

DIAGNOSTIC INITIAL / ENJEUX

L'accès aux services ne repose pas uniquement sur l'information disponible, mais aussi sur la capacité des habitants à être accompagnés et orientés au bon moment.

Les périodes de transition (arrivée d'un enfant, changements de modes d'accueil, passage de l'enfance à la jeunesse) constituent des moments clés où les besoins d'information et de soutien sont renforcés.

Le territoire est vaste et les services sont essentiellement basés dans les « villes-centre ».

Le diagnostic révèle que l'information seule ne suffit pas pour certains publics, notamment lors des **moments clés des parcours de vie** (Petite Enfance, Enfance, Jeunesse, parentalité, démarches administratives, accès aux droits...) et que si la proximité et l'accessibilité ont été améliorées, certaines populations restent éloignées (isolement, absence de mobilité...)

Un accompagnement de proximité, continu et humain, permet aux habitants de s'orienter concrètement de sécuriser les parcours et de limiter les ruptures d'accès aux droits et aux services.

FINALITE / OBJECTIF GENERAL

Ne pas seulement informer, mais accompagner concrètement les habitants, afin de faciliter leur orientation et leur accès effectif aux services tout au long de leurs parcours de vie.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Renforcer l'information et l'accompagnement des familles aux moments clés de leur parcours.
- Déployer des points d'information de proximité, accessibles et visibles.
- Identifier et mobiliser des personnes-relais capables d'orienter vers les bons services.
- Compléter l'accompagnement par des outils réguliers de diffusion de l'information.

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 identifiés comme relais d'information

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE / ECHEANCES

1. Accompagnement renforcé aux moments clés des parcours

- Développement d'actions d'information et d'orientation ciblées lors de :
 - la grossesse,
 - l'entrée dans les modes d'accueil,
 - le passage de l'enfance à la jeunesse.
- Coordination avec les acteurs intervenant à ces moments de transition.

2. Déploiement de points d'information de proximité

- Mise en place de dispositifs d'information accessibles :
 - Relais Info Jeunesse itinérant : demande de labellisation
 - Informations portées dans les lieux fréquentés par les publics (écoles, équipements sportifs, lieux associatifs).
- Aller-vers les publics, notamment les plus éloignés des services : développement de l'itinérance des services à la population, permanences France Services.

3. Identification et mobilisation de personnes-relais

- Repérage et mobilisation de référents thématiques, au sein des communes et des structures locales :
 - petite enfance,
 - parentalité,
 - enfance - jeunesse,
 - handicap.
- Rôle des personnes-relais :
 - accueil et écoute de premier niveau,
 - orientation vers les bons interlocuteurs et dispositifs,
 - lien avec les services et partenaires.

4. Outils complémentaires de diffusion et d'accueil

- Mise en place d'outils réguliers :
 - newsletters thématiques,
 - dispositifs d'accueil des nouveaux arrivants.
- Articulation avec l'information territoriale harmonisée (Action 5).

SERVICES MOBILISES ET RESPONSABLES DE L'ACTION

Direction des services à la population – Responsable de la communication CCYN – Chargée de Mission Action sociale territoriale

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

- Collectivités territoriales : CCYN et communes
- Services petite enfance, enfance et jeunesse du territoire
- France Services
- Associations et structures de proximité
- Acteurs du champ social, éducatif et médico-social

RESULTATS ATTENDUS

- Habitants mieux accompagnés et sécurisés dans leurs parcours.
- Meilleure orientation vers les services adaptés aux besoins.
- Réduction des ruptures de parcours et du non-recours aux droits.

INDICATEURS D'EVALUATION

- Nombre de points d'information de proximité déployés.
- Nombre de personnes-relais identifiées et mobilisées.
- Fréquentation des dispositifs itinérants et de proximité.
- Nombre de newsletters diffusées et taux de consultation.
- Retours qualitatifs des habitants sur l'accompagnement reçu.