

CRÉATION DES MAISONS DE LA MÉTROPOLE POUR LES SOLIDARITÉS



© Thierry Fournier / Métropole de Lyon

DOSSIER DE PRESSE - NOVEMBRE 2017

SOMMAIRE

Introduction	p.4
Un espace d'accompagnement social unique : <i>Les Maisons de la Métropole pour les Solidarités</i>	p.6
Rassembler les compétences sociales	p.9
Une prise en charge de proximité : 18 lieux dédiés	p.11
Des réponses adaptées et concrètes pour tous	p.12



INTRODUCTION

Les demandes sociales sont de plus en plus nombreuses et complexes. Pour s'adapter à ces nouveaux besoins, et pour offrir un meilleur service aux usagers, la Ville de Lyon et la Métropole ont donc décidé de mettre en place une **organisation commune d'accueil et d'accompagnement social à travers la création des Maisons de la Métropole pour les Solidarités**. Ce projet s'inscrit dans le cadre du **Pacte de cohérence métropolitain** qui a pour objectif de coordonner les actions et les compétences entre la Métropole et les 59 communes qui la composent.

Fruit du rapprochement des Antennes Solidarités du Centre Communal d'Action Sociale de Lyon (CCAS) et des Maisons de la Métropole (MDM), ce nouveau service permettra d'offrir aux Lyonnais, à partir de février 2018, un accueil simplifié et une prise en charge globale à travers une offre de services plus diversifiée.



© Thierry Fournier - Métropole de Lyon

Cette expérimentation est un **projet emblématique pour la Métropole qui s'appuie sur un partenariat original entre le CCAS de la Ville de Lyon et la Métropole** en phase avec les préoccupations des bénéficiaires, puisqu'il répond à des enjeux phares :

- **Améliorer** le service au public et **simplifier le parcours et les démarches de l'utilisateur**
- Mettre en œuvre une **organisation plus efficiente en rassemblant leurs compétences dans un lieu d'accueil unique**

Chiffres Clés

Chaque année, les Maisons de la Métropole et les Antennes Solidarités du CCAS de Lyon réalisent :

- **300 000** accueils physiques
- **320 000** accueils téléphoniques
- **2 000** domiciliations (boîtes aux lettres pour les personnes sans domicile stable)

Budgets annuels :

- pour les aides sociales à l'enfance : **3 M€** (Métropole)
- pour d'autres aides facultatives : **1,6 M€** (CCAS)

À compter de février 2018 :

- **18** *Maisons de la Métropole pour les Solidarités* réparties sur tout le territoire lyonnais
- **300** agents de la Ville et de la Métropole impliqués

UN ESPACE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL UNIQUE : LES MAISONS DE LA MÉTROPOLE POUR LES SOLIDARITÉS

La Ville de Lyon comme la Métropole exercent chacune des compétences sociales et le public a parfois du mal à savoir vers qui se tourner. En effet, la moitié des usagers du territoire sollicitent conjointement la Ville et la Métropole lors de leurs démarches. C'est d'une volonté de simplifier le parcours des usagers au quotidien que sont nées **les Maisons de la Métropole pour les Solidarités**. Les collectivités misent sur la mutualisation des points d'accueil et des équipes sur le territoire en créant **cet espace d'accueil et d'accompagnement social unique**, répondant à toutes les demandes d'aides sociales et accessible à tous les publics.



© Laurence Danière - Métropole de Lyon

Ce dispositif permettra un accompagnement plus pratique, plus simple mais aussi plus lisible notamment pour les personnes isolées ou les plus en difficulté.

Cette prise en charge globale sera menée par l'ensemble des 300 agents qui travaillent jusqu'à présent pour le compte des deux collectivités au sein des Maisons de la Métropole et des Antennes solidarités du CCAS. Désormais, les usagers n'auront plus qu'**un seul interlocuteur** et le suivi de leur situation se fera sur la base d'un **dossier social commun informatisé**.

