

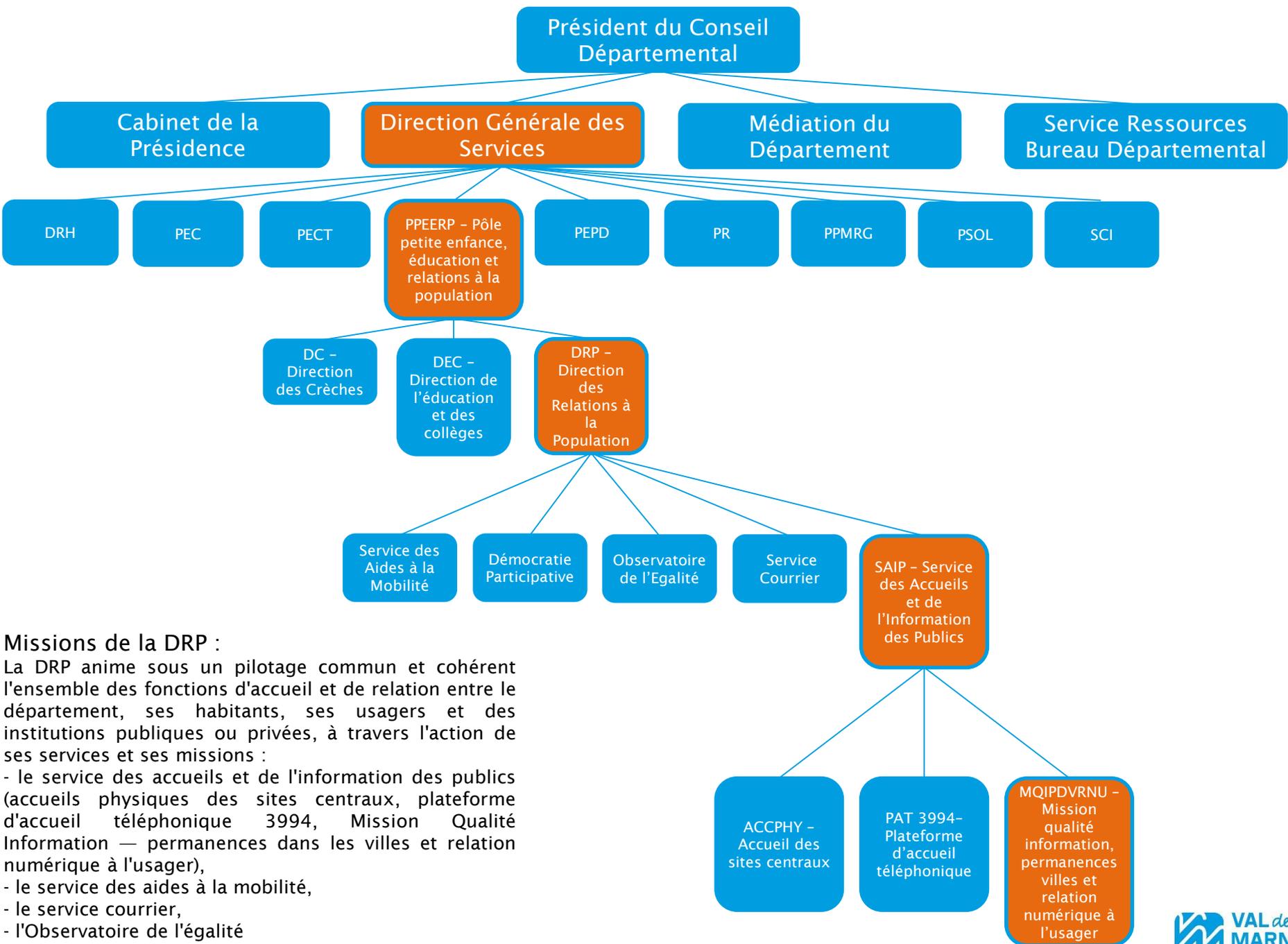
"Permanences Départementales dans les Villes (PDV) "

Présentation générale du dispositif

1

PRÉSENTATION GÉNÉRALE





Missions de la DRP :

La DRP anime sous un pilotage commun et cohérent l'ensemble des fonctions d'accueil et de relation entre le département, ses habitants, ses usagers et des institutions publiques ou privées, à travers l'action de ses services et ses missions :

