

FICHE DE CONTRIBUTION

- actions inspirantes -

NOM et Prénom du contributeur : CAILLAUD Sylvie

Direction / Service : Conseil Général Deux-Sèvres> Pôles des solidarités>Direction de l'Enfance et de la Famille> Service ASG

Fonction dans la collectivité : Chef du Service Action Sociale Généraliste

Adresse : 74 Rue Alsace Lorraine – 79000 NIORT
Tél. : 05.49.06.79.53
Mail : S.CAILLAUD@cg79.fr ou fabienne.cousinet@cg79.fr

INTITULÉ DE L'ACTION : Consultation du public rencontré par le Service ASG

Objectifs généraux de l'action :

- Associer le public à la définition et à l'élaboration de l'organisation du service ASG et à l'évolution des pratiques des professionnels du service.
- Permettre l'expression du public rencontré
- Dégager des propositions nouvelles en termes d'organisation ou d'actions pour améliorer la qualité du service rendu

Public concerné : Public rencontré par les professionnels du Service ASG dans le cadre de leurs missions

Territoire et partenaires concernés :

- Ensemble du département des Deux-Sèvres

Modalités de mise en œuvre de l'action :

- Action prévue dans le projet de service de l'ASG 2012/2014
- Constitution d'un groupe projet associant les secrétaires et travailleurs sociaux du service (élaboration partagée de la démarche et des outils utilisés)
- Consultation en 2 phases :
 - * Questionnaire portant sur les conditions d'accès au service (téléphonique et physique), d'accueil (par le secrétariat ou les travailleurs sociaux), et d'entretien (avec le travailleur social) sur les différents sites du département (antenne médico sociale, relais, et points d'accueil). Ce questionnaire a été remis aux personnes contactant le service pour la 1ère fois, sur une période d'1 mois.
 - * Groupe participatif pour le public accompagné par un référent social identifié. Les participants ont été mobilisés et orientés par les référents sociaux, avec une plaquette support remise aux personnes et un affichage en salle d'attente. Un groupe s'est réuni par antenne médico sociale (2 rencontres minimum), pour échanger autour des conditions d'accueil, d'accompagnement (partage des représentations et attentes), et des modalités de fonctionnement du service > co animation par un travailleur social et un référent technique.
- Temps de mise en commun et de réflexion sur la prise en compte des retours du public dans l'élaboration du prochain projet de service (avis contributifs à l'évolution de l'organisation).

Évaluation

- 211 questionnaires retournés et analysés par le service ASG centralisé, en nombre variable selon les sites d'accueil > recueil de suggestions pour une amélioration des conditions d'accueil. Attention à porter à l'élaboration du questionnaire afin qu'il soit compréhensible et simple d'usage au plus grand nombre (choix des termes, mise en forme, ...).
- Consultation par groupes participatifs toujours en cours : 4 groupes se sont déjà réunis > difficultés de mobilisation du public, mais pour les participants présents (3 à 8 selon les territoires), intérêt exprimé pour cette démarche (satisfaction d'être invités à donner leur avis) et partage constructif des représentations. Support d'un budget convivialité à prévoir.