



ACCUEIL

Le 3001 en chiffres

- De 400 à 500 appels par jour
- Près de 80 % des appels pris en charge
- Temps d'attente moyen : 4 min
- Temps d'appel moyen : 8 min
- Un tiers des appelants ne sont pas connus des services du Département

Les motifs d'appels

- 38 % : suivi d'un dossier en cours
- 30 % : démarches et aides existantes
- 6 % : demandes de rendez-vous en territoire (avec un travailleur social, une secrétaire autonomie pour aider à remplir un dossier APA ou MDPH...)
- 6 % : explications sur un courrier
- 5 % : demandes d'envoi de documents

En parallèle

- Près de 1 000 courriers postaux numérisés par semaine et transmis directement aux services.

Département de l'Ain
DGA Solidarité
13 avenue de la Victoire
BP 50415
01012 Bourg-en-Bresse Cedex
Tél. 3001
Lundi - vendredi :
9 h - 12 h 30 / 13 h 30 à 17 h
www.ain.fr

SIMPLE ET DIRECT : LE 3001, NUMÉRO UNIQUE D'APPEL



L'équipe du 3001 compte neuf chargées de la relation à l'utilisateur et deux chargées de la numérisation et transmission du courrier.

Allô Solidarité j'écoute

En service depuis un an, le 3001 offre une réponse téléphonique rapide à l'utilisateur. Bientôt un portail numérique permettra d'effectuer toute démarche relative aux aides sociales et suivre son dossier en ligne.

PAR ANNICK PUVILLAND

3001 : le numéro unique d'appel est simple à mémoriser. Mis en place en décembre 2019 dans le droit fil de la réorganisation des services sociaux du Département, il permet à tous d'avoir une réponse claire et précise à toute question sur les aides sociales, le handicap, le RSA, l'APA, la parentalité, le métier d'assistant maternel... Rien à voir avec un standard robotisé : au bout du fil, c'est bien une opératrice qui est à l'écoute, avec bienveillance et professionnalisme, qui renseigne, peut proposer et fixer un rendez-vous avec un travailleur social si besoin, orienter vers un organisme, ou informer directement l'utilisateur d'un service du suivi de son dossier. Si la demande est plus complexe, elle est transmise de manière détaillée au service concerné qui rappellera la personne dans les 48 h.

PLUS DE 400 APPELS PAR JOUR

« La personne qui appelle peut être angoissée, stressée. Il faut l'écouter, la rassurer, décortiquer sa situation, les points essentiels de sa demande. D'autres appels peuvent être très rapides, pour une démarche administrative par exemple », témoigne **Nathalie Lacombe**.

Sept il y a un an, elles sont aujourd'hui neuf chargées de la relation à l'utilisateur, formées aux problématiques sociales et ayant une connaissance fine des dispositifs, qui se relayent pour répondre à plus de 400 appels par jour, du lundi au vendredi. Et particulièrement nombreux le lundi et au retour des congés scolaires ! Si la mise en route du 3001 avec un très fort démarrage des appels, suivie de la crise sanitaire, n'a pas forcément été simple, le premier bilan s'avère positif. « L'objectif d'apporter une réponse approfondie de premier niveau est atteint pour les trois quarts des appels » note **Céline Tournier**, responsable du service Relation à l'utilisateur. Près de la moitié des appels concernent le handicap, le 3001 ayant remplacé le numéro vert de la MDPH*. 20 % portent sur des questions de logement, d'aides financières, de RSA... 6 % sur une demande ou le suivi d'un dossier APA. 6 % aboutissent à une première prise de rendez-vous avec un travailleur social. En interne, le 3001 a permis de dégager du temps d'accueil téléphonique dans les territoires au profit des temps d'accueil physique et d'instruction des dossiers, ce qui était un des objectifs de la réorganisation des services sociaux du Département : plus de proximité. ■

* Maison départementale des personnes handicapées

UNE ADRESSE POSTALE UNIQUE

Le courrier en direct

Unique en son genre, le 3001 est précurseur : l'Ain est le premier département en France mettant en place un accueil téléphonique centralisé pour l'ensemble du vaste et complexe champ de la solidarité. Derrière le 3001, c'est toute une organisation qui s'est déployée en amont : mise en place d'outils numériques partagés en interne, dématérialisation des dossiers des usagers et des courriers entrants.