- le service des accueils et de l'information des publics (accueils physiques des sites centraux, plateforme d'accueil téléphonique 3994, Mission Qualité Information — permanences dans les villes et relation numérique à l'utilisateur),
- le service des aides à la mobilité,
- le service courrier,
- l'Observatoire de l'égalité
- et la mission démocratie participative



= **Projet d'Accueil Départemental** (2014).
En 2021, il devient le **Programme d'Accueil Départemental**

Axes stratégiques

1. Renforcer l'accès de tous les publics aux droits et aux services
2. Harmoniser les pratiques d'accueil sur tous les points de contact
3. Fiabiliser et simplifier le parcours des publics en favorisant une approche multicanale
4. Affirmer la fonction d'accueil départemental comme stratégique
5. Développer un projet ressources humaines et organisationnel dédié
6. Evaluer, mieux connaître et prendre en compte les besoins des Val-de-marnais

Proposition

« 6-Renforcer le déploiement de l'accueil du Conseil départemental en Val-de-Marne et se déplacer dans les territoires : amélioration de la coordination de l'accueil généraliste physique avec nos services déconcentrés et avec nos partenaires institutionnels »



2019

préfiguration

10 agents volontaires issus des accueils physiques et téléphoniques pour consolider l'organisation projetée

Décembre

2020

*création de
l'équipe dédiée*

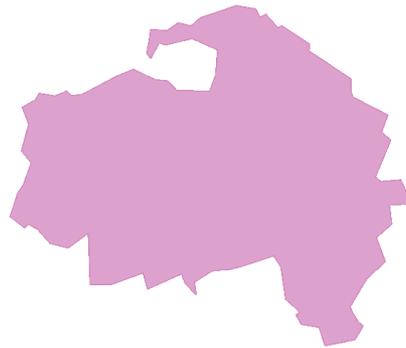
Aujourd'hui :



