

Le pôle social et médico-social

Le Chambon-Feugerolles et Conseil général de la Loire

Primés : Jean-François Barnier, Maire et Pascal Clément, Président du CG 42

Idée

Volonté commune à la Ville du Chambon-Feugerolles (proche de Saint-Etienne) et au Conseil général de la Loire : faire jouer la complémentarité entre les deux administrations pour créer un Pôle de services, regroupés dans un même lieu et utilisant les mêmes procédures.

Objectif

Mettre l'administration au service de l'utilisateur.

Démarche

Deux ans de réflexion et d'études dans une optique d'intégration et de collaboration, nouvelle approche de l'action sociale et médico-sociale.

Le travail a porté sur la mise en réseau et le dialogue de tous les acteurs, ainsi que sur la transparence et l'harmonisation des procédures.

D'autres partenariats sont à l'étude : création d'un Point Information gérontologique, mise en place d'un réseau d'études épidémiologiques et d'un réseau Ville/Hôpital pour l'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Contenu

- Un seul site, un seul accueil, un seul numéro de téléphone.
- 30 services ou structures différentes : du RMI aux vaccinations en passant par la médecine sportive, les soins infirmiers à domicile, le PAIO ou la PMI.
- Conseil, instruction de dossiers, expertise, prise en charge...un seul guichet.
- Permanences assurées par des prestataires extérieurs pour de nombreux services complémentaires : PAIO, UDAF, CRAM, Centre de planification, dépistage dentaire...

Moyens

Budget total : 534 000 €

213 500 € pour la Ville, 183 000 € pour le Conseil général, 137 200 € pour la Région.

Bilan

Depuis septembre 2000 : 7000 accueils (guichet ou téléphone).

Taux de résolution immédiat : 45%.

Orientation et traitement plus rapide : en moyenne 4 jours au lieu de 15 à 21 précédemment.

Une étude est engagée par la DATAR pour « modéliser » ce dispositif.

Commentaire du jury

La fin de la « galère » de l'utilisateur trop souvent obligé d'aller de service en service, de structures en structures, de règlements en règlements.