

DIAGNOSTIC INITIAL / ENJEUX

L'offre de services du territoire est riche mais souvent perçue comme complexe et morcelée par les habitants. Ce constat est d'autant plus prégnant compte tenu de la fragilisation de certains publics (population vieillissante, augmentation des situations de handicap adultes et enfants et augmentation des familles monoparentales). Le phénomène de non recours aux droits est observé (France services et travailleurs sociaux) notamment du fait de la complexification des démarches et/ou une méconnaissance des droits.

L'information transmise n'est toujours la même en fonction de l'interlocuteur et du canal de diffusion. Ainsi, il est rapporté que les démarches à effectuer ne sont pas toujours explicites ou faciles à trouver ; les informations peuvent être erronées ou inexistantes (par ex : absence d'informations sur une association ou son non référencement).

Les acteurs font remonter que la multiplicité des supports, des messages et des interlocuteurs peut constituer un frein à l'accès aux droits et aux dispositifs.

La création d'une information territoriale unique, claire et harmonisée vise à faciliter l'orientation des habitants et à renforcer l'égalité d'accès aux services.

Le livret précédemment créé à destination des nouveaux arrivants a été un succès auprès de l'ensemble de la population et pas seulement les nouveaux arrivants (la demande a été telle que les livrets prévus pour assurer l'information durant deux années, a été en rupture de stock en un an).

FINALITE / OBJECTIF GENERAL

Permettre à chaque habitant d'identifier facilement les services existants et les bons interlocuteurs, grâce à une information claire, accessible et partagée par l'ensemble des acteurs.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Structurer une information territoriale commune, lisible et adaptée aux différents publics.
- Harmoniser les messages et le vocabulaire utilisés par les acteurs du territoire.
- Multiplier les canaux de diffusion pour toucher l'ensemble des habitants, y compris les publics éloignés du numérique.

PUBLIC CIBLE

- Habitants du territoire, familles, jeunes, seniors
- Personnes en situation de handicap et aidants
- Habitants éloignés des services ou du numérique
- Professionnels et acteurs du territoire (relais d'information)

1. Élaboration de guides territoriaux simplifiés par « grands publics »

- Conception de supports clairs, pédagogiques et facilement compréhensibles.
- Déclinaison par grands publics ou thématique :
 - petite enfance,
 - enfance – jeunesse,
 - parentalité
 - accès aux droits, animation de la vie sociale
 - handicap, aidants, seniors.
- Mise à jour régulière des contenus pour garantir la fiabilité de l'information.

2. Harmonisation des messages et du vocabulaire

- Travail collectif avec les communes, services et partenaires pour partager un vocabulaire commun.
- Clarification des missions, dispositifs et modalités d'accès aux services.
- Cohérence des messages diffusés, quels que soient les canaux ou les acteurs.

3. Diffusion multicanale et accessible de l'information

- Diffusion des supports via :
 - versions papier et numériques,
 - QR codes,
 - relais de proximité : mairies, écoles, France Services, associations, bulletins communaux, réseaux sociaux.
- Veille à l'accessibilité des supports (langage clair, formats adaptés).

SERVICES MOBILISES ET RESPONSABLES DE L'ACTION

Direction des services à la population – Responsable Communication de la CCYN

PARTENAIRES / ACTEURS CONCERNES PAR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

- Collectivités territoriales : CCYN et communes
- CAF, Conseil Départemental et services de l'État
- France Services, Organismes partenaires
- Associations et structures partenaires

RESULTATS ATTENDUS

- Information plus lisible, cohérente et accessible pour les habitants.
- Meilleure orientation des publics vers les bons interlocuteurs et dispositifs.
- Réduction des inégalités d'accès à l'information et aux services.

INDICATEURS D'EVALUATION

- Nombre de guides territoriaux élaborés et diffusés.
- Nombre de points de diffusion et de relais mobilisés.
- Taux d'appropriation des supports par les professionnels.
- Retours des habitants sur la lisibilité et l'utilité de l'information.
- Évolution des demandes mieux orientées vers les services compétents