**10 agents en poste au total
pour couvrir tout le territoire
val-de-marnais**

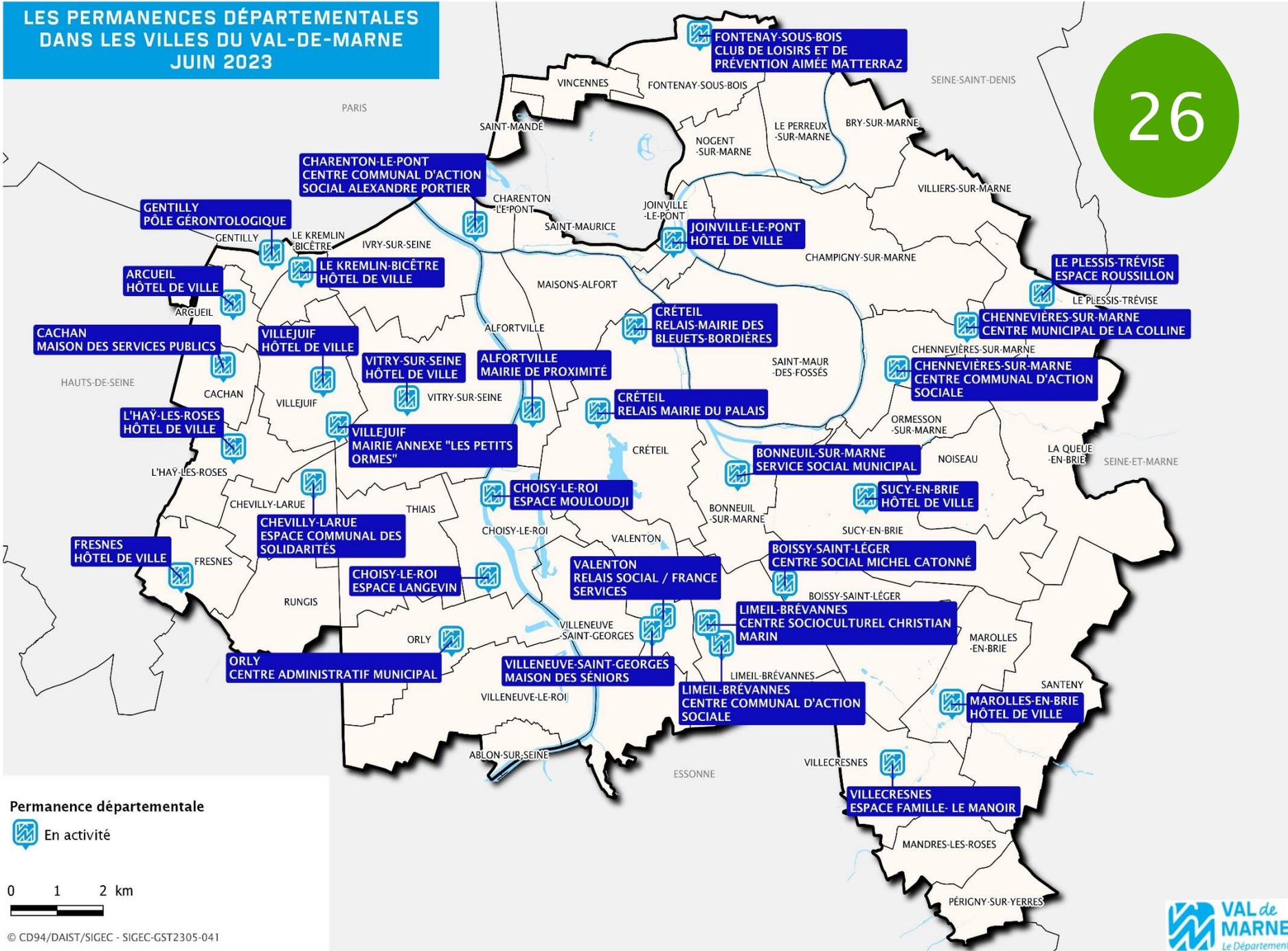
2

CARTOGRAPHIE ACTUELLE



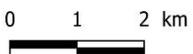
LES PERMANENCES DÉPARTEMENTALES DANS LES VILLES DU VAL-DE-MARNE JUN 2023

26



Permanence départementale

 En activité



1 demi-journée/semaine et /permanence :

Informations pratiques



Permanences sur rendez-vous,
à prendre sur valdemarne.fr,
par tél. : 3994 (coût d'un appel local)
ou en scannant ce QR code

Alfortville

Mairie de proximité
Place San Benedetto
del Tronto

Le lundi de 14 h à 17 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Arcueil

Hôtel de ville
10, avenue Paul-Doumer

Le mardi de 14 h à 17 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Boissy-Saint-Léger

**Centre social
Michel-Catonné**
rue Gaston-Rouilleau

Le mercredi de 9 h à 12 h

Bonneuil-sur-Marne

Service social municipal
5, rue Paul-Vaillant-Couturier

Le lundi de 14 h à 17 h

Cachan

**Maison des services
publics**
3, rue Camille-Desmoulins

Le mercredi de 9 h à 12 h

Charenton-le-Pont

Centre Alexandre-Portier
21 bis, rue des Bordeaux

Le mardi de 14 h à 17 h

Chennevières- sur-Marne

En alternance :

**Centre communal
d'action sociale**
45, rue Aristide Briand

**Centre municipal
de La Colline**
13, rue Rabelais

Le jeudi de 14 h à 17 h

Chevilly-Larue

**Espace commun
des solidarités**
3, rue du Béarn

Le vendredi de 9 h à 12 h

(Réception des dossiers MDPH
par le service retraités, santé,
handicap de la ville)

Choisy-le-Roi

En alternance :

Espace Mouloudji
1, place Pierre-Brossolette

Espace Langevin
33, rue Albert-1er

Le mardi de 9 h à 12 h

Créteil

Relais-mairie du Palais
8, allée Parmentier

**Relais-mairie
des Bleuets - Bordières**
Place des Bouleaux

Le jeudi de 9 h à 12 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Fontenay-sous-Bois

**Club de loisirs
et de prévention
Aimée-Mattèraz**
15, rue Jean-Pierre-Timbaud

Le jeudi de 9 h à 12 h

Fresnes

Hôtel de ville
1, place Pierre-et-Marie-Curie

Le jeudi de 9 h à 12 h

Gentilly

Pôle gérontologique
14, place Henri Barbusse -
passage Thomas

Le mercredi de 14 h à 17 h

Joinville-le-Pont

Hôtel de ville
23, rue de Paris

Le vendredi de 9 h à 12 h

L'Haÿ-les-Roses

Hôtel de ville
41, rue Jean Jaurès

Le lundi de 14 h à 17 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Le Kremlin-Bicêtre