Une meilleure réponse aux enjeux de solidarité

Cette nouvelle organisation permet de :

- ❑ **Eviter à l'usager d'expliquer sa situation à plusieurs reprises et à plusieurs interlocuteurs** : une seule « porte d'entrée » et un référent identifié ensuite
- ❑ **Réduire les délais** d'attente et d'instruction grâce à des points d'accueil sans RDV
- ❑ **Simplifier les démarches** : l'usager peut se rendre dans n'importe laquelle des 18 Maisons de la Métropole pour les Solidarités pour obtenir des renseignements,
- ❑ **Ecouter, diagnostiquer et orienter plus efficacement** : les besoins seront identifiés dès le premier rendez-vous et les bénéficiaires pourront être dirigés vers les interlocuteurs adaptés (collectivités, association, CAF...)
- ❑ **Améliorer la coordination et la complémentarité des interventions** (accompagnement social et aides financières)
- ❑ **Offrir un meilleur accès aux droits** : parfois les personnes plus fragiles se découragent dans les démarches administratives et n'accèdent pas aux prestations auxquelles elles auraient droit.

RASSEMBLER LES COMPETENCES SOCIALES

En se rendant dans les *Maisons de la Métropole pour les Solidarités*, les usagers bénéficieront d'un accompagnement complet pour instruire de nombreuses démarches essentielles. C'est lors de ce premier accueil sans rendez-vous que les personnes seront informées, puis orientées vers un interlocuteur qui sera dédié à leur situation.



© Cécile Rouin - Métropole de Lyon

Le référent social pourra les accompagner sur l'ensemble des demandes qui étaient jusqu'à présent gérées soit par les Maisons de la Métropole, soit par les Antennes Solidarités du CCAS :

- Accueil, information, orientation des usagers
- Évaluation sociale et accompagnement social
- Accès et maintien dans le logement
- Aide à la gestion du budget familial
- Accompagnement des personnes âgées et/ou handicapées
- Protection des adultes vulnérables
- Domiciliation (boîtes aux lettres pour les personnes sans domicile stable)
- Instruction d'aide facultatif tout public
- Calcul du quotient familial
- Actions d'insertion et de lutte contre l'exclusion (RSA)
- Actions de prévention (aides financières enfance, soutien à la parentalité...)

Des agents formés pour un service de qualité

Sur les 18 sites, 300 agents de la Ville et de la Métropole collaboreront pour offrir une gestion coordonnée et pertinente des demandes. Qu'ils soient issus des Antennes Solidarités du CCAS ou des Maisons de la Métropole, ils seront désormais amenés à informer, orienter, instruire des aides, accompagner l'utilisateur tous champs de compétences confondus.

Pour parvenir à ce niveau d'accueil et d'accompagnement harmonisé et efficient, les agents ont tous bénéficié d'une formation



© Eric Soudan

spécifique d'une dizaine de jours pour compléter et enrichir leurs compétences sur des domaines tels que : la connaissance des institutions et des dispositifs d'aides, l'accueil du public, l'accompagnement au changement pour les cadres.

A noter que la Métropole et le CCAS de Lyon poursuivent certaines de leurs missions en dehors de ce nouvel espace d'accueil et d'accompagnement social commun.

Pour le CCAS, il s'agit de la lutte contre la grande précarité avec les bains-douches, les épiceries sociales, le restaurant social ; et également de la politique en faveur du maintien à domicile des personnes âgées et la gestion des établissements médico-sociaux (résidences seniors, EHPAD). Pour la Métropole, cela concerne les champs de la santé et de la Protection Maternelle et Infantile ainsi que l'instruction des dossiers pour les personnes âgées, personnes handicapées (Demande de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie ou de la Prestation de Compensation du Handicap) ou encore les demandes dédiées à la prévention et protection de l'enfance.

