

S	C	H	É	M	A					
D	E	S								
S	O	L	I	D	A	R	I	T	É	S
2020|2024



ÉDITORIAL  .....	3
INTRODUCTION  .....	5
AXES ET ORIENTATIONS  .....	15
GOUVERNANCE ET VIE DU SCHÉMA  .....	43
ÉVALUATION  .....	45
GLOSSAIRE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS  .....	49

## IMPORTANT

En complément de ce document qui constitue le cœur du Schéma des solidarités, le lecteur est invité à consulter :

- **les portraits de territoires réalisés** : ils présentent les principales caractéristiques du département de l'Ardèche, puis un focus sur chacun des 4 territoires d'action sociale.  
[cliquez ici pour y accéder](#)
- **les annexes**  
[cliquez ici pour y accéder](#)



à vos côtés

SCHÉMA  
DES  
SOLIDARITÉS  
ÉDITORIAL

### **Qu'est ce qui fait votre bien-être ? Comment votre bien-être peut-il être amélioré ?**

Voici les deux questions, simples et pourtant fondamentales, qui ont été au cœur de nos échanges, tout au long de l'année, avec les Ardéchois et les Ardéchoises. Du nord au sud du territoire, professionnels de l'action sociale, élus, agents du Département, partenaires, habitants, familles et usagers de tous âges se sont mobilisés pour dialoguer et poser ainsi les fondations du prochain Schéma des solidarités du Département.

Avec près de 50 ateliers organisés, plus de 600 personnes rencontrées, plus de 10 000 km parcourus, le nouveau Schéma des solidarités est désormais prêt à être déployé.

Plus qu'un simple catalogue d'actions qui déclinerait des procédures en fonction de telle ou telle situation, ce nouveau schéma décline en 5 axes notre projet pour une Ardèche solidaire, pour une Ardèche où à chaque étape, de l'avant naissance au grand âge, chacun suivant son parcours propre trouve réponse à ses attentes.

Plus qu'un simple schéma, ce nouvel outil nous engage, nous, élus du Département, à une écoute permanente des habitants et bien sûr des professionnels, pour qu'au fil des 5 années qui viennent, chaque axe évolue, s'adapte autant que de besoin et reste en permanence connecté aux attentes des Ardéchois.

Lorsqu'il y a un an j'ai missionné les élus départementaux qui composent le pôle social (Martine Finiels, Denis Duchamp, Dominique Palix, Sylvie Dubois, Robert Cotta) pour la réécriture du Schéma départemental des solidarités, ma commande était claire : à l'heure où l'Ardèche est en transition, à l'heure où la notion d'investissement social s'impose dans tous nos débats, faisons en sorte de penser global, ne travaillons plus en silo, remettons l'usager au cœur de l'action mais aussi de la décision, donnons à chaque ardéchois des clefs pour franchir les obstacles qu'il va rencontrer, accompagnons le dans la construction de son propre avenir.

Quel autre acteur que le Département, chef de file de l'action sociale en Ardèche pouvait s'atteler à un tel chantier ? Qui d'autre que vous, professionnels de l'action sociale départementale pouvez prendre une telle hauteur et s'imposer cet exercice de transversalité ?

Une chose est certaine : si, au sortir de cet immense chantier, le rôle du Département se trouve conforté, l'approche de notre collectivité en matière d'élaboration de politiques adaptées a été durablement impactée. La méthode SPIRAL au cœur de la co-construction de ce schéma va durablement impacter nos manières de faire et donner aux Ardéchois.es l'occasion de s'impliquer directement dans l'élaboration de nos politiques.

Je suis fier aujourd'hui du travail accompli.





Et plus encore, je suis fondamentalement convaincu que nous sommes sur la bonne voie : celle qui nous permettra de protéger les plus faibles, de rétablir l'égalité de chances, et d'apporter à chacun les réponses les plus pertinentes.

Et si je m'autorise à reprendre les mots de Victor Hugo lors de son discours contre la misère de 1849 « Tant que le possible n'est pas fait, le devoir n'est pas rempli » ; il me semble que désormais, avec ce nouvel outil et fort de tout ce que cette année de concertation nous a apportée, nous avons toutes les clefs pour mesurer le possible, et donc toutes les chances d'accomplir toujours mieux notre devoir.

Un immense merci à vous tous qui avez participé à ce travail ; à vous tous qui n'avez pas hésité à bousculer les habitudes, à vous mobiliser pour étudier ensemble d'autres façons de faire.

Je savais que je pouvais compter sur votre mobilisation et votre professionnalisme, je sais aujourd'hui qu'ensemble nous allons lutter efficacement contre les inégalités territoriales et sociales ; qu'ensemble nous allons construire l'Ardèche de demain.

**Laurent Ughetto**

*Président du Département de l'Ardèche*



De gauche à droite :

**Denis Duchamp,**

*vice-président en charge de de la protection de l'enfance et de la lutte contre la précarité*

**Dominique Palix,**

*conseillère spéciale auprès du président en charge des politiques d'insertion*

**Martine Finiels,**

*vice-présidente en charge de la santé, de l'autonomie des seniors et des personnes en situation de handicap*

**Sylvie Dubois,**

*conseillère départementale déléguée à la famille, à la parentalité et à la solidarité internationale*

**Robert Cotta,**

*conseiller départemental délégué au logement et à la politique de la ville*



A photograph of a man and an elderly woman looking at a tablet together. The man is on the left, wearing a grey hoodie with blue accents, and the woman is on the right, wearing glasses and a white and black patterned sweater. They are both looking intently at the tablet screen. The background is slightly blurred, showing some festive decorations like red tinsel.

|SCHÉMA|  
|DES|  
|SOLIDARITÉS|

| INTRODUCTION |



## | INTRODUCTION |

### Nota bene

Afin de faciliter l'écriture et la lecture de ce document, il a été décidé d'opter pour une écriture usuelle :

- lorsqu'il est fait référence aux hommes, il est également fait référence aux femmes. Ainsi les Ardéchois sont aussi des Ardéchoises, les professionnels, des professionnelles, etc.
- lorsqu'il est fait référence aux « usagers », il s'agit des usagers des services sociaux du Département.

### | UN CADRE LÉGAL PRÉCIS |

En tant que chef de file des politiques sociales (art. L113-2 du Code de l'action sociale et de la famille), « le Département définit et met en œuvre la politique d'action sociale, en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'État, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale. Il coordonne les actions menées sur son territoire qui y concourent ». Le code prévoit également des schémas d'organisation sociale et médico-sociale, établis pour une période maximum de cinq ans en complémentarité avec les autres schémas et qui doivent apprécier les besoins sociaux et médico sociaux de la population, dresser un état des lieux de l'offre existante, indiquer des perspectives d'évolution.

Le Département de l'Ardèche considère que la notion de chef de file comporte plusieurs rôles à embrasser :

- Animer et coordonner les acteurs institutionnels au niveau départemental et territorial ;
- Recenser, mieux connaître les besoins du territoire et identifier les réponses à apporter ;
- Impulser de nouvelles façons de travailler et d'accompagner, dans l'intérêt des usagers ;
- Favoriser et développer la prise en compte globale des besoins des usagers, des familles, des territoires, pour sortir des logiques en silo.

Depuis 2009, le Département a fait le choix d'élaborer des schémas globaux d'action sociale, dépassant largement ses obligations réglementaires et inscrivant la politique du Conseil Départemental dans une approche partenariale.

Aujourd'hui, le Département va encore plus loin en réalisant un « Schéma unique des solidarités » **transversal et territorialisé**.

### | BILAN DU PRÉCÉDENT SCHÉMA |

Le bilan du précédent Schéma social a été mené en deux temps : un bilan de mi-parcours et un bilan final.

Au regard des nombreuses actions inscrites dans le précédent schéma, un bilan intermédiaire a été réalisé en 2017, permettant de cerner les avancées, les difficultés et les nouveaux enjeux à prendre en compte.

Ce bilan intermédiaire a permis de mettre en lumière que 14 % des actions inscrites étaient achevées et 45 %, bien engagées. La dimension de l'observation et de l'évaluation ainsi que celle de la dématérialisation faisaient partie des terrains les moins investis à ce stade, contribuant notamment au taux de 33 % d'actions peu engagées. Cet exercice à mi-parcours a permis de mettre en avant les points forts sur lesquels s'appuyer et les priorités à venir, constituant ainsi de la matière première pour le futur schéma.

Le bilan final a été mené en deux étapes, une première a été réalisée en interne au cours de laquelle chaque Direction du département, pilote de fiches actions, a dressé un bilan. La seconde a visé au recueil de l'avis des agents et des partenaires via une enquête/questionnaire.

En bref, voici les principaux résultats<sup>1</sup> :

- Par rapport à la situation en 2014, 66 % des répondants estiment que le nombre de personnes en situation de fragilité sociale a augmenté ;
- Près de la moitié des répondants pensent que la coordination entre acteurs intervenant en direction du public s'est améliorée depuis 2014 ;
- Concernant l'accès aux droits des publics en situation de fragilité : les réponses sont variées : 39 % pensent que la situation s'est dégradée ; 26 % pensent qu'elle s'est améliorée ; 21 % pensent que ça n'a pas évolué et le reste ne se prononce pas ;
- Pour plus d'un répondant sur 2, la mobilité des ardéchois n'a pas évolué depuis 2014 ;
- 6 répondants sur 10 connaissent bien ou très bien les schémas ;

<sup>1</sup> Attention : le nombre de répondants étant faible, les pourcentages présentés doivent être analysés avec précaution.

- Le document est majoritairement consulté une fois par an ;
- 50 % des répondants n'ont pas eu connaissance du bilan intermédiaire réalisé en 2017 ;
- 75 % des répondants estiment ne pas avoir été suffisamment informés de la vie du schéma ces 5 dernières années et auraient souhaité recevoir davantage d'informations à une fréquence annuelle.

D'un point de vue d'ensemble, les points forts du précédent schéma sont essentiellement : la proximité et la territorialisation des services à la population, l'innovation et l'expérimentation de nouvelles pratiques. Des points de progression sont repérés sur l'animation, le pilotage et la lisibilité du schéma ainsi que sur les outils d'observation et d'évaluation. Enfin, le besoin d'aller plus loin dans la transversalité entre les politiques publiques a été souligné.

Ces éléments ont mis en lumière la nécessité de penser une nouvelle approche de renouvellement du schéma. La démarche innovante choisie vise une production **plus concise** pour faciliter l'appropriation et le pilotage du schéma, **plus dynamique** pour faire vivre le schéma avec une revue de projets régulière et la possibilité de proposer de nouvelles actions chaque année et **dématérialisée** via un outil numérique informatif et collaboratif pour le suivi et l'animation du schéma.

## | UN FIL CONDUCTEUR : L'INVESTISSEMENT SOCIAL |

Dans le cadre de la semaine de la transition organisée en septembre 2018, une journée a été consacrée à l'investissement social. Pour Bruno Palier (2014, rapport CESE), « *l'investissement social invite à préparer l'avenir pour avoir moins à réparer* ».

L'action sociale est l'une des premières compétences du Département, avec plus de la moitié du budget annuel consacré à ce secteur. Pour Laurent Ughetto, son Président, les dépenses sociales ne constituent pas un coût, mais un investissement pour l'avenir. Les actions de prévention sont essentielles dans la politique sociale, et ce dès la petite enfance, afin d'anticiper les risques sociaux et permettre l'égalité des chances. L'objectif des politiques à venir est d'adapter la vision de l'accompagnement social. Il est aujourd'hui primordial de réinventer le modèle d'accompagnement et de le projeter sur 30 ans.

La démarche portée par l'exécutif départemental constitue une démarche transversale, dont la vocation est de retrouver le sens politique de son action sociale. La notion d'investissement social sous-tend donc, pour l'exécutif départemental, une philosophie d'intervention basée sur la conviction que :

- le Département est l'institution légitime et pertinente pour porter les politiques de solidarités ;
- la prévention, l'action anticipée et l'accompagnement précoce des publics, constituent des enjeux majeurs pour améliorer la situation des bénéficiaires de l'action sociale, mais aussi la qualité et l'efficacité des actions menées ;
- le développement des logiques de prévention et d'anticipation implique un impératif de sortir du fonctionnement en silo. La mobilisation de nos partenaires dans cette logique est un préalable indispensable à l'engagement d'une véritable logique de prévention.

