'est aussi une forme innovante d'exercice qui est proposée et qui attire, à savoir le salariat. En effet, une nouvelle organisation de travail est proposée pour libérer du temps médical et assurer une qualité de prise en charge du patient, grâce à la mise en place d'assistants médicaux travaillant aux côtés du médecin.

- **DEGAGER DU TEMPS MEDICAL POUR LES MEDECINS ET INCITER A L'EXERCICE COORDONNE**

Afin de libérer du temps pour les médecins et leur permettre de prendre plus de consultations, plusieurs dispositifs sont proposés par le Département :

- *Les assistants médicaux*

Un dispositif d'aide au financement d'assistants médicaux durant la première année est prévu, afin de permettre aux médecins de gagner du temps.

- *Les infirmiers en pratiques avancées (IPA)*

Le Département soutient la mise en place dans l'offre de soins de la profession d'infirmier en pratiques avancées pour libérer du temps pour les médecins. En effet l'exercice des IPA permet d'assurer un suivi des patients chroniques, espaçant ainsi les visites par le médecin.



- *Les contrats de territoire pour inciter à l'exercice coordonné*

Publié en juin 2023, le plan d'action du ministre de la santé et de la prévention et de la ministre déléguée chargée de l'organisation territoriale et des professions de santé a pour objectif d'atteindre 4 000 maisons de santé pluri-professionnelles (MSP) sur le territoire d'ici 2027 (soit 600 de plus chaque année). Il prévoit la mobilisation de 50 M€ de crédits nouveaux pour accélérer le déploiement des MSP avec des professionnels de santé et collectivités territoriales sur 3 ans. Pour répondre aux objectifs de ce plan et dans le cadre des contrats de territoire, le Département soutient le financement de maisons de santé sur le territoire.

- *Les aides à l'investissement de matériel pour faciliter l'exercice coordonné*

Le déploiement de l'exercice coordonné est un enjeu majeur pour l'attractivité du territoire. Il répond aux aspirations de la jeune génération pour leur mode d'exercice et il fluidifie et sécurise le parcours du patient. Des demandes d'aide au financement de matériel indispensables à la pratique coordonnée pourront être accordées sélectivement.

- **ACCROITRE L'OFFRE MEDICALE PAR LA TELEMEDECINE POUR COMPENSER LE MANQUE DE MEDECINS SUR LE TERRITOIRE**

Dans le cadre de l'exécution d'un marché, il est proposé aux EPCI-candidats à l'appel à projet, la mise à disposition d'équipements de télémédecine (cabines, bornes, malles), sur présentation d'un projet de santé qui doit faire l'objet d'une concertation avec les professionnels de santé des territoires.

Par ailleurs, le dispositif d'aide à l'équipement facilite la mise en place de projets innovants par les EPCI, les communes ou les libéraux. Par exemple, l'implantation de cabines ophtalmiques qui permet aux usagers d'obtenir un rendez-vous rapide pour changer de lunettes mais aussi de décharger les ophtalmologues afin qu'ils puissent offrir des délais de rendez-vous plus acceptables.

- **PREPARER L'INSTALLATION DES PROFESSIONNELS DE DEMAIN**

En 2023, plusieurs dispositifs ont été mis en place pour accompagner les étudiants :

- Bourse aux étudiants en médecine :
- Comme indiqué plus haut, aide à la formation des infirmiers en pratiques avancées (IPA)
- Aide aux stages pour les sages-femmes et les orthoptistes dans l'Eure
- Aide aux déplacements des étudiants en médecine de Paris-Cité de 6ème année

De même, la mise en place de l'accueil unique depuis 2019 permet au futur médecin généraliste avec un projet d'installation de rencontrer la CPAM, l'ARS, le conseil de l'Ordre ... et d'avoir toutes les informations nécessaires à son installation. Il est prévu d'élargir cet accueil aux médecins spécialistes.



- **PROMOUVOIR LE TERRITOIRE ET ATTIRER LES JEUNES GENERATIONS**

De nombreuses actions concrètes sont réalisées avec Euréka, l'agence d'attractivité du Département, Pour favoriser la rencontre des futurs professionnels de santé avec notre territoire. Citons le congrès de médecine ou des événements à la faculté ou encore l'accueil des internes en stage dans le département.

L'attractivité c'est également le dispositif d'aide au déménagement pour l'installation d'un médecin dans l'Eure.

- **CONFORTER LA PREVENTION EN SANTE**

La prévention constitue un enjeu majeur en terme de santé publique, d'autant plus sur des territoires souffrant d'un manque de médecins. Dès 2021, avec le Mammobile, le Département avait engagé un programme de prévention dans le cadre d'un partenariat avec trois départements normands. Cette première opération de prévention touche à sa fin. Les premiers résultats de cette étude, à retombées nationales, seront connus fin 2024.

Le Département poursuit des actions de prévention en participant à des actions ponctuelles de prévention en 2024 avec différents partenaires comme le centre régional de coordination de dépistage du cancer (CRCDC).

De son côté, la PMI (protection maternelle infantile), service du Département, poursuit ses activités de suivi des femmes enceintes et des enfants de moins de 6 ans.

L'ensemble des actions du Plan Ambition Santé permettront d'accroître l'action départementale jusqu'en 2028 en matière d'accès aux soins et en appui des autres politiques publiques des solidarités du département où les problématiques de non recours aux soins peuvent impacter directement le parcours de l'enfant, le parcours de vieillissement en bonne santé, les évolutions du handicap ou encore le retour à l'emploi.





AXE 2 : OPTIMISER L'IMPACT DE NOS ACTIONS, EN DEVELOPPANT L'INTERDISCIPLINARITE, EN CONSTRUISANT DES PARTENARIATS DE QUALITE ET EN EVALUATION NOTRE ACTION

2.1 INTERDISCIPLINARITE, INTERCONNAISSANCE ET EFFICACITE

- **ANIMATION D'UNE COMMUNAUTE METIER**

La Délégation Solidarités dans son enjeu stratégique souhaite développer son offre de service à destination des territoires sous un angle d'animation de communautés métiers. Pour cela la DAS propose de :

- *Mettre en place une communauté Métier PA/PH* une fois par mois dans un premier temps afin de créer les conditions de transversalité afin de renforcer l'expertise des professionnels du territoire ayant les compétences d'information, évaluation mais également d'accompagnement pour améliorer nos pratiques et travailler ensemble les sujets d'actualités comme le SPDA
- *Rencontrer les directeurs délégués et leurs cadres interdisciplinaires* sur leur territoire avec les responsables de Pôle afin d'échanger sur les besoins et de les acculturer aux politiques autonomie Personnes âgées et Personnes en situation de handicap deux fois par an

- **SOUTENIR LA DYNAMIQUE DE TRAVAIL ENTRE LES DIFFERENTS SERVICES**

Les 4 pôles et leurs services respectifs ont tous des missions très différents toutefois tous sont au service des eurois. Le soutien de cette dynamique d'équipe sera réalisé via :

- L'organisation d'un séminaire des managers au sein de la direction une fois par an.
- L'organisation d'un séminaire réunissant l'ensemble des agents de la DAS 2 fois par an.
- La diffusion d'une newsletter interne.

- **ACCROITRE LA TRANSVERSALITE ENTRE DIRECTIONS DU DEPARTEMENT**

Pour cela il est essentiel de :

- **Développer des réunions de travail avec la DEF afin de mettre en œuvre la Convention DEF/MDPH** sur l'accompagnement des enfants en situation de handicap mais également travailler sur le transport adapté pour les enfants de l'ASE
- **Travailler avec la DIE, la DAS et la MDPH** sur l'emploi des personnes en situation de handicap
- **Développer des actions avec la DIE et France Travail Job27** sur l'attractivité des métiers du Care et du médico-social



- **Mettre en place une procédure entre la Direction Autonomie et Santé et la DIAS** concernant les signalements des personnes vulnérables PA/PH et surtout acculturer nos partenaires sur les signalements.
- **Développer des actions avec les directions des Sports et de la Culture sur des actions d'inclusion des publics PA/PH et notamment avec Eureka**
- **Développer l'interconnaissance entre la mission accueil familial et la DEF** pour faciliter le parcours des jeunes majeurs en situation de handicap dont le projet de vie est compatible avec l'accueil familial adulte.

2.2 TRAVAILLER EN PARTENARIAT : CO CONSTRUCTION, RENFORCEMENT, CREATION

- **FORMALISER NOS COLLABORATIONS**

Pour la réalisation de ses missions, la Direction Autonomie et Santé développe et renforce le partenariat sur l'ensemble du territoire aux travers de conventions de formaliser la collaboration: CARSAT, ARS, MSA, Région, facultés de médecine, instituts de formation etc.

