



RÉORGANISATION

Pendant la crise

- Maintien des services indispensables : paiement des prestations, protection de l'enfance, vaccination, contact téléphonique avec les personnes fragiles
- Les CDS et la MDPH joignables par téléphone ou via formulaire de contact en ligne

Les précieux points forts de la réorganisation

- Dématérialisation du courrier et des dossiers
- Équipement des travailleurs sociaux en ordinateurs et téléphones portables pour exercer, suivre les dossiers et assurer un accompagnement à distance.
- Procédures écrites facilitant les repères.

Département de l'Ain  
DGA Solidarité  
Site de la Madeleine  
BP 50415  
01012 Bourg-en-Bresse CEDEX  
www.ain.fr

Travailler encore plus ensemble, dans un esprit d'entraide.

LA RÉORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE, UN ATOUT FACE À LA CRISE

# En ordre de bataille

Quatre mois après son application, la réorganisation de son dispositif d'action sociale a permis au Conseil départemental de poursuivre ses missions et d'adapter son fonctionnement. Il est resté aux côtés des usagers pendant la crise et dès la reprise.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Grâce au dispositif départemental « vigilance autonomie », les personnes âgées fragiles ont bénéficié d'un suivi pendant le confinement. Sur le territoire de Belley-Pays de Gex, 900 bénéficiaires de l'APA ont été appelés par trois ATSE (assistants territoriaux socio-éducatifs) pour garder le contact et repérer leurs besoins. En parallèle, les trois secrétaires autonomie assuraient une permanence téléphonique et les ATSE étaient joignables sur leurs téléphones, fournis depuis la réorganisation.

## DE NOUVEAUX BESOINS ET PRATIQUES

En plus de la grande dépendance, le dispositif portait une vigilance aux personnes soudainement isolées par l'arrêt de certaines interventions à domicile. Les besoins des usagers concernaient la mise en place de solutions et la révision des plans d'accompagnement. Certaines personnes âgées sont parties en famille, impliquant de réorganiser l'accompagnement. D'autres nécessitaient des soins après un retour à domicile suite au passage en mode Covid des hôpitaux de jour. L'afflux de ces demandes, surtout dans le Pays de Gex, a conduit au renforcement des liens avec les services d'aide à domicile et de soins infirmiers à domicile. Sans oublier les premières demandes, évaluées par téléphone.

« Les ATSE ont construit une liste de vigilance sur les situations particulières, les problèmes familiaux. Cet outil va se maintenir, s'enrichir » développe Isabelle Descoter-Coiffier, responsable autonomie sur le secteur de Belley-Pays de Gex. Ces informations ont été partagées avec les partenaires qui disposent de leurs propres listes. La proximité avec les CLIC et les élus locaux s'est aussi renforcée pour s'appuyer sur les solutions nouvelles de proximité. « Cette période a permis de travailler encore plus ensemble, dans un esprit d'entraide. » Depuis le 11 mai, les premières demandes repartent à la hausse tandis que les plans d'aide sont de nouveau révisés. Une réflexion est menée sur la manière d'évaluer les situations. « Nous travaillons sur des critères de priorité car l'idée n'est pas de refaire toutes les visites à domicile » explique Isabelle Descoter-Coiffier. ■



© Conseil départemental de l'Ain



Les CAP, plus pratiques que l'ancien système d'aides, ont reçu un accueil très favorable sur le terrain.

AIDES FINANCIÈRES D'URGENCE AUX FAMILLES



« La dématérialisation des procédures a aidé dans les territoires pour l'étude des demandes de délivrance de CAP » explique Stéphane Liotard.

## Le Département franchit un CAP

Simple et bien accueilli, les CAP (Chèques d'accompagnement personnalisé) s'apprentent à être pérennisés.

Avant la crise, les CAP ne concernaient que le territoire burgien. Ailleurs, les aides financières prenaient la forme de chèques de secours d'urgence, envoyés par courrier avant que les familles aillent en trésorerie retirer des espèces. Un système complexe en période de confinement (ralentissement du courrier et fermeture des trésoreries) qui a motivé l'extension des CAP à tout le département.

### 78 000 € D'AIDE

Rattaché à la protection de l'enfance, le dispositif cible les familles avec enfants mineurs. Après une demande au CDS, la situation et les besoins de la famille sont étudiés par un travailleur social puis le responsable du CDS décide de l'attribution et du montant des chèques. Ils peuvent être utilisés pour des achats alimentaires et d'hygiène sur un modèle proche des tickets-restaurants. « Nous voulions depuis longtemps étendre ce dispositif » rappelle Stéphane Liotard, responsable des services établissements et

finances à la direction enfance familles. La décision est actée le 16 mars. 78 000 € de CAP sont commandés au prestataire pour les deux mois, bien plus que les 4 000 € mensuels demandés habituellement par la MDS de Bourg. Livrés le lendemain, les chèques sont distribués à partir du 23 mars. L'extension induit une coordination avec les territoires et la création de sous-régies d'avance dans chacun des seize CDS.

### GARDER LE LIEN

Documents physiques, les CAP doivent être transmis aux responsables de CDS puis aux usagers, ce qui permet de garder le contact. « Ce test grandeur nature a démontré l'efficacité des CAP et les territoires ont trouvé un grand intérêt » estime Stéphane Liotard. Partout, les besoins ont augmenté. 500 familles ont reçu des aides de 80 à 230 euros. Malgré un ralentissement des demandes, une nouvelle commande pour 43 000 € de CAP a été passée en mai pour deux mois. ■

3 QUESTIONS À

Catherine Mercier

DIRECTRICE DE TERRITOIRE BUGEY-PAYS DE GEX

### Qu'a apporté la réorganisation ?

Elle a permis d'avoir des outils à disposition de tous les agents dont ils se sont approprié l'usage pour travailler à domicile dans des conditions acceptables. Autre facteur essentiel : les cadres de proximité en CDS. Ils ont eu un rôle pivot dans le management, permettant aux équipes de rester mobilisées et de tenir dans la durée. Sans eux, les agents confrontés à des situations difficiles auraient eu moins de référents, de soutiens techniques.

### Étiez-vous prêts pour cette crise ?

On ne s'était pas encore posés ! Trois mois après une réorganisation ambitieuse géographique, hiérarchique et professionnelle, la crise nous a imposé de fermer les accueils physiques. Mais sur chaque site, les cadres et les secrétaires étaient présents. Les modalités de travail ont changé mais l'activité s'est maintenue sur un mode dégradé et avec de nouvelles priorités.

### Comment s'est passé le confinement pour les usagers ?

Les missions urgentes étaient assurées et les besoins concernaient surtout les volets alimentaires, financiers et la protection de l'enfance. Dès avril, nous avons repris les consultations nourrissons, notamment autour des consultations vaccinations. On a fait preuve d'inventivité, de créativité avec un accueil téléphonique et beaucoup de visio, y compris avec les usagers. Il y a eu des liens inédits avec les partenaires. Dans les CDS, un travailleur social assurait une veille des initiatives pour mieux orienter les usagers.