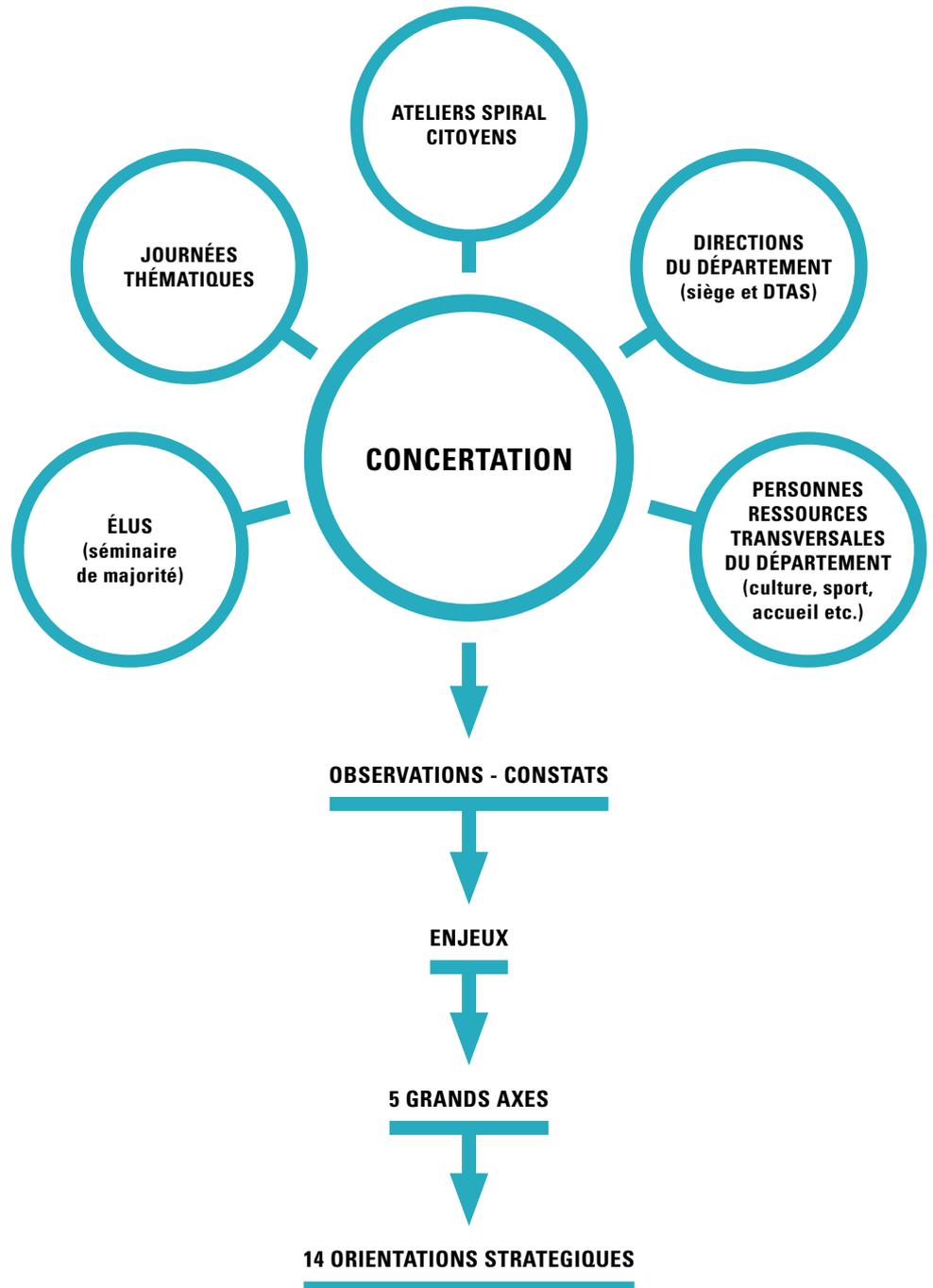
Au final, l'ambition portée est que l'action sociale constitue globalement un investissement, et non pas une charge financière, pour consolider, voire reposer, les bases du contrat social. L'état actuel de la société doit nous pousser à prendre nos responsabilités pour qu'un modèle plus social et respectueux de l'environnement puisse être trouvé.

Ainsi, le Schéma des solidarités s'inscrit complètement dans le projet « Ardèche en Transition » porté par l'exécutif départemental.

| **UNE MÉTHODE PARTICIPATIVE** |

La méthode de travail portée par les élus du Département pour élaborer le Schéma des solidarités, a été construite à partir des échanges ayant eu lieu lors de la journée consacrée à l'investissement social (cf. ci-dessus). Elle a associé, pour construire ce document stratégique, des agents, des partenaires du Département et des usagers, mais aussi plus largement des habitants pour mieux comprendre les besoins et penser des réponses adaptées à ceux de la population.

PROCESSUS  
DE CONSTRUCTION  
DU SCHÉMA DES SOLIDARITÉS

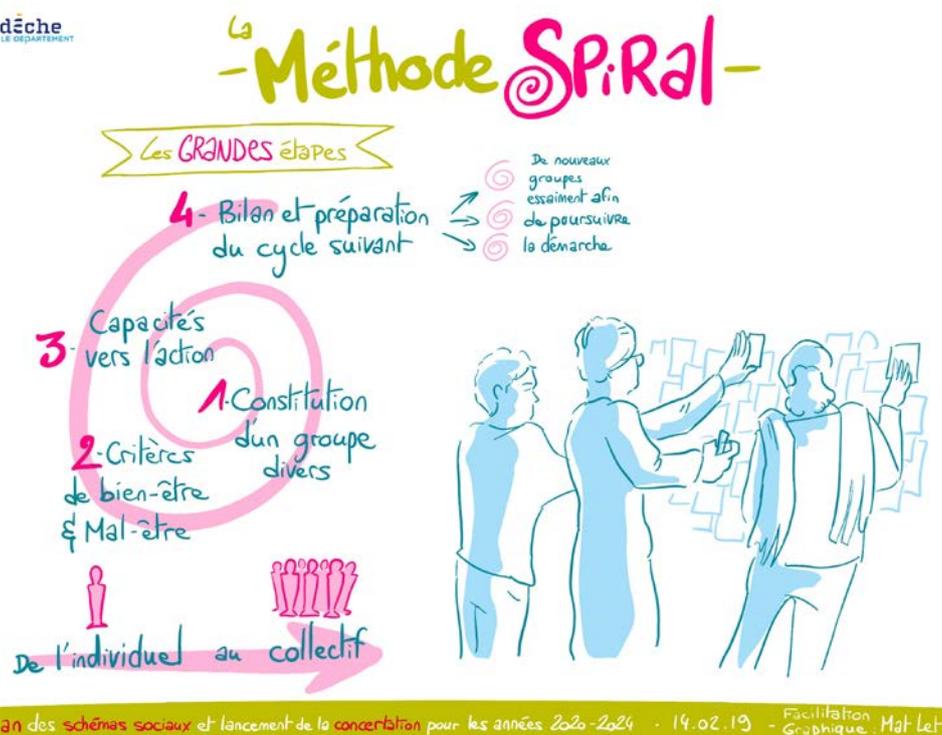


La concertation s'est faite en plusieurs temps :

## CONCERTATION PAR TERRITOIRE

À l'échelle des quatre Directions Territoriales d'Action Sociale (DTAS), il a été souhaité de favoriser l'entrée « participation citoyenne », avec la présence de partenaires. Le choix du Département s'est porté sur la méthode SPIRAL, approche participative et innovante visant à « **renforcer les capacités des personnes et soutenir leur participation à la société et au marché du travail** ». Cette approche, centrée sur le bien-être présente de nombreux avantages car elle est souple, adaptable et inclusive, elle peut être utilisée avec des enfants, des jeunes et des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture. Transversale, elle vient interroger plusieurs politiques publiques, au-delà du champ des solidarités.

ardèche  
LE DÉPARTEMENT



© Illustrations : Mat Let

Concrètement cette méthode a consisté à déployer des plateformes composées de plusieurs acteurs dans chacun des 4 territoires d'action sociale puis des groupes de pairs. Par diverses techniques d'animation, les participants sont amenés à partager une définition collective autour du bien-être puis, invités à réfléchir à leurs leviers d'actions pour améliorer leur situation et celle de tous.

### Les plateformes multi-acteurs<sup>2</sup> :

- **Au Centre** : 19 personnes se sont retrouvées, les 27, 28 mars et 10 avril, à la Maison des services au public à Vernoux-en-Vivarais ;
- **Au Nord** : 21 personnes se sont retrouvées les 5, 11 et 30 avril, à l'Ehpad de la Clairière à Annonay ;
- **Au Sud-Est** : 17 personnes se sont retrouvées les 5, 17 avril et 24 mai, au Musée d'Alba-la-Romaine ;
- **Au Sud-Ouest** : 15 personnes se sont retrouvées les 16, 18 et 30 avril, à la Maison de quartier de Pont d'Aubenas.

<sup>2</sup> Cf. composition détaillée des plateformes en annexe.



## | INTRODUCTION |

### Le top 7 des critères cités

Les critères qui ont été les plus cités sur les 4 plateformes SPIRAL en territoires sont :

#### Bien-être

- Le temps pour soi et avec ses proches
- Le cadre de vie
- L'accès à la culture
- S'épanouir et se réaliser par l'activité
- Le libre choix

#### Mal-être

- Les difficultés de santé et d'accès aux soins
- La pollution et les problématiques liées à l'environnement
- Les relations aux autres (y compris les relations aux administrations)
- La mobilité et les déplacements

Durant 3 jours, les participants se sont exprimés individuellement grâce aux questions suivantes : « Qu'est-ce qui fait mon bien-être ? », « Qu'est-ce qui fait mon mal-être ? » et « Qu'est-ce que je peux faire pour améliorer mon bien-être et celui de tous ? » afin de définir une liste d'une dizaine de critères propres au groupe.

Les 4 plateformes SPIRAL de territoire ont abouti à des propositions d'actions visant à améliorer leur bien-être. Comme le veut la méthode SPIRAL, qui s'appuie sur la coresponsabilité, certaines des pistes évoquées sont à la portée de chacun : « *organiser une fête des voisins* » ; d'autres nécessiteraient un partenariat : « *créer des espaces de rencontres, cantine mixte écoliers/personnes âgées* » ; « *créer une fail room pour valoriser et apprendre des échecs au travers d'expo et d'échanges* » ou encore « *permettre aux personnes d'être accompagnées dans leurs échanges avec les administrations si elles en ont besoin* ».

### Les groupes de pairs :

Les participants aux 4 plateformes ont ensuite été invités - pour ceux qui le souhaitent - à réunir autour d'eux un petit groupe homogène de personnes à qui ils ont fait vivre un temps SPIRAL de 2 à 3h. Des échanges ont également eu lieu avec des petits groupes à partir d'espaces ouverts par plusieurs partenaires : participants à des actions collectives du Département ; demandeurs d'asile ; résidents âgés en établissements, jeunes mamans du foyer de l'enfance, etc.

Ainsi, plusieurs groupes ont été animés : un groupe d'agriculteurs, un groupe d'artistes, un groupe d'élus locaux, un groupe de seniors et bien d'autres<sup>3</sup>. Au total, ce sont 40 groupes qui ont été animés avec la méthode SPIRAL, soit près de 400 personnes qui se sont exprimées sur leur bien-être, au sein des groupes de pairs. Les participants ont apprécié la démarche d'aller vers eux pour solliciter leurs avis. Ils ont découvert leurs ressemblances, leurs points communs et cela les a rassurés d'après leurs mots. Enfin, le fait d'avoir une question autour de leurs capacités, ce qu'ils savent faire et ce qu'ils peuvent faire, y compris pour améliorer leur quotidien afin de se sentir mieux, constitue une étape qu'ils ont saluée !

### Les rencontres arc-en-ciel :

Une centaine de citoyens, professionnels du département et partenaires, investis dans la démarche participative, ambitieuse et territorialisée du renouvellement du Schéma des solidarités, se sont réunis sur les territoires, lors de 4 demi-journées arc-en-ciel.

L'objectif de ces rencontres était de se rassembler pour apprendre à se connaître et discuter des leviers à la portée de chacun pour améliorer le bien-être de tous, en partant des propositions déjà formulées dans les temps précédents (groupes SPIRAL ; journées de travail thématiques etc.).

Plusieurs animations ont permis de faire du lien : un jeu autour des points communs, un quizz sur les compétences du Département et un parcours pour découvrir les visions de chacun.

