Projet métropolitain **des solidarités** 2017 - 2022

DEVELOPPEMENT SOCIAL

Délégation Développement Solidaire, Habitat et Education

GRANDLYON la métropole

SOMMAIRE

INTRODUCTION 5

1. MISSIONS ET CHIFFRES CLÉS

2. UN CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET SOCIÉTAL EN ÉVOLUTION

3. LES OBJECTIFS DU PROJET MÉTROPOLITAIN DES SOLIDARITÉS DANS LE DOMAINE DE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Axe n°1

Développer la prévention à destination de tous 15

› **Action n°1.2**
Renforcer les actions de prévention au bénéfice des plus fragiles

› **Action n°8.2**
Repérer et accompagner les adultes vulnérables dans le domaine social

› **Action n°12**
Mieux lutter contre les violences intra-familiales

› **Action n°13**
Lutter contre la précarité énergétique

Axe n°2

Offrir un parcours adapté et continu à l'usager 21

› **Action n°27**
Faire évoluer l'organisation du service social métropolitain

› **Action n°28.2**
Simplifier les procédures et processus d'accès aux droits et aux services

› **Action n°31**
Développer les services dématérialisés au profit des usagers

› **Action n°32**
Réduire la fracture numérique et promouvoir l'éducation au numérique

› **Action n°33**
Diversifier les formes d'accompagnement par le développement d'actions sociales collectives

› **Action n°34**
Mener des projets sociaux de territoire, en partenariat avec les acteurs locaux

› **Action n°41**
Développer les prises en charge partagées des situations difficiles

Axe n°3

Renforcer les partenariats pour gagner en cohérence 29

› **Action n°55.2**
Faciliter le partage d'informations dans le respect d'un cadre déontologique commun

› **Action n°56**
Développer les échanges d'information pour mieux coordonner l'action sociale

› **Action n°57**
Garantir un accueil, une information et une orientation de qualité pour les usagers

› **Action n°62**
Soutenir et accompagner les acteurs sociaux de terrain

› **Action n°63**
Favoriser le rapprochement entre la recherche universitaire et les pratiques professionnelles

› **Action n°64**
Former les acteurs sociaux aux problématiques émergentes et aux évolutions de la société

› **Action n°66.5**
Développer un outil partagé d'observation des problématiques sociales

› **Action n°67**
Échanger et coopérer à l'international

Axe n°4

Favoriser l'inclusion sociale et urbaine 39

› **Action n°70**
Reconnaître l'expertise d'usage et le partage d'expérience

› **Action n°71**
Valoriser les associations et les bénévoles, créateurs de solidarité

› **Action n°78**
Développer les parcours et clauses d'insertion, en lien avec les compétences métropolitaines

› **Action n°79**
Promouvoir l'économie circulaire dans le domaine social

› **Action n°80.2**
Favoriser les innovations sociales, en lien avec les acteurs du territoire

INTRODUCTION

1. Les missions de la Métropole et les chiffres clés dans le domaine du développement social

1-1 les principales missions

Le processus de décentralisation a conduit à l'affirmation du rôle du Département dans la mise en œuvre des politiques d'aide et d'action sociale.

La loi du 13 août 2004 est venue réaffirmer et renforcer le rôle du Département en lui confiant la mission de chef de file de l'action sociale. Elle l'a ainsi chargé de la définition et de la mise en œuvre des politiques d'action sociale sur son territoire mais également de la coordination avec l'ensemble des acteurs amenés à intervenir en la matière.

Plus récemment, la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des Métropoles (MAPTAM) du 27 janvier 2014, puis la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) du 7 août 2015 sont venues confirmer la Métropole dans sa compétence pour promouvoir les solidarités et le développement social.

› Article L. 121-1 du code de l'action sociale et des familles stipule que :

« 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.

Il organise la participation des personnes morales de droit public et privé mentionnées à l'article L. 116-1 à la définition des orientations en matière d'action sociale et à leur mise en œuvre. »

› Article L. 3211-1 du code général des collectivités territoriales

« Le conseil départemental [...] est compétent pour mettre en œuvre toute aide ou action relative à la prévention ou à la prise en charge des situations de fragilité, au développement social, à l'accueil des jeunes enfants et à l'autonomie des personnes. Il est également compétent pour faciliter l'accès aux droits et aux services des publics dont il a la charge.

Il a compétence pour promouvoir les solidarités et la cohésion territoriale sur le territoire départemental, dans le respect de l'intégrité, de l'autonomie et des attributions des régions et des communes. »

A l'occasion de l'élaboration de son premier Projet Métropolitain des Solidarités, la Métropole a ainsi souhaité s'engager dans l'élaboration d'un plan d'action dédié au développement social.

« Le développement social est une stratégie territoriale, qui consiste à agir sur l'environnement économique et social des personnes, dans le cadre d'une conception plus globale, impliquant d'ajouter aux dimensions de protection et de promotion la dimension du pouvoir d'agir individuel et collectif, afin que l'action sociale soit plus préventive, participative et inclusive. »

Cette définition du développement social élaborée par un groupe de travail national à l'occasion des États Généraux du travail social (rapport « développement social et travail social collectif », février 2015) invite à repenser l'action sociale dans une logique plus participative, impliquant davantage la personne aidée et dans une dimension plus collective visant la mobilisation des ressources non seulement des usagers mais aussi de l'ensemble des habitants d'un territoire donné.

La Métropole de Lyon entend soutenir cette approche rénovée de l'action sociale sur son territoire en s'appuyant sur l'ensemble des parties prenantes : ses partenaires institutionnels et associatifs habituels, la société civile, le monde de l'entreprise, les citoyens…

Soutenir le développement social du territoire, le pouvoir d'agir des usagers, c'est aussi mobiliser les professionnels de terrain et redonner du sens à l'action sociale au quotidien. La Métropole de Lyon emploie ainsi environ 700 travailleurs sociaux dont un grand nombre intervient en « polyvalence de secteur ».

La circulaire du 12 décembre 1966 décrit la polyvalence de secteur comme : « … une organisation particulière d'un service social. Elle s'exerce au profit de l'ensemble des bénéficiaires d'un secteur géographique donné. Cette organisation a pour but d'assurer un travail approfondi et cohérent auprès de la population dans une perspective de prévention sanitaire et sociale. »

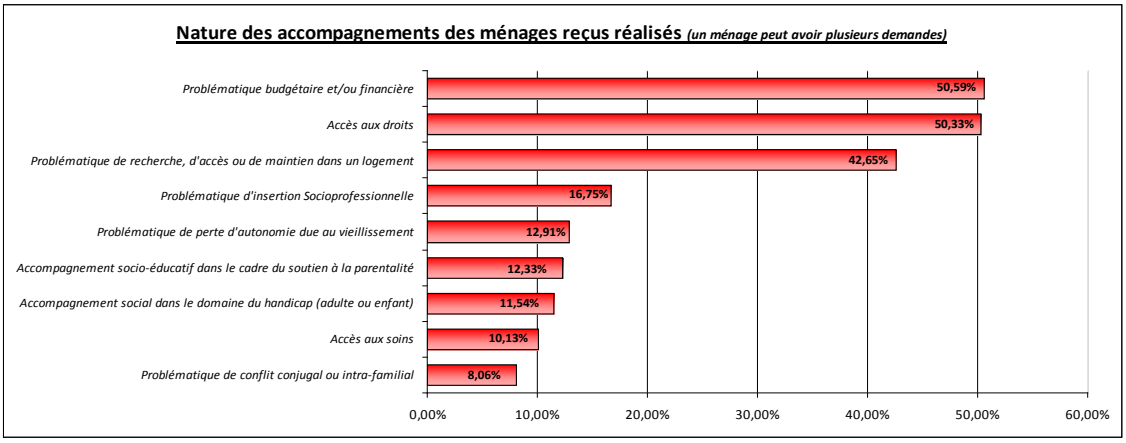
La polyvalence est donc un modèle d'intervention sociale qui s'appuie sur des relations de proximité avec les usagers et des principes d'intervention, tels que l'approche globale, généraliste des difficultés des individus et des familles. Elle traite de toutes les difficultés et est au cœur de toutes les interventions sociales qu'elle permet de coordonner et de mettre en cohérence.

1-2 Les chiffres clés du service social métropolitain de secteur

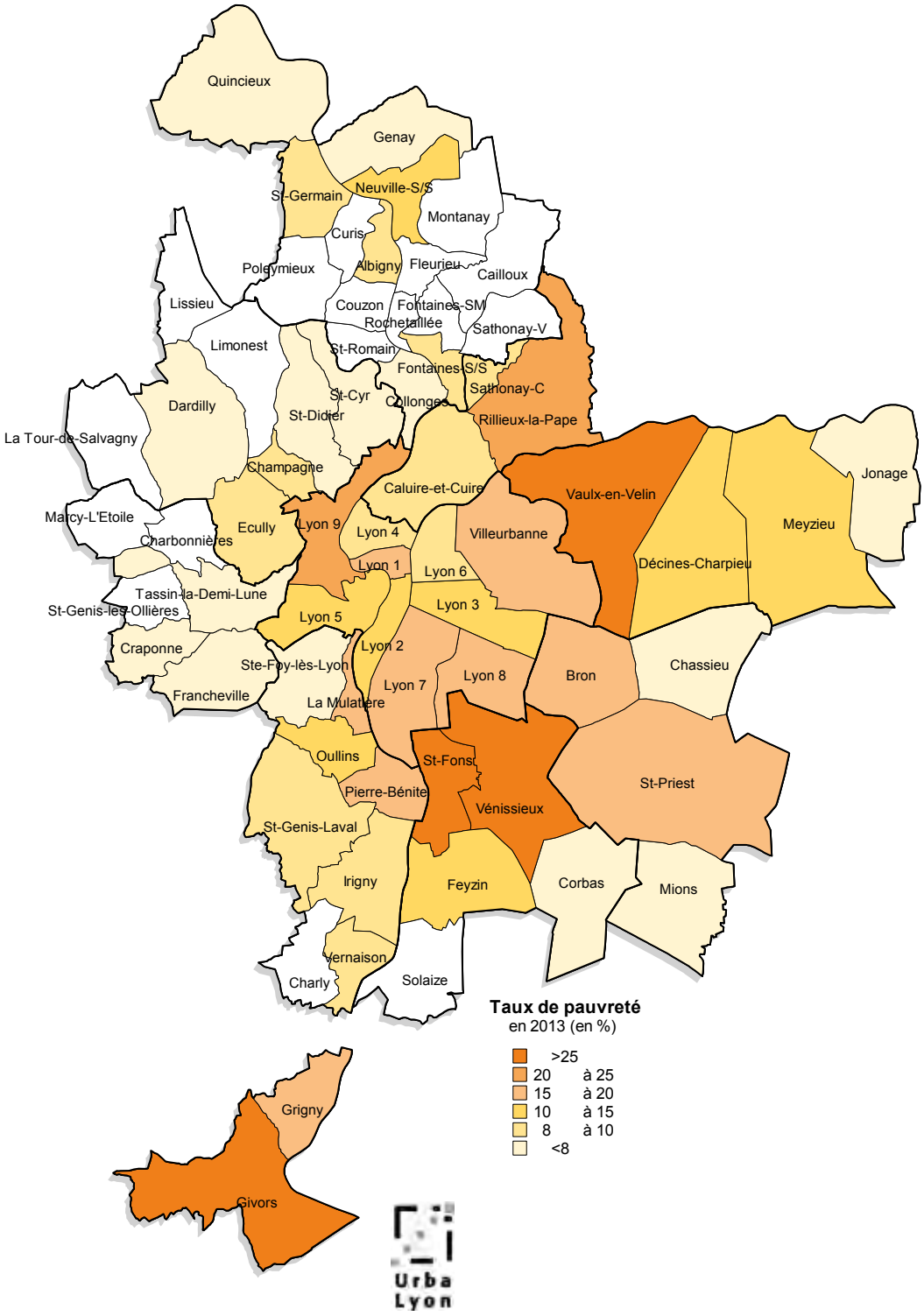
› **390** travailleurs sociaux interviennent en polyvalence de secteur au sein des 57 Maisons de la Métropole (MDM) réparties sur le territoire métropolitain.

