

DIAGNOSTIC INITIAL / ENJEUX

Le territoire dispose d'une offre de services riche. Le diagnostic met en évidence des parcours complexes et parfois cloisonnés entre services, générant incompréhension et ruptures pour les familles et les jeunes, un non-recours aux dispositifs existants.

En effet, la méconnaissance des services, l'absence d'informations sur les démarches à entreprendre, ont souvent été relevées par les habitants mais également les acteurs du territoire. A l'occasion des événements récemment développés sur le territoire (ville à joie notamment), le public a exprimé son intérêt à découvrir des services et/ou structures (implantés de longue date parfois) ainsi que leur rôle.

Les conseillers France services expliquent une montée en charge de leur activité informative ou d'orientation du fait de la méconnaissance des partenaires par les habitants.

La facilitation des parcours d'accès aux services suppose une meilleure lisibilité, une coordination renforcée entre acteurs et une adaptation des modalités d'accueil aux réalités de vie des habitants.

FINALITE / OBJECTIF GENERAL

Permettre aux familles et aux jeunes de s'orienter plus facilement et sans rupture dans les services du territoire, grâce à des parcours lisibles, accessibles et coordonnés.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Clarifier les rôles des services et partenaires pour une orientation plus fluide.
- Organiser des parcours d'accueil et d'orientation compréhensibles et sécurisés.
- Adapter les modalités d'accueil aux besoins et contraintes des habitants.
- Renforcer l'accessibilité et la coordination des services Petite Enfance, Enfance, Jeunesse et Parentalité.

PUBLIC CIBLE

- Familles et parents
- Enfants, jeunes et adolescents
- Habitants éloignés des services ou en situation de fragilité
- Professionnels de l'accueil et de l'orientation

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE / ECHEANCES

1. Clarification des parcours d'accueil et d'orientation

- Identification claire :
 - des rôles des services et partenaires,
 - des points d'entrée selon les besoins des familles et des jeunes.
- Formalisation de parcours types et de schémas d'orientation.
- Partage des informations auprès des professionnels et des habitants.

2. Adaptation des modalités d'accueil aux réalités des habitants

- Ajustement des horaires d'accueil.
- Développement de formats diversifiés :
 - accueil en présentiel,
 - dispositifs itinérants,
 - temps collectifs.
- Choix de lieux accessibles, identifiés et proches des publics.

3. Renforcement de l'accessibilité et de la coordination des services

- Meilleure identification et fréquentation des services (Petite Enfance, Enfance, Jeunesse et Parentalité).
- Coordination renforcée entre ces services et avec les autres acteurs du territoire (Service Petite Enfance, Enfance, Jeunesse, France Services...), renforcement des passerelles petite enfance-enfance-jeunesse.
- Déploiement de réponses de proximité pour rapprocher les services des familles.

SERVICES MOBILISES ET RESPONSABLES DE L'ACTION

Direction des Services à la population – Chargée de Mission Action sociale territoriale

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

- Collectivités territoriales : CCYN et communes
- Conseil départemental, CAF, CPAM....
- Services Petite Enfance, Enfance, Jeunesse et Parentalité du territoire
- France Services
- Communication
- Associations et structures partenaires
- Acteurs sociaux, éducatifs et médico-sociaux

RESULTATS ATTENDUS

- Parcours d'accès aux services plus lisibles et sécurisés
- Réduction des ruptures de parcours et du non recours
- Services mieux coordonnées et plus proches des familles et des jeunes.

INDICATEURS D'EVALUATION

- Nombre de parcours d'accueil et d'orientation formalisés.
- Taux de satisfaction des familles et des jeunes sur l'orientation reçue.
- Nombre de situations orientées sans rupture vers les bons services.
- Origine de l'orientation ou prise de contact (Petite Enfance, Enfance, Jeunesse et Parentalité).
- Retours des professionnels sur la lisibilité et la coordination des parcours.
- Nombre de passerelles entre les services Petite Enfance, Enfance, Jeunesse