- **DEPLOYER LE SERVICE PUBLIC DEPARTEMENTAL DE L'AUTONOMIE A PARTIR DE JANVIER 2025**

La création du SPDA a pour ambition de simplifier la vie des personnes âgées, en situation de handicap ou des aidants en facilitant les parcours à travers la construction d'un véritable service public de proximité garant d'une même qualité de service pour tous quel que soit les territoires et les situations individuelles. Il s'agit de mettre fin aux silos trop souvent constatés par les personnes dans la mise en place effective de leurs droits. Le SPDA sera piloté par le Conseil Départemental en lien étroit avec l'ARS. Le poste de chargé de projet SPDA sera directement rattaché à la directrice de la DAS.

Le SPDA vise à mettre en cohérence la coordination des différents acteurs de terrain, bien au-delà des seuls acteurs du secteur médico-social (MDPH, CCAS, CIAS, Maisons France Service, CAF, CARSAT, DAC, Communauté 360, CPTS, Education Nationale, etc.) pour apporter une réponse globale et garantir la continuité du parcours de la personne, y compris dans une approche de prévention et faciliter la coopération.

Il y a 4 grands blocs d'actions obligatoires :

- la garantie d'un accueil, d'un accès à l'information, d'une orientation
- l'évaluation de la situation et l'attribution des prestations dans les délais légaux
- l'appui et la coordination des professionnels pour des solutions concrètes et à la construction d'un accompagnement et de prise en charge des personnes sans rupture
- la réalisation d'actions de prévention et d'aller-vers les personnes les plus vulnérables



Des réunions de travail vont se dérouler durant le dernier trimestre de l'année 2024 afin de pouvoir répondre au cahier des charges nationales qui devrait sortir en novembre et décliner l'ensemble de ces actions en 2025.

2.3 INNOVER DANS NOS PRATIQUES :

Il est essentiel que les agents accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour la communauté à laquelle ils appartiennent. Pour cela on doit fixer des objectifs clairs pour les actions à mener à court et à long terme, lesquels donnent une direction ou un but.

L'objectif étant une évolution de nos pratiques professionnelles et une meilleure réponse aux attentes et accompagnements de nos publics Personnes âgées et Personnes en situation de handicap que l'on retrouve dans les enjeux stratégiques de notre collectivité mais également dans celui de notre délégation des Solidarités

- **POUR PLUS D'EFFICACITE :**

- **Créer un questionnaire de satisfaction avec les agents permettant de mesurer la satisfaction afin d'améliorer nos services.**
- **Promouvoir l'offre connectée ou l'intelligence artificielle (formation des agents...)**
- **Déployer les télé-services MDPH (novembre 2024) et APA (automne 2025).**

- **POUR MIEUX COMMUNIQUER :**

La direction va poursuivre la communication de ses actions via les réseaux sociaux mais aussi:

- Décloisonner intra direction et délégation.
- Valoriser les métiers à travers des vidéos et story telling.
- Mettre en place des tutos pour aider au remplissage des dossiers prestations.
- Communiquer sur l'ensemble des projets de la direction: LinkedIn, le 2/7, faire le lien avec l'attaché de presse, VP et DGA.

- **POUR MANAGER DE FACON INNOVANTE :**

Utiliser les rituels managériaux notamment les réunions de directions tous les 15 jours et des réunions de directions élargies déjà existantes pour développer l'intelligence collective. En effet, il est essentiel que les collègues participent et devienne acteur de cette intelligence collective. Il est également envisagé d'installer un tableau blanc dans le couloir pour donner des informations, proposer des événements conviviaux, ou une action spécifique.



- **POUR DEPLOYER DE NOUVEAUX PROJETS :**

Il est primordial d'expérimenter, de répondre à des appels à projets; pour cela travailler avec la mission Innovation de la DAR sera incontournable. A ce titre, nous avons déjà engagé des actions ensemble comme l'appel à projet innovant pour le Salon des séniors et répondu à plusieurs appels à projets. L'utilisation de l'Intelligence artificielle devra se démocratiser et nos agents devront y être formés afin à la fois de gagner du temps mais également être plus innovant dans nos actions.

- **MAITRISER NOS DEPENSES ET EVALUER NOS ACTIONS :**

Il est nécessaire de mettre en place le plan de Maîtrise des dépenses, stratégie annuelle déployée avec des propositions d'économies 2024-2028 pour faire face aux dépenses sociales. L'ensemble de la direction tout comme la délégation s'engage dans le PMD, coordonné par la DAR. Le Pôle gestion financière et contrôle de la DAS continuera à élaborer et suivre le budget et à mettre en place les tableaux de bord nécessaires au suivi du PMD dont le tableau de bord des indicateurs d'ici fin 2024.

S'agissant de la Démarche d'amélioration continue de la qualité, notre direction si elle a déjà ses procédures et modes opératoires déjà élaborées, elle devra centraliser les outils de pilotage et les développer. Ce sera le pôle gestion financière et contrôle qui sera en charge de cette mission.

S'agissant de l'évaluation, il est essentiel de mettre en place des évaluations lorsqu'il y a de nouveaux projets afin d'évaluer leur pertinence mais également leur impact. Une évaluation randomisée est celle la plus probante mais pas toujours la plus facile à mettre en œuvre. On devra également s'appuyer de façon plus régulière sur le CDCA concernant la participation des usagers ou bénéficiaires.

CONCLUSION

Le Département de l'Eure comme on peut le voir déploie une politique ambitieuse sur son territoire en faveur des séniors, des personnes en situation de handicap mais également des aidants. Ainsi, la politique départementale dépasse le cadre strict de l'action sociale car les différentes directions œuvrent également en direction de ces publics comme les directions des Sports, de la culture, de l'aménagement des territoires et bien sûr la direction des territoires. Quant au développement du Plan Ambition Santé, cette politique départementale volontariste développe des actions afin que nos habitants puissent vivre en bonne santé le plus longtemps possible sur leur EPCI au sein de l'Eure.



Direction Appui et Ressources

Orientations politiques

Allier rigueur et performance du pilotage financier des solidarités et dynamiser l'innovation au plus près des eurois

ET MES PROJETS DANS TOUT ÇA ?

Appuyer les directions et services dans la gestion de projet c'est notre savoir faire : Kit d'outils, méthodes, planification...

INNOVATION : ATTENTION ME VOILÀ !

De l'acculturation à la territorialisation : L'innovation est partout mais désormais sera visible, lisible et accessible !

FINANCE MON CŒUR BALANCE !

Les solidarités vecteur de dépense mais pourtant gérer, piloter et anticiper doivent être la clé d'une solidarité durable

LA CONFIANCE N'EXCLUT PAS LE CONTRÔLE

Un pilotage coordonné des directions sur la démarche de contrôle de gestion nous accompagnera de 2024 à 2028 et les années à venir...

DAR !

Rigueur et Innovation : Un duo de choc !

UN APPUI COM IN VIVO !

En lien avec la Direction de la Communication, l'Appui Com interne de la DAR accompagne l'ensemble des projets et du "Faire Savoir" de la Délégation Solidarités

À L'AFU DE.....

Les AFU (Aides Financières Uniques) se réinventent pour toujours plus d'impact, de lisibilité et à coûts maîtrisés !

DONNÉES DONNÉES DONNEZ MOI !

Une cellule DATA en collaboration avec la DNUM pour une optimisation de nos actions, pilotage et service rendu à l'eurois

ET SI J'ALLAIS MIEUX ?

Les SI (Systèmes d'information) du social doivent évoluer, se renouveler. Une dynamique centrale dans la feuille de route DAR



Préambule

La vocation sociale du Département a été affirmée dès le premier acte de la décentralisation dans le cadre des transferts de compétences intervenus en 1983. Le Département devient le chef de file de l'action sociale avec une compétence de droit commun pour les prestations légales d'aide sociale. La compétence sociale des Départements est aujourd'hui consacrée par l'article L. 3211-1 du code général des collectivités territoriales disposant que le Département est responsable de la prévention, de la prise en charge des situations de fragilité, de l'accueil des jeunes enfants et de l'autonomie des personnes. Il facilite également l'accès aux droits et aux services des publics qui lui sont confiés.

Suite à une large concertation en 2022 via les Assises des Solidarités qui se sont déroulées lors de 5 journées thématiques, les Eurois, partenaires institutionnels et associatifs ont pu exprimer leurs besoins. Cette concertation a permis, ainsi, de définir la nouvelle feuille de route de la politique Solidarités pour la période 2023-2028, intitulée Pacte des Solidarités avec la déclinaison de 26 orientations et 100 fiches actions, autour de 3 axes qui sont :

- Conforter les dispositifs structurants,
- Améliorer la qualité organisationnelle et processuelle,
- Développer des pépites d'innovation à fort impact social.