› **54 145** ménages ont été reçus par les équipes de polyvalence de secteur au cours de l'année 2016. La majorité des demandes concerne une problématique budgétaire ou financière et une question d'accès aux droits.

› **141 120** entretiens sociaux ont été réalisés par ces mêmes équipes, dont 14 901 lors de visites à domicile.



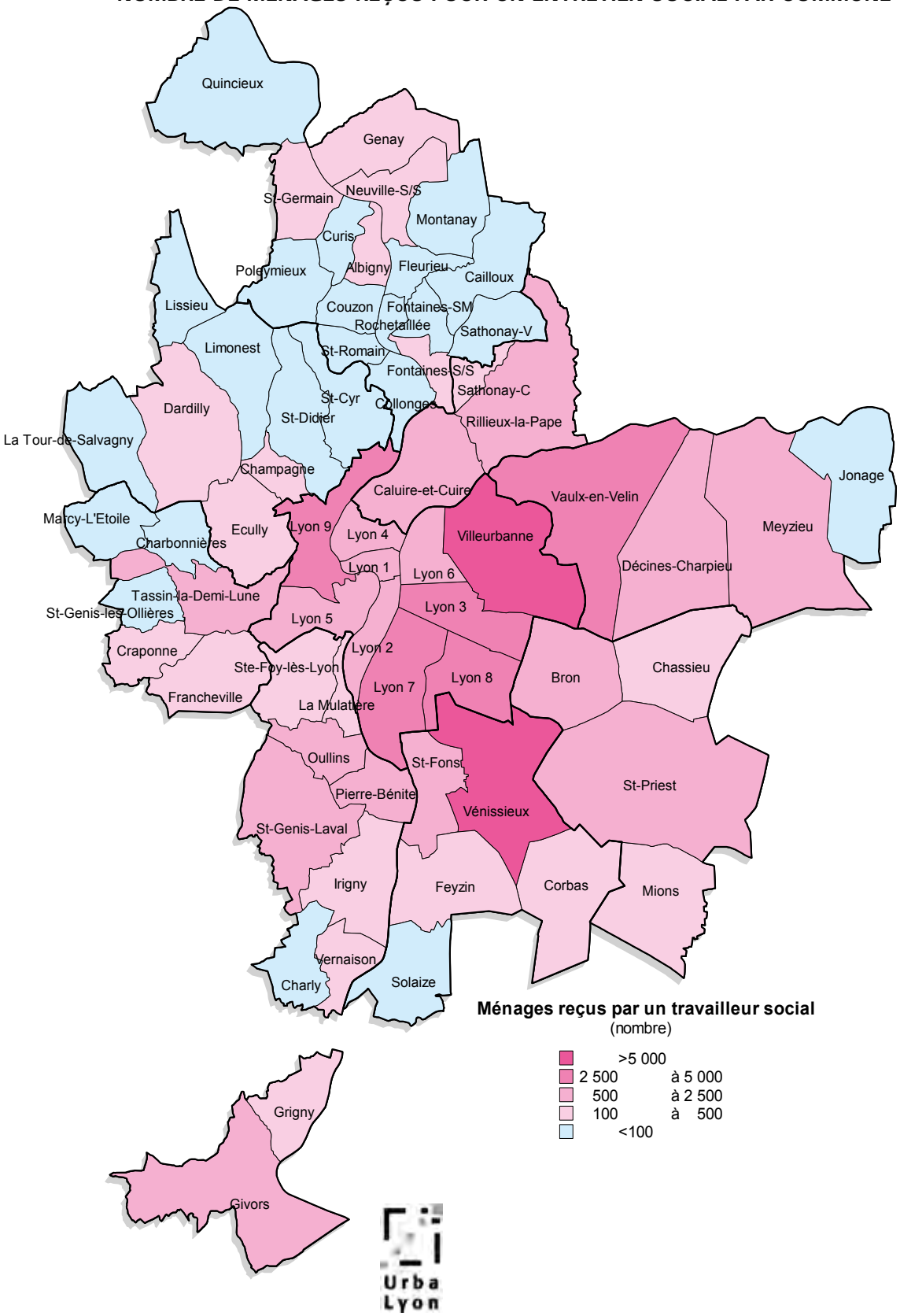
Taux de pauvreté par commune en 2013



Un territoire à la situation sociale contrastée

Le taux de pauvreté de la Métropole de Lyon en 2013 peut être estimé à plus de 15.2%. Il reflète d'importantes disparités territoriales. S'il est inférieur à 7 % à la moyenne nationale dans une dizaine de communes, la plupart dans l'ouest et au nord du territoire, plus d'un cinquième de la population de Rillieux-la-Pape, Givors, Vénissieux, Saint-Fons et Vaulx-en-Velin vit sous le seuil de pauvreté. Au total, ce sont près de 195 000 personnes qui vivent sous le seuil de pauvreté sur le territoire métropolitain.

NOMBRE DE MÉNAGES REÇUS POUR UN ENTRETIEN SOCIAL PAR COMMUNE



Une activité des services sociaux métropolitains, plus dense au centre et à l'est du territoire

Les caractéristiques sociales et économiques de la Métropole ont des conséquences directes sur l'activité de cette dernière. Du fait de la concentration de la population à Lyon et Villeurbanne, ces communes comptent à elles seules 25 406 ménages reçus, soit 46.2% de l'effectif total. C'est également dans les communes populaires de la banlieue lyonnaise que la part des ménages ayant recours aux services de ces équipes est la plus importante (plus de 23% pour Vaulx-en-Velin, plus de 16% pour Rillieux-la-Pape et Vénissieux).

2. Un contexte réglementaire et sociétal en évolution

2-1 Des évolutions réglementaires

De nombreuses réformes réglementaires sont intervenues dans le champ social depuis quinze ans (réforme des tutelles, de la protection de l'enfance, création du Revenu de Solidarité Active, création du Droit Au Logement Opposable…) et ont contribué à modifier en profondeur le quotidien professionnel des travailleurs sociaux de polyvalence.

L'organisation du service social départemental a ainsi dû évoluer afin de prendre en compte ces compétences élargies et intégrer les dispositifs sociaux créés par la loi. Aussi, le département du Rhône avait fait le choix en 2006 de spécialiser une partie de l'équipe sociale intervenant en polyvalence de secteur.

La mise en œuvre de la spécialisation devait permettre de maintenir une prise en charge globale de la personne tout en offrant un meilleur service rendu à l'usager par le développement des compétences des professionnels dans chacun des domaines de spécialisation : enfance et famille, personnes âgées et personnes handicapées, intégration sociale.

Au fil des années, se sont développés des modes d'organisation différents selon les territoires qui justifient aujourd'hui d'engager un travail d'harmonisation de l'intervention sociale de proximité.

La complexité des politiques sociales et leur superposition ont pu conduire progressivement à un enfermement des travailleurs sociaux dans la gestion des dispositifs et parfois à segmenter les accompagnements. Cet état de fait peut rendre la prise en charge de la personne moins efficiente.

2-2 Des évolutions sociétales

Les travailleurs sociaux sont des témoins privilégiés des évolutions socio-économiques de la société. En effet, le service social départemental reste l'un des derniers lieux où les citoyens peuvent être écoutés quel que soit leur origine, âge et conditions. De ce fait, les travailleurs sociaux sont confrontés à des demandes et attentes nouvelles du public, à des problématiques émergentes et souvent complexes.

Ainsi, ils ont à faire face aux nouvelles formes d'exclusion que la crise économique mondiale génère : de nouvelles populations demandent de l'aide telles que les travailleurs pauvres ou encore les familles sans droit ni titre.

Il est également constaté une augmentation du nombre de personnes en souffrance psychique ou atteintes de pathologies psychiatriques qui ne favorisent pas leur implication dans les démarches nécessaires à la régularisation de leur situation.

L'isolement social est une autre problématique repérée et peut s'expliquer entre autre par un délitement des étayages familiaux ou des solidarités de voisinage.

Par ailleurs, le non recours aux droits et aux services, les nouveaux usages numériques ou encore la montée du fait religieux sont autant de phénomènes préoccupants qui ont un impact sur le travail social et nécessitent d'engager une réflexion sur l'évolution des pratiques professionnelles.

Ces constats ont conduit à faire de la refondation du travail social un axe important du « plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale ». Le gouvernement a ainsi choisi d'engager en 2014 une concertation élargie à l'ensemble des champs d'intervention du travail social.

Cette démarche, dite des « états généraux du social », a abouti au « plan d'action en faveur du travail social et du développement social » présenté en conseil des ministres le 21 octobre 2015.

Ce plan prévoit de simplifier l'accès aux droits des personnes en recentrant le travail social sur son cœur de métier et en favorisant l'accompagnement global de proximité. Il porte aussi l'ambition de renforcer la participation des personnes accompagnées, de promouvoir le développement social, de mieux reconnaître et valoriser le travail social et d'en rénover la gouvernance.

3. Les objectifs du Projet métropolitain des Solidarités dans le domaine du développement social

3-1 Les axes stratégiques du Projet Métropolitain des Solidarités

La politique de développement social s'inscrit dans les 4 axes stratégiques du Projet Métropolitain des Solidarités, communs à l'ensemble des politiques de solidarité :

› Développer la prévention à destination de tous les citoyens ;

› Offrir un parcours continu et adapté aux besoins des usagers ;

› Renforcer les partenariats pour gagner en cohérence ;

› Favoriser l'inclusion sociale et urbaine.