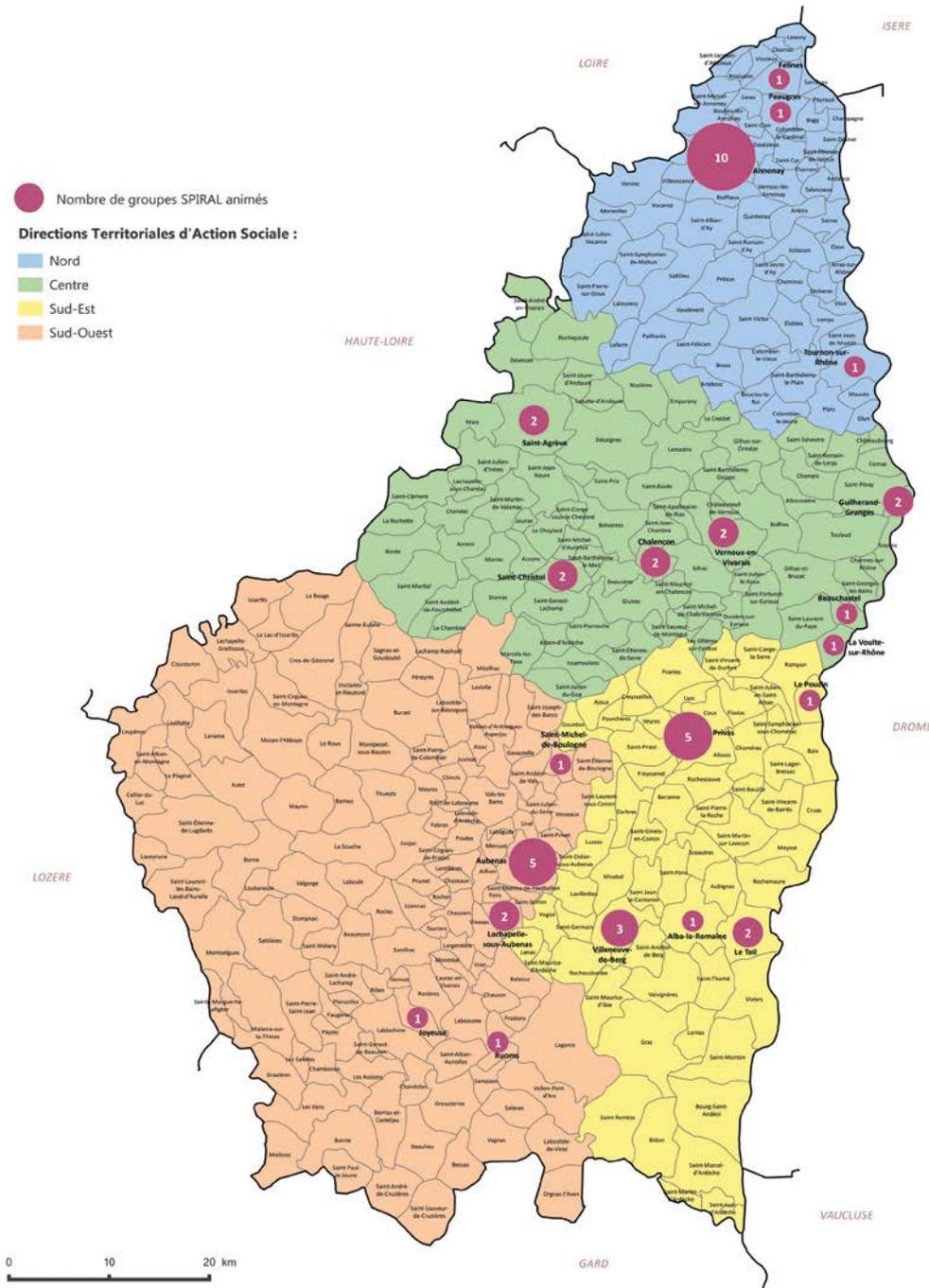
Plusieurs thèmes ont été mis au travail : « *Apprendre à travailler autrement ; Mobilité et transports ; Avoir des espaces de rencontre citoyens/ élus / professionnels ; Développer l'aller vers ; La consultation... et après ?* ».

Les échanges ont été riches et ont permis de faire un pas de plus dans la co-construction du futur Schéma des solidarités.

<sup>3</sup> Cf. Liste exhaustive des groupes et fiche synthèse par groupe en annexe.

- Nombre de groupes SPIRAL animés
- Directions Territoriales d'Action Sociale :**
- Nord
- Centre
- Sud-Est
- Sud-Ouest

LES LIEUX DE CONCERTATION « SPIRAL » POUR LE SCHÉMA DES SOLIDARITÉS



SPIRAL en chiffres :

- 48 rencontres citoyennes animées
- 24 villes/villages concernés
- 529 personnes rencontrées
- 30 personnes formées (1 session de formation)
- plus de 10 000 km parcourus par les Chargés de mission
- 5 952 post-its d'expressions de bien-être, de mal-être et de capacités collectés

Réalisation : SMI - GéArdeche, 09/2019.  
Sources : Département de l'Ardèche, IGN, GEOFLAB.



## | INTRODUCTION |

---

### CONCERTATION PAR THÉMATIQUES

Le cadre légal définit des instances précises à consulter dans le processus d'élaboration des schémas sociaux. A cet effet, la concertation a été menée lors de journées spécialement organisées tout au long de l'année (ou investies pour alimenter la réflexion) :

- Journée de lancement du futur Schéma des solidarités (14/02)
- Journée insertion (26/03)
- Journée départementale des services aux familles (04/04)
- Demi-journée Protection Maternelle Infantile (30/04)
- Journées autonomie (3/05 et 07/06)
- Demi-journée Aide Sociale à l'Enfance (14/06)
- Journée polyvalence (6/09)
- Journée de restitution de la concertation (04/10)

Des centaines d'agents, partenaires, citoyens et élus se sont retrouvés au cours de ces journées, pour échanger, partager, se rencontrer, réfléchir ensemble, faire des propositions, construire des passerelles... Des synthèses de ces temps sont consultables en annexes. Ces journées ont aussi été l'occasion de faire venir d'autres Départements (Meurthe et Moselle, Alpes-Maritimes, Loire...); des partenaires; des experts nationaux (Andass, Mutualité, etc.) pour élargir la réflexion car les préoccupations du Département font souvent échos aux débats nationaux.

---

### CONCERTATION PAR LES DIRECTIONS ET LES PERSONNES RESSOURCES

Des temps de travail ont été proposés tout au long de l'année aux chefs de service des DTAS et du siège afin de réfléchir et d'échanger autour des priorités de leurs services.

Une rencontre a également eu lieu avec une quinzaine de personnes ressources, pas seulement de la DGA Solidarités, mais également de la Direction des Ressources humaines, le Secrétariat général, la Mission numérique, les Directions des Routes, des Sports, de la Jeunesse, de la Culture et de la Communication afin de s'approprier collectivement les enjeux exprimés dans les espaces de concertation ouverts, tout en valorisant l'existant parfois méconnu ou sous-utilisé.

Ce travail transversal est l'occasion de défendre la conviction que le projet politique autour des solidarités ne touche pas seulement aux compétences spécialisées mais doit pouvoir rayonner sur l'ensemble des politiques départementales.

## | UNE FEUILLE DE ROUTE CONSTRUITE AUTOUR DE 5 AXES STRATÉGIQUES |

Dans le domaine de l'action sociale, le Conseil Départemental est compétent dans les champs de l'autonomie, l'insertion, la prévention, la protection de l'enfance et la protection maternelle et infantile (PMI). Afin de permettre une prise en charge coordonnée et décloisonnée sur le territoire, le nouveau Schéma des solidarités a désormais une clé d'entrée transversale et non plus thématique, apportant ainsi une vision unifiée et cohérente de l'action départementale. Il s'agit effectivement pour le Département de partir des besoins des usagers et non plus forcément des dispositifs.

L'exécutif départemental a dégagé de l'ensemble des temps de concertation 5 grands axes d'intervention, qui reprennent à la fois l'ensemble des priorités portées par le Département et constituent une véritable feuille de route pour les années 2020-2024 :

- **AXE 1 : Agir le plus tôt possible**
- **AXE 2 : Accueillir, informer**
- **AXE 3 : Aller vers**
- **AXE 4 : Accompagner**
- **AXE 5 : Apprendre à travailler autrement**

## | UN AXE FORT PAR TERRITOIRE |

Pour chacun des 4 territoires, un axe a été identifié comme prioritaire en matière d'engagement d'actions et de projet territorial, en réponse aux besoins et spécificités de chaque territoire. Ainsi, chaque territoire, piloté par la direction territoriale d'action sociale, aura une fonction d'éclaireur sur une thématique précise et pourra faire bénéficier les autres territoires de ses réflexions et avancées sur le sujet. Pour la première partie de la vie du schéma :

- Le territoire Centre a choisi l'axe « Accueillir, informer » ;
- Le territoire Sud-Ouest a choisi l'axe « Aller vers » ;
- Les territoires Sud-Est et Nord ont choisi l'axe « Apprendre à travailler autrement ».

Les DTAS pourront dans un second temps choisir un autre axe de travail privilégié pour leur territoire.

## | DES FICHES-ACTIONS DYNAMIQUES |

Les 5 axes stratégiques sont ensuite déclinés en 14 orientations. Ce cadre global de référence indique les priorités politiques que se donne le Département pour les 5 ans à venir, il s'agit de l'horizon à atteindre. Ces axes et orientations ont vocation à jouer un rôle clé dans l'émergence, la réflexion, la construction et la mise en œuvre d'actions tout au long de la vie du schéma.

La déclinaison des axes et orientations en fiches-actions fera l'objet d'une annexe votée annuellement. Ainsi, pour cette première année, chaque Direction, en lien avec ses équipes, a proposé des fiches actions, portées par un ou plusieurs pilotes identifiés, débutant en 2020. Puis chaque année, le bilan et l'évaluation des fiches actions seront partagés et de nouvelles actions pourront être proposées et incrémentées au schéma. A l'inverse, au cours de la vie du schéma, certaines fiches actions seront clôturées une fois celles-ci abouties. Ce format de fiches-actions dynamiques veillera à :

- Tenir compte de l'évolution des besoins de la population ;
- S'adapter aux évolutions réglementaires ;
- S'assurer de la pertinence des actions menées tout au long des cinq prochaines années (et le cas échéant proposer des réajustements).



## | INTRODUCTION |

### | UN ENGAGEMENT À AGIR EN LIEN ET EN COMPLÉMENTARITÉ DES AUTRES DÉMARCHES STRUCTURANTES |

Il est indispensable de prendre en compte les éléments de contexte national, régional et départemental. Le Schéma des solidarités a donc été pensé dans ce paysage et en complémentarité des documents cadres déjà existants.

La **stratégie nationale de lutte contre la pauvreté** décline des axes prioritaires de travail. A l'échelle départementale, les éléments de diagnostics et d'orientations stratégiques prises dans le cadre du **SDAASP**, du **PDALHPD**, du **PRS** et du **SDSF** en cours actuellement constitueront pour exemple des points d'appui essentiels.

Ainsi que d'autres programmes, plans ou démarches structurantes, notamment :

- Contrats de transition écologique (CTE) / Ardèche en transition
- Programme AJIR (Ardèche Jeunesse Innovation Ruralité)
- Plan mobilités
- Conventions territoriales globales CAF / EPCI (et convention CAF / Département à venir)
- Programme d'actions de la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA)
- Schéma collèges
- Schéma départemental de l'éducation des pratiques et des enseignements artistiques
- Référentiel de l'accueil social de proximité au sein des CMS
- Référentiel de la polyvalence
- Plan formation de la DRH
- Plan pluriannuel d'investissements avec les bâtiments



|SCHÉMA|  
|DES|  
|SOLIDARITÉS|

| AXES  
ET ORIENTATIONS |

## 5 AXES

1

Agir le plus  
tôt possible

2

Accueillir,  
informer

3

Aller  $\Rightarrow$  vers

4

Accompagner

5

Apprendre  
à travailler autrement

## 14 ORIENTATIONS

---

**1.1 Sensibiliser, prévenir, partager les savoirs**

---

**1.2 Mieux se connaître pour mieux se comprendre**

---

**1.3 Anticiper les mutations sociétales**

---

**2.1 Faciliter l'accès à l'information et aux droits**

---

**2.2 Garantir les conditions d'accueil du public**

---

**3.1 Soutenir des mobilités inclusives**

---

**3.2 Soutenir des espaces de liens et de rencontres**

---

**3.3 Animer le territoire, soutenir les initiatives locales**

---

**4.1 Proposer une diversité de formes d'accompagnement**

---

**4.2 S'appuyer sur les ressources et les choix des personnes  
et de leur entourage**

---

**4.3 Coordonner le parcours entre les différents acteurs**

---

**5.1 Développer le travail pluri-acteurs  
(élus, citoyens, partenaires, agents)**

---

**5.2 Prendre en compte l'articulation des temps de vie**

---

**5.3 Expérimenter de nouvelles pratiques**

---



## |AXE| 1 | |AGIR LE PLUS TÔT POSSIBLE|

## |AXE| 1 | |AGIR LE PLUS TÔT POSSIBLE|

### CONSTATS GÉNÉRAUX

Le système français de protection sociale a été construit sur un modèle visant à compenser un risque déjà advenu au détriment de la prévention. Malheureusement, il coûte souvent plus cher de réparer que d'anticiper. Certaines évolutions de la société, comme le vieillissement démographique ou les problèmes environnementaux, sont prévisibles et auront des impacts sur l'emploi, l'habitat, la santé etc.

