

CONTEXTE

Le CIAS Val'Eyrieux cherche à mieux comprendre les besoins, l'impact du CIAS et la connaissance de l'offre proposée par le CIAS au niveau local.

En effet, à la suite des différents épisodes de confinement, cet enjeu est apparu fortement et, face à cette évolution, le CIAS Val'Eyrieux souhaite enrichir son diagnostic en organisant des entretiens avec de nombreux acteurs locaux et au-delà en vue de produire un service de proximité le plus adapté à leurs besoins.

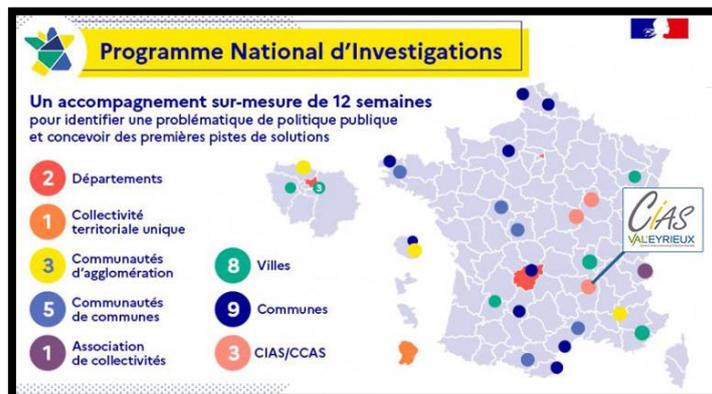
En référence au Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), le CIAS Val'Eyrieux est en charge d'animer une action générale de prévention et de développement social dans l'intercommunalité en liaison étroite avec les institutions publiques et privée. Il est de ce fait l'institution locale de l'action sociale par excellence.

Selon ses statuts et la Loi NOTRe, le CIAS Val'Eyrieux a pour objet de mettre en œuvre l'action sociale d'intérêt communautaire sur l'ensemble du périmètre de Val'Eyrieux.

Il intervient dans les champs de l'observation sociale, de l'action sociale et du logement, des personnes âgées et des personnes en situation de handicap et de la santé.

C'est dans ce cadre, que le CIAS Val'Eyrieux a souhaité se porter candidat au Programme National d'Investigations (PNI) porté par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) afin de bénéficier de l'accompagnement de coaches via son Incubateur des Territoires.

Le CIAS Val'Eyrieux a été retenu, au niveau national, parmi 32 collectivités, CCAS, CIAS !



L'aventure PNI pouvait alors commencer pour l'équipe d'investigatrices du CIAS Val'Eyrieux : Magali, Nadège, Cassandra, Madeleine, Manon et Stéphanie !



SYNTHESE DE LA DÉMARCHE

Cette période d'investigation du sujet a été engagée début mai 2021. La problématique que nous avons identifiée au départ portait sur la visibilité du CIAS par les acteurs de Val'Eyrieux : collectivités, EPCI, CCAS, associations, services de l'État, établissements médico-sociaux...

L'objectif de l'équipe était de s'entretenir avec plusieurs et différents acteurs locaux et au-delà. Nous avons interrogé une vingtaine d'interlocuteurs parmi lesquels :

- des maires,
- des administrateurs du CIAS,
- des secrétaires de mairie,
- des agents de CCAS,
- des agents de la Communauté de communes Val'Eyrieux.
- des présidents, des directeurs et des salariés d'associations locales,
- des directeurs d'établissements médico-sociaux,
- des directeurs de CIAS de l'Ardèche (Annonay et Privas),
- des agents de CIAS et de Communauté de communes d'autres régions (Grand Autunois Morvan, Sud Minervois).

Nous avons essayé de comprendre quels étaient les problèmes qu'ils rencontraient quant à notre problématique de départ.

Ces entretiens ont également été l'occasion d'analyser des pratiques, lier de nouveaux partenariats et renforcer les liens avec les acteurs locaux.

Au lancement de cette investigation, nous avons établi plusieurs problématiques, qu'il s'agissait de confirmer ou au contraire d'infirmer lors de ces entretiens :



ENTRETIENS ET PROBLÉMATIQUES SOULEVÉS

Quelques chiffres clés :

12 semaines d'investigations !