Hôtel de ville
1, place Jean-Jaurès

Le mardi de 9 h à 12 h

Le Plessis-Trévise

Espace Roussillon
22, avenue du Général-
de-Gaulle

Le mercredi de 9 h à 12 h

Limeil-Brevannes

En alternance :

**Centre communal
d'action sociale**
22, rue Gutenberg

**Centre socioculturel
Christian Marin**
4, rue d'Aquitaine

Le vendredi de 9 h à 12 h

Marolles-en-Brie

Hôtel de ville
Place Charles-de-Gaulle

Le mardi de 14 h à 17 h

Orly

Hôtel de ville
7, avenue Adrien-Raynal

Le mercredi de 14 h à 17 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Sucy-en-Brie

Hôtel de ville
2, avenue Georges-
Pompidou

Le lundi de 14 h à 17 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Valenton

**Relais social / Point-
justice / France services**

2, cour de la Ferme
Résidence de la Bergerie

Le mercredi de 9 h à 12 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Villecresnes

Espace familles Le Manoir
9, rue de l'église

Le mercredi de 14 h à 17 h

Villejuif

En alternance :

Hôtel de ville
1, esplanade
Pierre-Yves-Cosnier

**Annexe mairie
Les Petits Ormes**
Rue Henri-Luisette

Le jeudi de 14 h à 17 h

Villeneuve- Saint-Georges

Maison des séniors
2, rue Charles Péguy

Le jeudi de 14 h à 17 h

(Réception des dossiers MDPH
par le CCAS de la ville)

Vitry-sur-Seine

Hôtel de ville
2, avenue Youri-Gagarine

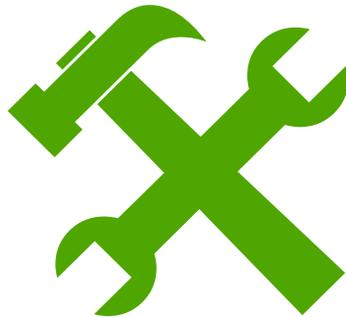
Le vendredi de 9 h à 12 h

Mairie, annexe, centre social, espace familles, etc

Permanences
ouvertes à
tous les Val-
de-Marnais !

3

FONCTIONNEMENT



Remboursement de
50% de la carte
Imagine R
(aide en ligne)

Aide 60€ Navigo
Senior
(aide en ligne et dépôt
dossier papier)

Forfait Améthyste
(aide en ligne et dépôt
dossier papier)

Demande MDPH*
(dépôt dossier papier)
**sauf CCAS conventionnés*

Accueil généraliste

Dispositifs départementaux

Allocation
Personnalisée
d'Autonomie (APA)
(dépôt dossier papier)

**Aidants
Connect**

Demande de place en
crèche
départementale
(aide en ligne)

nouveau

Aide énergies
(aide en ligne et dépôt
dossier papier) -
dispositif saisonnier

Réservation en
Villages Vacances
(aide en ligne) -
dispositif saisonnier

nouveau

Aides Objectif emploi
(aide en ligne et dépôt
dossier papier)

Concrètement



Lutte contre la fracture numérique : accompagnement à la saisie des SEL

Démarche didactique « faire pour », « faire avec »



Aide au remplissage/à la formulation

Complétude de dossier

+ conseils,
orientation

+ suivi de
dossier



~~Paiements CB, espèces, en ligne~~

Sur rendez-vous

À VOTRE SERVICE

CONSEIL DÉPARTEMENTAL VIVRE EN VAL-DE-MARNE PARTICIPER

1

http://www.valdemarne.fr/

VAL de MARNE SERVICE EN LIGNE du Département du Val-de-Marne

* LES PLUS DEMANDÉS

Demande et suivi APA Aide de 60 € / Navigo Senior Améthysite Permanences : prise de rendez-vous Demander une place en c

Télépaiement des "avis des sommes à payer" Contacter la médiatrice

Prendre rendez-vous à

Arcueil - Hôtel de ville Choisir

Boissy-Saint-Léger - Centre social Michel Catonné Choisir

Bonneuil-sur-Marne - Service social municipal Choisir

Cachan Choisir

VAL de MARNE SERVICE EN LIGNE du Département du Val-de-Marne

Agendas Catégories Prestations Date et heure Informations Confirmation

Catégories de prestations

Dépôt de dossier

Aide en ligne

Besoin d'aide, appelez le 39 94

ou

2

39 94

Appel non surtaxé

Tuto disponible !

