

# Le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public SDAASP du Pas-de-Calais

**ATELIER**  
Permettre un accès aux services publics et de solidarités pour tous sur l'ensemble du territoire

## Les enjeux en 2017

un contexte de diminution de la présence de certains opérateurs

### Maintenir

un accès de proximité,  
un maillage cohérent  
une qualité de services publics

l'accès à un  
accompagnement  
social de proximité

**Adapter**  
l'offre de service,  
**renforcer**  
l'accès au droit  
(emploi, logement,  
formation ...)

en s'appuyant sur l'implantation des  
Maisons de Services Au Public  
(MSAP)

## Depuis 2018

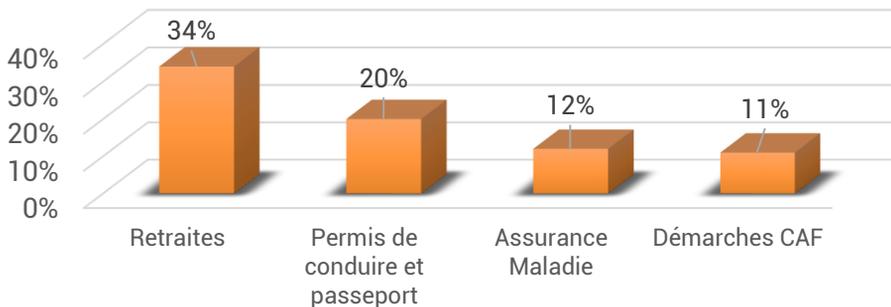
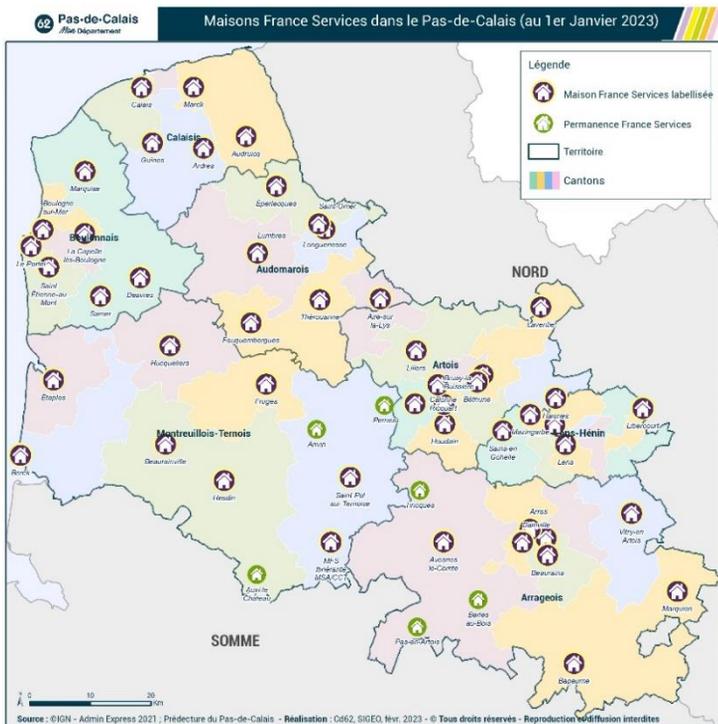
2017

14 MSAP et une quarantaine de lieux d'accueil non labellisés exerçant des missions d'accueil, d'information et d'accompagnement du public