3-2 Les objectifs stratégiques du Projet Métropolitain des Solidarités dans le domaine du développement social

Plusieurs des mesures du plan d'action national en faveur du travail social sont en lien avec les enjeux du Projet Métropolitain des Solidarités dans le domaine du développement social :

› Penser les perspectives d'une nouvelle organisation du service social métropolitain ;

› Mieux garantir l'accueil inconditionnel de proximité des personnes et leur accès aux droits, notamment par la simplification des procédures ;

› Développer l'usage du numérique dans le travail social au service de l'usager ;

› Promouvoir des formes d'intervention innovantes et complémentaires à l'accompagnement individuel : développement social local, interventions collectives ;

› Renforcer la coordination des acteurs institutionnels et associatifs pour sécuriser le parcours des personnes ;

› Prendre davantage en compte la dimension médico-sociale dans les interventions ;

› Mieux intégrer les mutations socio-économiques dans l'évolution du travail social.

Ces objectifs s'imbriquent également étroitement aves les autres cadres stratégiques adoptés par la Métropole, à savoir :

› le Programme d'Insertion pour l'Emploi qui définit les mesures phares pour faciliter l'accès à l'emploi des publics engagés dans un parcours d'insertion ;

› le Pacte de Cohérence Métropolitain qui vise à mieux articuler l'action métropolitaine et communale, notamment dans le champ social.

La déclinaison du volet « développement social » du Projet Métropolitain des Solidarités est ainsi l'occasion de démontrer que la recherche de cohérence des politiques publiques, l'innovation sociale, le développement de nouvelles formes de solidarité ou encore l'engagement citoyen sont au cœur des valeurs de la Métropole lyonnaise et constituent de véritables enjeux pour les partenaires sociaux qui œuvrent jour après jour dans le champ du développement social.

AXE N°1

DÉVELOPPER LA PRÉVENTION À DESTINATION DE TOUS

En matière d'action sociale, la prévention doit permettre une intervention la plus précoce possible afin d'éviter la dégradation de situations sociales et les ruptures de parcours qui peuvent conduire à l'exclusion.

Recenser et renforcer la prévention auprès du plus grand nombre

Action 1.2

RENFORCER LES ACTIONS DE PRÉVENTION AU BÉNÉFICE DES PLUS FRAGILES

CONTEXTE

Le repérage précoce des difficultés des personnes doit permettre d'éviter la dégradation des situations et intervenir de façon plus préventive.

L'endettement des ménages, les violences intrafamiliales et conjugales, l'isolement social ou encore les questions liées au logement ou à la précarité sont autant de sujets qui nécessitent la mise en place d'actions adaptées aux besoins de chacun.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Développer des messages de prévention en direction du grand public,

› Renforcer l'intervention sociale de prévention précoce,

› Favoriser le lien social et mieux lutter contre l'isolement social

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Recenser, faire connaitre et renforcer les actions de prévention précoce pour mieux lutter contre l'isolement social :**

› Réaliser, partager et diffuser un état des lieux des actions de prévention via un portail extranet ;

› Renforcer la visibilité de « MONALISA » (Mobilisation Nationale contre l'Isolement des Personnes Âgées) ;

› Encourager l'entre-aide de proximité (voisins, gardiens, commerçants, facteur) et expérimenter l'engagement de services civiques pour favoriser le lien social auprès des personnes âgées isolées ;

› Mieux détecter les personnes isolées vulnérables, en développant des solutions innovantes (croisement de données urbaines et sociales, développement de nouveaux partenariats pour traiter des situations de vulnérabilité et d'urgence sociale).

- **Mener des campagnes d'information auprès du grand public sur des thématiques définies (ex : addictions, violences, rapports homme-femme, public jeune…) :**

› Relayer les campagnes nationales et/ou créer les messages adaptés aux problématiques repérées, en s'appuyant sur le réseau des Maisons de la Métropole, des Centres Communaux d'Action Sociale et des acteurs associatifs du territoire ;

› Organiser des temps d'informations thématiques au sein des Maisons de la Métropole ou dans les différents lieux de vie (cf. Fiche action 8 via le Bus Info Sante) : accès aux droits, aux soins, droits et devoirs du locataire, droits et devoirs de l'allocataire, soutien à la parentalité, accompagnement budgétaire… ;

› Soutenir les actions du Bus du Droit, en partenariat avec la justice et les restos du cœur pour faciliter l'accès aux droits des personnes en situation de précarité.

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, Pôle PAPH, DHL, Pôle EF, DIE, DR

› Communes, UDCCAS, Centres sociaux, bailleurs sociaux, acteurs associatifs, Conseils citoyens, PIMMS, SDMIS, SOS médecins

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› État des lieux des actions de prévention réalisé et diffusé

› Nombre de sensibilisation et de campagnes d'information déployées

› Nombre d'actions MONALISA diffusées

FICHE ACTION

Mieux repérer et accompagner les personnes vulnérables

Action **8.2**

REPÉRER ET ACCOMPAGNER LES ADULTES VULNÉRABLES DANS LE DOMAINE SOCIAL

CONTEXTE

Une partie des personnes vulnérables échappe à l'intervention publique, ne mobilise pas ses droits ou ne se saisit pas des services proposés.

Afin de mieux répondre à ces problématiques, il s'avère nécessaire de mieux repérer et qualifier les besoins de ce public dit « invisible », isolé et loin des dispositifs.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Partager une définition commune de la vulnérabilité pour mieux la repérer
› Renforcer la lisibilité de la cellule d'observation et de protection des adultes vulnérables (COPAV) auprès des partenaires
› Améliorer la prise en charge des usagers et éviter les situations de rupture

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Identifier la place et le rôle des acteurs dans le champ de la vulnérabilité :**

› Recenser les dispositifs existants (missions, modalités d'intervention, spécificités d'action, modalités de saisine) ;
› Réaliser un état des lieux des outils de repérage de la vulnérabilité et contribuer à leur mutualisation ;
› Définir et partager des critères communs et lisibles de vulnérabilité en lien avec les professionnels médico-sociaux des Maisons de la Métropole et les partenaires (Centres Communaux d'Action Sociale, Services d'aides et de soins à domicile, médecins traitants, bailleurs sociaux…) ;
› Élaborer une plaquette pour les professionnels pour une meilleure connaissance des différentes fragilités, des facteurs de risque et signes d'alerte.

- **Structurer les modalités d'intervention de la Cellule d'Observation et de Protection des adultes vulnérables :**

› Élaborer un référentiel global de la vulnérabilité (missions, modalités d'intervention, spécificités d'action, modalités de saisine de la COPAV),
› Communiquer sur la COPAV, ses missions et sa place dans le réseau des partenaires,
› Formaliser un guide de la bientraitance : prévention, repérage de la vulnérabilité et promotion de la bientraitance,
› Élaborer un outil pertinent permettant une analyse quantitative et qualitative de la vulnérabilité.

- **Renforcer les partenariats pour améliorer les prises en charge des situations vulnérables :**

› Mettre en place des Groupes d'Appui Technique Territorialisés et partenariaux pour échanger et faciliter la prise en charge des situations individuelles complexes,
› Développer les partenariats soin/social : favoriser les croisements entre les différents dispositifs pour une prise en charge globale (aides financières, accès aux soins, accompagnement social, logement…),
› Former les professionnels autour du repérage et de la prise en charge de la vulnérabilité (formation pluripartenariale et interinstitutionnelle).

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, DHL, Pôle PAPH, MAIA, DR, Bailleurs, ARS, CCAS, PASS, URPS, Petits frères des pauvres, SOS Médecins, Services sociaux des hôpitaux, CMP, filières gérontologiques, CLSM…

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› État des lieux réalisé (cartographie des dispositifs/outils)
› Référentiel et critères communs définis
› Bilan annuel de la vulnérabilité produit et partagé
› Plaquette réalisée et diffusée
› Nombre de professionnels formés
› Nombre d'instances partenariales mises en place

FICHE ACTION

Action
12

MIEUX LUTTER CONTRE LES VIOLENCES INTRA-FAMILIALES

CONTEXTE

Les violences conjugales constituent une problématique sanitaire et sociale majeure. Chaque année, 223 000 femmes sont victimes de violences conjugales et seulement 14 % portent plainte. En 2015, 122 femmes sont décédées sous les coups de leur compagnon ou ex-compagnon.

Ces violences constituent un véritable obstacle à l'égalité réelle entre les femmes et les hommes. Elles ont par ailleurs un effet très négatif sur le développement psycho social des enfants qui grandissent dans ce contexte.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Mieux prendre en compte les deux dimensions de prévention et traitement des violences intra-familiales en améliorant l'accès aux droits et aux services

› Mieux prendre en compte la situation des enfants exposés, témoins et co-victime des violences intra-familiales

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Développer le travail en réseau inter institutionnel**

› S'appuyer sur les initiatives et expérimentations locales

› Développer des modules de formation à destination de l'ensemble des acteurs concernés (Maisons de la Métropole, police, CCAS, associations…)

› Sensibiliser les professionnels à la problématique des enfants témoins et victimes de la violence conjugale

- **Renforcer les dispositifs d'alerte et d'hébergement**

› participer aux instances de réflexion pilotées par l'état via la direction régionale des droits des femmes et de l'égalité

› apporter un appui aux associations pour les soutenir dans le développement de leurs actions

› réserver un nombre de logement du contingent métropolitain pour l'accueil des femmes victimes de violence dans le cadre de l'accord collectif des Plans Locaux d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PLALHPD).

- **Repérer plus précocement les situations fragiles**

› Renforcer le dépistage précoce dans le cadre du suivi de la grossesse (élaboration d'un protocole à destination des professionnels piloté par le réseau Aurore)

› Systématiser le questionnement autour des violences conjugales, dans les entretiens du 4e mois de grossesse réalisés par les sages-femmes de PMI ou en consultations prénatales

› Développer la prévention des violences intra-familiales dans les établissements scolaires notamment par des compagnes d'information

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS/ DPE / DPMI)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, DHL, la Politique de la Ville, CCAS, associations, police, Parquet, Réseau Aurore, maternités, DRDFE

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de situations de violence intra-familiales accompagnées par les services sociaux des MDM

› Nombre de logements du contingent métropolitain mis à disposition

› Nombre de professionnels formés aux problématiques de violences intra-familiales

FICHE ACTION

Action 13

LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

CONTEXTE

La loi reconnaît la précarité énergétique comme une difficulté pour les ménages à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de leurs besoins élémentaires, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions de logement.

La Métropole souhaite mieux lutter contre ce phénomène en développant des aides pour engager des travaux et des aides au paiement des factures pour les ménages modestes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Mieux prévenir la précarité énergétique des ménages en mobilisant et coordonnant les partenaires,

› Répondre aux besoins non couverts en diversifiant les modes d'intervention

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Développer les partenariats avec les différents acteurs intervenant dans la lutte contre la précarité énergétique :**

› Recenser les interventions, capitaliser les expériences et fédérer les différents acteurs,

› Veiller à la cohérence des interventions et à l'équité de traitement des ménages sur l'ensemble du territoire métropolitain,

› Organiser un séminaire technique partenarial pour construire une feuille de route des interventions et échanges entre partenaires

- **Diversifier les interventions pour répondre aux besoins non couverts :**

› Expérimenter un accompagnement renforcé des ménages repérés par les Maisons de la Métropole (une cinquantaine de ménages précaires en logement privé suivie par l'association Soliha),

› Coordonner les aides allouées dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), via une refonte des Instances Techniques Territorialisées Logement (ITTL), pilotées par les Maisons de la Métropole, en lien avec les CCAS, les bailleurs, les fournisseurs d'énergie et la Caisse d'Allocations Familiales,

› Intervenir par des actions de prévention auprès des ménages autour de la gestion budgétaire et des pratiques de consommation d'énergie, en complément des aides financières curatives.