Pourquoi le rendez-vous est indispensable ?



24h à 48h
avant



Quand ?

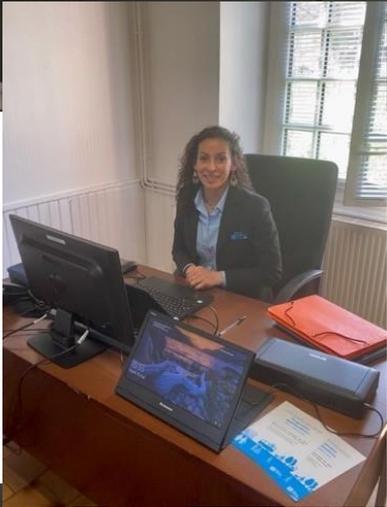
Où ?

Quoi ?

Comment ?

Etc

Et les sans rendez-vous ?
Possible, mais...



Equipement



Logiciel/
application



Back-office

55%*

Avant,
après...

Préparation
des RV

Etablissement du planning hebdo, appel aux usagers 24h avant, analyse des situations individuelles (avec réponse directe éventuelle)...

Suivi et
suites des
RV

Rappel des usagers, planification nouveau rendez-vous, établissement des fiches-bilan...

Entretien et
logistique

Vérification et entretien véhicule, préparation des mallettes, rechargement stock documentation, pressing...

Pendant
Rendez-vous
avec les
usagers
45%*

Réseautage
terrain

Communes et partenaires (France Services, écrivain public, etc), distribution flyers, explications pédagogiques, participation à des événements...

Réunions,
formations,
immersions

Réunion hebdomadaire de service, formations aux dispositifs départementaux (généralités/SEL/applicatifs-métier), immersion dans les directions-métier...

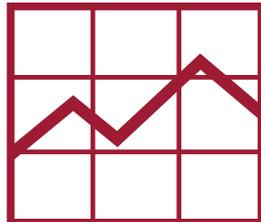
Participation
au circuit-
info

Remontées dysfonctionnements/anomalies à la MQI, propositions d'amélioration, veille...

