



RÉFORME

La Solidarité et la proximité en chiffres :

- 16 centres départementaux de solidarité
- Près de 50 services départementaux de proximité
- 400 agents en territoires
- 280 000 appels par an

Une porte d'entrée Internet unique : [www.ain.fr](http://www.ain.fr)

**ADRESSE POSTALE :**  
Département de l'Ain  
Direction générale adjointe de la Solidarité  
Site de La Madeleine  
13 avenue de la Victoire BP 50415  
01012 BOURG-EN-BRESSE CEDEX

“ Nous avons fait le choix du 100 % numérique en interne. ”

UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR LES SERVICES SOCIAUX DU DÉPARTEMENT

# La Solidarité prépare son big-bang

Le big ? C'est la décision adoptée par les conseillers départementaux de réorganiser les services sociaux de l'Ain. Le bang ? C'est la déclinaison opérationnelle présentée à la session de juillet. En décembre, la galaxie Solidarité tournera autrement !

PAR ALAIN GILBERT

Le Département a su tirer parti de l'audit commandité à l'ouverture du mandat. Dans le cadre d'un plan (*Quand les contraintes deviennent projets*), il relève deux défis : mieux coller aux territoires et maintenir la vitalité du service rendu.

La réorganisation des services de la Solidarité figure même au titre des priorités de l'exécutif, avec trois exigences qui ont servi de canevas aux réflexions : durer dans le temps, être efficace, servir les Aindinois.

## UN NOUVEL UNIVERS

Un diagnostic, partagé avec les agents pendant plusieurs mois, a montré la fragilité de la "galaxie" Solidarité soumise à des attractions nouvelles qu'il fallait détailler et combiner. Des forces externes comme l'incessante progression démographique, atténuée par de lentes régressions dans certains territoires ruraux (*Comment être présent ici et là ?*); des facteurs internes comme la dispersion territoriale des services ou d'incontournables contraintes budgétaires (*Comment faire mieux à un budget contraint ?*).

Toutes les planètes de la Solidarité doivent de plus vivre avec leur temps : l'usage du numérique conduit à envisager autrement l'espace et le temps, le lien avec l'utilisateur, l'échange entre les services et les partenaires. La dématérialisation ouvre de nouveaux horizons.

## LE CALENDRIER DU CIEL

Le Département n'a pas coupé ce nouvel univers en deux. Il n'a cessé de rappeler l'interactivité entre les deux hémisphères de la Solidarité : celui de ses agents qui vont gagner en cohérence d'équipe, d'encadrement,

d'outils et de pratiques, et même de sécurité : celui des usagers qui seront mieux orientés grâce à une plateforme unique, mieux accueillis, près de chez eux dans les 16 centres départementaux de solidarité et les près de 50 services de proximité (*voir ci-contre*) et mieux traités dans leurs démarches sur internet.

Le big-bang est en marche. En juillet, les conseillers départementaux se sont prononcés sur les moyens humains qui ne seront pas réduits mais redéployés, et les moyens financiers : en décembre, toutes les planètes devront être en mouvement. ■



## Ce qui change pour le public

### 1 point d'accès, 4 territoires, + de 60 lieux d'accueil

- Un seul numéro **30 01**
- Une seule adresse
- Un point d'entrée Internet [www.ain.fr](http://www.ain.fr)

### Plateforme d'accueil

### > 16 centres départementaux de solidarité (CDS) sur 4 territoires

Accueil du public - Premier niveau de réponse - Management, processus décisionnel de proximité

| BRESSE REVERMONT  | VAL DE SAÔNE DOMBES  | PLAINE DE L'AIN CÔTIÈRE                 | BUGEY PAYS DE GEX   |
|---|--|---|---|
| Bourg Pierre-Goujon<br>Bourg Croix-Blanche<br>Montrevel-en-Bresse | Châtillon sur-Cha.<br>Saint-Didier-sur-Cha.<br>Pont-de-Vaux, Trévoux | Ambérieu-en-Bugey<br>Lagnieu<br>Miribel | Nantua, Oyonnax<br>Belley, Valsérhône<br>Gex, Ferney-Voltaire |