PILOTE(S)

› Métropole (DHL)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, DSDS, Développement Durable, Communes, Bailleurs sociaux, Anah, associations, fournisseurs d'énergie, Agence d'urbanisme, PIMMS…

CALENDRIER

› 2017 : Réalisation du séminaire technique partenarial; lancement de l'expérimentation avec Soliha

› 2018 : Généralisation des ITTL dans leur nouvelle configuration

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de participants au séminaire technique partenarial

› Nombre d'usagers accompagnés dans le cadre de l'expérimentation

› Instances Techniques Territorialisées Logement mises en place

› Nombre d'actions de prévention menées en complément des aides curatives

AXE N°2

OFFRIR UN PARCOURS ADAPTÉ ET CONTINU À L'USAGER

L'accompagnement social est une forme de relation d'aide qui implique une prise en compte de la personne aidée dans sa globalité et une démarche active et volontaire de sa part dans la recherche de solutions visant à retrouver son autonomie.

La simplification des procédures, la qualité et la pertinence de l'orientation, ainsi que l'évolution des pratiques sont des conditions nécessaires à un accompagnement social adapté aux besoins du public.

FICHE ACTION

Action **27**

FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION DU SERVICE SOCIAL MÉTROPOLITAIN

CONTEXTE

Dans un contexte de massification des problèmes économiques, d'émergence de problématiques et de publics nouveaux, l'accès aux droits et aux services reste très inégal.

Ces évolutions sociétales nécessitent de repenser le cadre d'intervention des travailleurs sociaux et l'accueil social de proximité afin de garantir à tous l'accès à une information et une orientation adaptées.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Assurer un accueil inconditionnel

› Améliorer l'accès aux droits et aux services

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Modéliser un accueil inconditionnel et généraliste, piloté par la Métropole (information, traitement administratif de la demande de premier niveau, orientation) :**

› Organiser un accueil généraliste pour délivrer un premier niveau de réponse et d'accompagnement plus réactif,

› Participer à la mise en place d'un guichet numérique métropolitain (prise de rendez-vous et demandes de prestations en ligne),

› Mettre à disposition des kits informatifs lisibles et accessibles à destination des usagers,

› Utiliser des supports vidéo informatifs (écran salle d'attente),

› Organiser des permanences d'associations de proximité dans les Maisons de la Métropole,

› Étudier l'ergonomie et harmoniser les supports de communication des espaces d'accueil,

› Adapter les modalités d'accueil aux spécificités du public vulnérable.

- **Faire évoluer l'organisation de l'intervention sociale de proximité :**

› Partager l'état des lieux de l'organisation de l'intervention sociale sur les territoires,

› Engager un travail collaboratif en vue de la mise en œuvre des évolutions nécessaires (polyvalence, spécialisation, regroupement des équipes spécialisées…),

› Mettre en place la notion de référent de parcours.

- **Outiller les professionnels, en développant**

› La formation du personnel d'accueil,

› Un répertoire opérationnel des ressources,

› Des guides de procédures harmonisés (règlements FSL, aide sociale enfance et PAPH, guide accueil…)

- **Évaluer l'accueil et l'accompagnement social :**

› Recueillir les données permettant d'estimer le nombre et type de publics accueillis et accompagnés en Maisons de la Métropole,

› Définir des indicateurs qualitatifs, permettant d'évaluer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement, via des questionnaires menés auprès des usagers et des professionnels.

PILOTE(S)

› Métropole (DDSHE / DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, Direction de la Communication, DPDP, DRTU, CCAS, Centres sociaux, Acteurs associatifs

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Mise en place d'une nouvelle organisation de l'intervention sociale de proximité

› Nombre d'outils déployés à destination des professionnels

› Nombre de professionnels formés

› Indicateurs quantitatifs et qualitatifs définis et renseignés

Simplifier l'accès aux droits et aux services

Action 28.2

SIMPLIFIER LES PROCÉDURES ET PROCESSUS D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SERVICES

CONTEXTE

La multiplicité des acteurs, la complexité des dispositifs alimentent le phénomène de non recours aux droits et aux services.

Cette problématique nécessite de revisiter l'offre de service proposée par la Métropole et ses partenaires.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Simplifier les procédures complexes d'accès aux droits et aux services

› Ajuster les pratiques professionnelles aux besoins repérés

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Étudier les freins de l'accès aux droits et aux services, analyser les causes et les publics concernés :**

› S'appuyer sur le réseau de veille de la Direction Prospective et Dialogue Public et les travaux universitaires,

› Mener une étude-action sur des problématiques repérées (prévention des expulsions, accès au RSA…),

› Sensibiliser les acteurs sociaux sur la problématique de l'accès aux droits, en organisant des temps de réflexion sur le sujet (conférences, ateliers…).

- **Mener une réflexion sur la simplification des procédures et les modalités d'accompagnement des publics dans la mobilisation de leurs droits :**

› Mobiliser autour d'un chantier de simplification l'ensemble des directions opérationnelles qui gèrent des dispositifs et des Maisons de la Métropole qui accueillent et orientent les usagers,

› Simplifier les demandes de renouvellement et mieux articuler les passages d'un dispositif à l'autre (Ex : Allocation Adulte Handicapé / Revenu de Solidarité Active) pour éviter les ruptures de droit,

› Mettre en place un groupe consultatif d'usagers (focus group) et l'associer au chantier de simplification via l'élaboration de courriers, imprimés, notices d'utilisation ou revisiter la communication institutionnelle sur l'offre de service médico-sociale.

PILOTE(S)

› Métropole (DDSHE)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, DPDP, Directions opérationnelles de la DDSHE, MDMPH, DIE, Conseil de développement, UDCCAS, réseau associatif…

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Étude sur les freins de l'accès aux droits réalisée

› Nombre de séances de sensibilisation réalisées

› Groupe consultatif d'usagers mis en place

› Nombre de procédures simplifiées

Action 31

DÉVELOPPER LES SERVICES DÉMATÉRIALISÉS AU PROFIT DES USAGERS

CONTEXTE

La Métropole souhaite permettre à l'ensemble des citoyens d'avoir accès au même niveau de service, y compris pour les publics éloignés des points d'accueil et d'information physiques (horaires décalés, difficultés de mobilité, etc.).

Les usagers les plus en difficultés accompagnés n'ont pas toujours accès à l'internet chez eux mais disposent pour la plupart d'un téléphone portable.

A ce titre, les moyens dématérialisés constituent une véritable opportunité pour rapprocher les services publics des citoyens.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Saisir l'opportunité offerte par le numérique pour faciliter l'accès des habitants à l'information et aux services,

› Se concentrer sur les 20% d'usagers éloignés des outils numériques pour renforcer leur accompagnement.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Participer à la mise en place d'un guichet numérique pour le compte des usagers :**

› Lancement d'une expérimentation en lien avec les communes volontaires,

› Mise en place d'un compte unique usager,

› Sensibiliser les professionnels et les usagers autour de son utilisation.

- **Développer les services dématérialisés à destination des publics des Maisons de la Métropole :**

› Mettre en place par SMS, un rappel des rendez-vous et des documents utiles à remettre, des alertes sur le suivi des dossiers,

› Expérimenter la saisie en ligne par les usagers et le suivi dématérialisés de leurs prestations, dans le champ des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et du RSA,

› Développer des portails informatifs par public leur permettant de visualiser l'offre de service métropolitaine.

- **Étudier l'opportunité de déployer des bornes informatiques, avec un accompagnement dédié, au sein des Maisons de la Métropole :**

› Expérimenter dans des Maisons de la Métropole un accès Internet (« îlot numérique ») et accompagnement au numérique, via l'engagement de services civiques.

PILOTE(S)

› Métropole (DDSHE / DINSI)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, Directions opérationnelles de la DDSHE, DIE, Informatique et Communication, DRTU

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de services « solidarités » déployés sur la plate-forme guichet numérique

› Nombre de demandes de prestations effectuées par voie dématérialisée

› Évolution du nombre de rendez-vous non honorés suite à la mise en place du rappel par SMS

› Évolution du nombre de pages vues sur les pages « solidarités » de grandlyon.com

Action 32

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE ET PROMOUVOIR L'ÉDUCATION AU NUMÉRIQUE

CONTEXTE

Alors qu'un français sur 5 se déclare en « fragilité numérique », la multiplication des services en ligne aggrave la fracture sociale. Au-delà des questions techniques de couverture des réseaux, il existe un fossé générationnel laissant les personnes les plus âgées en marge des nouvelles technologies qui exclut les plus démunis, et un fossé culturel qui prive les moins instruits des opportunités de l'outil informatique.

Ainsi en 2013, parmi les 20% de population qui n'utilisaient pas Internet, 78% avaient plus de 60 ans, 90% n'avaient pas le bac, et 44% disposaient de revenus mensuels par foyer inférieurs à 1500€.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Favoriser l'accès aux droits et aux services pour ces publics par le biais du numérique,

› Lutter contre le décrochage scolaire en permettant aux jeunes de mieux s'intégrer à leur environnement socioéducatif via le numérique,

› Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des publics concernés.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Développer les vecteurs d'éducation au et sur le numérique (en lien avec la DSDS, la Direction de l'Éducation, la DIE, la DPU et la DINSI) :**

› Étudier le déploiement d'une présence éducative sur Internet (sur le « modèle des promeneurs du net »),

› Mettre à disposition des collégiens des outils numériques via la classe.com,

› Faciliter l'insertion par l'accompagnement au numérique, en développant un partenariat avec EMAUS connect.

- **Mener une expérimentation pour accompagner les usagers à l'outil numérique (pilotée par la DDSHE avec la politique de la ville, la DPU et la DINSI) :**

› Identifier des quartiers concentrant une part importante des publics en fragilité numérique,

› Étudier l'opportunité de financements européens dans le cadre de la politique européenne de cohésion 2014-2020 et de « l'investissement territorial intégré » (ITI),

› Mener un projet expérimental sur 2 communes, en lien avec les Maisons de la Métropole, permettant de former les professionnels et accompagner les usagers à l'outil numérique.