### DÉFINITION

Cet axe vise à anticiper et éviter l'apparition, le développement, l'aggravation de risques et des difficultés dans la vie quotidienne.

### LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE CE THÈME

La prévention ; l'information ; la communication ; la connaissance ; la prospective.





La prise en charge est parfois trop tardive et les problèmes des usagers se sont accumulés

Les personnes ne se présentent au CMS que lorsqu'elles rencontrent une difficulté dans leur quotidien

Les citoyens ont accès à de nombreuses informations et il leur est difficile d'identifier précisément les « bonnes pratiques » (santé, éducation etc.) à appliquer dans la vie quotidienne

Une prise en charge (médicale ou sociale) tardive peut conduire à la perte définitive de certaines facultés

Les jeunes sont plus fortement touchés par la pauvreté qu'avant

Le « temps » politique n'est pas le même que le temps des citoyens. Souvent des résultats rapides (court terme) sont attendus alors que certaines actions ont des impacts dans la durée (moyen-long terme)

La prévention, dans le cas où elle permet d'éviter un risque, n'est pas facilement mesurable donc pas toujours investie au détriment d'actions plus visibles

Le manque de médecins impacte fortement le travail des équipes qui mènent des interventions réparatrices et n'ont plus le temps de faire de la prévention (notamment en PMI)

La santé est un des critères de mal-être les plus cités par les citoyens ardéchois consultés lors des temps Spiral

Les citoyens expriment des inquiétudes vis-à-vis du futur, de l'avenir (préoccupations écologiques, mais aussi de justice sociale etc.)

La connaissance du territoire, de sa population (ses forces et ses faiblesses), de ses acteurs n'est pas toujours prise en compte dans les décisions d'implantation de projets ou d'équipements

OBSERVATIONS  
RECUEILLIES

Eviter que les situations ne se détériorent trop

Sortir les personnes de la grande précarité

Outiller les individus les plus fragiles face aux risques sociaux

S'adapter aux évolutions sociétales

ENJEUX

**Sensibiliser, prévenir, partager les savoirs**

**Mieux se connaître pour mieux se comprendre**

**Anticiper les mutations sociétales**

ORIENTATIONS  
STRATÉGIQUES



## |AXE| 1 | |AGIR LE PLUS TÔT POSSIBLE|

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Des études nationales démontrent que le manque d'éveil culturel et artistique des enfants en bas âge crée très tôt des inégalités (maîtrise du langage, des « codes » de la société)

Afin de prévenir la perte d'autonomie liée à l'avancée en âge, des recommandations simples peuvent être partagées autour de l'alimentation et la pratique sportive

Les problématiques environnementales et de santé publique préoccupent les citoyens ardéchois

Malgré des campagnes (nationales) d'informations régulières, les professionnels constatent qu'il faut aller plus loin dans la sensibilisation sur les enjeux de société (environnement, conduites à risques, hygiène de vie)

L'alimentation saine, de qualité et à un prix accessible pour tous est un des critères les plus cités lors des ateliers SPIRAL. Les citoyens ont formulé des propositions sur ces sujets : transmettre le « bien savoir manger » ; valoriser les écogestes ; apprendre à respecter les saisons ; dispenser des cours d'éducation à l'alimentation etc.

Le bien vivre ensemble, dans le respect des différences de chacun « s'entretient »

Certains citoyens, arrivés récemment en France, sont en demande de découvrir la culture française

Pour améliorer leur bien-être et celui de tous, les citoyens ont exprimé lors des ateliers SPIRAL avoir des ressources mobilisables dans la transmission de connaissances et savoir-faire

### ENJEUX

Informier et outiller les individus face aux risques sociaux

Aller au-devant des personnes

Eviter les situations trop dégradées

S'ouvrir à d'autres cultures

Préserver les générations futures

Croiser les regards (professionnels, usagers, partenaires)

Inciter les individus à s'ouvrir à leur environnement

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Prestations du Centre de planification et d'éducation familiale en collège, lycée, IME et ESAT sur le thème de la vie affective et sexuelle

Promeneurs du Net

Accompagnement social lié au logement

Aides financières du Fonds unique logement

Malles indispensables de sensibilisation au handicap (dans les crèches, RAM et accueil de loisirs)

Protocole prévention précoce autour de la naissance

Participation à l'action santé bus avec le CCAS de Privas

Actions soutenues par la Conférence des financeurs pour prévenir la perte d'autonomie chez les personnes âgées

## |ORIENTATION| 1.1 | SENSIBILISER, PRÉVENIR, PARTAGER LES SAVOIRS

### DÉFINITION

Cette orientation vise à susciter de l'intérêt pour des sujets particuliers, travailler en amont et mettre en commun les connaissances de chacun.

### CHAMPS D'ACTIONS POSSIBLES

Information ; communication ;  
compétences ; formation ;  
participation citoyenne ; bénévolat ;  
tissu associatif ; prévention ;  
environnement ; connaissance



### OBSERVATIONS RECUEILLIES

La multiplicité des acteurs rend complexe la compréhension de ce que fait chacun

Les personnes ont des représentations lorsqu'elles ne connaissent pas bien un lieu ou un acteur (ex : les entreprises ont des représentations autour des personnes en insertion et inversement)

Dans les cursus de formation aux métiers du social, il n'y a pas assez de moments dédiés à la rencontre avec le futur public à accompagner

Les différentes « cultures professionnelles » entre corps de métiers sont souvent un obstacle au bon travail en partenariat

Certaines actions ou implantations d'équipement sont mises en place sans « étude de besoins » préalable

### ENJEUX

Améliorer le service rendu à l'utilisateur

Déconstruire des représentations et préjugés

Créer une relation de confiance

Croiser les regards et savoirs citoyens, professionnels, élus

Partager des espaces inter-partenaires

Structurer et renforcer les démarches d'observation et de veille sociale sur les besoins des habitants

Agir pour sortir de « l'entre soi »

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Journées partenaires et Cafés partenaires

Soutien apporté aux démarches d'Analyse des Besoins Sociaux menées par les EPCI

Rencontres partenaires locaux sur des territoires politique de la ville

### |ORIENTATION| 1.2 |

## MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX SE COMPRENDRE

#### DÉFINITION

Cette orientation vise à avoir plus de connaissances les uns des autres pour avoir ainsi une idée claire de ce que fait chacun et créer des passerelles entre les personnes et les projets.

#### CHAMPS D'ACTIONS POSSIBLES

Information ; communication ;  
espaces et lieux de rencontres ;  
bénévolat – tissu associatif ;  
observation sociale ; travail en  
partenariat ; croisement des savoirs



## | AXE | 1 | | AGIR LE PLUS TÔT POSSIBLE |

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Le vieillissement de la population ardéchoise va accroître les besoins de certains métiers (médecins, métiers du soin et de l'accompagnement) pour lesquels il est déjà de plus en plus difficile de recruter

Certains modèles économiques, de travail « classique » s'essouffent avec l'évolution de la société

Les citoyens situent le bien-être en lien étroit avec la question du temps et des équilibres de vie

L'engagement bénévole, l'implication dans la société, le besoin de se sentir « utile socialement » sont cités parmi les principaux facteurs de bien-être

Le développement des problématiques liées à l'environnement va faire émerger de nouveaux métiers

Le développement du numérique transforme certaines professions

Les nouvelles formes de famille, le vieillissement démographique amènent à penser le développement de nouveaux services à la population ; mais aussi de nouvelles formes d'habitats

L'écart entre les naissances (en baisse) et les décès (en hausse) fait craindre une perte de familles avec de jeunes enfants dans les prochaines années

### ENJEUX

Attirer des professionnels pour répondre aux besoins des Ardéchois de demain

Construire collectivement un fonctionnement temporel qui convienne aux besoins de tous

Repérer et soutenir des niches ou créneaux économiques porteurs à investir

Reconnaître les engagements « d'utilité sociale »

S'appuyer sur les ressources des individus et le potentiel des bénévoles (par l'arrivée de la génération baby boom à la retraite)

Aménager le territoire en considérant les questions des solidarités

Accompagner le changement, l'évolution des métiers, les réorientations professionnelles etc.

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Actions soutenues par la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie

Candidature au dispositif « Territoire zéro chômeur de longue durée »

## | ORIENTATION | 1.3 |

# ANTICIPER LES MUTATIONS SOCIÉTALES

### DÉFINITION

Cette orientation vise à prévoir, devancer et adapter les conduites pour faire face à des changements radicaux, des évolutions profondes et prévisibles de notre société.

### CHAMPS D'ACTION POSSIBLES

Economie ; environnement ; habitat ; démographie ; analyse des besoins sociaux ; connaissance ; sciences ; rapport au temps ; rapport au travail



## CONSTATS GÉNÉRAUX

Malgré les nombreux canaux d'information et de communication existants, les citoyens estiment ne pas être « bien informés ». Les personnes se sentent perdues dans la masse d'informations qu'elles reçoivent. Par ailleurs, la multiplicité des acteurs (Pôle emploi, MSA, Carsat...) rend compliquée la compréhension de ce que fait chacun.

## DÉFINITION

Cet axe vise d'une part à avoir la capacité, l'attitude et le lieu pour bien recevoir les personnes et, d'autre part, à porter l'information à connaissance du plus grand nombre pour permettre la compréhension, l'orientation et l'accès aux droits.

## LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE CE THÈME

Les lieux et espaces ; les supports d'information ; les métiers de la communication et de l'accueil ; le recours aux droits.





## | AXE | 2 | | ACCUEILLIR INFORMER |

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

L'offre sociale du Département est souvent en silo (insertion, enfance, santé, famille, autonomie)

Les personnes qui viennent faire une demande ont parfois d'autres besoins que ceux exprimés

Il arrive que des citoyens aient affaire au Département sans l'avoir choisi

Les CMS n'ont pas toujours une bonne image auprès de la population (crainte d'être jugé ou de devoir détailler sa situation)

Les citoyens ont parfois du mal à se repérer sur le site internet du Département

Les supports de communication ne sont pas adaptés à tous les publics (personnes en situation de handicap, personnes qui ne parlent pas français...)

La plupart des informations sont accessibles en ligne et certaines personnes n'ont pas accès à internet ou ne savent pas utiliser cet outil

Les usagers demandent aux agents d'accueil des informations qu'ils pourraient trouver par eux-mêmes s'ils avaient les clés d'utilisation

Les personnes ne connaissent pas toujours bien leurs droits

Le premier contact avec un service au public est déterminant pour une relation de qualité

### ENJEUX

Rendre accessible l'information et les services du Département à tous et toutes

Valoriser l'information existante

Diversifier les supports d'informations

Renforcer la cohérence de communication des territoires et du siège

Prendre soin du premier contact

Permettre l'accès aux droits pour toutes et tous

S'assurer d'agir en complémentarité avec les partenaires

Simplifier l'accès aux services du Département

### ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

**Faciliter l'accès à l'information et aux droits**

**Garantir les conditions d'accueil du public**



OBSERVATIONS  
RECUEILLIES

L'information existe, le Département communique sur son offre de services aussi bien à destination du grand public et des partenaires qu'en interne, (site internet, lettre d'infos, schémas, rapport d'activités, flyers, affiches, intranet etc...) mais elle est multiple, complexe, diffuse

Trop d'informations (densité et multiplicité) peut conduire les personnes à être perdues et ne pas savoir où chercher face à cette surabondance

Les gens sollicitent le Département sans trop savoir ce qu'il fait ni à quel service ou personne s'adresser

Les gens ne connaissent pas forcément leurs droits et ne bénéficient pas toujours des aides auxquelles ils ont droit

L'information n'est pas toujours accessible/compréhensible par les citoyens (langue, handicap, vocabulaire...)

Certains citoyens sont éloignés de l'information car ils n'ont pas accès à internet ou ne maîtrisent pas l'outil numérique

Les changements successifs de cadre législatif, dispositifs... perdent les gens et complexifient le travail des professionnels

Les DTAS mènent des projets qui ne sont pas connus des habitants ou qui ne sont pas valorisés

ENJEUX

Faire connaître l'offre du Département

Aider les citoyens à se repérer sur ce que fait le Département en matière sociale et le cas échéant, connaître leurs droits

Rendre l'information accessible et lisible pour tous

Valoriser les actions du Département dans le champ social

Lutter contre la fracture numérique

Faciliter le parcours des usagers

QUELQUES  
EXEMPLES  
(NON EXHAUSTIFS)  
DE CE QUI SE  
FAIT DÉJÀ

Carte interactive d'accès aux droits

Numéro unique pour appeler le Département

Soutien aux Maisons de services au public (MSAP)

Plaquette insertion réalisée par un groupe ressource de bénéficiaires du RSA

| ORIENTATION | 2.1 |

**FACILITER L'ACCÈS  
À L'INFORMATION  
ET AUX DROITS**

**DÉFINITION**

**Cet axe vise à créer les conditions qui permettent de trouver et comprendre l'information, et aussi de connaître ses droits.**

**CHAMPS D'ACTIONS POSSIBLES**

**Communication ; supports ; NTIC ; formation ; métiers d'accueil.**



| AXE | 2 |  
| ACCUEILLIR INFORMER |

OBSERVATIONS  
RECUEILLIES

ENJEUX

| ORIENTATION | 2.2 |

**GARANTIR  
LES CONDITIONS  
D'ACCUEIL DU PUBLIC**

**DÉFINITION**

Il s'agit de s'assurer que les personnes sont reçues de façon adaptée à chacune de leur situation.