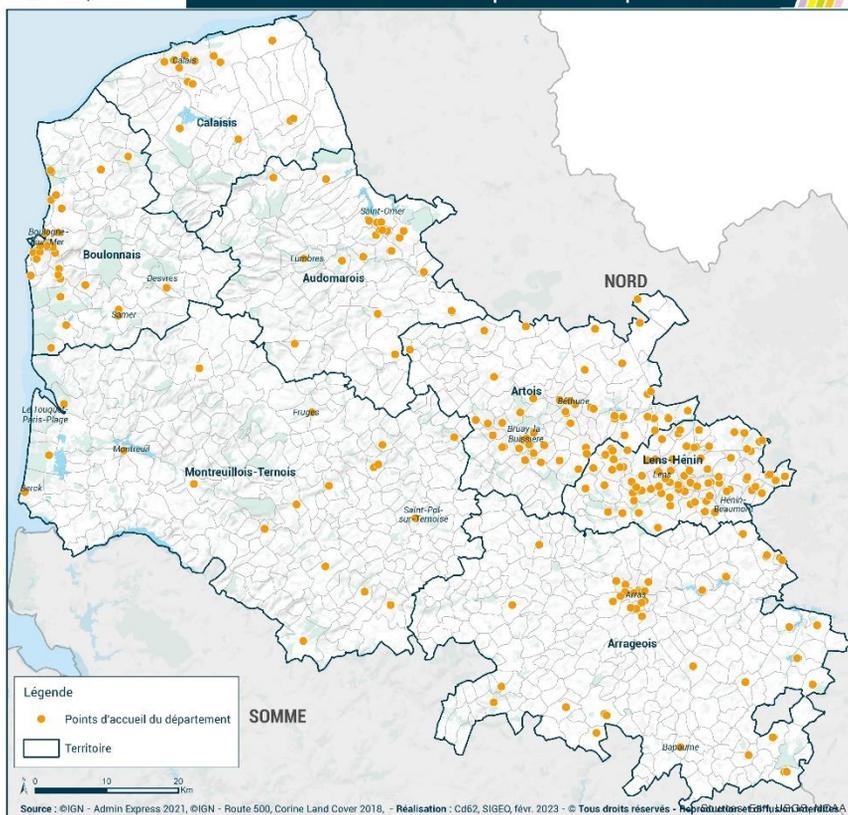


2023

49 Maisons France Services labellisées avec de nouvelles démarches confiées au fur et à mesure



Les demandes les plus fréquentes



**370** points d'accueil social  
permanences sociales, consultation  
enfant PMI, permanences sages-  
femmes, MDPH ...

366 en 2017

**98%** des lieux d'habitation  
situés à moins de 30 minutes d'un  
point d'accueil social

**30%** des points d'accueil  
sont en quartier prioritaire de la  
Politique de la Ville

## Services sédentaires, itinérants, à domicile, à distance

Le confinement lié au COVID 2019 a suscité une multitude de questions chez les élus et les professionnels quant à la continuité de l'intervention sociale, éducative et de prévention dans les lieux de vie des personnes.

Comment les services se sont-ils adaptés et ont continué à accompagner ... sans être forcement présents physiquement ?

Comment aujourd'hui ont-ils recréé du lien avec les personnes ?

Chacun a dû changer ses habitudes, son organisation, développer ses propres techniques de télétravail pour maintenir le contact avec le public et assurer l'accompagnement des personnes fragilisées par cette crise sanitaire.

Comment collectivement continuer à s'adapter aux besoins des habitants du Pas-de-Calais ?

## Pacte des solidarités humaines du Département du Pas-de-Calais

voté le  
12 /12/22

### Ambition 1

**Garantir à tous un accueil humain et adapté**

Tous les habitants du Pas-de-Calais, surtout les plus vulnérables, doivent pouvoir compter sur des services sociaux de qualité, facilement accessibles.

### Ambition 2

**Aller au-devant des personnes les plus vulnérables**

Une approche qui nécessite de sortir de son bureau et d'aller à la rencontre des personnes ayant des difficultés physiques et psychologiques pour venir vers les services, ainsi que celles qui ont du mal à formuler leurs attentes et celles qui s'isolent.

### Ambition 4

**Encourager la société à s'adapter aux singularités de chacun, quel que soit son âge, son handicap ou ses fragilités**



## Itinérance

### Le PIMMS Mobile

Maison France Service Itinérant



## 2 équipements mobiles

Du mardi au vendredi

CALL et CAHC  
CABBALR

Présent dans  
57 communes

Association loi 1901 de médiation sociale,  
**le Pimms Médiation Artois Gohelle**  
informe, explique et accompagne  
les habitants dans leurs démarches  
administratives du quotidien.

