

LUNDI 10 FEVRIER 2025

Avec Proches et Solidaires, le Département place l'utilisateur au cœur et au plus près du service social

« Apporter un service social de proximité pour tous ceux et celles qui peuvent être confrontés à des situations nécessitant un accompagnement spécifique, de la perte d'autonomie à l'arrivée d'un enfant, en passant par des difficultés financières, tel est l'objectif de la réorganisation sociale de la collectivité baptisée *Proches et Solidaires*. Ce dispositif est le fruit d'une profonde réforme du service public qui vise à adapter l'accompagnement proposé par la collectivité, à simplifier son action et rendre plus lisible l'offre de services. **Notre objectif est de réinvestir les territoires afin de délivrer le même service public à chaque Deux-Sévrienne, à chaque Deux-Sévrien sans que ces derniers n'aient à subir les méandres administratifs. Proches et solidaires, c'est la proximité et la simplicité.** », a déclaré la Présidente du Conseil départemental des Deux-Sèvres lors de la séance publique du lundi 10 février 2025.

Une déclaration relative à la présentation du rapport dédié aux ressources humaines dans lequel on peut lire « il convient de procéder à la modification du tableau des emplois afin de l'adapter à la réalité des effectifs présents et à venir au regard de l'évolution de l'organisation et des besoins des services notamment dans le cadre du projet *Proches et Solidaires* qui se met en œuvre dès le 1er mars 2025 ». Et Coralie Dénoués de préciser : « **Cette transformation est réalisée à effectif constant. Elle mènera les agents à renouer avec leur cœur de métier.** A titre d'exemple, la mise en place des chargés d'accueil, constituant le guichet unique de l'antenne territoriale, permet aux assistantes sociales de secteur de consacrer davantage de temps à l'accompagnement social ».

Lancé en février 2023 au sein du pôle des solidarités (PDS) avec l'objectif de renforcer la présence territoriale des services publics départementaux et de simplifier la relation entre le citoyen et l'administration, Proches et solidaires a mobilisé 40% de l'effectif des agents du PDS avec la direction générale pour penser ce « choc de simplification ». **Cinq antennes territoriales pour le Niortais, le Bressuirais, le Thouarsais, La Gâtine et le Mellois-Haut Val de Sèvre seront officiellement installées à partir du 1^{er} mars prochain avec chacune un pôle enfance, accès aux droits et un pôle retour à l'emploi et accompagnement social.** De la petite enfance à l'autonomie des personnes âgées ou en situation de handicap, en passant par la protection de l'enfance et l'insertion, les Deux-Sévriens auront désormais un point d'entrée unique pour toutes leurs interrogations, quelle que soit leur situation. « **Une seule porte à pousser pour des réponses multiples et une prise en charge globale si nécessaire** », résume la Présidente.

Les travaux collectifs menés depuis février 2023 dépoussièrent une organisation âgée de plus d'une quinzaine d'années et permettent de dégager sept grands principes d'organisation :

- **placer l'utilisateur au cœur de l'organisation** : le service doit s'adapter au parcours des Deux-Sévriens ;

- **renforcer l'identité des structures territoriales** du pôle des solidarités par le biais d'un plan de communication comprenant notamment le changement de nom des antennes territoriales ;
- **clarifier le pilotage de chaque structure territoriale** par l'instauration d'un responsable par antenne, garant de son bon fonctionnement et premier interlocuteur du réseau local de partenaires ;
- **harmoniser les attendus envers les encadrants** au sein des antennes (intérim entre encadrant d'une même antenne, astreinte de l'aide sociale à l'enfance, etc.) ;
- repositionner **le retour à l'emploi comme l'une des priorités** ;
- **renouer avec le cœur des métiers et le pouvoir d'agir des professionnels** en distinguant les différentes phases de l'accompagnement social à commencer par l'accueil de premier niveau et l'accompagnement administratif ayant vocation à revenir au personnel socio-administratif ;
- **organiser territorialement la politique handicap** grâce à l'instauration de référents handicap et l'intégration de l'ensemble des professionnels de l'autonomie au sein des antennes.

Proches et solidaires, testé à Bressuire et approuvé !

En septembre dernier, l'antenne territoriale de Bressuire a été retenue comme territoire pilote pour la mise en œuvre de la future organisation. Les premières conclusions en confirment la pertinence et l'efficacité. On peut noter :

- **l'abaissement des délais** de réponse avec la mise en place des chargés d'accueil social qui permet d'apporter un premier niveau de réponse aux demandes des habitants.
- **le recentrage des agents sur leur cœur de métier.** 82 % des accueils physiques et téléphoniques assurés par les chargés d'accueil social sur le mois de novembre 2024 auraient auparavant fait l'objet d'un rendez-vous avec un travailleur social. Ces problèmes d'ordre administratif désormais solutionnés par les chargés d'accueil permet aux travailleurs sociaux de se recentrer sur leur cœur de métier et sur les situations nécessitant un accompagnement social. Quant au délai de réponse pour les sujets d'ordre administratif, il est raccourci
- **la création d'une équipe dédiée à l'évaluation des informations préoccupantes** basée à l'antenne de La Gâtine avec comme objectifs la garantie d'une continuité de service et l'abaissement du traitement des informations préoccupantes au-dessous du délai réglementaire de trois mois ;
- l'affirmation de la pertinence du renforcement de l'équipe autonomie pour inscrire le sujet du handicap au cœur des autres politiques publiques mises en œuvre dans l'antenne.
- **la création du pôle enfance** qui renforce le travail commun entre la Protection maternelle infantile (PMI) et l'Aide sociale à l'enfance (ASE) qui partagent des problématiques communes.