**CHAMPS D'ACTION POSSIBLES**

Formation ; métiers ; attitudes ; aménagement des lieux et de l'espace.

Les horaires d'accueil du public ne sont pas adaptés aux personnes qui travaillent

Des structures de proximité ferment et sont centralisées dans des lieux éloignés

Les difficultés de mobilité (peu de transports en commun, pas de voiture...) rendent l'accès difficile pour certaines personnes aux services sociaux

Les salles d'attente des CMS ne permettent pas toujours aux usagers d'avoir un premier niveau d'information clair (trop d'affiches, prospectus)

Les salles d'attente des CMS ne sont pas « chaleureuses », « humaines »

Les usagers sont parfois reçus par des personnes différentes et doivent réexpliquer leur situation à chaque fois

Les délais pour les rendez-vous sont parfois trop longs (ou les délais d'attente au téléphone)

Les métiers d'accueil ne sont pas valorisés et les formations ne sont pas suffisamment adaptées pour permettre aux agents d'avoir tous les éléments pour accueillir au mieux les publics

La confidentialité n'est pas toujours possible à l'accueil

Certains usagers se sentent mal accueillis

Rendre les services du Département accessibles pour toutes et tous

Prendre soin de l'accueil (pour une relation de long terme avec les usagers)

Rendre les lieux d'accueil vivants et chaleureux

Valoriser les métiers d'accueil

Diminuer les craintes de venir au CMS

QUELQUES  
EXEMPLES  
(NON EXHAUSTIFS)  
DE CE QUI SE  
FAIT DÉJÀ

Mise en œuvre du référentiel de l'accueil

Permanences délocalisées de professionnels dans les villages /mairies



### CONSTATS GÉNÉRAUX

La société évolue, les rapports humains se modifient et se complexifient (ex : NTIC ; réseaux sociaux...) laissant des personnes en marge de la société. Le manque de mobilité et de ressources financières peuvent également être facteurs d'isolement. De ce fait, des personnes n'ont pas toujours recours aux droits et soutiens auxquels elles peuvent prétendre.

### DÉFINITION

Cet axe renvoie à la fois à la mobilité physique « aller auprès de », « se rendre ailleurs » mais aussi à une posture relationnelle « aller au-devant ». L'aller vers renvoie ainsi à une dimension territoriale.

### LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE CE THÈME

L'écoute ; la communication verbale et non verbale ; la place accordée à l'autre ; le territoire ; les déplacements ; les lieux de proximité.





## | AXE | 3 | | ALLER VERS |

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Être en lien, se rencontrer dans la vie quotidienne prend de nouvelles formes (Skype, Sms, Boîte vocale...)

La rencontre, l'échange, l'interaction ne peuvent être remplacés par un dépliant ou un ordinateur

Les acteurs du social sont très nombreux et certains se connaissent peu (entre thématiques). Ils ont peu d'occasions de se rencontrer

Face à la surinformation, l'instantanéité, la complexité réglementaire... certaines personnes se découragent à demander de l'aide

Les professionnels expriment le sentiment d'avoir de moins en moins de temps face aux usagers (pris notamment par les démarches administratives et les logiques institutionnelles)

Il est parfois difficile de « pousser la porte » de certains lieux (CMS ou autres) par crainte de stigmatisation ou par rapport à des expériences douloureuses vécues

L'Ardèche a un des taux de pauvreté les plus élevés de la région et une frange importante de sa population présente des revenus très modestes (le recours à la prime d'activité est important)

La géographie de l'Ardèche, notamment le relief, entraîne des temps de déplacement importants. Il n'y a pas de voie rapide et de trains de voyageurs, la circulation est difficile en période hivernale. Cela rend l'accès aux services publics difficile pour une partie de la population

L'Ardèche abrite une population âgée (30 % de la population a plus de 60 ans et ce vieillissement démographique va s'accélérer d'après les projections de l'INSEE) qui a parfois du mal à se rendre auprès des services sociaux (mobilité, handicap, précarité...)

### ENJEUX

S'adapter aux évolutions sociétales / humaines

Adapter l'intervention sociale aux différents publics, à leurs besoins

Créer les conditions favorables d'un premier contact

Prévenir, aller au-devant des personnes les plus vulnérables, les plus exclues

Renouer avec le fondement du travail social

Lutter contre la fracture numérique

Lutter contre l'isolement social et géographique des personnes

### ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

**Soutenir des mobilités inclusives**

**Soutenir des espaces de liens et de rencontres**

**Animer le territoire, soutenir les initiatives locales**

## OBSERVATIONS RECUEILLIES

Les temps de trajet en Ardèche sont particulièrement longs, y compris sur des distances courtes

Ne pas pouvoir se déplacer constitue un des facteurs de mal-être les plus cités par les citoyens lors des temps de concertation Spiral

L'information sur les offres et solutions de mobilité sont peu lisibles car les acteurs sont multiples

Les frais de déplacements constituent une part importante du budget des Ardéchois

Les correspondances entre plusieurs modes de transports sont compliquées

Des problématiques de stationnement sont repérées

La sensibilisation du public aux problématiques environnementales se développe mais pour impulser du changement il faudrait que chacun se mobilise

Les caractéristiques de la population ardéchoise (population âgée, personnes en situation de handicap, faible densité de population) nécessitent de préparer l'avenir sur les questions de mobilité

Des pôles d'emplois regroupés, peu nombreux, induisant des déplacements journaliers domicile-travail importants, y compris vers les départements limitrophes

La voiture est prépondérante en Ardèche, les transports collectifs sont sources d'insatisfactions

L'attractivité touristique importante pose des questions de mobilité (engorgements, ralentissements...)

La mobilité est un facteur déterminant dans l'attractivité du territoire, pour l'installation de nouvelles familles

## ENJEUX

Pouvoir se déplacer en fonction de ses besoins et de ses moyens ; être libre de se déplacer selon ses souhaits

Prévenir, aller au-devant des personnes les plus vulnérables, les plus exclues

Améliorer les réponses proposées face à l'évolution des besoins

Co-construire des solutions, des espaces d'échanges et de rencontres, avec l'ensemble des parties prenantes

Améliorer les articulations entre les infrastructures et les acteurs

Rendre l'offre de transport plus lisible

Continuer à sensibiliser et accompagner au changement des pratiques

Préserver l'équilibre personnel et familial

## QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Visites à domicile ; consultations et rendez-vous délocalisés

Soutien aux MSAP itinérantes

Soutien aux actions de Mobilité 07-26

Initiatives des Communautés d'agglomération, ou d'associations (T'CAP ; Transport Solidaire Eyrieux ; Bus LISA d'Arche Agglo)

Action : un permis pour l'emploi

## | AXE | 3 | | ALLER VERS |



## | O R I E N T A T I O N | 3.1 |

# SOUTENIR DES MOBILITÉS INCLUSIVES

### DÉFINITION

**Cette orientation vise à rechercher des solutions physiquement et financièrement accessibles à toute la population, conçues pour tous et avec tous.**

### CHAMPS D' ACTIONS POSSIBLES

**Transports doux ; transports partagés ; transports accessibles / adaptés ; le développement des NTIC ; les services itinérants ; les lieux en proximité ; l'aménagement du territoire.**



## | AXE | 3 | | ALLER VERS |

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

La rencontre, l'échange, l'interaction ne peuvent être remplacés par un dépliant ou un ordinateur

Les acteurs du social ne se connaissent pas toujours très bien entre eux. Ils ont peu d'occasion de se rencontrer et de partager leurs actualités

Les relations aux autres et à la société font partie des critères de bien-être et de mal-être les plus cités par les citoyens lors des ateliers SPIRAL

Les capacités exprimées par les citoyens comme levier d'amélioration du bien-être renvoient essentiellement à la solidarité quotidienne : partager, écouter, prendre soin de quelqu'un etc.

Il existe un potentiel important de bénévoles en Ardèche avec le vieillissement démographique et l'arrivée à la retraite des « baby-boomers »

La parole des professionnels n'est pas toujours bien entendue par les usagers. Parfois, les témoignages de pairs à pairs sont mieux reçus

### ENJEUX

Faire cohésion, se soutenir les uns les autres

Discuter, échanger, débattre, confronter ses points de vue

Favoriser et soutenir la création de liens entre membres de la société

S'enrichir des rencontres avec d'autres personnes

Apprendre à se connaître

Transmettre son savoir, son expérience, partager son vécu

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Soutien aux tiers-lieux

Soutien aux Lieux d'Accueil Enfants Parents (LAEP)

Appel à projets Culture e(s)t lien social

Cafés des aidants

Actions et projets portés par le réseau des centres sociaux

## | ORIENTATION | 3.2 |

# SOUTENIR DES ESPACES DE LIENS ET DE RENCONTRES

### DÉFINITION

Cette orientation consiste à créer des opportunités d'échanges avec d'autres, confronter ses points de vue, accepter que l'autre puisse penser différemment de soi, s'enrichir et miser sur l'intelligence collective.

### CHAMPS D'ACTION POSSIBLES

Actions collectives ; espaces d'échanges ouverts à tous ; NTIC ; réseau professionnel.



### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Il existe beaucoup d'acteurs, de dispositifs, d'actions et d'initiatives dans le champ social. Il est difficile de se repérer dans ce contexte

Il est difficile de « se tenir à jour » des évolutions (réglementaires mais aussi associatives, institutionnelles)

Chaque acteur crée ses propres outils pour faciliter son accompagnement

Les structures d'accompagnement de « petite » taille ne disposent pas de moyens humains et financiers suffisants pour développer leurs actions

S'il n'y a pas une structure qui initie, impulse, organise des espaces d'animation, ils ne perdurent pas dans le temps

Il existe des initiatives citoyennes ou associatives à petite échelle qui pourraient inspirer d'autres territoires

### ENJEUX

Se rencontrer et se connaître

Partager des bonnes pratiques

Faciliter le travail ensemble

Mutualiser les ressources

S'appuyer sur les compétences de chacun

Dynamiser le territoire

Communiquer sur les missions de chaque acteur

Fédérer les initiatives et les accompagner

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Soutiens aux intercommunalités (Appel à projet accès aux droits notamment ; mais aussi soutien à l'Analyse des Besoins Sociaux des EPCI)

### | ORIENTATION | 3.3 |

## ANIMER LE TERRITOIRE, SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES

#### DÉFINITION

Cette orientation vise à mettre en mouvement, rendre vivant le territoire et appuyer, supporter les actions qui y sont menées.

#### CHAMPS D' ACTIONS POSSIBLES

Travail en réseau ; partenariat entre acteurs ; information ; communication ; lieux et espaces ; métiers ; compétences ; développement local ; participation citoyenne ; cohérence ; travail pluri-acteurs.