PILOTE(S)

› Métropole : DINSI / Politique de la ville / DDSHE

Partenaires associés

› Métropole : DSDS, DE, DIE, DPDP, DR, DPU, Centres sociaux, médiathèques, MJC

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Quartiers « prioritaires » identifiés

› Nombre d'expérimentations réalisées

Action 33

DIVERSIFIER LES FORMES D'ACCOMPAGNEMENT PAR LE DÉVELOPPEMENT D'ACTIONS SOCIALES COLLECTIVES

CONTEXTE

En temps de crise, qui accroît les demandes et les attentes des populations, l'accompagnement individuel reste incontournable. Il peut cependant constituer une limite, car les travailleurs sociaux sont sans cesse confrontés aux difficultés de l'approche curative, centrée sur l'urgence et la réponse au cas par cas. Le travail social risque alors d'être enfermé dans la seule logique de la « réparation » au détriment d'une approche plus préventive et innovante.

Face à ce constat, la Métropole a choisi de promouvoir l'intervention sociale d'intérêt collectif qui est aussi une orientation du plan d'action en faveur du travail social.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Promouvoir et développer les actions sociales d'intérêt collectif comme modalité d'intervention sociale complémentaire à l'accompagnement individuel,

› Renforcer la formation des professionnels sur l'élaboration, l'organisation et l'animation d'actions collectives.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Partager et valoriser les projets et actions collectives :**

› Recenser les projets et les actions collectives,

› Assurer une réactualisation et une veille continue,

› Créer un espace numérique sur l'intranet « Comète » pour capitaliser les expériences, partager l'information et la connaissance de ce mode d'intervention.

- **Former et sensibiliser autour de la méthodologie de projet et l'intervention sociale collective :**

› Favoriser les formations interdisciplinaires et interinstitutionnelles en réalisant un cahier des charges pour mutualiser des temps de formation initiale et continue,

› Proposer un appui technique et méthodologique pour la conception et la mise en œuvre de nouveaux projets,

› Former et sensibiliser les acteurs non travailleurs sociaux aux outils et à la méthodologie de l'action collective.

- **Mobiliser le Bus Info-Santé pour développer des actions de prévention dans le domaine social,** dans une dynamique de « l'aller vers » l'usager :

› S'appuyer sur les outils de prévention du Bus Info-Santé

› Créer de nouveaux outils à vocation sociale

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, Bus info-Santé, la politique de la ville, DIE

› Partenaires : Organismes de formation en travail social, CCAURA

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre d'actions collectives mises en œuvre

› Nombre de professionnels accompagnés

› Espace numérique déployé

› Nombre d'usagers mobilisés

FICHE ACTION

Action 34

MENER DES PROJETS SOCIAUX DE TERRITOIRE, EN PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS LOCAUX

CONTEXTE

L'observation transversale sur les territoires de la Métropole s'avère assez peu développée. De plus, les données disponibles sont très hétérogènes.

Des lieux d'évaluation, de partage de connaissance et de travail collaboratif restent à promouvoir. Ils permettraient de favoriser, grâce au croisement des données et des analyses, le développement d'actions concertées pour mieux répondre aux besoins identifiés de la population. Telle est l'ambition des Projets Sociaux de Territoire.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Améliorer la coordination de l'intervention sociale et médico-sociale à l'échelle territoriale,

› Faire vivre le réseau des acteurs du territoire, en lien étroit avec la politique de la ville,

› Développer les projets partenariaux et actions communes.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Développer un diagnostic partagé de la situation sociale du territoire :**

› Mettre en commun les indicateurs sociaux du territoire,

› Créer un temps d'échanges avec les CCAS autour du partage des données,

› Établir un diagnostic, à l'échelle de la Conférence Territoriale des Maires (CTM), de la situation sociale du territoire.

- **Mettre en place une plateforme des projets sociaux de territoire :**

› Partager les projets menés sur le territoire,

› Favoriser la coordination et portage de projets sociaux entre plusieurs acteurs,

› Définir un projet social de territoire, pour adapter et prioriser les actions du Projet Métropolitain des Solidarité au contexte local.

- **Animer un comité technique des partenaires,** à l'échelle des CTM, sous le pilotage du Directeur de territoire :

› Resserrer les liens avec les équipes de la politique de la ville, sur les territoires classés en QPV et QVA,

› Mettre en place une rencontre annuelle avec les différents acteurs sociaux du territoire pour partager la situation du territoire et développer des synergies autour d'actions ou de projets communs.

PILOTE(S)

› Métropole : DDSHE / MDM

Partenaires associés

› Métropole : Directions de la DDSHE, la Politique de la Ville, Communication, DRTU, DPDP, DIE, Direction du Sport, Direction de la culture

› Partenaires : Agence d'Urbanisme, CCAS, communes, bailleurs, acteurs associatifs du territoire

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de Projets sociaux de territoire réalisés

› Nombre d'actions co-portées entre plusieurs acteurs

Développer les prises en charge partagées des situations difficiles

Action 41.2

DÉVELOPPER LES PRISES EN CHARGE PARTAGÉES DES SITUATIONS DIFFICILES

CONTEXTE

Les professionnels du travail social sont confrontés à des situations de plus en plus complexes.

Ce constat rend nécessaire la mise en place d'espaces de concertation, des lieux où les professionnels vont pouvoir confronter leurs modes d'action et élaborer des stratégies d'intervention.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Développer l'analyse pluridisciplinaire et interinstitutionnelle des situations dites «difficiles»,

› Éviter les ruptures de prise en charge.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Réaliser un état des lieux des instances de régulation,** de concertation, d'articulation des situations complexes, les harmoniser et les rationaliser à l'échelle des territoires,
- **Accompagner les intervenants face aux situations sans solution,** via la mise en place d'une instance partenariale d'étude de situations difficiles,
- **Définir et expérimenter le fonctionnement d'une équipe mobile pluridisciplinaire médico-sociale :**

› Équipe composée de professionnels de la Métropole : travailleurs sociaux, psychologue, médecin…

› Étayage des équipes territoriales sur des situations difficiles dans une logique de renfort temporaire.

- **En lien avec le Programme Métropolitain d'Insertion pour l'Emploi, renforcer l'accompagnement des personnes en souffrance psychique** engagées dans un parcours d'insertion :

› Professionnaliser et outiller les acteurs autour de la problématique de souffrance psychique,

› Développer des équipes pluridisciplinaires pour venir en appui aux situations les plus critiques (expérimentation menée à Lyon, Villeurbanne, Vénissieux).

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : DPE, DIE

› Partenaires : ARS, Centres Hospitaliers, CMP, Éducation nationale, DRDJSCS, UDCCAS, acteurs associatifs, Maison de la Veille Sociale…

CALENDRIER

› 2018

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› État des lieux réalisé

› Instance d'étude de situations mise en place

› Expérimentation et évaluation de l'équipe mobile réalisées

AXE N°3

RENFORCER LES PARTENARIATS POUR GAGNER EN COHÉRENCE

La diversité des acteurs intervenant dans le champ social nécessite le renforcement et la coordination des interventions associatives ou institutionnelles.

Les enjeux sont multiples : recherche d'une meilleure efficience des politiques publiques, simplification des parcours, décloisonnement des pratiques...

L'observation et l'analyse partagée des problématiques et la réflexion sur les modes d'action sont essentielles pour le développement d'une véritable coopération territoriale.

Faciliter le partage d'informations dans le respect d'un cadre déontologique commun

Action 55.2

FACILITER LE PARTAGE D'INFORMATIONS DANS LE RESPECT D'UN CADRE DÉONTOLOGIQUE COMMUN DANS LE CHAMP SOCIAL

CONTEXTE

La question du secret professionnel est au cœur de la pratique des travailleurs sociaux, la base de la relation de confiance entre le professionnel et la personne accompagnée.

Pourtant, la réalité souvent complexe des situations rencontrées nécessite l'échange d'informations entre professionnels impliqués dans l'action auprès des personnes en difficultés.

Les professionnels du social et du médico-social ont, par ailleurs, besoin de pouvoir partager leurs doutes et de questionner le sens de leur action.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Garantir le respect des règles en matière de secret professionnel,

› Définir des conditions de partage d'informations à caractère secret,

› Sensibiliser les professionnels médico-sociaux à la question de l'éthique.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Créer un groupe ressource « Éthique et Secret professionnel » :**
  - › Structurer son rôle, ses missions et sa composition,
  - › Étudier les situations complexes auxquelles sont confrontés les professionnels médico-sociaux de la Métropole,
  - › Rendre un avis sur ces situations complexes et le diffuser sur un espace dédié,
  - › Élaborer une doctrine métropolitaine sur la base des avis rendus par le comité d'éthique.
- **Renforcer les compétences des professionnels en matière d'éthique et de secret professionnel :**
  - › Organiser une journée partenariale sur le secret professionnel et l'éthique en partenariat avec l'UDCCAS et élaborer des outils méthodologiques précisant les données à partager, le cadre éthique et déontologique et les modes de collaboration : apport de connaissances théoriques, conférences, tables rondes,
  - › Actualiser les connaissances des professionnels sur le cadre réglementaire du secret professionnel et des règles de partage d'informations et du contenu du dossier médico-social.
- **Élaborer et diffuser une charte métropolitaine de confidentialité et de partage d'informations :**
  - › Éditer une charte de confidentialité et de partage d'informations médico-sociales sur les situations individuelles,
  - › Partager la charte avec l'ensemble des partenaires de l'institution et la mettre en œuvre dans toutes les instances pilotées par la Métropole.

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS / MDM)

Partenaires associés

› Métropole : Service juridique, Directions opérationnelles de la DDSHE, DR, DRTU

› Partenaires : UDCCAS, ARS, Éducation Nationale, Justice, DRDJSCS

CALENDRIER

› 2017-2018

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de réunions du comité d'éthique / an

› Nombre d'avis du comité d'éthique rendus et diffusés

› Nombre de participants à la journée sur le partage d'informations

› Élaboration et diffusion effective de la charte

Action
56

DÉVELOPPER LES ÉCHANGES D'INFORMATION POUR MIEUX COORDONNER L'ACTION SOCIALE

CONTEXTE

La complémentarité de l'action de la Métropole et des Communes est une condition essentielle à la mise en œuvre d'une politique d'action sociale cohérente. C'est pourquoi, le Pacte de cohérence métropolitain définit les compétences respectives et les modalités d'articulation entre les Communes et de la Métropole.