Ce Pacte des Solidarités a également abouti à repenser l'organisation administrative de la Délégation. Dans le cadre de son Projet Solidarités 2025, le Département a donc entrepris une transformation significative de sa structure administrative. En effet, la Direction administrative et financière a été restructurée en rendant plus lisible ses missions pour devenir la Direction appui et ressources au sein de la Délégation Solidarités. Cette nouvelle direction se veut résolument orientée vers l'accompagnement des directions du siège ainsi que des territoires, en offrant un soutien transverse et interdisciplinaire.

La Direction appui et ressources (DAR) s'affirme comme une véritable direction de ressources, regroupant plusieurs thématiques stratégiques essentielles pour le bon fonctionnement et le développement de l'organisation. Parmi ces thématiques, on retrouve :

- **Finances** : Gestion budgétaire, contrôle de gestion et optimisation des ressources financières.
- **Systèmes d'information et Data** : Modernisation des outils, accompagnement dans la mise en place de projets, gestion et valorisation des données en collaboration étroite avec la Direction du Numérique.
- **Communication** : Appui et déploiement des stratégies de communication internes et externes en collaboration avec la Direction de la Communication.
- **Innovation** : Promotion et intégration de nouvelles pratiques et technologies pour améliorer les services ainsi que dans le recherche de nouveaux types de financements (AAP, fonds européens...)
- **Aides financières** : Gestion et distribution des aides financières aux bénéficiaires.



Cette transformation vise à renforcer l'efficacité de l'organisation en offrant un soutien plus adapté et transversal, en phase avec les défis et les ambitions du Projet Solidarités 2025 et des orientations politiques portées dans le CAP 2028.

Méthodologie

L'objectif principal de cette feuille de route est de formaliser et de clarifier l'offre de services proposée par la DAR. Pour atteindre cet objectif, il était essentiel d'impliquer l'ensemble des cadres de la direction dès les premières étapes du processus. Cette approche collaborative a permis de s'assurer que tous les acteurs concernés s'approprient pleinement les objectifs et les attendus de la feuille de route.

Afin de parvenir à une appropriation collective et partagée, plusieurs sessions de travail ont été organisées. Ces temps ont offert aux cadres l'opportunité de contribuer activement à la définition et à la structuration de l'offre de service de la DAR. Chacun a pu exprimer ses perspectives, échanger des idées et co-construire les éléments clés de la feuille de route. Ainsi chacun des cadres dans son champ de compétence a pu rédiger ses grands objectifs stratégiques.

Cette démarche permet d'assurer une cohérence de l'offre de services dans la mesure où plusieurs éléments peuvent se recouper (innovation et communication, innovation et technologie, AFU et modernisation des outils), mais également aux agents de s'engager dans l'atteinte des objectifs définis.

Missions et offre de service de la DAR

Les enjeux dans le cadre du Projet Solidarités 2025 sont multiples :

1. **Accompagner dans la modernisation des solutions technologiques**
2. **Valoriser et fiabiliser les données**
3. **Piloter et optimiser les ressources financières**
4. **Développer une culture de l'Innovation**
5. **Renforcer la communication et la valorisation des actions**
6. **Gérer de façon efficiente les aides financières et avec des outils modernes**
7. **S'adapter aux évolutions réglementaires et stratégiques. Il s'agit notamment de se tenir informé des évolutions législatives et réglementaires pour adapter les pratiques de la direction en conséquence et veiller à ce que les actions de la direction soient en phase avec les orientations stratégiques du Département.**





La **Direction Appui et Ressources** a plusieurs missions majeures, regroupées selon des axes stratégiques essentiels pour le développement du Département qui sont :

Une modernisation de nos outils technologiques



La transformation numérique de la société qui s'est traduite principalement par un accès généralisé à de nouveaux équipements et à une information toujours plus rapide, a modifié en profondeur les enjeux de la relation entre citoyens et l'administration. Cette transformation constitue donc l'un des enjeux majeurs de la décennie, imposant au Département de s'adapter en intégrant des solutions numériques toujours plus performantes. Ces logiciels doivent s'interconnecter, faciliter le partage de données entre les différents services et être accessibles à distance pour les agents. La dématérialisation des démarches administratives doit être également une priorité tout comme la mise à disposition de nouveaux services numériques aux citoyens.

Aussi, dans le cadre de la mise en place du projet Solidarités 2025 ainsi que de la feuille de route 2024-2028 de la Délégation Solidarités et dans l'optique de proposer une offre de service plus étendue et adaptée, le service va se renforcer avec le recrutement d'un administrateur data. Parallèlement, une gouvernance structurée avec la Direction du Numérique est en cours d'élaboration, visant à établir des relations étroites et fluides entre ces deux entités stratégiques et aligner ainsi notre force d'action au service des impacts attendus de ces orientations.

Les enjeux du service Performance SI Social sont :

- **Simplifier les outils numériques** : il est nécessaire d'identifier les sources de gains de temps dans les activités courantes (processus manuel de traitement, saisies/ressaisies manuelles, ...) afin de proposer des solutions de simplification à travers l'automatisation des processus et l'optimisation des paramétrages des outils existants (ex : changement de paramétrage).
- **Assurer une veille technologique** en participant à des colloques, présentations des éditeurs (dont Inetum) afin d'être informé des nouveautés. Cette veille peut s'accompagner par la démonstration d'outils disponibles sur le marché. A cette fin, une présentation annuelle des outils sera faite à l'ensemble des directeurs.
- **Définir une gouvernance numérique** en lien avec la feuille de route de la Direction du Numérique pour rendre la collaboration plus interactive et productive. Cela inclut la définition des rôles, périmètres d'intervention et responsabilités de chacun ainsi que les modalités liées aux instances. Par ailleurs, une gouvernance au sein de la Délégation solidarités est également à repenser afin de présenter les projets en cours et à venir pour les hiérarchiser notamment. Ces deux gouvernances feront l'objet d'un écrit partagé.
- **Fiabiliser et améliorer la qualité des données** grâce à une gouvernance partagée avec la Direction du Numérique dans l'optique de garantir la cohérence des données en instaurant des règles de gestion et de nettoyage des informations. Il sera nécessaire de mettre en place des processus de contrôle pour vérifier la complétude et l'exactitude des données. A cet effet, les directions recevront mensuellement



des éditions de contrôles et un récapitulatif des anomalies sera transmis trimestriellement aux directeurs et agents ciblés de façon automatique. L'administrateur Data sera en charge d'assurer cette qualité des données mais aussi de concevoir les indicateurs pertinents. L'analyse et l'interprétation des résultats relèvent de la responsabilité de la direction métier ou territoire.

- **Construire ou gérer les tableaux de bord et indicateurs** de la Délégation pour piloter l'activité et favoriser une prise de décision éclairée et stratégique en matière d'action publique. Le service devra concevoir ou coordonner la création de tableaux de bords et d'indicateurs en lien avec la Direction du Numérique et des directions métiers. Pour fluidifier les demandes et en assurer une traçabilité, une fiche procédure sera mise en place, des arbitrages pour prioriser les demandes pourront être sollicités en Codir restreint. Cette orientation prendra en compte également les enjeux d'automatisation dans la construction des tableaux de bord afin de faciliter l'usage et le pilotage des différentes directions et libérer du temps pour se concentrer sur l'analyse des indicateurs. En ce qui concerne le tableau de bord de pilotage à destination du DGA, une automatisation de l'outil sera recherchée afin de gagner du temps pour se concentrer sur l'analyse.

- **Accompagner les directions dans leur projet** en les soutenant depuis l'expression de leurs besoins, lors du choix de l'outil, des phases de recettes et du déploiement de l'outil ainsi qu'en assurant un "service après-vente" avec la Direction du numérique. Les projets actuellement co-portés par le SI Social sont :

- Horus pour la PMI (permet aux professionnels la tenue du dossier médical de la future mère et de l'enfant ainsi que celui du patient reçu en CSS (Centre de Santé Sexuelle)),
- Néoinstertion/Néogestion pour le parcours des allocataires du RSA,
- à venir, le calendrier de l'enfant ainsi que le SI tronc commun APA domicile.