## |AXE| 4 | |ACCOMPAGNER|

## |AXE| 4 | |ACCOMPAGNER|

### CONSTATS GÉNÉRAUX

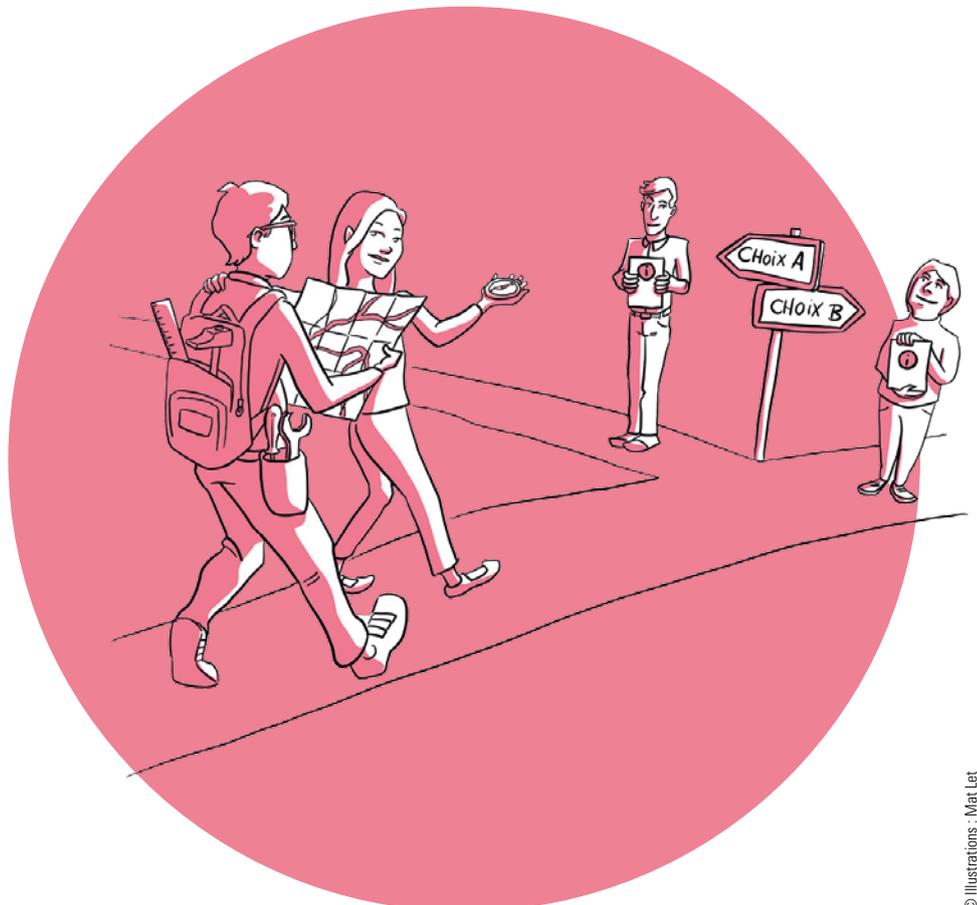
L'accompagnement est une fonction essentielle du travail social. Accompagner renvoie à la relation d'aide d'une personne en direction d'une autre. Aussi, l'entourage, la famille, les bénévoles et le tissu associatif jouent un rôle clé à valoriser, et sur lequel s'appuyer. L'accompagnement d'une personne par un travailleur social peut parfois être librement consenti, négocié, et parfois aussi imposé par un dispositif administratif ou une mesure judiciaire.

### DÉFINITION

Cet axe vise à « se joindre à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui, pour le suivre ou le guider ». C'est également être à côté, soutenir, aider.

### LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE CE THÈME

Pratiques et postures professionnelles ; bénévolat ; compétences ; formation ; proximité ; participation ; accompagnement collectif ; temporalité ; sphère familiale ; déontologie ; éthique ; échanges-partages d'information ; coordination ; confiance.





Une personne est parfois accompagnée par plusieurs intervenants, qui ne sont pas toujours en lien

Certaines personnes sont perdues face à des démarches administratives et dématérialisées de plus en plus complexes

Un accompagnement s'inscrit dans le temps pour qu'une relation se crée, que de la confiance s'instaure. Mais s'il n'a pas de « fin », les personnes peuvent s'essouffler

Les personnes ont des besoins multiples, qui évoluent dans le temps, en interaction avec leur environnement

Certains travailleurs sociaux ont envie de tester de nouvelles formes d'accompagnement (notamment collective), mais cela demande du temps, de l'énergie, des compétences et cela pose la question de la (ré)organisation du travail au sein de leur équipe

Des personnes souhaitent choisir l'accompagnement qu'elles pensent le mieux adapté à leurs besoins

Les professionnels expriment le sentiment d'avoir de moins en moins de temps face aux usagers (pris notamment par les démarches administratives et les logiques institutionnelles)

Les personnes qui aident un proche au quotidien déclarent une pression, un équilibre professionnel-familial-personnel difficile à trouver. Elles expriment le besoin de pouvoir souffler, avoir du temps pour soi, trouver des relais d'accompagnement temporaire.

Le rôle des bénévoles n'est pas toujours bien reconnu et valorisé

Les bénévoles regrettent un manque de communication avec les institutions et des difficultés à obtenir de l'information (et à la tenir à jour)

OBSERVATIONS  
RECUEILLIES

Coupler l'accompagnement individuel à d'autres formes de soutien

S'adapter aux besoins de chaque personne

S'adapter aux évolutions sociétales

Renforcer les liens entre professionnels, bénévoles et aidants

Développer l'accompagnement collectif

ENJEUX

**Proposer une diversité de formes d'accompagnement**

**S'appuyer sur les ressources et les choix des personnes et de leur entourage**

**Coordonner le parcours entre les différents acteurs**

ORIENTATIONS  
STRATÉGIQUES



## |A|X|E| |4| |A|C|C|O|P|A|G|N|E|R|

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Des citoyens sont en situation de grande précarité et/ou vulnérabilité

Chaque personne et/ou situation est « unique » et a besoin d'une réponse qui lui corresponde, qui soit adaptée

Certaines personnes se sentent seules, exclues (isolement social, relationnel)

Les usagers ne bénéficient pas toujours des mêmes informations en fonction des personnes qui les reçoivent

Les ressources ne sont pas réparties équitablement sur le territoire

Les usagers peuvent être découragés par la logique de travail en silo (ils ont plusieurs interlocuteurs : insertion, autonomie, enfance, santé, famille)

Les usagers ont des compétences au service de leur propre situation

### ENJEUX

Apporter la réponse la plus adaptée possible à l'utilisateur

Placer l'utilisateur au cœur de son parcours

Renforcer le lien social, favoriser l'inclusion des personnes les plus éloignées

Lutter contre la grande précarité

Valoriser le bénévolat et le tissu associatif

Développer l'accès aux soins (clé d'entrée du bien-être)

Garantir l'accès aux droits pour toutes et tous, de manière équitable

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Accompagnement au retour à l'emploi / partenariat avec des entreprises

Conférences Familiales

Théâtre Forum

Les actions collectives proposées par les CMS

## |O|R|I|E|N|T|A|T|I|O|N| |4.1|

# PROPOSER UNE DIVERSITÉ DE FORMES D'ACCOMPAGNEMENT

### DÉFINITION

Cette orientation vise à donner la possibilité à une personne de l'aider à résoudre ses difficultés sociales, en lui apportant une réponse adaptée à ses propres besoins.

### CHAMPS D'ACTION POSSIBLES

Formation ; métiers ; ISIC (Intervention sociale d'intérêt collectif).



OBSERVATIONS  
RECUEILLIES

ENJEUX

Les citoyens s'impliquent sur leur territoire (bénévolat...) et ont une expertise dans leur domaine

L'investissement (bénévolat ou autre) n'est pas reconnu et valorisé comme une compétence

Les usagers ont une expertise en ce qui les concerne. Il s'agit de « ressources inexploitées »

Les usagers sont les mieux placés pour savoir ce qui est bon pour eux

Les usagers sont dans une relation descendante « aidant (sachant)-aidé » parfois difficile à vivre

Le Département a des moyens humains et financiers limités

Des personnes souhaitent choisir le type d'accompagnement qu'elles pensent le mieux adapté à leur situation

Des personnes souhaitent pouvoir faire connaître et respecter leurs choix de fin de vie à leur entourage

Impliquer les acteurs locaux

Faciliter le parcours des usagers

Renforcer le pouvoir d'agir et développer l'autonomie des usagers

Croiser les savoirs : équilibrer les rapports citoyens / professionnels afin que chacun exprime ce qui est bon pour lui

Connaître les ressources existantes

Renforcer le lien social et de proximité

Dynamiser le territoire

QUELQUES  
EXEMPLES  
(NON EXHAUSTIFS)  
DE CE QUI SE  
FAIT DÉJÀ

Conférences familiales

Travail sur les équipes partenariales insertion

Participation des usagers dans certaines des instances de synthèse ou de décision qui concernent leur situation

|ORIENTATION| 4.2 |

**S'APPUYER SUR  
LES RESSOURCES  
ET LES CHOIX DES  
PERSONNES ET DE  
LEUR ENTOURAGE**

**DÉFINITION**

Il s'agit de prendre appui sur des moyens matériels ou immatériels dont disposent les personnes (capacités, temps, voiture, etc...) ainsi que sur leurs envies.

**CHAMPS D' ACTIONS POSSIBLES**

Bénévolat ; compétences ; initiatives citoyennes ; croisement des savoirs ; soutien à la parentalité ; développement social ; développement local ; participation citoyenne ; cohérence ; travail pluri-acteurs.



## | AXE | 4 | | ACCOMPAGNER |

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Une personne est parfois accompagnée par plusieurs structures qui ne sont pas en lien sur cette même situation et qui peuvent avoir des incidences

Les personnes ne disent pas toujours toutes les informations qui les concernent

Les personnes ont parfois du mal à joindre un organisme alors que ce sera plus facile pour un travailleur social

Les personnes sont sollicitées par différents organismes pour avoir les mêmes documents et ont l'impression d'être « baladées » et se demandent pourquoi les organismes ne se coordonnent pas entre eux

Les personnes peuvent avoir du mal à se repérer parmi les différents interlocuteurs et savoir « qui fait quoi ? »

### ENJEUX

S'appuyer sur des structures relais

Se connaître, se faire connaître

Eviter les doublons

Promouvoir le bénévolat

Renforcer les modalités d'échanges d'informations entre partenaires

Renforcer et optimiser le partenariat avec les acteurs clés de l'accompagnement social

Favoriser la transversalité entre les services et améliorer la coordination entre les différents intervenants

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Réponse accompagnée pour tous dans le champ du handicap

Equipe partenariale insertion

Accompagnement global Pôle emploi / Département

GEPSY : groupe d'évaluation partenarial des situations

## | ORIENTATION | 4.3 | COORDONNER LE PARCOURS ENTRE LES DIFFÉRENTS ACTEURS

### DÉFINITION

Cette orientation vise à mettre de la cohérence et de la concertation entre les différents partenaires pour permettre à une personne le meilleur accompagnement.

### CHAMPS D'ACTION POSSIBLES

Concertation ; co-formation ; communication ; réseau ; attitudes.

## |AXE| 5 | |APPRENDRE À TRAVAILLER AUTREMENT|



### CONSTATS GÉNÉRAUX

Les sociétés modernes ont subi des transformations profondes ces dernières décennies. Les rapports humains se sont complexifiés avec le développement du numérique, l'accélération des rythmes de vie. Par ricochet, la pratique du travail social évolue et la position du travailleur social bouge.

### DÉFINITION

Cet axe vise à acquérir par l'étude, l'échange, la formation, la pratique, de nouvelles façons d'exercer son métier, de coopérer, de faire ensemble.

### LES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE CE THÈME

Le temps ; les pratiques professionnelles ; la formation ; le management ; la gouvernance ; le numérique ; les espaces ; les métiers.

## |AXE| 5 | |APPRENDRE À TRAVAILLER AUTREMENT|





## | AXE | 5 | | APPRENDRE À TRAVAILLER AUTREMENT |

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

L'informatisation du traitement des dossiers des usagers fait évoluer les métiers d'accueil et du social au sens large

Les formations des travailleurs sociaux ont évolué. Pour autant, tous les agents ne sont pas ou ne souhaitent pas être formés à ces nouvelles méthodes et pratiques de travail

Une partie des professionnels déplore la multiplication des chantiers de travail et regrettent le fait de devoir faire plusieurs tâches en même temps, de travailler dans l'urgence, sans avoir le temps de se poser et de prendre du recul

Il y a une méconnaissance des uns et des autres (élus, agents, partenaires, citoyens), des formes de « cloisonnement »

Les citoyens expriment la volonté de pouvoir « choisir librement » ce qu'ils souhaitent faire de leur vie, de leur temps. La « libre adhésion » dans la relation aux autres est une composante essentielle

Les usagers arrivent parfois en entretien avec un professionnel en ayant une idée précise de ce qu'ils veulent, dans une posture parfois de « consommateur »

### ENJEUX

S'adapter aux évolutions de la société

Apprendre à prendre le temps

Prendre du recul par rapport à son travail

Renforcer le lien entre les élus, agents, partenaires et les citoyens

### ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

**Développer le travail pluri-acteurs (élus, citoyens, partenaires, agents)**

**Prendre en compte l'articulation des temps de vie**

**Expérimenter de nouvelles pratiques**



**OBSERVATIONS  
 RECUEILLIES**

La plupart des structures du social travaillent en silo : connaissance de son domaine (métier ou thématique) mais pas celui des autres

La vie des structures est très codifiée voire cloisonnée. L'institution et le monde associatif par exemple ne fonctionnent pas du tout de la même façon, et il peut être parfois difficile de se comprendre et de travailler ensemble

La méconnaissance des acteurs entre eux génère une perte de temps et d'efficacité

Face à la multiplication des dispositifs, les usagers ne savent plus vers quelle structure aller

Certains acteurs font les mêmes choses que d'autres, sans savoir que cela existe déjà

Il existe des cultures professionnelles différentes selon les corps de métiers du social

Le manque de moyens financiers pousse les structures à faire en commun, mutualiser leur moyens (matériels, financiers, humains) et à s'appuyer sur le bénévolat

**ENJEUX**

S'appuyer sur les ressources existantes

Promouvoir le bénévolat

Partager une culture commune, croiser les regards pour mieux faire ensemble

Favoriser la transversalité

Gagner en temps et en efficacité pour les agents et les usagers : faire des économies d'échelle