La Proposition 1 du Pacte de Cohérence concerne « l'information croisée et la coordination de l'action sociale» entre la Métropole et les communes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Permettre un diagnostic partagé entre la commune et la Métropole, afin d'échanger sur le contexte social du territoire,

› Coordonner l'accompagnement des usagers en partageant les informations sur les situations individuelles complexes,

› Améliorer l'efficacité des aides financières octroyées en analysant conjointement les situations, à la croisée de plusieurs dispositifs.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Organiser une réunion annuelle entre la commune à travers son Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) et la Maison de la Métropole pour partager les informations relatives à l'évolution de la population et de ses besoins sociaux :**
  - › Définir les principaux indicateurs sociaux du territoire,
  - › Établir un tableau de bord partagé sur la situation sociale du territoire,
  - › Animer une rencontre annuelle autour de l'analyse croisée de la situation sociale du territoire.
- **Structurer des temps d'échanges sur les situations individuelles entre la commune et de la Maison de la Métropole:**
  - › Définir une charte commune de déontologie autour du partage d'informations,
  - › Établir une fiche commune de coordination autour des situations individuelles,
  - › Formaliser les circuits de saisine et identifier les interlocuteurs pertinents.
- **Expérimenter une Instance commune d'attribution des aides, via la mise en place de l'instance technique territoriale logement, à l'échelle des territoires, selon le nouveau règlement intérieur du Fonds Solidarité Logement (FSL).**

PILOTE(S)

› Métropole : MDM / UDCCAS / DRTU (DTP)

Partenaires associés

› Métropole : DDSHE, DSDS, DHL, DR

› Partenaires : UDCCAS, Communes / CCAS

CALENDRIER

› 2017 - 2018

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Tenue annuelle des réunions sur l'évolution des besoins sociaux de la population

› Nombre de réunions sur les situations individuelles

› Nombre d'instances techniques territoriales logement mises en place

Action
57 GARANTIR UN ACCUEIL, UNE INFORMATION ET UNE ORIENTATION DE QUALITÉ POUR LES USAGERS

CONTEXTE

La complémentarité de l'action de la Métropole et des Communes est une condition essentielle à la mise en œuvre d'une politique d'action sociale cohérente. C'est pourquoi le Pacte de cohérence métropolitain définit les compétences respectives et les modalités d'articulation entre les Communes et de la Métropole.

La Proposition 2 du Pacte de Cohérence concerne « l'accueil, l'information et l'orientation de la demande sociale » assurée par la Métropole et les communes.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Améliorer la première prise en charge de la demande sociale sur les sujets suivants : Petite enfance - Insertion - Personnes âgées - Personnes en situation de handicap

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Renforcer l'accueil social généraliste au sein des communes** dans une logique de simplification des parcours des usagers et afin de leur assurer une plus grande fluidité :
- Proposer des formations communes aux agents des CCAS, des communes et de la Métropole autour de l'accueil social.
- **Réaliser un référentiel commun** définissant le cadre d'intervention de chaque institution (Maisons de la Métropole et Centres Communaux d'Action sociale) :

› Réaliser un guide accueil commun,

› Partager des fiches techniques thématiques et des fiches contacts actualisées,

› Mettre à disposition une bibliothèque documentaire (ensemble des documents d'information des usagers).

- Définir une charte d'accueil commune rappelant les « droits et obligations » de l'usager ainsi que les engagements du service public,
- Étudier l'opportunité de la mise en place d'un lieu d'accueil social commun :

› Mener une étude sur les gains et la faisabilité d'un lieu d'accueil commun,

› Élaborer une convention détaillant les modalités juridiques et financières de ce lieu commun.

PILOTE(S)

› Métropole : MDM / UDCCAS / DRTU (DTP)

Partenaires associés

› Métropole : DDSH, DSDS, DR

› Partenaires : UDCCAS, Communes / CCAS

CALENDRIER

› 2017-2018

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Guide, fiches techniques et charte réalisés et diffusés

› Nombre d'agents formés

› Nombre de lieux d'accueil social communs créés

FICHE ACTION

Action
62

SOUTENIR ET ACCOMPAGNER LES ACTEURS SOCIAUX DE TERRAIN

CONTEXTE

Les professionnels du travail médico-social sont confrontés à des éléments de négativité importants, tels que la frustration ou encore un sentiment d'impuissance devant des situations toujours plus complexes.

Ce constat rend nécessaire la mise en place d'espaces de reprise de l'activité professionnelle, des lieux où les professionnels vont pouvoir déposer ce qui est difficile, confronter leurs modes d'intervention, et ainsi transformer ce qui a pu faire souffrance en expérience.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Favoriser la consolidation des compétences professionnelles

› Renforcer le soutien aux acteurs du champ médico-social en prévention de l'usure professionnelle de ces métiers à risque psycho-sociaux

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Structurer et développer un dispositif d'accompagnement des agents en difficultés :**

› Assurer le suivi individualisé en lien avec le responsable hiérarchique,

› Travailler sur le renforcement des savoir- faire et des savoir- être.

- **Renforcer le soutien technique des professionnels médico-sociaux :**

› Développer l'analyse de la pratique,

› Développer des temps de partage inter institutionnels pour croiser les regards et interroger les postures professionnelles.

- **Renforcer le tutorat des professionnels du travail social et l'élargir à l'ensemble des professionnels qui concourent à la mise en œuvre de l'action sociale :**

› Mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement des agents en CDD,

› Développer les actions de tutorat pour les assistants médico-sociaux,

› Mettre en place un parcours d'accompagnement des futurs cadres sociaux du territoire, par des temps de formation et de mise en pratique.

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, DR, DRH, Directions opérationnelles DDSHE

CALENDRIER

› 2017- 2021

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de sessions tutorat réalisées chaque année

› Parcours tutorat administratif mis en place

› Nombre d'agents en difficulté accompagnés

› Nombre de futurs cadres sociaux accompagnés

› Nombre de séances d'analyse de la pratique

FICHE ACTION

Favoriser le rapprochement entre la recherche universitaire et les pratiques professionnelles

Action
63.2 FAVORISER LE RAPPROCHEMENT ENTRE LA RECHERCHE UNIVERSITAIRE ET LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

CONTEXTE

Le rapprochement entre la recherche et les pratiques professionnelles peut permettre de mieux comprendre les phénomènes sociaux à l'œuvre et favoriser l'évolution des modes d'intervention.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Améliorer l'analyse des problématiques à l'œuvre, mieux comprendre les phénomènes émergents, afin de favoriser l'adéquation des réponses institutionnelles aux besoins du public.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Impulser une dynamique de réseau entre les universités, les centres de formation, la Métropole et les partenaires dans une logique d'échanges de savoirs :**

› Co-animer, avec l'Université de Lyon, des thématiques autour de l'innovation sociale, en lien avec les professionnels et les étudiants,

› Positionner la Métropole dans l'animation et la mobilisation d'un réseau d'universitaires dans le domaine social.

- **Favoriser la réalisation de travaux de recherche :**

› S'appuyer sur les professionnels de terrain pour définir les thématiques pertinentes,

› Partager les outils et données institutionnelles disponibles,

› Organiser des temps de présentation des travaux de recherche (thèses, recherche-action, conférences…).

- **Institutionnaliser les collaborations entre les services de la Métropole et les établissements d'enseignement et de recherche,** grâce à des conventions partenariales avec les établissements de formation
- **Valoriser la recherche action autour des modalités d'accompagnement en protection de l'enfance** (Vénissieux):

› Identifier les situations problématiques auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux,

› Expérimenter de nouvelles modalités d'accompagnement,

› Partager et diffuser les résultats aux autres territoires.

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS / DDSHE)

Partenaires associés

› Métropole : DPDP, Service Universités (DIAE)

› Partenaires : PREFAS, DRJSCS, centres de formation, universités et laboratoires de recherche, ODAS, CCAURA

CALENDRIER

› 2017-2021

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de travaux de recherche engagés

› Nombre de conventions signées avec les centres de formation et les universités

Action
64 FORMER LES ACTEURS SOCIAUX AUX PROBLÉMATIQUES ÉMERGENTES ET AUX ÉVOLUTIONS DE LA SOCIÉTÉ

CONTEXTE

L'évolution des problématiques sociales et l'émergence de nouveaux publics nécessitent d'adapter les modalités d'intervention.

Dans ces conditions, il importe de repenser les cadres de travail et d'actualiser le contenu des formations sociales.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Faire évoluer le contenu des parcours de formation des travailleurs sociaux

› Favoriser le développement des espaces de soutien technique

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Adapter et actualiser la formation initiale des professionnels du travail social :**

› Créer des modules de formation communs entre professionnels et étudiants,

› Renforcer l'offre de stages,

› Développer les interventions des professionnels de la Métropole dans les centres de formation initiale.

- **Faire évoluer le parcours de formation continue des travailleurs sociaux :**

› Développer la sensibilisation et l'accompagnement des travailleurs sociaux aux outils numériques et à leurs usages,

› Renforcer les connaissances sur les problématiques émergentes telles que l'endoctrinement, le non recours aux droits, la vulnérabilité…,

› Sensibiliser les travailleurs sociaux aux cadres stratégiques métropolitains de l'action sociale (Programme Métropolitain des Solidarités, Pacte de Cohérence Métropolitain et Programme Métropolitain d' Insertion pour l'Emploi).

- **Développer une veille documentaire sur les projets innovants en France et à l'international**, pour les faire connaître et envisager des expérimentations.

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : DPDP, DRH, DARI

› Partenaires : Centres de formation sociale, associations, CNFPT, Universités, laboratoires de recherche

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de stages sociaux proposés chaque année

› Nombre d'interventions réalisées en formation initiale

› Nombre de modules de formation réalisés

FICHE ACTION

Mettre en place un Observatoire Métropolitain des Solidarités

Action
66.5 DÉVELOPPER UN OUTIL PARTAGÉ D'OBSERVATION DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES

CONTEXTE

L'observation est un enjeu fort et nécessite de croiser les regards entre partenaires institutionnels, usagers, citoyens pour une meilleure efficience des politiques publiques. Il existe aujourd'hui de nombreux observatoires et outils à toutes les échelles territoriales mais sans lien entre eux ni mutualisation. A terme, l'observation permettra d'engager une dynamique d'évaluation des politiques publiques.

L'observatoire s'inscrira en cohérence de la stratégie globale métropolitaine de gouvernance des données pilotée par la Métropole visant à promouvoir l'utilisation de la donnée métropolitaine comme facteur d'efficience du service public mais aussi accélérateur de l'innovation, catalyseur du développement économique, social, environnemental, culturel et collaboratif du territoire.

Enfin, la réglementation européenne et nationale oblige à mettre à la disposition du grand public les données institutionnelles « Open data ».

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Renforcer la cohérence des politiques de solidarité en observant « ensemble » et en croisant les analyses et les regards,

› Mettre à disposition des citoyens les données de la Métropole, tout en respectant l'obligation de confidentialité sur les données personnelles (« Open data »).

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **S'inscrire dans le projet de création d'un Observatoire Métropolitain des Solidarités :**

› Recenser les outils d'observation existants, en interne et en externe,

› Définir les axes de réflexion prioritaires de l'observatoire dans le domaine social,

› Fédérer les démarches d'observation des directions métier et des territoires par l'identification et la création d'un réseau de référents « Observation »,

› Structurer un espace numérique de partage des données.

- **Développer une base d'indicateurs socle** (sociaux, santé, logement, éducation….) **et fiabiliser les données d'activité métropolitaines dans le domaine social :**

› Améliorer les outils de recueil des données sociales,

› Accompagner les utilisateurs de logiciels métiers pour améliorer le recueil et la saisie des données.