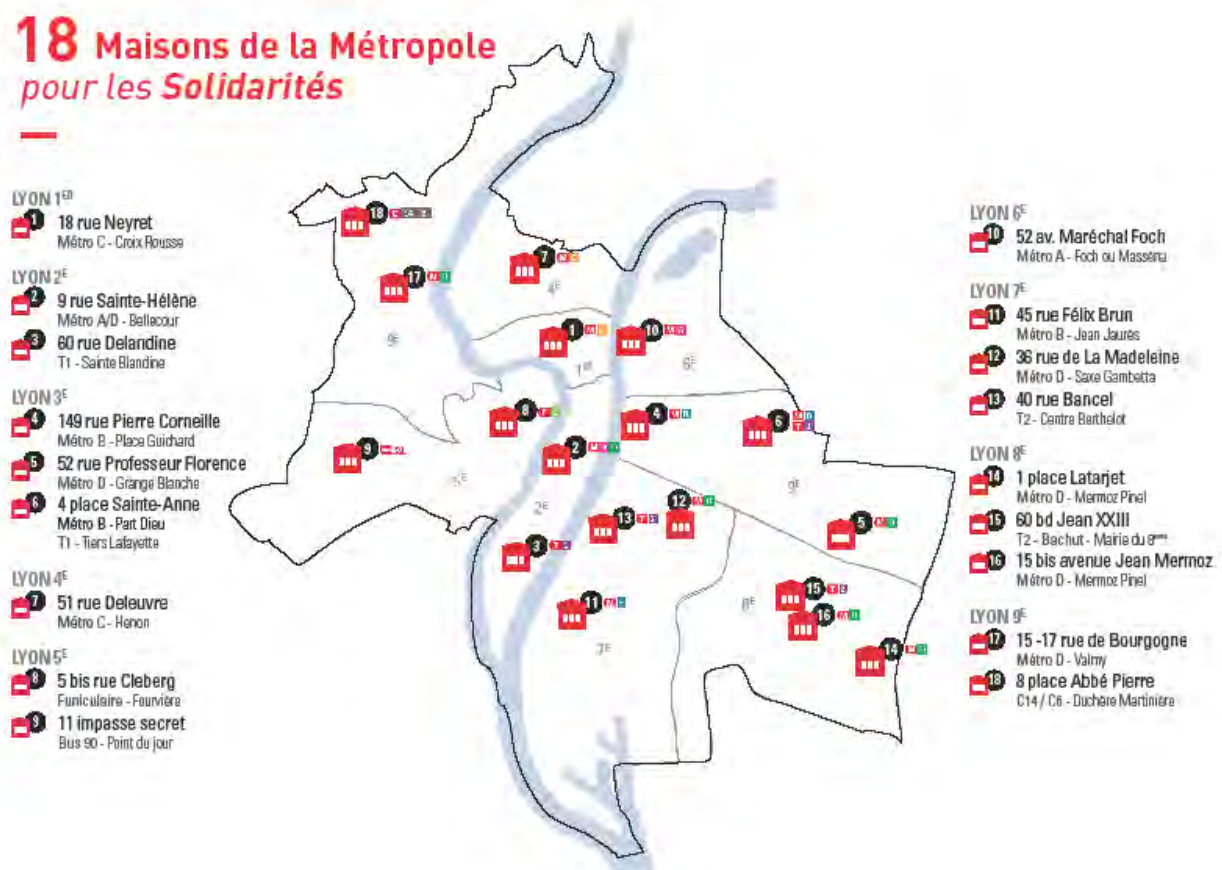
UNE PRISE EN CHARGE DE PROXIMITÉ : 18 LIEUX DEDIÉS

Grâce à 18 sites répartis sur l'ensemble du territoire lyonnais et toujours bien desservis par les transports en commun, les *Maisons de la Métropole pour les Solidarités* seront des lieux de proximité identifiés.

Pour un renseignement d'ordre général ou un dossier d'aides sociales à récupérer les Lyonnais pourront se rendre, sans avoir besoin de prendre rendez-vous, dans la *Maison de la Métropole pour les Solidarités* proche de son domicile, de son lieu de travail ou autre. Un agent d'accueil pourra répondre à ses questions et l'orienter rapidement vers la structure la plus proche de chez lui et rencontrer le référent social qui suivra et prendra en charge son dossier.

L'ensemble des Maisons de la Métropole pour les Solidarités bénéficieront d'horaires d'accueil du public harmonisés avec une ouverture du lundi au vendredi.

18 sites seront ouverts au public en février 2018.



DES RÉPONSES ADAPTÉES ET CONCRÈTES POUR TOUS

La création de ces nouvelles structures répond aux enjeux de solidarités identifiés par les deux collectivités. L'objectif étant d'offrir un soutien adapté et efficace à tous les publics, tout au long de leur vie : familles, jeunes, personnes en situation de handicap, personnes isolées, personnes âgées...