Accès aux droits sociaux pour :

- les opérateurs France Services (ANTS, CAF, CPAM, MSA, CARSAT, Pôle Emploi, DGFIP, la Poste, Point Justice)
- les entreprises administratrices : EDF, Dalkia, Enedis, Engie, Veolia, SNCF, Keolis

Point information médiation multi-services

### L'Agglo Mobile

un Service Public itinérant  
de la CA2BM.



Confidentiel-Gratuit-Accessibilité PMR  
équipé de matériel numérique  
Possibilité de rendez-vous

#### Mission

accueillir, informer, orienter et aider dans les  
démarches administratives en ligne ou papier.

**L'Agglo Mobile est un relais vers :**

- Les services de la CA2BM : relais petite enfance, logement, habitat, transport, mobilité, emploi, formation, insertion, collecte et valorisations des déchets, eau potable, affaires sociales, points d'accès au droit, urbanisme.
- Les services du Département : MDS, PMI, CPEF.
- Les services publics : CAF, MSA, Pôle Emploi ...
- Les partenaires locaux

Touche des  
personnes  
éloignées des  
lieux des services  
et des usages  
dématérialisés

- coûts importants
- besoin d'un matériel roulant adapté
- nécessite du temps pour installer une habitude

# L'accès aux services : plusieurs approches



FIAC Foyer International d'Accueil et de Culture

**Point Accueil Mobile Ecoute Liaison Accompagnement. P.A.M.E.L.A**  
Le camping-car qui vient en aide aux sans-abri en milieu rural  
3 travailleurs sociaux du Fiac de Berck-sur-Mer, se relaient chaque jour pour aller à la rencontre des sans-abri isolés.



**Toque et Cocotte**  
Tiers-lieu mobile proposant un accès à une **cuisine équipée** pour répondre aux besoins de première nécessité : préparer, cuisiner, conserver et stocker ses denrées alimentaires.

Toque et Cocotte se rend directement sur les lieux de vie

## Aller vers

**Sortir d'une logique de guichet**, sortir de son bureau  
Aller au-devant des personnes : au domicile, dans l'espace public ou dans la rue.

**La visite à domicile** c'est l'un des outils fondamentaux de l'action sociale du Département du Pas-de-Calais. Ce n'est pas un mode d'intervention nouveau mais il est réaffirmé dans le Pacte des solidarités humaines

**Le contact individuel** peut aussi passer par le téléphone, le SMS, le mail, et via les réseaux sociaux (exemple : les Promeneurs du Net de la Fédération des centres sociaux).



**17 500 enfants**  
ont bénéficié d'une visite à domicile



**28 730**  
évaluations médicosociales au domicile de **personnes âgées** et **personnes handicapées** réalisées par les Maisons de l'autonomie en 2021



**+ 300 ménages mal logés** ou **sans-abri** accompagnés vers le logement durable depuis le lancement des plateformes.  
**Logement d'abord** en 2018 : peuvent être proposés si besoin : des accompagnements intensifs ; 3 RDV / semaine, avec des horaires atypiques (soir et week-end) et des systèmes d'astreintes

**62 Pas-de-Calais**  
Mon Département



Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

**Visites à domicile des personnes menacées d'expulsion**  
Les équipes mobiles du SIAO 62 en lien avec les 7 antennes SIAO vont vers les ménages du parc privé au stade du commandement de payer.

- ✓ réalisation d'un diagnostic
- ✓ orientation vers le dispositif de droit commun le plus adapté
- ✓ accompagnement sur mesure dès les premiers impayés de loyers.

**344 ménages rencontrés**

par les antennes SIAO entre juin 2021 et décembre 2022 avec moins de 10% de « portes closes »