- **Assurer la production de livrables annuels** : atlas des politiques sociales et médico-sociales, portraits sociaux de territoires, rapport d'activité sociale…
- **Organiser une journée de travail et d'échanges annuelle dans le cadre de l'observatoire** (espace de discussions des définitions, échelles de comparaison, enjeux d'analyse…)

PILOTE(S)

› Métropole (DSDS)

Partenaires associés

› Métropole : DPDP, DIAE (Métropole Intelligente), DIE

› Partenaires : Agence d'urbanisme, Universités, ODAS, CAF, communes…

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Instances de l'observatoire mises en place

› Indicateurs socles définis et fiabilisés

› Livrables réalisés (atlas des solidarités ; portraits sociaux de territoire ; tableaux de bord communaux)

› Nombre de participants à la Journée de travail et d'échanges autour de l'observation

FICHE ACTION

Action
67

ÉCHANGER ET COOPÉRER À L'INTERNATIONAL

CONTEXTE

La Métropole s'inscrit dans une tradition de coopération et de réseaux internationaux dans les champs de l'urbain et l'économique, mais peu dans le développement social.

La recherche de nouveaux modes de financements mais aussi de partage d'expériences invite la Métropole au développement d'échanges et de réseaux à l'international dans le domaine du logement, du social et du médico-social.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Transformer nos approches dans le champ du logement, de l'éducation et du social, et notamment rechercher la participation citoyenne, irriguer les services et les partenaires pour insuffler de nouvelles méthodes et approches pour la réduction des inégalités,

› Rechercher de nouveaux modes de financements mais aussi une expertise internationale et une reconnaissance européenne ou internationale des actions de la Métropole dans le domaine du logement, du social et du médico-social,

› Intégrer le champ du social dans les coopérations et faire bénéficier les acteurs de terrains (professionnels et citoyens) des échanges et apports.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Avec l'appui de la Direction Attractivité et Relations internantionales de la Métropole (DARI)

- **S'insérer dans les réseaux internationaux de l'action sociale et les évènements locaux de solidarités internationales:**

› Faire une cartographie des réseaux existants dans le domaine social, santé, éducation et logement,

› Poursuivre les actions en cours : Urb Inclusion (sur l'inclusion sociale et la lutte contre la pauvreté), lecture publique (auprès des jeunes défavorisés) et Homelessness et le logement,

› Développer les échanges internationaux entre les professionnels et les étudiants (échanges de terrain de stage) intervenant dans les politiques de solidarité avec les villes partenaires de la Métropole,

› Contribuer à la création d'un réseau d'experts, de recherche et de formation, basé sur le territoire de la Métropole, pour alimenter les études autour des pratiques individuelles et collectives, des représentations, de la construction et du déploiement des politiques publiques sociales, et encourager la recherche/recherche action.

- **Repérer les appels à projets européens en résonnance avec les projets sociaux de territoire :**

› Acculturer la Direction Attractivité et Relations Internationales aux métiers de la Délégation Développement Solidaire Habitat et Éducation pour améliorer la veille,

› Rechercher de nouveaux modes de financement des projets dans le domaine social, santé, éducation et logement,

› Contribuer à structurer les réseaux de partenaires (associations, universités, collectivités, entreprises) pour développer des démarches communes et répondre aux appels à projet européen,

› Sélectionner 3 à 4 projets prioritaires de la Délégation Développement Solidaire Habitat et Éducation pour les porter à la connaissance de l'union européenne.

- **Réorienter la coopération décentralisée vers les domaines sociaux et médico-sociaux :**

› Interroger les villes partenaires sur leurs besoins en matière de coopération sur les thématiques du social, de la santé, du logement et de l'éducation,

› Recenser et prioriser les sujets d'expertise et d'accompagnement.

Action
67 ÉCHANGER ET COOPÉRER À L'INTERNATIONAL (SUITE)

PILOTE(S)

› Métropole (DARI / DDSHE / DHL)

Partenaires associés

› Métropole : Directions de la DDSHE
› Partenaires : Communes, associations, usagers, CADR, CCI, Université, Associations Résacoop

CALENDRIER

› 2017-2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de projets européens
› Nombre de projets de coopération décentralisée

AXE N°4

FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE ET URBAINE

La question de la place de la personne, de la prise en compte de la parole de l'usager constitue un enjeu majeur dans la conduite de l'action visant à améliorer sa situation sociale.

Elle doit aussi s'envisager comme un facteur de développement du « vivre ensemble » dans une dimension de participation citoyenne et de cohésion sociale.

Action
70 RECONNAÎTRE L'EXPERTISE D'USAGE ET LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE

CONTEXTE

Les usagers souhaitent être davantage intégrés dans la définition, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques.

Les élus et techniciens cherchent également à mieux associer les usagers pour mieux orienter les politiques publiques.

« Faire participer l'usager à l'accompagnement de l'usager » peut également faciliter et dynamiser les différents parcours.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Mieux prendre en compte les usages dans l'ingénierie de construction des politiques publiques de solidarité,

› Favoriser l'intervention de « pairs » comme outils complémentaire à l'accompagnement médico-social notamment dans le champ du collectif.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Prendre en compte l'expertise d'usage dans le champ des solidarités :**

› Expérimenter un projet de MDM remix, permettant d'associer l'usager à l'organisation de l'accueil aussi bien sur le « hard » (conception physique, ergonomie, accessibilité, espace d'attente…) que le « soft » (les attentes des usagers, les documents à disposition, la communication …) (cf. Fiche action 5),

› Mettre en place des focus groupe usagers pour simplifier nos processus et procédures (cf. Fiche action 6).

- **Développer la participation des usagers et le partage d'expérience dans nos dispositifs :**

› Favoriser les échanges entre pairs en recensant et développant les espaces de mise en lien des usagers, y compris par des outils numériques (ex : actions collectives (cf. Fiche action 9), Groupes d'Entraides Mutuelles, pair aidance…) pour lutter contre l'isolement social et activer les parcours,

› Valoriser, dans les Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens, les initiatives en faveur de la participation des usagers et des parcours de pairs dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (cf. Livret PAPH- Fiche action 23),

› Mieux prendre en compte la parole des usagers au travers du comité d'usagers de la PMI (cf. Livret PMI- Fiche action 13), le Conseil Métropolitain et Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (cf. Livret PAPH- Fiche action 23), la revalorisation de la place des parents et enfants dans les dispositifs de protection de l'enfance (cf. Livret Protection de l'enfance- Fiche action 4) et les instances dédiées au RSA (PMIe).

PILOTE(S)

› Métropole (DDSHE/DIE)

Partenaires associés

› Métropole : MDM, Directions opérationnelles DDSHE, DPDP, DIAE

› Partenaires : communes (CCAS), acteurs associatifs, entreprises locales, Conseil de développement, URIOPPS, UNAFAM, Écoles de travail médico-social, FNARS, éducation populaire, GEM…

CALENDRIER

› 2018 - 2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› MDM remix réalisé

› Nombre d'usagers mobilisés dans des actions collectives

Action 71

VALORISER LES ASSOCIATIONS ET LES BÉNÉVOLES, CRÉATEURS DE SOLIDARITÉ

CONTEXTE

La participation des usagers et les initiatives des habitants constituent des leviers pour faire société.

Soutenir l'engagement bénévole est essentiel pour renforcer les solidarités de proximité et promouvoir le « bien vivre ensemble ».

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Favoriser l'engagement bénévole et l'implication citoyenne, permettant aux habitants de la Métropole de devenir acteurs de solidarités,

› Soutenir, rendre visible et faire connaître les projets et actions solidaires,

› Favoriser l'insertion des personnes par le biais de l'activité bénévole

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Soutenir l'engagement bénévole :**

› Proposer la création d'une plateforme numérique des solidarités permettant de mettre en relation les citoyens désireux de s'engager avec les associations de la Métropole (recenser les besoins de missions bénévoles ; co-construire la plateforme avec les associations et les communes volontaires ; valoriser l'engagement bénévole par un accès facilité aux évènements sportifs et culturels de la Métropole ; diffuser la plateforme auprès du grand public, intégrée au guichet numérique)

› Être partenaire de l'initiative « Tous Unis Tous Solidaire » (communication et diffusion, apport de financement, étude de la possibilité de mettre en place un jour consacré au bénévolat à la Métropole pour permettre aux agents de tester l'engagement bénévole…)

- **Valoriser les projets solidaires et innovants :**

› Repérer et promouvoir les projets innovants et solidaires des associations en lien avec les objectifs métropolitains (communication, appels à projets, appui technique…),

› Organiser un évènement fédérateur, « Les Assises des Solidarités » sur le modèle du « Grand Rendez-vous » du Conseil de Développement autour des solidarités, réunissant acteurs publics, privés et associatifs,

› Être partenaire de l'initiative « Tous Unis Tous Solidaire » (communication et diffusion, apport de financement, étude de la possibilité de mettre en place un jour consacré au bénévolat à la Métropole pour permettre aux agents de tester l'engagement bénévole…)

- **Faire du bénévolat un levier d'insertion par la valorisation des compétences :**

› Créer une attestation d'activité bénévole, valorisable dans le cadre d'une recherche d'emplois,

› Sensibiliser les professionnels aux enjeux de l'empowerment et de l'intérêt des activités bénévoles pour la mobilisation des parcours d'insertion,

› Mobiliser le tissu associatif pour offrir des expériences bénévoles aux publics en insertion.

PILOTE(S)

› Métropole : DDSHE (DSDS) / DIE / DINSI / Vie associative

Partenaires associés

› Métropole : DPDP, DR, Direction de la communication, DIAE

› Partenaires : Communes), acteurs associatifs, entreprises, Conseil de développement

CALENDRIER

› 2018 - 2021

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de bénévoles impliqués

› Nombre d'acteurs ayant obtenu le label des solidarités

› Deux évènements grand public autour des solidarités organisés

Action 78

DÉVELOPPER LES PARCOURS ET CLAUSES D'INSERTION, EN LIEN AVEC LES COMPÉTENCES MÉTROPOLITAINES

CONTEXTE

La Métropole a adopté le 10 décembre 2015 son Programme Métropolitain d'Insertion 2016-2020. Pour le réaliser, elle peut s'appuyer sur ses compétences en matière de développement économique et social.

Les Maisons de la Métropole travaillent au quotidien à l'accompagnement des personnes inscrites dans un parcours d'insertion pour lever les freins à l'insertion et l'emploi.

Parallèlement, la Métropole dispose d'un réseau dense de partenaires, y compris dans les domaines sociaux et médico-sociaux, pourvoyeurs d'emplois.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Favoriser l'insertion par l'activité, en développant des parcours d'insertion vers des métiers sociaux et médico-sociaux,

› Mobiliser les partenaires de la Métropole dans le champ social, médico-social et du logement, en leur qualité d'employeur.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Construire des parcours d'insertion,** permettant de développer des offres d'insertion auprès des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active :

› Expérimenter un parcours d'insertion dans le domaine des métiers de l'aide à domicile, pourvoyeur d'emplois de proximité,

› Développer avec les bailleurs sociaux un parcours d'insertion autour des métiers de « gardiens » d'immeubles,

› Mobiliser le réseau des établissements sociaux et médico-sociaux autour de la charte des 1000 entreprises pour l'emploi.