© Laurence Danière - Métropole de Lyon

4 niveaux de réponse

- ❑ **Une réponse de courte durée** : constitution de dossiers divers, informations sur les prestations, conseils familiaux ou conjugaux...
- ❑ **Une réponse qui nécessite un accompagnement administratif** : instruction du RSA, domiciliations, accès aux droits...
- ❑ **Une réponse qui nécessite un accompagnement social via un « référent social »** : accompagnement budgétaire, conseils liés à la prévention sur la parentalité, orientation pour un relogement, soutien aux adultes en situation de vulnérabilité ...
- ❑ **Une réponse qui nécessite une réactivité en cas d'urgence sociale** exclusivement en matière de protection de l'enfance, de signalement d'adultes vulnérables et de violences familiales.

Concrètement... :

Pour une famille :

Elle sera reçue dans un même lieu par un intervenant. L'entretien va permettre de faire connaissance, de recueillir les informations sur la situation de chaque membre de la famille et d'évaluer ainsi les besoins spécifiques pour proposer l'orientation adéquate. Ce professionnel va alors constituer le dossier social de cette famille. Il deviendra son **référént** pour l'ensemble de ses demandes ; qu'il s'agisse :

- D'un accès aux droits sociaux comme la mise à disposition d'une boîte aux lettres si la famille n'a pas d'adresse fixe
- D'une orientation vers les organismes sociaux : CPAM, CAF...
- D'un accompagnement dans ses recherches d'hébergement ou de logement
- D'une rencontre possible avec une puéricultrice et d'une consultation Protection Maternelle Infantile (sur rendez-vous)
- D'une aide financière pour résorber une dette,
- D'une aide pour les loisirs et les vacances scolaires ou l'accès à la vie culturelle.

Pour une personne seule:

Elle pourra simultanément, dès son premier entretien avec son interlocuteur référent :

- Faire sa demande de RSA
- Se faire domicilier
- Demander une aide financière du CCAS (par exemple une demande de micro crédit)
- Etre orientée vers le restaurant social municipal

Un jeune majeur pourra en plus bénéficier d'un accompagnement spécifique, comme une demande d'aide financière d'urgence attribuée par le Fonds d'Aides aux Jeunes.



© Thierry Fournier - Métropole de Lyon

Une personne âgée :

Elle pourra être accompagnée pour :

- Faire sa demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie et d'autres aides sociales de la Métropole
- Remplir des documents administratifs, tels que les déclarations d'impôts, les courriers auprès des organismes de retraite etc.
- Obtenir des aides destinées au maintien à domicile avec la mobilisation de prestations à domicile : repas, toilette, promenade etc.
- Instruire une demande d'aide facultative du CCAS spécifique aux personnes âgées : portage de repas, aides financières, chèque domicile liberté
- Trouver un hébergement temporaire ou permanent dans une résidence ou un organisme médicalisé
- Obtenir des informations sur les aides « culture » senior ...



Où se situeront les 18 Maisons de la Métropole *pour les Solidarités* ?

1^{er} arrondissement : 18, rue Neyret

2^{ème} arrondissement : 9 bis rue Sainte-Hélène

60, rue Delandine

3^{ème} arrondissement : 149, rue Pierre Corneille

52, rue du Professeur Florence

4, Place Sainte Anne

4^{ème} arrondissement : 51, rue Deleuvre

5^{ème} arrondissement : 5 bis rue Cléberg

11, impasse Secret

6^{ème} arrondissement : 52, avenue Foch

7^{ème} arrondissement : ZAC du Bon Lait – 45, rue Félix Brun

36, rue de la Madeleine

40, rue Bancel

8^{ème} arrondissement : 1, place Latarjet

60, boulevard Jean XXIII

15, bis avenue Jean Mermoz

9^{ème} arrondissement : 15-17, rue de Bourgogne

8, place l'Abbé Pierre (plateau de la Duchère)

CONTACTS PRESSE

SERVICE PRESSE METROPOLE DE LYON

Magali Desongins

Tel : 04 26 99 36 80

mdesongins@grandlyon.com

SERVICE PRESSE VILLE DE LYON

Pauline Garin

Tel : 04 72 10 30 42

pauline.garin@mairie-lyon.fr