45 personnes sollicitées !

29 entretiens réalisées !

29 synthèses saisies !

Autant de coups de téléphone, de mails et d'échanges fructueux, positifs, constructifs et optimistes !

sociaux, médico-sociaux... rendant parfois difficile le fait de trouver le bon interlocuteur ou d'avoir l'information souhaitée. Il est apparu également une difficulté à identifier les différentes aides existantes car elles dépendent d'une multitude d'organismes ou de dispositifs, tels que : les aides facultatives, les aides légales...

Par ailleurs, un manque de connaissance en général de la fonction publique, du fonctionnement et de l'organisation des différents échelons, des compétences de chacun, où elles commencent et jusqu'où elles vont pour un Département, une commune, un EPCI, un CCAS, un CIAS, s'est clairement révélé.

PISTES DE SOLUTIONS

Les entretiens réalisés nous ont permis de distinguer une dizaine de pistes de solutions. Par la suite, nous avons mené des entretiens d'affinage de ces solutions qui nous ont permis d'en identifier 3, qui sont les plus pertinentes selon les utilisateurs :

- 1- L'itinérance.
- 2- Un support d'informations.
- 3- Un site web propre au CIAS Val'Eyrieux.

Lors de ces entretiens, les utilisateurs ont également proposé des critères de design, à savoir :

- ne pas multiplier les outils, les mails,
- ne pas alourdir le travail des agents,
- ne pas disperser l'information.

SOLUTIONS PROPOSÉES

Nous avons repris nos déplacements sur le territoire auprès des utilisateurs déjà interrogés afin de leur proposer ces 3 solutions.

La solution, **prioritaire** avec un **fort impact**, retenue par les utilisateurs est l'**itinérance**.

Les personnes interrogées ont indiqué que la solution retenue viendrait répondre à une partie de la problématique et qu'elle entraînerait avec elle certaines des autres solutions.

La solution envisagée vise à acquérir un véhicule au nom du CIAS Val'Eyrieux (baptisé par le groupe « Stéphanette ») afin que son personnel soit en mesure de se déplacer sur l'ensemble du territoire de Val'Eyrieux pour :

- présenter, expliquer ce que fait le CIAS, ses projets, son positionnement et son articulation avec les autres acteurs du champ des solidarités,
- faire, maintenir, renforcer le lien entre le CIAS Val'Eyrieux et les acteurs locaux,
- organiser des rencontres, des réunions, des événements sur les communes et avec les acteurs locaux (prévention, information, formation, connaissance...),
- apporter un service public construit avec les acteurs locaux au plus près des habitants de Val'Eyrieux,
- recueillir les besoins, les problématiques rencontrées sur chaque commune.

Cette solution pourrait être mise en œuvre sur l'année 2022 – 2023 dans le cadre de l'AAP France Services Mobile auquel le CIAS Val'Eyrieux a répondu en déposant sa candidature (décembre 2020).

En attendant la mise en œuvre de ce projet à fort impact, l'idée de solution serait de financer une plaque aimantée au nom du CIAS Val'Eyrieux afin de pouvoir personnaliser les véhicules de la Communauté de communes Val'Eyrieux mis à disposition pour le personnel du CIAS Val'Eyrieux.



Lors de nos déplacements, nous aimerions outiller les collectivités grâce à des supports prenant en compte les critères définis par les utilisateurs, à savoir :

- concrets,
- utiles,
- faciles,
- accessibles,
- efficaces.

L'impact direct pourrait s'évaluer au nombre de déplacements effectués par le CIAS Val'Eyrieux ainsi qu'au nombre de réunions, de rencontres, d'évènements organisés sur le territoire et aussi les projets pilotés et mis en œuvre par le CIAS Val'Eyrieux pour le territoire.

La mise en place de cette solution s'accompagnera de la création d'un questionnaire pour recueillir les besoins des collectivités et permettra de définir les modalités d'intervention du CIAS Val'Eyrieux.

L'idée étant de **demander aux utilisateurs**, en continu, quelles sont **les problématiques qu'ils rencontrent** sur le terrain et de les **aider à imaginer, construire et tester des solutions, avec eux**, pour **répondre à leurs besoins**.