- **Animer une communauté d'utilisateurs.** Il est essentiel de recréer et d'animer une communauté d'utilisateurs, comprenant des référents pour les outils métiers tels que : IODAS ASE, IODAS Autonomie, Horus pour la PMI et Néoinstertion, les autres (Delos pour la tarification, Astre pour la paie des assistants familiaux, Transcolaire ...) étant plus ciblés sur peu d'agents. Cette communauté jouera un rôle clé en servant de relais de proximité dans les territoires et les directions. Ces relais de proximité permettront de répondre plus rapidement aux besoins pour plus de réactivité, d'accompagner les phases de tests et d'accompagner les nouveaux collaborateurs notamment. L'étape première sera la détermination du nombre de référents, la définition de leur rôle validé par une lettre de mission. La seconde sera l'animation avec une réunion annuelle pour tous les référents et des réunions spécifiques avec des référents métiers selon le sujet.

Une acculturation au sujet de l'Innovation et de la communication



La mise en place d'un service de soutien et d'appui aux projets et à l'innovation au sein de la collectivité est essentielle pour répondre de manière adaptée aux besoins des usagers et garantir que, demain, nos politiques publiques touchent 100 % des Eurois(es).

Pour relever ce défi, il est essentiel que les agents qu'ils soient en territoire ou au central disposent de toutes les clés pour construire facilement des projets transversaux et innovants avec pour mot d'ordre :



"Faire autrement et différemment pour répondre aux besoins émergents avec et pour les Eurois(es)"

L'objectif global est d'ouvrir le Département, de collaborer et d'innover pour rendre les actions départementales plus lisibles et visibles et ainsi améliorer l'expérience usager des Eurois. Il faut promouvoir un environnement où l'innovation est encouragée et intégrée dans les processus quotidiens, favorisant ainsi l'adaptabilité et la réactivité de l'organisation.

En outre, la Délégation Solidarités doit mettre en lumière ses missions et les professionnels qui œuvrent au quotidien pour les usagers afin de rendre plus lisible son action et promouvoir l'attractivité des métiers du social, médico-social et de la santé, autrement dit les métiers du lien et du prendre soin.

Dans ce cadre, l'offre de service du service est de :

- **Valoriser les actions réalisées par l'ensemble des professionnels :**

1. **En créant un catalogue des actions** pour favoriser le partage de connaissances par rapport aux projets réalisés et capitaliser l'ensemble des initiatives menées. En effet, la délégation Solidarités du Département de l'Eure met en place chaque année de nombreuses actions et projets sur le territoire. Ces actions prenant des formes variées : ateliers de sensibilisation, actions collectives, événements, etc. sont essentielles pour répondre aux besoins des Eurois(es).

Cependant, il existe un manque de visibilité sur l'ensemble des actions menées, ce qui génère plusieurs problématiques, à savoir : difficulté à valoriser les actions départementales, absence d'analyse postérieure aux actions, manque d'historique des actions réalisées ou encore absence d'homogénéisation des fiches projets.

Ce manque de visibilité et de structuration nuit à la capitalisation des efforts déployés et à l'évaluation de l'efficacité des initiatives menées sur le territoire. L'objectif est donc de créer un recueil des actions départementales afin de :

- Valoriser le travail des agents,
- Favoriser le partage de connaissances entre les différents acteurs,
- Capitaliser l'ensemble des actions réalisées pour mieux les reproduire ou les réorienter,
- Identifier et accompagner les projets en cours ou futurs,
- Evaluer les initiatives afin de reproduire celles qui réussissent ou de réorienter celles qui ne rencontrent pas le succès attendu.

Dans un premier temps, cet outil prendra la forme d'un tableau Excel le temps de disposer d'un outil plus performant.

2. **En répondant à des appels à projets et à des concours** tels que Les trophées IdéalCO, GMF territorial. Il s'agit de faire connaître au niveau local, régional ou national les initiatives portées par les professionnels. Un tableau récapitulatif sera réalisé pour assurer un suivi et une information annuelle sera faite aux directeurs.



- **Acculturer les professionnels à l'innovation :**

1. **En soutenant les porteurs de projets :** ce sera une mission centrale, avec pour vocation d'identifier, d'accompagner et de faire aboutir les projets innovants. Cet accompagnement sera personnalisé et adapté aux spécificités de chaque projet, prenant en compte leurs enjeux et besoins particuliers. Il pourra se concrétiser par des rendez-vous réguliers pour un suivi sur mesure, un appui matériel et immatériel, ainsi que par la mise en relation. L'objectif est d'offrir un soutien global, à la fois opérationnel et stratégique, afin de maximiser les chances de réussite des projets et d'assurer leur impact positif sur le territoire.
2. **En accompagnant les expérimentations :** cela consiste à tester et à déployer des initiatives novatrices susceptibles de transformer les pratiques actuelles, tout en adoptant une approche fondée sur une gestion maîtrisée des risques mesurés. Cet accompagnement vise à soutenir les services à toutes les étapes des projets : aussi bien en amont, lors de la définition des besoins, qu'en aval, au moment de l'exécution et de l'évaluation des résultats. Il s'agit donc de créer un cadre sécurisé pour favoriser l'innovation, tout en garantissant que chaque initiative bénéficie d'un suivi rigoureux et adapté, afin de maximiser son efficacité et son impact.
3. **En expérimentant de nouvelles méthode de réunion/ groupe de travail** tel que le café projet.
4. **En créant un réseau d'ambassadeurs de l'innovation (et communication)** assurant un maillage départemental sur le développement de méthodes innovantes et une remontée des actions réalisées sur le territoire.
5. **En favorisation le décroisement des services** par le biais de l'innovation via des outils, des méthodes, des ateliers et des challenges, afin de favoriser l'émergence de projets innovants au sein du Département et sur le territoire, pour rendre l'offre départementale cohérente et adaptée. Il est essentiel de proposer un ensemble d'outils pour renforcer la capacité à penser et agir de manière innovante des professionnels. Cela peut se concrétiser par l'organisation régulière d'ateliers de co-création, de sessions de formation externe sur des méthodes innovantes (comme le design thinking ou la méthode agile), ainsi que la mise en place de défis pour stimuler la créativité. En créant un cadre propice à l'innovation, on favorise non seulement l'émergence de nouveaux projets, mais également la diffusion d'une culture de l'innovation au sein de la Délégation.

- **Développer une démarche de participation active des eurois(es) dans le développement de la dynamique des solidarités de la Délégation**

- **Contribuer à la feuille de route Communication** dédiée à la Délégation Solidarités pour informer et sensibiliser les citoyens sur les domaines de compétences du Conseil Départemental et promouvoir les orientations politiques définies par la majorité. Cette mission doit être menée en étroite relation avec la chargée de communication interne du service Communication notamment.



Un certain nombre d'actions sont déjà valorisées grâce à un lien étroit entre les services et la direction de la communication (salon des séniors par exemple). Il s'agit aujourd'hui de renforcer ce lien concernant certains projets plus éparses menés par les territoires notamment. Cela passe par un accompagnement et une acculturation des services dans la communication de leurs projets.

1. **En favorisant le déploiement vidéos de valorisation des métiers** et de Story Telling des parcours et des histoires professionnelles des agents afin de les valoriser.
2. **En pilotant la rédaction d'un rapport annuel d'activité de la Délégation Solidarités** qui offrira une vision globale dans une optique de transparence des missions, des projets réalisés et des données d'activités. Une trame sera fournie par la DAR à l'ensemble des directions pour une rédaction à finaliser pour le mois de mai de chaque année.
3. **En accompagnant les services dans la communication de leurs projets** : il s'agit d'être le relais pour la Direction de la communication et les directions métiers ou territoires. Cela consiste à assurer une interface fluide et efficace entre ces entités. Ce rôle implique de faciliter la circulation de l'information, de veiller à la cohérence des messages diffusés et à l'alignement des actions de communication avec les objectifs stratégiques définis par la Direction Générale Adjointe des politiques Solidarités.
4. **En poursuivre ou renforcer la communication interne** de la Délégation Solidarités est nécessaire pour assurer une diffusion claire et régulière des informations à l'ensemble des équipes. Cela peut se faire notamment à travers des lettres d'informations périodiques, qui permettront de tenir les professionnels informés des projets, des évolutions et des initiatives en cours. Une coordination sera réalisée avec la nouvelle ressource communication interne de la direction de la communication.
5. **En accompagner la Direction Générale Adjointe** dans l'amélioration et la production de support de communication et d'animation de contenu pour plus d'impact et en fonction des cibles.