Renforcer la coordination entre acteurs pour un meilleur service à l'utilisateur

Mutualiser différentes structures plutôt que de les multiplier

**QUELQUES  
 EXEMPLES  
 (NON EXHAUSTIFS)  
 DE CE QUI SE  
 FAIT DÉJÀ**

Participation aux contrats locaux de santé

Participation aux Conventions territoriales globales (CAF-EPCI)

Rencontres locales territoriales dans le champ de la politique de la ville

| AXE | 5 |  
**| APPRENDRE À TRAVAILLER AUTREMENT |**

**| ORIENTATION | 5.1 |  
 DÉVELOPPER  
 LE TRAVAIL  
 PLURI-ACTEURS**

**DÉFINITION**

**Il s'agit d'étendre, de renforcer, la coopération sur des projets et actions précis entre les différents acteurs d'un territoire (agents, partenaires, élus, citoyens) et de travailler en réseau.**

**CHAMPS D' ACTIONS POSSIBLES**

**Partage de espaces ; formations communes ; méthodologie de travail ; informations ; ressources financières et humaines.**



## | AXE | 5 | | APPRENDRE À TRAVAILLER AUTREMENT |

### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Le temps des citoyens est différent du temps des agents, des élus et des partenaires

Les usagers (notamment dans le cadre du RSA) doivent parfois justifier de recherche de travail, alors qu'ils peuvent avoir besoin de temps pour eux, prendre du recul, réfléchir, se reconstruire

Les aidants familiaux ont du mal à trouver du temps pour eux, pour décompresser

Lorsque les usagers travaillent, ils n'ont pas la possibilité de faire leurs démarches administratives (horaires qui ne correspondent pas aux leurs)

Des lieux ne sont pas utilisés en dehors de leurs horaires « classiques » et pourraient être utilisés par d'autres personnes sur d'autres créneaux

Le temps politique paraît déconnecté du temps professionnel : les changements réguliers de cadre réglementaire complexifient l'accompagnement social

Une partie des professionnels exprime le sentiment d'une perte de sens, liée à la multiplication des dossiers, au travail dans l'urgence

### ENJEUX

Concilier les rythmes de chacun : élus, agents, partenaires, usagers

Considérer les questions essentielles liées à la diversification des temps de travail (enjeu économique et social)

Diminuer le stress au travail et s'intéresser à la qualité de vie quotidienne pour une meilleure efficacité professionnelle

Permettre une meilleure articulation entre la vie privée et la vie professionnelle

Prendre le temps d'ouvrir des espaces de créativité et retrouver du sens dans son travail

Adapter les services du Département aux contraintes temporelles des usagers : améliorer l'accessibilité des services à la population en facilitant l'articulation des temps des actifs (enjeu propre aux collectivités)

Mutualiser les infrastructures - organiser l'aménagement de l'espace par la dimension temporelle (enjeu territorial)

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Modalités de réduction des déplacements : télétravail ; visio-conférences

Café des aidants (prendre du temps pour soi)

## | ORIENTATION | 5.2 | PRENDRE EN COMPTE L'ARTICULATION DES TEMPS DE VIE

### DÉFINITION

Cette orientation vise à prendre en compte la question des temps et de leur articulation dans les politiques sociales.

### CHAMPS D' ACTIONS POSSIBLES

Management ; Ressources humaines ; méthodes de travail ; espaces ; lieux de convivialité, attitudes ; équilibre vie professionnelle/vie privée ; bénévolat ; aidants.



### OBSERVATIONS RECUEILLIES

Les habitudes de travail ne sont plus toujours en adéquation avec les publics notamment les jeunes, mais aussi les familles, les parents

Les moyens financiers sont de plus en plus rares

Certains profils de métiers sont difficiles à pourvoir : médecins, psychologues, assistants familiaux, assistants socio-éducatifs

Il est difficile de faire du développement social local par manque de temps et/ou de compétences

Les formations « sociales » ont évolué, le métier a changé

Les services du Département entre eux se connaissent peu

Les travailleurs sociaux ne savent pas toujours ce qui se pratique ailleurs

Les usagers ne sont pas associés à la gouvernance des DTAS

Le numérique s'impose de plus en plus dans la société

### ENJEUX

Aller chercher de nouveaux moyens financiers pour mener de nouvelles actions (mécénat...)

Accompagner le changement et travailler à la levée des résistances

Repenser les fonctions, missions et inventer de nouveaux métiers

Innover, renouveler sa pratique professionnelle

Développer les échanges et mieux se connaître

S'adapter au déploiement du numérique

Faire du numérique un outil d'inclusion

### QUELQUES EXEMPLES (NON EXHAUSTIFS) DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

« Vis ma vie » d'agent ; « viens me voir, je t'accueille »

Expérimentation de participation des habitants dans la rédaction de documents

### | ORIENTATION | 5.3 |

## EXPÉRIMENTER DE NOUVELLES PRATIQUES

#### DÉFINITION

Cette orientation vise à essayer, tester, de nouvelles façons de faire.

#### CHAMPS D' ACTIONS POSSIBLES

Les pratiques professionnelles ;  
la formation ; la relation  
d'accompagnement ; le management ;  
la gouvernance ; les espaces.





|SCHÉMA|  
|DES|  
|SOLIDARITÉS|

| GOUVERNANCE  
ET VIE DU SCHÉMA |



**La gouvernance est resserrée autour d'un Comité de Pilotage et d'un Comité Technique, s'appuyant sur un coordonnateur-animateur. Ces deux instances se réuniront 4 fois par an pour un suivi très régulier et des ajustements ou correctifs le cas échéant.**

### | LE COMITÉ DE PILOTAGE |

Il se compose des élus départementaux (vice-présidents ou conseillers départementaux) en charge des politiques sociales. Il pourra être ponctuellement élargi à d'autres élus référents. Il est responsable de la mise en œuvre du schéma. Son rôle est de fixer les orientations générales, arbitrer les propositions annuelles qui lui sont soumises, valider les grandes étapes de vie du schéma. Il présente annuellement en Assemblée l'évaluation de l'avancement des actions menées.

Il se réunit une fois par trimestre.

### | LE COMITÉ TECHNIQUE |

Il se compose de l'ensemble des Directeurs de la DGA Solidarités du Conseil Départemental. Son rôle est d'assurer le suivi de la mise en œuvre des actions du schéma et de veiller à leur évaluation en continu. Il fait des propositions d'ajustement au Comité de Pilotage si nécessaire. Il examine annuellement les nouvelles propositions de fiches actions puis les présente au Comité de Pilotage. Il est garant du travail en transversalité avec : les partenaires institutionnels clés, les autres plans / documents stratégiques existants décrits en introduction. Il s'assure de temps d'informations et d'échanges dans les instances réglementaires existantes (CDCA, CPI etc.).

Il se réunit une fois par trimestre, avant chaque Comité de Pilotage, pour lui soumettre des propositions.

### | L'ANIMATION DE LA VIE DU SCHÉMA |

La coordination et l'animation du schéma sont confiées au Chargé de projets transversaux du secteur social en charge du schéma, en lien régulier avec le Comité Technique. Il animera le réseau des Pilotes de fiches-actions et un réseau de personnes ressources<sup>4</sup> sur lesquels il s'appuiera pour recueillir des propositions et les retranscrire au Comité Technique.

Afin de faire vivre le schéma auprès des professionnels du Département et des partenaires et, de s'assurer de l'appropriation de ses axes forts comme boussole des actions et projets développés dans le champ des solidarités, plusieurs temps forts et/ou espaces d'informations seront animés :

- **Assemblée départementale annuelle** : présentation et rendu-compte de l'avancée du schéma, de son évaluation en continu et vote de l'annexe annuelle de fiches-actions. Pour rappel, les séances de l'Assemblée sont ouvertes au public.
- **Instance « partenariat institutionnel » annuelle** : les Directeurs des principales institutions<sup>5</sup> intervenant aux côtés du département dans le champ du social se rencontrent et échangent collectivement autour de leurs stratégies d'actions en lien avec les orientations du schéma.
- **Temps annuel d'échanges en territoires** : une rencontre sur chacun des 4 territoires d'action sociale visera à tenir informées les parties prenantes œuvrant en local<sup>6</sup>, et pourra, le cas échéant, permettre le repérage de nouveaux besoins ou de nouvelles initiatives d'actions.
- **Lettre trimestrielle « Schéma des solidarités »** : publication trimestrielle de la lettre du schéma, envoyée aux professionnels de la DGA Solidarités, aux partenaires, aux élus départementaux et aux participants SPIRAL.
- **Espace ressources « Schéma des solidarités »** : l'alimentation de l'espace ressources à destination des professionnels et partenaires du département<sup>7</sup> : <https://cg07.sharepoint.com/sites/Sharepoint-schmadessolidarits>

<sup>4</sup> Le réseau des personnes ressources se compose des chargés de mission des différentes directions de la DGA Solidarités, de personnes ressources d'autres Directions thématiques de la Collectivité mais aussi des pilotes des autres plans et documents stratégiques (SDAASP, SDSF, PDALHPD etc.)

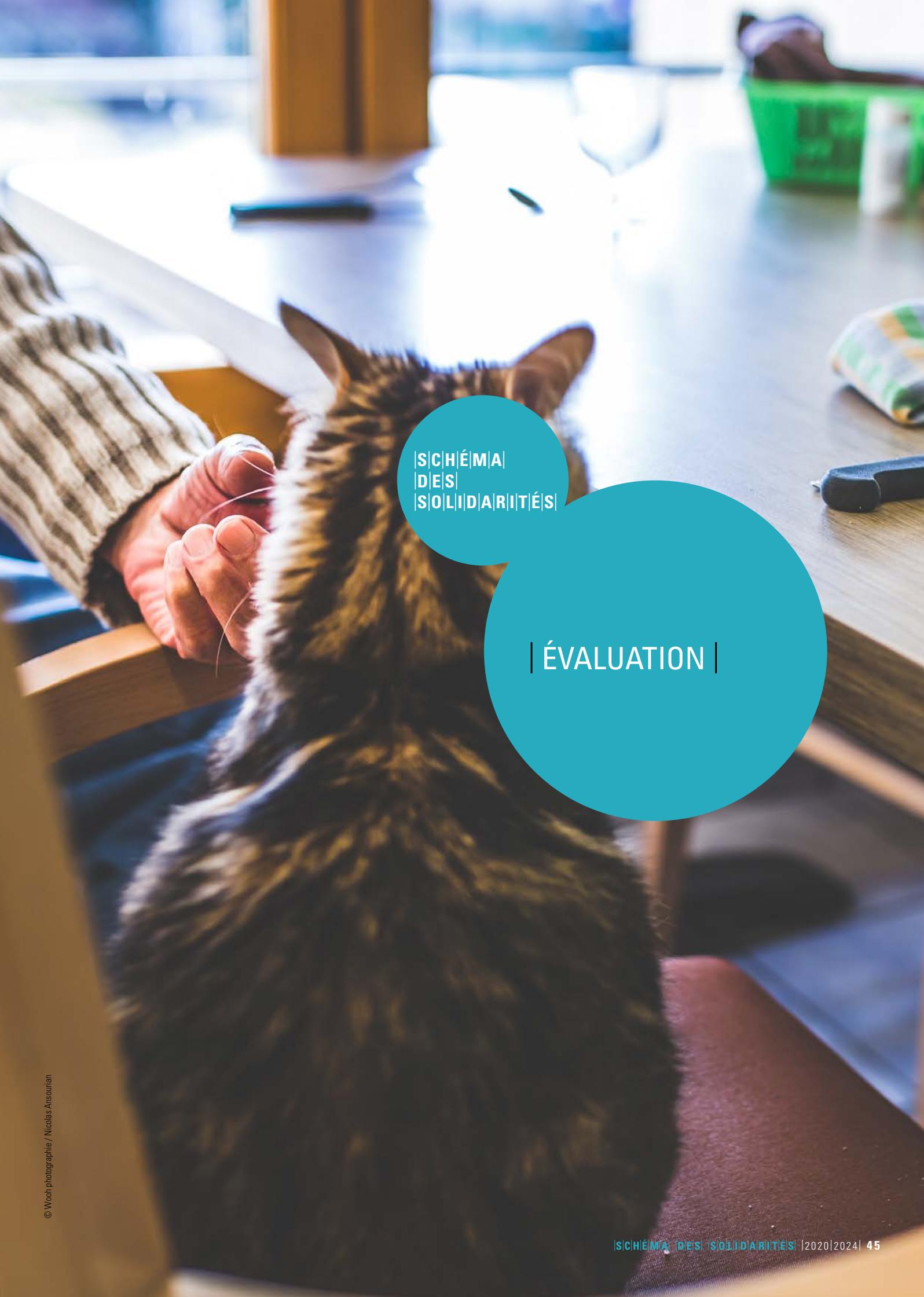
<sup>5</sup> DDCSPP ; DIRECCTE ; MSA ; CAF ; CPAM ; ARS ; Pôle Emploi

<sup>6</sup> Professionnels du CD 07 ; élus ; partenaires ; habitants

<sup>7</sup> Demande d'accès partenaires à adresser par mail à : [schemasolidarites@ardeche.fr](mailto:schemasolidarites@ardeche.fr)

### | BUDGET |

Chaque fiche-action proposée devra préciser les ressources requises (moyens financiers, humains, matériels...). Si un soutien financier est nécessaire à la réalisation de l'action, celui-ci sera examiné par les Comités technique et de pilotage. Il n'y a pas d'enveloppe financière globale dédiée au Schéma des solidarités afin de privilégier une étude au cas par cas selon la qualité des projets.



|SCHÉMA|  
|DES|  
|SOLIDARITÉS|

| ÉVALUATION |

## **Une démarche au service de la politique d'investissement social du département**

La démarche d'évaluation du Schéma des solidarités se fera en continu. Elle vise à accompagner, chemin faisant, le déploiement opérationnel de cette stratégie d'investissement social et à en mesurer les effets pour les habitants et les territoires ardéchois à l'horizon 2024.