Pour joindre le Département, le numéro d'appel est unique. L'adresse postale aussi. Objectif de la centralisation : une décentralisation immédiate ! Chaque jour, deux agents du service Relation à l'utilisateur numérisent les courriers reçus, transférés illico aux services dans les territoires. Soit quelque mille plis par semaine. « En octobre, 4 200 plis ont été traités, 20 000 pages numérisées » indique Céline Tournier. ■



Réceptionnés à Bourg-en-Bresse, les courriers postaux parviennent rapidement aux services concernés, au siège et dans les seize CDS (centres départementaux de la solidarité), via la numérisation.

LE PORTAIL NUMÉRIQUE ARRIVE

Des démarches simplifiées

Prochaine étape de cette mise en place de nouveaux modes de communication visant à mieux répondre aux Ainois et faciliter leurs démarches : le portail numérique.

Accessible via le site Internet www.ain.fr, il permettra à toute personne, déjà usager d'un service ou pas, de créer en ligne son compte personnel sécurisé, d'y déposer une demande, de suivre l'avancée de son dossier, de signaler un changement de situation...

Il était prévu, il arrive très prochainement. C'est une nouvelle facilité d'accès au Département, mais il ne supprime aucune autre modalité. Il simplifiera les démarches pour les usagers et le traitement de leurs demandes par les services, en évitant les re-saisies d'informations et les risques d'erreur, en désengorgeant les appels téléphoniques, et permettant au final de réduire les délais d'instruction. Tout le monde y gagne. ■



« Le portail numérique sera un canal supplémentaire pour faciliter les démarches des usagers »
Céline Tournier, responsable service Relation à l'utilisateur.



« Écouter la personne est très important »
Nathalie Lacombe, opératrice 3001



3 QUESTIONS À

Muriel Luga Giraud

VICE-PRÉSIDENTE DU DÉPARTEMENT
DÉLÉGUÉE AUX AFFAIRES SOCIALES

Cette première année du 3001 répond-elle aux objectifs fixés ?

Le numéro unique a été décidé dans le cadre de la réorganisation des services de l'action sociale, avec plusieurs objectifs pour le 3001 : rapidité, simplification, efficacité et proximité. Dès le départ, il a connu un succès, aussi nous avons dû rapidement augmenter les effectifs. Aujourd'hui, grâce aux 9 agents, nous parvenons à satisfaire 80 % des usagers qui appellent. Nous sommes largement au-delà des statistiques antérieures où malheureusement plus d'un appel sur deux était perdu à la MDPH. Donc, objectifs atteints et défi relevé pour cette grande première !

Dématérialisation et contact humain peuvent-ils aller de pair ?

Avec l'évolution de la société numérique et pour répondre à la demande d'usagers, nous devons utiliser les modes de communication du XXI^e siècle pour plus d'efficacité et de rapidité. Les techniques doivent être au service de l'humain et ne peuvent en aucun cas le remplacer. D'ailleurs, ce ne sont pas des robots qui répondent sur le 3001 mais bien des agents du Département, capables d'écoute, de conseils et d'information.

Le portail usager risque-t-il d'accroître la fracture numérique ?

Non : les usagers, en plus du numérique, peuvent toujours contacter les services par courrier ou téléphone. L'accueil physique est maintenu sur rendez-vous. Les visites à domicile seront développées quand la situation sanitaire le permettra. Avec le portail numérique, nous offrons un canal de plus ! Nous serons le premier département de France à proposer de tels services.