Une optimisation des ressources financières



Les collectivités locales évoluent aujourd'hui dans un contexte budgétaire contraint et voient leur situation financière se dégrader sous le double effet d'une augmentation de leurs dépenses et d'une contraction de leurs recettes. Dans ce contexte, afin d'assurer un équilibre budgétaire et de conserver une situation financière saine, les collectivités sont dans l'obligation de trouver des leviers d'optimisation de leurs dépenses et de leurs recettes. Les enjeux du service financier de la DAR sont donc axés sur cette optimisation des dépenses et recettes mais également sur la prospective financière afin d'anticiper les futurs besoins et le contrôle de gestion.

Ce service doit rendre compte du passé, gérer le présent et anticiper l'avenir en étroite collaboration avec les directions opérationnelles mais également avec la direction des finances. Il s'agit de mettre à disposition les ressources, les outils de pilotage et de contrôle pour une mise en œuvre efficiente des



politiques solidarités. A noter que le volet évaluation est porté par la direction qualité et transformation des politiques solidarités.

Pour la période 2024-2028, un suivi financier rigoureux, adossé à une gestion proactive et à une efficacité budgétaire, est indispensable pour s'assurer du suivi des actions menées dans le cadre du plan de maîtrise des dépenses et du Pacte départemental des Solidarités.

- **Optimiser les dépenses** : il s'agit de veiller à une gestion rigoureuse et optimisée des ressources financières du Département qui inclut la maîtrise des coûts et la rationalisation des dépenses. Pour ce faire, il est proposé de :
 1. **Mettre à disposition un outil de suivi budgétaire** : il s'agira de créer un tableau de bord financier précis pour suivre la consommation mensuelle des crédits, d'ajuster les dépenses tout au long de l'année et d'analyser les résultats. Ce tableau sera arrêté en fin de mois avec un comparatif de l'année dernière et sera mis à disposition sur l'outil collaboratif et partagé. Cet outil permettra de surveiller les lignes budgétaires sensibles, telles que l'APA, la PCH, le RSA, la rémunération des assistants familiaux, ainsi que les frais d'hébergement (Enfance, Handicap et Autonomie). De même, il est nécessaire d'assurer un accès continu aux données financières. A cet effet, les données ne doivent pas être dispersées ou enfermées dans des silos, elles doivent être accessibles immédiatement aux professionnels qui en ont besoin. Ainsi, un fichier global Finances sera créé sur l'outil partagé et collaboratif.
 2. **Développer une culture de contrôle de gestion** : En menant une mission d'analyse de dispositifs par l'analyse de données, d'indicateurs de suivi d'activité ainsi que par le suivi des évolutions législatives ou en réalisant des études d'opportunités. Pour ce volet, un lien devra être fait avec l'administrateur data pour le volet pilotage de la donnée mais également avec la Direction qualité et transformation des politiques Solidarités.
 3. **Suivre la prospective financière 2024-2028** : Il est indispensable de suivre l'évolution à moyen terme des dépenses et recettes projetées en anticipant les évolutions socio-économiques et en tenant compte de variables comme les évolutions des dotations de l'État, l'inflation, et les charges sociales croissantes. Un temps dédié sera organisé avec la Direction des finances en fonction de leur tableau dédié.
 4. **Suivre le plan de maîtrise des dépenses (PMD)** : Dans le cadre de la hausse continue des dépenses sociales, une stratégie pluriannuelle a été déployée avec des propositions d'économies sur la période 2024-2028. Le service doit donc suivre la concrétisation de ce plan comprenant des objectifs précis de réduction des coûts à court, moyen, et long terme. A cet effet, la Direction des finances a mis en place un tableau partagé pour l'ensemble de la collectivité. Le service devra s'assurer de son actualisation et la bonne complétude par les directions métiers.

Dans ce cas, trois chantiers notamment seront prioritaires dont le suivi des enveloppes de remplacements en cas d'absence pour maladie d'agent, les compensations pour pallier aux demandes de compensations de temps partiel de droit ainsi que la réduction des coûts liés aux frais de déplacements des professionnels dans l'exercice de leur mission.



- **Optimiser les recettes** : Cette démarche doit répondre à des enjeux de trajectoire financière et d'anticipation du suivi des recettes sur nos politiques publiques et en corrélation avec les différents concours et stratégies partagées notamment avec l'Etat. Il s'agit également de rechercher des financements alternatifs ou complémentaires provenant des organismes du public ou du privé : fonds européens, mécénat...La mise en place du service Soutien et appui aux projets/innovation portera cette dynamique en étroite collaboration avec la Direction des finances.

1. **Etre proactif dans la recherche de financements externes** pour accompagner les directions dans leur projet. Cela inclut également la participation à des appels à projets nationaux ou européens puisque ces financements peuvent permettre de soutenir ou d'amplifier les actions sans alourdir la charge budgétaire du Département.

Assurer un accompagnement et une recherche proactive de financements externes sont essentiels pour soutenir la création, l'expérimentation, le déploiement et la valorisation des initiatives départementales. Cet accompagnement s'inscrit dans une logique d'innovation financière, prenant en compte le contexte budgétaire du Département, afin de maximiser l'impact des projets tout en optimisant les ressources disponibles. Il s'agit donc d'identifier et de mobiliser des sources de financement diversifiées, qu'elles soient publiques ou privées, nationales ou européennes, tout en favorisant des partenariats qui permettront de pérenniser et d'étendre les actions innovantes. Un référentiel de financement possible sera créé à cet effet et sera déposé sur un outil collaboratif partagé.

2. **Optimiser la collecte de l'ensemble des ressources** pour s'assurer que toutes les recettes potentielles sont bien encaissées comme par exemple celle de la Caisse nationale de solidarité à l'autonomie. Un tableau de suivi sera mis en place et partagé entre directions avec un suivi trimestriel lors du temps de suivi budgétaire.

- **Co-piloter le suivi financier du Pacte départemental des Solidarités** : En lien avec les directions opérationnelles, un tableau de suivi du Pacte est mis en place avec une vigilance quant aux enveloppes octroyées. Déposé sur l'outil collaboratif partagé, un suivi semestriel sera réalisé.

- **Autonomiser les directions métiers au domaine financier** : Il s'agit d'accompagner les directions métiers à être autonomes dans la gestion financière de leur politique, cela signifie un accompagnement dans l'élaboration des prévisions budgétaires et de suivi. La DAR aura un rôle principal dans le pilotage et la supervision avec notamment les actions suivantes :

1. **Sanctuariser des rendez-vous réguliers** afin d'assurer un suivi de l'exécution budgétaire et d'anticiper les éventuelles variations (à la hausse comme à la baisse). A ce titre, des réunions mensuelles seront planifiées à partir de fin octobre 2024. Ces rencontres permettront de mieux préparer la prévision d'atterrissage pour la clôture budgétaire puisque la Direction des finances a exprimé la nécessité de procéder à deux ou trois actualisations en fin d'année, afin d'ajuster au plus près les besoins en termes d'emprunt.
2. **Élaborer un rétroplanning financier** : Un planning détaillant les principales échéances budgétaires (Budget prévisionnel, Budget supplémentaire, Décision Modificative, Rapport d'Orientation Budgétaire, clôture budgétaire avec la phase de rattachement) sera fourni



en octobre 2024 à l'ensemble des directions. Cela permettra de structurer les étapes clés à respecter dans un souci d'anticipation et de planification des tâches.

3. **Mettre à disposition dans un espace partagé** l'ensemble des trames rédactionnelles sollicité par la Direction des finances pour chacune des étapes budgétaires et ceci dans un souci d'harmonisation des notes budgétaires.
4. **Mettre en place un dialogue de gestion** pour suivre les engagements financiers : Il est important d'effectuer une revue périodique de la consommation des crédits afin d'en expliquer les écarts. Des temps mensuels seront donc sanctuarisés pour réaliser ce dialogue de gestion. A cet effet, une synthèse trimestrielle sera transmise aux DGA/DGAA pour faire un état d'avancement financier notamment.

5. **Piloter l'ensemble des étapes budgétaires**

- **Déployer une feuille de route de Contrôle de Gestion ESMS** avec un bilan des économies réalisées ou optimisation de la dépense publique. A l'instar du contrôle débuté des établissements liés à l'Enfance, il faut identifier les indicateurs clés à examiner, définir les ratios, les cibles à atteindre et réaliser du benchmarking pour construire un document de synthèse avec des pistes d'économie ou d'amélioration. Ce contrôle sera réalisé avec la coopération de la Direction des finances et la direction métier concernée. Cette mission s'inscrit dans une logique de performance globale des établissements du fait des volumes financiers votés pour ces dépenses.