- **Développer les clauses d'insertion dans les opérations de la Métropole :**

› Mobiliser et valoriser les bailleurs qui développent les chantiers d'insertion et portent des clauses d'insertion dans leur opération de construction ou de réhabilitation,

› Lancer un appel à projet avec des Établissements et Services d'Aide par le Travail, pour la numérisation des dossiers handicap.

- **Agir auprès des collégiens pour leur permettre d'accéder à des offres de stage,** leur donnant une première ouverture sur le monde professionnel :

› Développer une bourse aux stages, en lien avec les partenaires économiques et sociaux de la Métropole afin de proposer des lieux de stages aux élèves de 3ème, les plus démunis de réseaux professionnels.

PILOTE(S)

› Métropole (DIE / DDSHE / DE)

Partenaires associés

› Métropole : DHL, Pôle PAPH, MDMPH, Pôle EF, DSDS, MDM,

› Partenaires : bailleurs, entreprises, ESMS, SAAD

CALENDRIER

› 2017-2020

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre d'établissements partenaires des 1000 entreprises pour l'emploi

› Nombre de clauses et chantiers d'insertion

› Marché de numérisation conclu auprès d'un ESAT

› Nombre de stages proposés aux élèves de 3ème

FICHE ACTION

Action **79**

PROMOUVOIR L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DANS LE DOMAINE SOCIAL

CONTEXTE

Depuis quelques années, le territoire métropolitain dispose d'une réelle dynamique dans le secteur de l'économie circulaire. Pour accompagner cette dynamique, la collectivité a lancé un appel à projet visant à : encourager une consommation plus sobre, promouvoir la réduction des gaspillages et de la production de déchets, privilégier les solutions visant à donner une deuxième vie aux produits, favoriser le recyclage.

Beaucoup d'initiatives existent au sein des territoires, qui peuvent permettre d'améliorer le pouvoir d'achat et le bien-être des populations (réduction du gaspillage, évitement de produits toxiques, achat d'occasion de produits de qualité, etc.), mais elles ne sont ni partagées ni évaluées. Les projets naissent mais s'essoufflent. Comment soutenir les initiatives sociales et solidaires et mieux les faire connaître (comme les « recycleries », les régies de quartier, les donneries…) ?

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Donner aux travailleurs sociaux des Maisons de la Métropole des outils complémentaires d'accompagnement des plus fragiles,
› Se saisir des travaux menés au sein de la Métropole dans les politiques de développement urbain et économique pour les traduire dans les politiques de développement social,
› Promouvoir l'économie circulaire au sein des Maisons de la Métropole et auprès des publics suivis tout en s'assurant de l'innocuité des matériaux réemployés sur la santé..

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

- **Établir une cartographie des lieux d'échanges locaux, des initiatives solidaires solidaires et des ateliers de «consommation alternative» :**

› Identifier les secteurs et initiatives sur le territoire Métropolitain (réseaux d'échanges locaux, donneries, outilthèques, cuisine anti-gaspillage, achat en vrac, dons alimentaires, fabrication de produits ménagers et cosmétiques maison…)
› Les diffuser auprès des Maisons de la Métropole.
› Expérimenter les principes de l'économie circulaire dans les domaines sociaux et médico-sociaux :
› Mettre en lien les donneries de la Métropole, les associations et les travailleurs sociaux des Maisons de la Métropole pour faciliter l'accès aux biens réemployés pour les ménages les plus modestes,
› Étudier les solutions visant à donner une deuxième vie aux aides techniques destinés à préserver l'autonomie des personnes,
› À partir des besoins d'un groupe constitué identifiés par les MdM, expérimenter des interventions sociales d'intérêt collectif s'appuyant sur des « solutions » issues de l'économie circulaire (partage, réparation, récupération, etc.)

- **Favoriser l'éducation au Développement durable auprès des plus jeunes, des collégiens et des publics suivis :**

› Diffuser le Plan d'Education au Développement Durable et s'appuyer sur des actions collectives type « jardi'pentes »,
› Co-organiser une journée autour de l'« Eco-responsabilité et bien-être du tout-petit dans les EAJE » avec l'ARS et la CAF.

PILOTE(S)

› Métropole : Développement Durable / DDSHE

Partenaires associés

› Métropole : MDM, DIE, DSDS, Pôle PAPH, MDMPH, DR, DP (Direction de la Propreté) et SEDD (Service Écologie et Développement Durable), Partenaires : Économie Sociale et Solidaire, Banque alimentaire, Associations…

CALENDRIER

› 2017- 2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Cartographie réalisée
› Nombre de travailleurs sociaux sensibilisés
› Nombre de bénéficiaires de biens réemployés dans le domaine PAPH

FICHE ACTION

Favoriser les innovations sociales et de santé, en lien avec les acteurs du territoire

Action
80.2

FAVORISER LES INNOVATIONS SOCIALES, EN LIEN AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE

CONTEXTE

L'innovation sociale est nécessaire pour améliorer la qualité de vie des usagers en s'adaptant à un environnement en perpétuelle évolution. Cette nécessité d'innover peut également être une source d'opportunité en termes de création de valeurs et d'emplois sur le territoire. Cela suppose la mise en place d'espaces et de méthodes de travail partagés entre le secteur social et celui de l'innovation.

Dans cette optique, la Délégation Développement Solidaire, Habitat et Éducation (DDSHE) s'attachera à porter et à rendre visible des actions et projets en faveur de l'innovation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

› Favoriser l'émergence et le développement de solutions innovantes dans le domaine social,

› Reconnaître le rôle de l'économie sociale et solidaire comme partenaires des politiques sociales métropolitaines,

› Développer des nouvelles possibilités de financement des projets sociaux sur le territoire métropolitain.

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

• Favoriser les projets sociaux innovants, pour répondre aux nouvelles problématiques, sur le territoire métropolitain :

› Définir l'innovation sociale et repérer les acteurs et projets correspondants (mettre en place des temps de travail avec les directions pour définir les besoins sociaux non couverts et repérer les acteurs)

› Faire connaître les projets sociaux innovants et développer les expérimentations, sur le territoire métropolitain (rencontres avec les entrepreneurs sociaux pour présenter les projets et faciliter les terrains d'expérimentation)

• Étudier les possibilités de partenariats public-privé pour trouver de nouveaux modèles de financement des projets sociaux :

› Étudier la possibilité d'une gouvernance territoriale autour d'appels à projet et/ou de mise en place d'un fonds de dotation pour les projets sociaux innovants,

› Mobiliser et impliquer concrètement le monde économique et les personnes privées autour de valeurs communes de solidarité,

› Développer les coopérations et mutualiser les initiatives prises par les différents partenaires du territoire.

PILOTE(S)

› Métropole : DDSHE / DIE

Partenaires associés

› Métropole : DIAE, DSDS, DPDP, DR

› Partenaires : Économie sociale et solidaire (Alterincub, Lecentsept et Rhonalpia), Fabrique de l'innovation de l'Université de Lyon, EM (Social Impact weekend)…

CALENDRIER

› 2017- 2022

INDICATEURS D'ÉVALUATION

› Nombre de projets valorisés

› Étude du fonds de dotation réalisée et soumise à l'arbitrage politique

GLOSSAIRE

PARTENAIRES :

- ANAH : Agence Nationale de l'Habitat
- ARS : Agence Régionale de Santé
- CADR : Collectif des Associations de Développement en Rhône-Alpes
- CAF : Caisse d'Allocation Familiale
- CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
- CCAURA : Collège Coopérant Auvergne Rhône-Alpes
- CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie
- CLSM : Conseils Locaux de Santé Mentale
- CMP : Centre médico-psychologique
- CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale
- DRDFE : Délégation régionale aux droits des femmes et à l'égalité
- DRDJSCS : Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale Auvergne-Rhône-Alpes
- ESAT : Établissements et Services d'Aide par le Travail
- ESSMS : Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux
- FNARS : Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
- MJC : Maison des jeunes et de la Culture
- MONALISA : Mobilisation Nationale contre l'Isolement des Personnes Âgées
- ODAS : Observatoire Départemental de l'Action Sociale
- PASS : Permanences d'accès aux soins
- PIMMS : Point d'Information Médiation Multiservices
- PREFAS : Pôle Ressources Formation en Action Sociale Auvergne Rhône Alpes
- RESACOOP : Réseau Rhône-Alpes d'appui à la coopération internationale
- SAAD : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
- SDMIS : Service Départemental et Métropolitain d'Incendie et de Secours
- UDCCAS : Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale
- UNAFAM : Union nationale de familles et amis de personnes malades et ou handicapées psychiques
- URIOPPS : Union Régionale Interfédérale des Œuvres et organismes Privés Sanitaires et Sociaux)
- URPS : Union Régionale des Professionnels de Santé

ORGANISATION MÉTROPOLITAINE :

› COPAV : Cellule d'Observation et de Protection des adultes vulnérables

› CTM : Conférence Territoriale des Maires

› DARI : Direction de l'Attractivité et des Relations Internationales

› DDSHE : Délégation Développement Solidaire, Habitat et Éducation

› DDUCV : Délégation Développement Urbain et Cadre de Vie,

› DDEES : Délégation Développement Économique Emplois et Savoirs

› DPDP : Direction de la Prospective et du Dialogue Public

› DPU : Direction Planification Urbaine

› DE : Direction de l'Éducation

› DHL : Direction de l'Habitat et du Logement

› DIAE : Direction de l'Innovation et de l'Attractivité Économique

› DIE : Direction de l'Insertion et de l'Emploi

› DINSI : Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information

› DPE : Direction de la Protection de l'Enfance

› DR : Direction ressources (RH, SI/communication, finances/contrôle de gestion, marchés, juridique)

› DRTU : Direction de la Relation avec les Territoires et les Usagers

› DSDS : Direction Santé et Développement Social

› DTP : Délégation Territoire et Partenariat

› MAIA : Méthode d'Action pour l'Intégration de services d'aide et de soin dans le champ de l'Autonomie

› MDM : Maison De la Métropole

› MDMPH : Maison Départementale et Métropolitaine des Personnes Handicapées

› Pôle PAPH : Pôle Personnes Âgées Personnes Handicapées

› Pôle EF : Pôle Enfance et Famille

› DPMI : Direction de la Protection Maternelle et Infantile

› PMIE : Programme Métropolitain d'Insertion et d'Emploi

Métropole de Lyon
20, rue du Lac
CS 33569 - 69505 Lyon Cedex 03
Tél : 04 78 63 40 40

www.grandlyon.com

GRANDLYON
la métropole

Délégation
Développement Solidaire,
Habitat et Education

Conception graphique : Métropole de Lyon - 2017 © L. Danière - J. Leone - T. Lalire