## **Un cadre d'évaluation construit dans la continuité de la démarche de concertation**

La construction du cadre d'évaluation a accompagné le processus de concertation réalisé en territoires avec une grande diversité d'habitants, de professionnels et de partenaires du département. Les ateliers SPIRAL, qui ont rythmé cette concertation, ont permis de poser les jalons d'une stratégie d'impact départementale en matière de solidarités : les critères de « bien-être » et de « mal-être » exprimés par une grande diversité d'acteurs ont été traduits en axes stratégiques et en domaines d'impacts prioritaires au regard des habitants et des professionnels.

La phase de concertation a ainsi permis de poser le cadre de référence au sein duquel devront s'inscrire les actions proposées, et sur la base duquel elles seront évaluées. Ce cadre de référence a vocation à favoriser l'éclosion de nouvelles « chaînes de valeur » territoriales, où, de nouvelles pratiques fondées sur la proximité, la participation et la coopération, développent les capacités et le pouvoir d'agir des habitants, réduisent la précarité et l'isolement, reconstruisent la confiance en l'action institutionnelle et donnent un nouveau sens à ceux qui la mettent en œuvre.

## **Un appui à l'émergence des actions proposées**

Le premier enjeu de l'évaluation est de favoriser l'inscription des actions dans chacun des deux volets de ce référentiel stratégique :

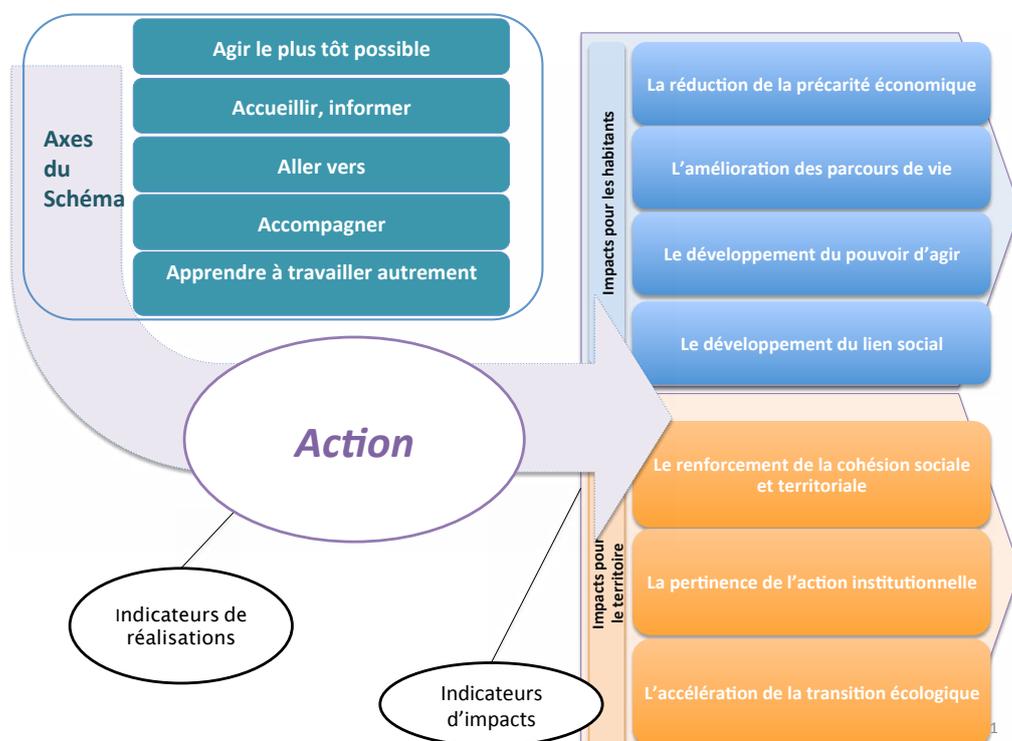
- Les axes du Schéma des solidarités, qui posent la stratégie globale au sein de laquelle les futures actions doivent s'inscrire.

En mettant en avant les principes de transversalité et de territorialité des actions menées, le Schéma des solidarités invite à décloisonner la construction des solidarités, en dépassant la logique des « publics cibles » et des « dispositifs » en silos, et en hybridant les catégories d'action publique classiques (vulnérabilités sanitaires et sociales, insertion, etc.). Il propose une approche plus globale de solutions et incite à développer, à l'échelle opérationnelle, des partenariats entre acteurs aux domaines d'action et aux sphères de compétences divers.

- Les domaines d'impacts, pour les habitants, comme pour le territoire et ses institutions, que chercheront à viser les futures actions.

Pour concevoir les actions, les porteurs devront donc se poser les questions suivantes :

- Dans quel(s) axe(s) mon action s'inscrit-elle ?
- Qui sont les partenaires clés pour sa mise en œuvre ?
- Quels impacts mon action cherche-t-elle à produire ? Pour qui ?
- Puis-je faire évoluer mon idée première pour lui permettre d'accroître ses impacts ?



## Une démarche de suivi des réalisations et de mesure des impacts

La démarche d'évaluation a ensuite vocation à accompagner la mise en œuvre du Schéma des solidarités, en suivant ses réalisations et en mesurant ses impacts sur les habitants et les territoires ardéchois.

Dès sa phase de conception, chaque fiche-action doit construire deux types d'indicateurs :

- « **Ce qui est fait** » : des indicateurs de réalisations, pour suivre l'activité (par ex : nombre de personnes touchées, types de publics touchés, nombre d'occurrences, etc.) ;
- « **Ce que cela transforme** » : des indicateurs d'impacts, pour mesurer les transformations que l'action a permises dans les différents domaines qu'elle vise (i.e. réduction de la précarité, de l'isolement social, développement du pouvoir d'agir, etc.).

Pour construire ces indicateurs, les pilotes de fiches-action pourront s'appuyer sur un « référentiel » d'indicateurs, enrichi au fil du temps. Il peut s'agir d'indicateurs quantitatifs reposant sur des données objectives, comme d'indicateurs qualitatifs reposant sur des données subjectives. Des outils méthodologiques seront également proposés aux pilotes d'actions souhaitant co-construire ces indicateurs avec leurs partenaires et leurs futurs bénéficiaires. L'enjeu est à la fois de construire des indicateurs pertinents, reposant sur des données fiables, et de s'assurer que ces indicateurs puissent être renseignés de manière souple et sans surcharge pour les agents.

À cette fin, un guide méthodologique sera proposé aux porteurs de fiches-actions :

- Comment inscrire sa fiche-action au sein du cadre de référence du Schéma des solidarités ?
- Comment sélectionner des indicateurs pertinents et mesurables ?
- Comment suivre ses réalisations et mesurer ses impacts ?
- Quels outils pour la collecte de données ?
- Quelle implication des équipes sur cette dernière ?



## | ÉVALUATION |

### **Une démarche favorisant l'amélioration continue et la gouvernance collective du Schéma des solidarités**

L'évaluation donnera lieu à un suivi régulier des réalisations et des impacts de chacune des actions, conduit par les pilotes de fiches-actions en lien avec le Chargé de projets transversaux du secteur social en charge du schéma. Ces informations seront ensuite transmises au Comité technique et au Comité de pilotage.

Elle permettra de rendre compte de ce qui est en cours de réalisation, des impacts que cela a déjà produits, et de questionner collectivement les évolutions à apporter à la mise en œuvre du Schéma des solidarités : quels impacts les orientations stratégiques du Schéma des solidarités ont-elles déjà permis de produire ? Quelles orientations stratégiques prioriser afin de renforcer l'impact des actions sur les habitants et les territoires ardéchois ?

Au cours des cinq années de mise en œuvre du Schéma des solidarités, et dans la continuité de la dynamique de concertation initiée, la démarche d'évaluation sera également ponctuée de temps ouverts organisés annuellement.



|SCHÉMA|  
|DES|  
|SOLIDARITÉS|

| GLOSSAIRE  
DES SIGLES  
ET ABRÉVIATIONS |



## | GLOSSAIRE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS |

<b>AAH</b>	: Allocation aux adultes handicapés
<b>ADIL</b>	: Agence départementale d'information sur le logement
<b>AJIR</b>	: Ardèche jeunesse innovation ruralité
<b>APA</b>	: Allocation personnalisée d'autonomie
<b>ARS</b>	: Agence régionale de santé
<b>AURA</b>	: Auvergne-Rhône-Alpes
<b>BRSA / RSA</b>	: Bénéficiaire / revenu de solidarité active
<b>CA</b>	: Communauté d'agglomération
<b>CAF</b>	: Caisse d'allocations familiales
<b>CARSAT</b>	: Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
<b>CC</b>	: Communauté de communes
<b>CCAS</b>	: Centre communal d'action sociale
<b>CCI</b>	: Chambres de commerce et d'industrie
<b>CD07</b>	: Conseil départemental Ardèche 07
<b>CDCA</b>	: Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie
<b>CESE</b>	: Conseil économique social et environnemental
<b>CFDT</b>	: Confédération française démocratique du travail
<b>CFPPA</b>	: Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie
<b>CMS</b>	: Centre médico-social
<b>CNAF</b>	: Caisse nationale des allocations familiales
<b>CPAM</b>	: Caisse primaire d'assurance maladie
<b>CPI</b>	: Conférence partenariale insertion
<b>CTE</b>	: Contrat de transition écologique
<b>DADS</b>	: Déclaration annuelle des données sociales
<b>DDCSPP</b>	: Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
<b>DGAS</b>	: Direction générale adjointe solidarités
<b>DIRECCTE</b>	: Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
<b>DREAL</b>	: Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
<b>DREES</b>	: Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
<b>DRH</b>	: Direction des ressources humaines
<b>DRJSCS</b>	: Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
<b>DTAS</b>	: Direction territoriale d'action sociale
<b>EHPAD</b>	: Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
<b>EPCI</b>	: Etablissement public de coopération intercommunale
<b>ESAT</b>	: Etablissement et services d'aide par le travail



<b>FORS</b> : Fondation pour la recherche sociale
<b>FUL</b> : Fond unique logement
<b>GEPSY</b> : Groupe d'évaluation partenarial des situations
<b>HLM</b> : Habitation à loyer modéré
<b>IME</b> : Institut médico-éducatif
<b>INSEE</b> : Institut national de la statistique et des études économiques
<b>ISIC</b> : Intervention sociale d'intérêt collectif
<b>MJC</b> : Maison des jeunes et de la culture
<b>MRIE</b> : Mission régionale d'information sur l'exclusion
<b>MSA</b> : Mutualité sociale agricole
<b>MSAP</b> : Maisons de services au public
<b>MSP</b> : Maison de santé pluri-professionnelles
<b>NTIC</b> : Nouvelles technologies de l'information et de la communication
<b>ONPE</b> : Observatoire national de la protection de l'enfance
<b>ORS</b> : Observatoire régional de la santé
<b>PMI</b> : Protection maternelle et infantile
<b>PDALHPD</b> : Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
<b>PRS</b> : Plan régional de santé
<b>RAM</b> : Relais assistantes maternelles
<b>RPLS</b> : Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux
<b>SDAASP</b> : Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public
<b>SDSF</b> : Schéma départemental des services aux familles
<b>SEMAD</b> : Service d'entraide et de maintien à domicile
<b>SPIRAL</b> : Societal progress indicators for the responsibility of all, Indicateurs de progrès sociétal pour la responsabilité de tous



**ardèche**  
LE DEPARTEMENT

Hôtel du Département  
Quartier Chaumette  
BP737 - 07007 Privas cedex

Direction générale adjointe solidarités /  
[schemasolidarites@ardeche.fr](mailto:schemasolidarites@ardeche.fr)