Ces différents outils faciliteront ainsi :

- La communication entre les différents agents impliqués dans la gestion budgétaire,
- Le suivi de l'avancement des dépenses et recettes afin de vérifier que les enveloppes financières sont bien respectées,
- L'anticipation des écarts budgétaires entre le prévisionnel et le réalisé,
- La préparation des ajustements budgétaires lors des étapes budgétaires,
- Le suivi avec les actions engagées dans le PMD,
- La définition des indicateurs financiers de pilotage.

Une gestion agile des aides financières uniques

L'objectif est de définir les principales actions à entreprendre pour garantir une distribution équitable des aides, simplifier les démarches pour les demandeurs et alléger la charge administrative pour les équipes (tant qu'administrative que sociale). Les projets phares incluent donc la digitalisation et la modernisation des aides, la révision des critères d'aides et la création de nouveaux dispositifs si nécessaire pour s'adapter aux nouveaux besoins.

Depuis 2013, toutes les aides financières attribuées aux Eurois ont été regroupées au sein d'un dispositif unique : les aides financières uniques (AFU). Ce regroupement avait pour objectif d'examiner l'ensemble des difficultés potentielles d'une famille afin d'éviter une approche cloisonnée par dispositif. Même si ces aides sont régies par un règlement général définissant les critères d'éligibilité, elles sont réparties en quatre fonds spécifiques :



- **Le fonds d'Aide Sociale à l'Enfance** : aide à la subsistance pour les familles avec enfants mineurs et l'accueil des jeunes enfants en difficulté ;
- **Les aides pour favoriser le maintien dans le logement ou son accès** : soutien pour les personnes rencontrant des difficultés d'accès ou de maintien dans leur logement ;
- **Les aides favorisant l'insertion des personnes rencontrant des difficultés** : soutien aux projets d'insertion professionnelle et sociale ;
- **Le fonds d'aide aux jeunes** : soutien spécifique pour les jeunes en difficulté.

Les documents de base pour les aides financières sont : le Règlement départemental d'action sociale qui est actualisé à chaque modification et le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) pour le volet Fonds Solidarité Habitat (FSH).

Le Pacte des solidarités de l'Eure 2023-2028 a des enjeux majeurs en matière de Logement avec :

- La lutte contre la précarité dans le logement ainsi que la précarité énergétique,
- Le renforcement de la coordination entre les acteurs,
- La prévention des expulsions.

Le service des aides financières a donc des liens étroits avec ces axes.

A noter que la thématique AFU concerne également la Direction inclusion et action sociale pour la partie Logement, la Direction insertion et emploi pour la partie AFU insertion et avec les territoires mais également avec la Direction Enfance Famille (DEF) pour le volet AFU Enfance.

Deux axes de travail marquent ce service, il s'agit de : **Équité et efficacité** (s'assurer que les aides financières sont distribuées de manière équitable, en respectant les critères d'éligibilité définis) et **Modernisation des aides** (simplifier le processus d'instruction des demandes, notamment par l'utilisation d'outils numériques adaptés). En effet, toutes les demandes d'aides dans le cadre de l'AFU sont obligatoirement instruites suite à une évaluation sociale qui est la porte d'entrée des AFU. Cette modalité est lourde pour les travailleurs sociaux (rencontre systématique des usagers, rédaction de l'évaluation sociale) ainsi que pour les secrétaires de proximité qui sont en charge de s'assurer de la complétude du dossier mais aussi de la saisie informatique de la demande. Aujourd'hui, il s'agit de faciliter l'attribution des aides.

- **Moderniser les aides liées à l'Aide sociale à l'Enfance** : ces aides sont distribuées aux usagers sous forme de Chèques Accompagnement Personnalisé (CAP) utilisables dans les magasins agréés. Ce système implique la gestion de régies d'avances (3 régies principales et 18 sous-régies), ce qui mobilise fortement les agents et crée des difficultés d'organisation en termes de permanences notamment.

Face à ces difficultés, deux projets de modernisation sont engagés :

1. **Expérimenter les CAP nominatifs** : Depuis le 1er juillet 2024, une expérimentation de CAP nominatifs envoyés directement aux bénéficiaires par voie postale est en cours. Ce nouveau système vise à réduire la charge sur les régies d'avances ou leur nombre.
2. **Avoir une réflexion sur une application mobile** : Une étude sera menée en 2025 pour examiner la faisabilité d'une application mobile permettant de simplifier la distribution des aides. Deux possibilités seront notamment examinées : un développement d'une application



propre au Département ou l'utilisation d'une application externe. Pour réaliser la faisabilité, le coût, les modalités de mise en œuvre d'une des deux solutions, un lien sera à faire avec la Direction du Numérique via un cahier des charges précis.

- **Moderniser les aides liées au fonds solidarité habitat** : Le Fonds Solidarité Habitat (FSH) a pour mission de contribuer aux objectifs du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) dont la finalité est d'apporter une aide financière au demandeur qui a des difficultés pour payer les frais liés à son logement.
- 1. **Développer un téléservice pour les demandes FSH accès** : Un formulaire de demande en ligne sera développé, permettant de simplifier l'instruction des aides FSH et de réduire les délais de réponse. Ce projet, initié en 2021, devrait être finalisé d'ici 2025 en collaboration avec la Direction du Numérique. La mise en place de ce téléservice permettrait de libérer du temps aux travailleurs sociaux et aux secrétaires de proximité pour se concentrer davantage dans l'accompagnement de la personne.
 2. **Adapter le FSH aux besoins** : Après la pérennisation d'une expérimentation favorisant l'activation en directe du FSH lors de Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX) pour des impayés de loyer inférieur à 800 €, il s'agit désormais, en lien avec la DIAS de solutionner le sujet des mutations. En effet, dans le cadre du FSH, des aides peuvent être attribuées sous réserve de mutation lorsque le logement est inadapté à la composition familiale ou la situation financière du foyer n'est plus compatible avec les charges. Or, des freins ont été repérés pour ces mutations, notamment le manque de disponibilité de logement. Aussi une étude est en cours pour rechercher des solutions optimums pour l'ensemble des acteurs et les usagers en difficulté.
- **Adapter le fonds insertion aux nouveaux besoins** : Ce fonds est un outil supplémentaire d'insertion permettant de parachever des projets d'insertion sociale, de santé, ainsi que des démarches vers l'insertion professionnelle lorsque ceux-ci nécessitent une aide spécifique financière. Il a donc pour but de lever les freins, en toute ou partie, à l'insertion sociale, socioprofessionnelle des personnes. Depuis 2019, il a permis d'accompagner des parcours d'insertion variés, mais il apparaît aujourd'hui que ce dispositif ne soit plus entièrement adapté aux besoins actuels des bénéficiaires, notamment en raison des évolutions économiques, sociales et politique.
 1. **Organiser un groupe de travail pour examiner ce dispositif** : En collaboration avec la Direction Insertion et Emploi, une révision des aides sera entreprise pour mieux répondre aux besoins spécifiques des allocataires du RSA et des personnes en insertion professionnelle. Il faut éviter les doublons et optimiser les dispositifs d'aide. En effet, il est crucial de coordonner les différentes aides existantes pour éviter les chevauchements, et de s'assurer que chaque aide répond à des besoins spécifiques sans créer de redondances inefficaces.
- **Renforcer la communication du dispositif AFU** : La communication est un pilier essentiel pour garantir une bonne compréhension et une utilisation efficace des aides financières uniques (AFU), tant par les agents en charge de leur gestion que par les usagers qui en bénéficient. Une communication claire, simple, compréhensible, complète et accessible permet non seulement



d'améliorer la transparence et la fluidité des démarches, mais aussi d'assurer une gestion plus harmonieuse des dispositifs. Les AFU couvrent une large gamme d'aides avec des critères d'éligibilité spécifiques. Il est donc nécessaire de fournir aux professionnels et aux demandeurs des informations actualisées et facilement accessibles pour éviter les erreurs.