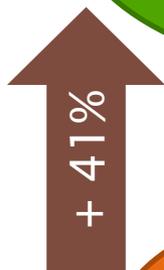
*2022

4

STATISTIQUES

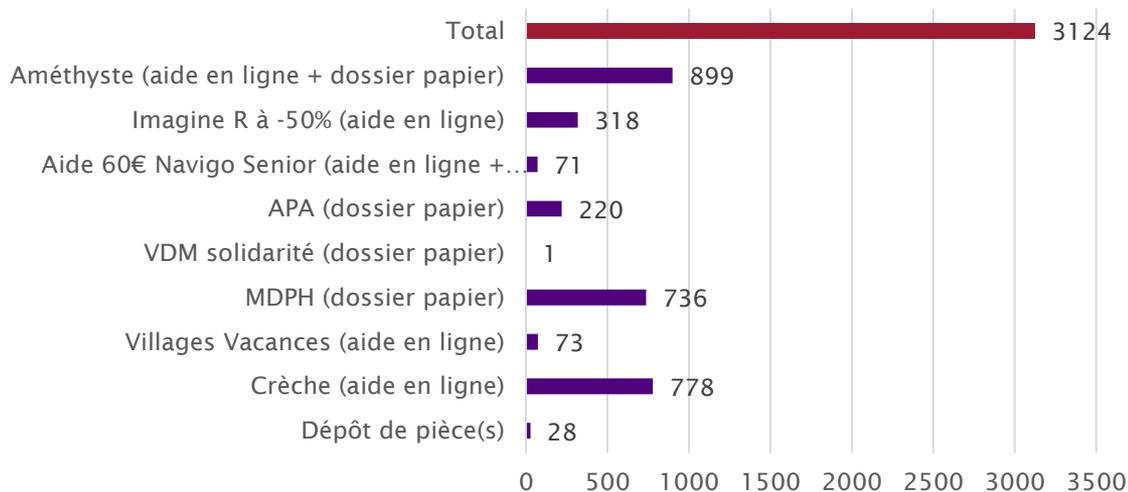


260 RV env./mois

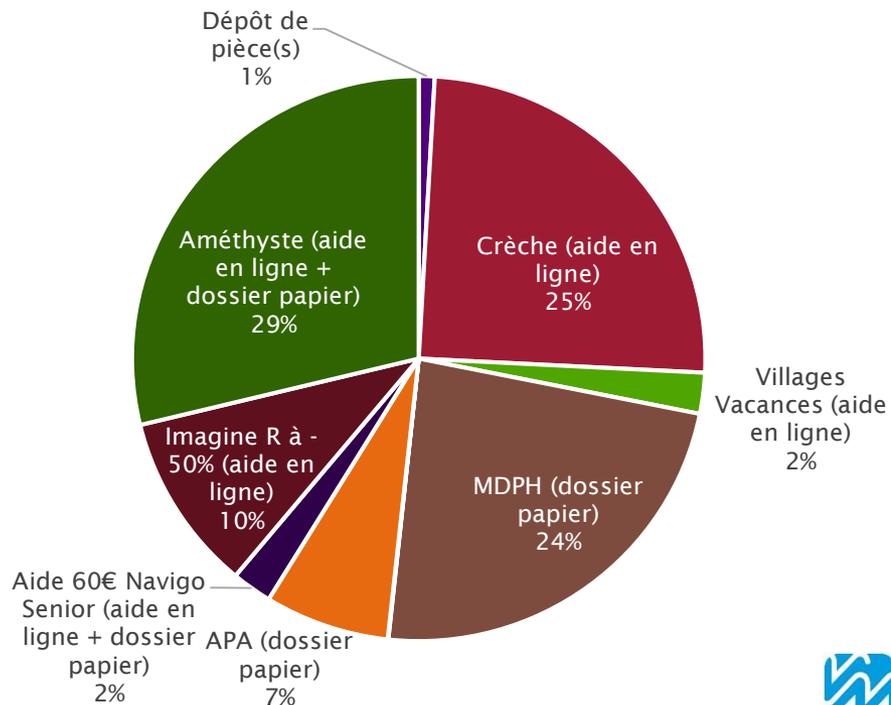


Source : ClicRDV

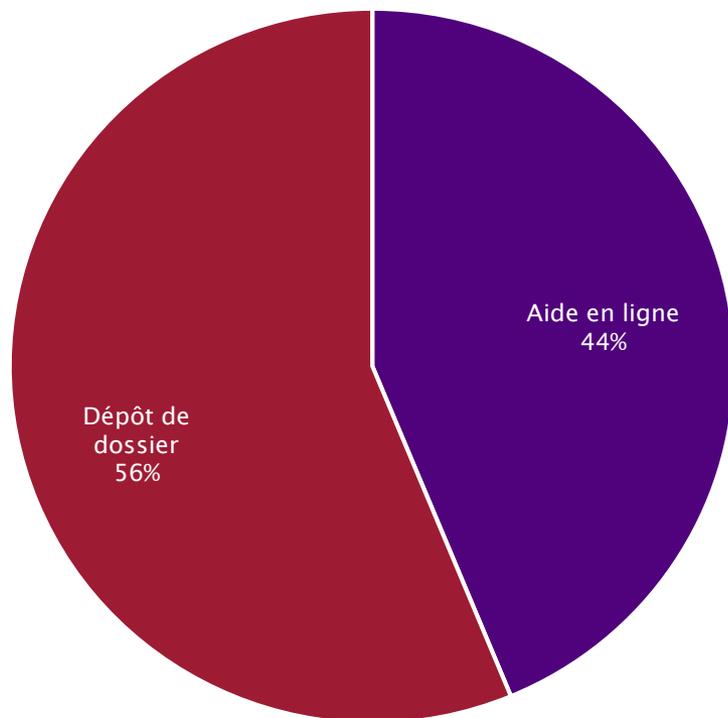
2022 - par motifs cumulés