### > Près de 50 services départementaux de proximité (SDP)

Accueil physique sur rendez-vous sauf consultations jeunes enfants

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| Péronnas,<br>Saint-Denis-lès-Bourg,<br>Ceyzériat<br>Villereversure,<br>Coligny, Marboz,<br>Saint-Trivier-de-Courtes<br>Attignat | Saint-Laurent-sur-S<br>Pont-de-veyle, Feillens,<br>Bâgé-le-Châtel, Vonnas<br>Mézériat, Saint-Paul-<br>de-Varax, Chalamont,<br>Villars-les-Dombes<br>Montceaux, Fareins,<br>Jassans-Riottier,<br>Reyrioux, Saint-André-<br>de-Corcy | Saint-Maurice-de-<br>Beynost, Béligneux,<br>Montluel, Meximieux,<br>Pont-d'Ain<br>Château-Gaillard,<br>Saint-Rambert-en-B.,<br>Tenay, Loyettes,<br>Serrières-de-Briord,<br>Lhuis | Plateau d'Hauteville,<br>Montréal-La-Cluse,<br>Izernore, Bellignat,<br>Arbent, Divonne-les-B.,<br>Thoiry<br>Prévessin-Moëns,<br>Saint-Genis-Pouilly<br>Artenare, Virieu-le-G.,<br>Seysssel, Culoz |
|---|--|--|---|

En vert, les nouvelles communes dotées d'un SPD (une demi-journée par semaine).  
En bleu, les communes dotées d'un PAS qui accueilleront désormais un SPD 2 ou 3 jours par semaine.

## Vos nouveaux interlocuteurs

### 4 territoires, 4 directeurs

| BRESSE REVERMONT   | VAL DE SAÔNE DOMBES  | BUGEY PAYS DE GEX  | PLAINE DE L'AIN CÔTIÈRE  |
|--|--|--|--|
| Christine BOULIN-BARDET  | Blandine FILLON  | Catherine MERCIER  | François BESSON  |
|  |  |  |  |
| <a href="mailto:christine.boulin-bardet@ain.fr">christine.boulin-bardet@ain.fr</a> | <a href="mailto:blandine.fillon@ain.fr">blandine.fillon@ain.fr</a> | <a href="mailto:catherine.mercier@ain.fr">catherine.mercier@ain.fr</a> | <a href="mailto:francois.besson@ain.fr">francois.besson@ain.fr</a> |



3 QUESTIONS À

Muriel Luga Giraud

1<sup>re</sup> VICE-PRÉSIDENTE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL  
CHARGÉE DES AFFAIRES SOCIALES

### Comment concilier la présence des services dans les territoires dynamiques et ceux en repli ?

Un des enjeux de cette réorganisation a été de tenir compte de l'évolution de nos services depuis trente ans et de mesurer son adaptation aujourd'hui à notre société. Il nous fallait un maillage des territoires différent avec plus de souplesse et d'adaptation. Notre présence sur l'ensemble du département correspondra aux besoins locaux (nombre de jours d'ouverture des SDP, etc.).

### Comptez-vous évaluer en temps réel la mise en place de ce nouveau service aux usagers ?

Des indicateurs seront définis en amont pour mesurer l'efficacité de ce nouveau service et le degré de satisfaction des agents et des usagers. Des ajustements seront envisageables pour garantir le meilleur service aux habitants. L'Ain est très dynamique, nous devons pouvoir évoluer dans nos actions ainsi que géographiquement pour être toujours au plus près des habitants.

### Tout le monde n'a pas recours au numérique et n'est pas "mobile".

Aujourd'hui, nous sommes à un tournant vers le numérique, c'est pourquoi nos services seront toujours accessibles avec les moyens classiques. En ouvrant sur le numérique, il s'agit d'offrir aux Aindinois(e)s un point de contact supplémentaire, plus souple, plus rapide, pour entrer en relation avec nos services. En aucun cas, nous ne supprimons les modes de communication classiques que sont l'accueil physique, téléphonique et les courriers. Quant aux lieux d'accueil, ils demeurent aussi nombreux qu'avant avec une répartition adaptée aux territoires qui ont beaucoup évolué ces dernières décennies.