A ce titre, il est prévu :

1. **Mettre à jour les outils de communication** : Révision de la page Synergie et Eure en Normandie avec des outils de communication clairs et actualisés (dont règlements intérieur) en vue d'améliorer la compréhension des dispositifs. Actuellement, les informations sur les aides sont éparpillées entre plusieurs supports, ce qui peut entraîner une confusion parmi les agents et les bénéficiaires. Un espace est dédié pour simplifier l'accès aux informations. Par ailleurs, il s'agit d'actualiser et/ou de créer des fiches techniques sur les AFU et de les partager. Cette fiche technique devra être synthétique récapitulant toutes les informations pertinentes pour disposer d'une vision d'ensemble (critères d'éligibilité, démarches à suivre, montants disponibles, etc.). Il s'agit de faciliter leur compréhension avec potentiellement des outils uniformisés et simplifiés. L'enjeu pour le service sera de mettre à jour régulièrement l'ensemble des outils.
2. **Garantir une bonne circulation des informations via les communautés métiers notamment** : Programmer des temps AFU avec les territoires via la mise en place de Webinaire et/ou tournées ou newsletter dédiée car les dispositifs d'aide, notamment les critères d'éligibilité et les barèmes, évoluent régulièrement. La DAR doit donc s'assurer que ces changements soient rapidement et clairement communiqués à l'ensemble des professionnels afin que les informations soient bien comprises et appliquées sur le terrain. Il s'agira de faire des focus sur des points précis des AFU via des temps à sanctuariser. Par ailleurs, la DAR pourra s'associer à la communauté métier du Logement organisée par la Direction inclusion et action sociale lors d'un temps trimestriel pour échanger sur des points d'actualités, le constat de l'activité et prendre en compte les potentiels souhaits d'évolution. En outre, des temps d'échanges avec les professionnels des organismes externes (bailleurs, CCASS...) seront organisés.
3. **Poursuivre le déploiement d'outils de communication à destination des eurois** avec par exemple des encarts dans le journal 2.7, des affiches dans les sites, la distribution de flyers, la mise à jour du site internet en lien avec la stratégie de communication qui sera déployée.
4. **Sanctuariser des temps de rencontres** : La mise en place de rituels managériaux est une stratégie puissante pour améliorer la communication, renforcer la cohésion d'équipe, optimiser la coordination, et promouvoir l'engagement et la motivation des agents. En créant des routines structurées et régulières, les rituels managériaux contribuent à un environnement de travail plus harmonieux, alignés sur les objectifs stratégiques de l'organisation et résilient face aux changements. Aussi, plusieurs temps de rencontre doivent être mis en place en interdisciplinarité afin d'activer l'intelligence collective. Des temps seront donc organisés DAR/DIAS-DAR/DAT – DAR/DIAL/ADIL – DAR/Territoire notamment.



- **Moderniser les conditions générales des AFU :**

1. **Révision du barème de ressources :** Le barème de ressources sera réévalué afin de mieux correspondre aux besoins actuels car le critère de ressources est actuellement inférieur au barème de l'AAH ou seuil de pauvreté. Un arbitrage est en cours.
2. **Réduire le montant de l'AFU Enfance** aux bénéficiaires du RSA faisant l'objet d'une sanction RSA. Une note d'arbitrage est en cours.

- **Finalisation de la démarche qualité :** La démarche qualité est essentielle pour assurer une gestion fluide des dispositifs AFU. Un travail est en cours pour finaliser la documentation, les fiches procédures, et les modes opératoires associés aux AFU. En lien avec l'ingénieur organisation, un point est à faire afin de finaliser ce dossier.

Ces enjeux sont déterminants pour que la Direction appui et ressources puisse jouer pleinement son rôle de levier stratégique et opérationnel, en soutenant efficacement les autres directions et les territoires dans la réalisation des objectifs du Département. Les mots clés qui animent la direction sont : accompagner, fournir les outils et méthodes, valoriser l'activité de l'ensemble des directions et animer des communautés métiers.

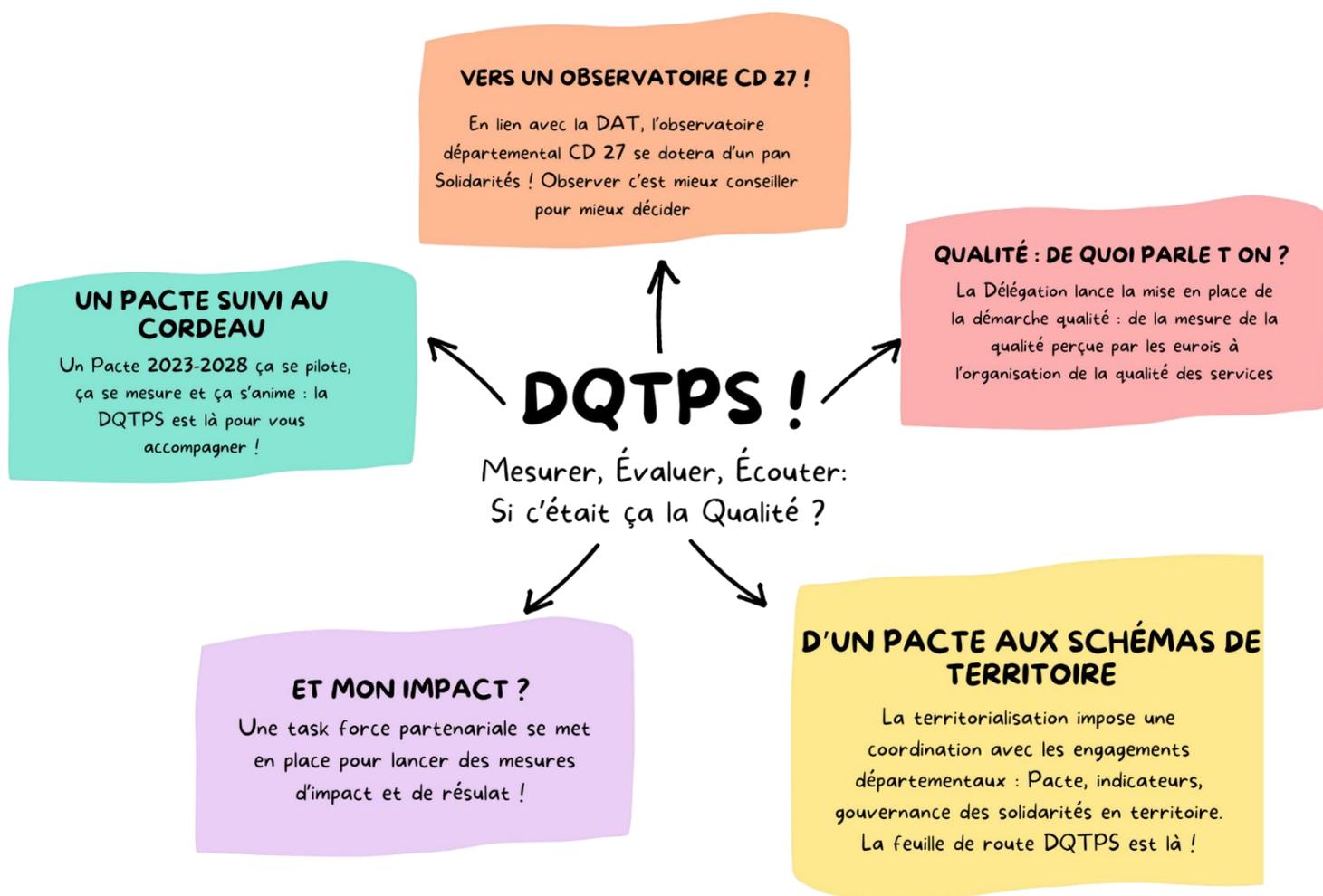




Direction de la Qualité et de la Transformation des Politiques de Solidarité

Orientations politiques

L'évaluation des politiques publiques de solidarités au service des élus et des managers



Les enjeux



Avec les Assises des solidarités de l'Eure, les élus du Département ont souhaité ouvrir une large concertation pour initier une démarche innovante de transformation culturelle et organisationnelle des pratiques et modes opératoires qui présidaient à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques de solidarités.

Cela a abouti, à la définition de nouvelles orientations politiques en matière de solidarité, pour les cinq prochaines années, formalisées dans le cadre d'un "Pacte des solidarités de l'Eure 2023-2028" (PDS) dont le périmètre couvre l'ensemble des thématiques du champ de l'action sociale.

Cette démarche a par ailleurs permis au Département de fixer deux piliers fondamentaux qui devront désormais constituer une référence à l'action sociale de la délégation solidarités.

Ces deux piliers portent sur :

- ✓ **Le renforcement de la lisibilité et de la visibilité de l'action sociale départementale, pour qu'elle soit plus performante**
- ✓ **La territorialisation du Pacte des solidarités de l'Eure 2023-2028 à l'échelle de chaque EPCI, pour une meilleure pertinence territoriale.**

Le déploiement de ces deux piliers a entraîné une réorganisation de la délégation solidarités afin :

- d'adapter le nombre et le périmètre de ses directions,
- de définir un nouveau maillage de l'action sociale territorialisée articulé autour des 13 EPCI,
- d'impulser une démarche d'innovation et d'évaluation des politiques de solidarité.

Ces trois axes matérialisés dans le cadre du projet "Solidarités 2025" posent les premières bases de la transformation culturelle et organisationnelle souhaitée par les élus.

D'un point de vue culturelle, cela consiste à modifier notre regard sur nous-même, sur le service dont nous avons la conduite et sur le public, pour s'inscrire dans une nouvelle logique d'action articulée autour du cadre de confiance posé par la nouvelle dynamique managériale et visant à conforter l'autonomie des agents, mettre en place une éthique de la responsabilité et réaffirmer le rôle central et la prépondérance de l'utilisateur.

"Passer d'une logique d'un service public qui se suffit en elle-même à un service public qui suffit au public", tel est le changement de paradigme auquel toutes les directions sont invitées.



Il s'agit très clairement d'un **double enjeu** :

- **de qualité du service au public**, dans une triple dimensions de qualité soutenante pour les agents, transparente pour les élus et perceptible pour le citoyen
- **d'efficacité de l'action publique** en promouvant l'évaluation de nos politiques pour en mesurer les impacts mais également mieux en rendre compte et mieux les adapter aux besoins des populations et des territoires.

Les objectifs

Pour ce faire, le poste de Directeur Qualité et transformation des politiques de solidarités (DQTPS) a été créé pour accompagner l'ensemble des directions de la délégation en vue de la déclinaison opérationnelle des objectifs politiques et stratégiques mais également pour faciliter la mise en place d'un pilotage distancé et objectif.



La DQTPS a une fonction à la fois :

- **de support, pour assurer la coordination du déploiement du Pacte des solidarités de l'Eure 2023-2028 et assoir le rôle de chef de file du Département en matière de solidarités (Axe 1) :**
 - En assurant l'organisation et le suivi de la gouvernance partagée des solidarités,
 - En proposant un appui méthodologique à la déclinaison territoriale du PDS,
 - En assurant l'animation et le suivi du déploiement du PDS,
 - En élaborant les documents contractuels avec les partenaires.
- **de centre ressources, pour favoriser la connaissance des publics et des besoins des territoires (Axe 2) :**
 - En proposant un appui méthodologique à la mise en place de démarche de diagnostic et d'élaboration de projet,
 - En contribuant à la réalisation d'études et de portraits spécifiques,
 - En mettant en place une taskforce d'observation partagée pour croiser, capitaliser et mutualiser les regards d'experts dans une logique d'interdisciplinarité,
 - En contribuant à la mise en place d'un observatoire départemental.
- **d'évaluation, pour promouvoir la transparence de l'action départementale et la culture du résultat (Axe 3) :**
 - En contribuant à la mise en place d'un management de pilotage par les indicateurs en lien avec la Direction Appui et Ressources (DAR)
 - En mettant en place une démarche d'évaluation des politiques publiques et de mesure d'impact social.



- **de qualitatif, en lien avec la mission organisation et qualité , pour renforcer la qualité du service public perçu et faciliter l'amélioration continue (Axe 4) :**
 - En renforçant l'autonomie des agents
 - En confortant la place de l'utilisateur et sa centralité notamment dans la recherche de sa participation et de la mesure de sa qualité perçue

Ces grands axes s'inscrivent dans un appui et offre de service support selon les orientations souhaitées par la Délégation Solidarités :

- **Pour la Stratégie métier**

Il s'agira de faciliter l'observation partagée, la prospective et le pilotage du Pacte Départemental des solidarités mais également de favoriser l'appropriation des projets. Pour ce faire, le DQTPS mettra en place en lien avec les directeurs pour chaque projet:

- ✓ des réunions de sensibilisation
- ✓ un plan d'action concerté
- ✓ un pilotage partagé.

- **Pour l'Accompagnement des territoires**

L'objectif est ici d'œuvrer pour une "efficacité territoriale" de l'action départementale avec proximité, visibilité et lisibilité. Pour cela, il sera proposé aux directions déléguées de territoire, en lien avec les chargés de développement social :

- ✓ d'organiser des rencontres de diagnostics territoriaux partagés,
- ✓ de mettre en place des ateliers participatifs avec les usagers et/ou les citoyens avec l'appui également de la DAR sur sa partie appui innovation et projet
- ✓ de sensibiliser les cadres d'équipes interdisciplinaires sur les projets.

- **Pour l'Animation des communautés métiers**

La montée en puissance des communautés métiers est la pierre angulaire de l'appropriation des ambitions départementales et du développement des pouvoirs d'agir.

C'est pourquoi, il est proposé de se saisir de cet espace :

- ✓ pour informer et sensibiliser sur les projets et leurs plans d'action
- ✓ pour restituer les études, portraits et évaluations,
- ✓ pour solliciter, en cas de besoin, des avis sur des questions relatives à la pratique professionnelle.

La DQTPS c'est 4 objectifs pour accompagner la Délégation à répondre à deux attentes principales :

- 1- Une politique départementale dont le référentiel doit reposer sur une action :
 - Pertinente pour être structurante et adaptée aux besoins des personnes et des territoires
 - Efficace pour répondre au double enjeu d'efficacité (accessibilité, la simplification, compréhensibilité) et de la performance (rapidité, qualité, transparence).
- 2- Une culture départementale du résultat et de la transformation nécessitant la mise en place d'une intelligence collective de l'observation et de l'évaluation.



A) A propos du Pacte Départemental des Solidarités valant Schéma unique des solidarités

Les lois qui consacrent au Département son rôle de chef de file en matière sociale, de solidarité et de cohésion sociale :

- ✓ La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- ✓ La loi n°2003-1200 du 18 décembre 2003 portant sur la décentralisation du revenu minimum d'insertion et créant le revenu minimum d'activité,
- ✓ La loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales,
- ✓ La loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant sur la réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires,
- ✓ La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la république (NOTRe) confèrent au Conseil départemental le rôle de pilote de l'action sociale et plus généralement des solidarités.

Les articles L 312-4 et L 312-5 du code de l'action sociale et des familles (CASF), précisent que **le Département est tenu d'élaborer un schéma d'organisation sociale et médico-sociale**, en cohérence avec le schéma régional de santé prévue à l'article L 1434 du code de santé publique et les travaux des commissions de coordination des politiques publiques de santé visées par l'article L 1432-1 du même code.

Selon l'article L 312-4 précité, ce schéma est conclu pour cinq ans et doit reposer sur cinq objectifs principaux consistant à :

- **Définir la nature, le niveau et l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux,**
- **Établir un bilan qualitatif et quantitatif** de l'offre sociale et médico-sociale existante,
- **Déterminer les nouvelles orientations et objectifs** visant à développer l'offre sociale et médico-sociale,
- **Prévoir les modalités de gouvernance départementale,**
- **Définir les critères d'évaluation.**

B) A propos de démarche qualité

Il s'agit d'une méthodologie participative visant à apporter un appui aux directions pour leur permettre :

- **de prendre du recul sur le pilotage des activités pour le bon fonctionnement et l'optimisation de leurs organisations.**
- **de capitaliser les savoir-faire pour assurer la continuité de service d'autant plus dans un contexte mouvant.**
- **d'harmoniser les pratiques pour un même métier afin d'assurer aux Usagers l'égalité de traitement mais également la mesure de leur qualité perçue**
- **d'Identifier les compétences nécessaires à l'activité de chaque direction et les moyens à mettre en œuvre en regard.**
- **de s'assurer de la compréhension, de l'application, de l'ajustement si nécessaire**



C) A propos de l'évaluation des politiques publiques

Les fondements de l'évaluation des politiques publiques reposent sur des hypothèses clarifiées depuis plus de 40 ans, à savoir :

- **une politique publique est une réponse pertinente ou non à un problème (un besoin, ...) posé auquel l'autorité publique tente d'apporter une solution,**
- **une politique publique contribue à changer une situation ou des caractéristiques de la société,**
- **une politique publique met en scène une chaîne de relations causales constitutives à une théorie du « changement social » de l'action publique.**

Ce triptyque rappelle que l'action sociale repose sur une logique de changement (des orientations, des pratiques, ...) impliquant une amélioration de nos approches voire parfois une transformation structurelle.

Pour le destinataire d'une politique, ce changement concerne en particulier sa situation pour un mieux-être.

Ainsi, donner de la valeur à une politique publique revient à en mesurer ses effets au regard des changements qu'elle ambitionne d'induire ou de provoquer. Ces changements évalués et pilotés pourront permettre de mieux rendre compte de l'action publique, d'en mesurer l'utilité et la valeur, d'éclairer les choix budgétaires et de promouvoir les pouvoirs d'agir.





CAP 2024-2028

Pour la Délégation Solidarités :
Place à l'action !

Pour que les 2/3 du budget
départemental, qui bénéficient
actuellement à 10 % des Eurois,
puissent, à terme, profiter à 100 %
des Eurois !