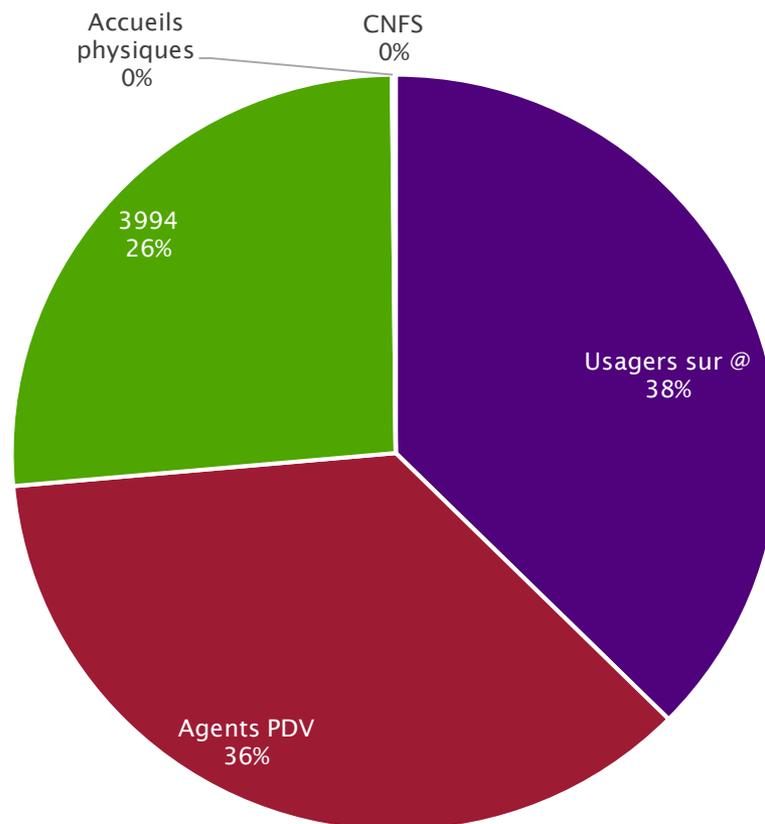
2022 - par motifs cumulés %



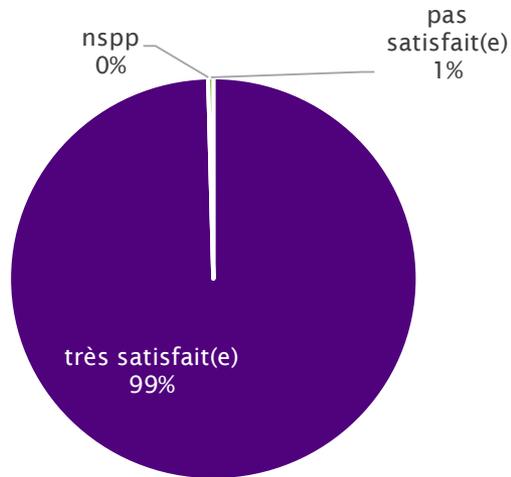
2022 - catégories de RV proposés



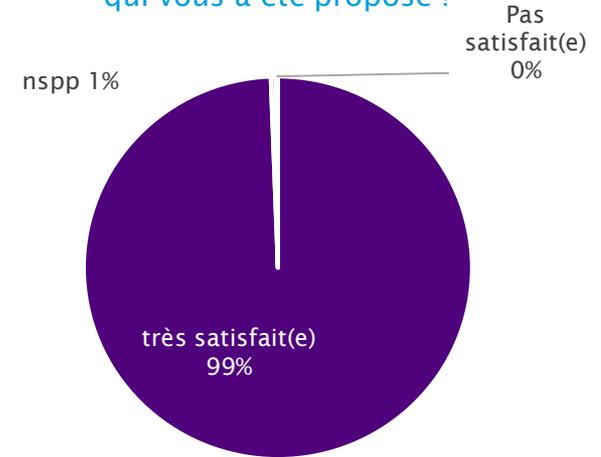
2022 - modalités de prise de RV



Avez-vous été bien accueilli(e)
par l'agent ?

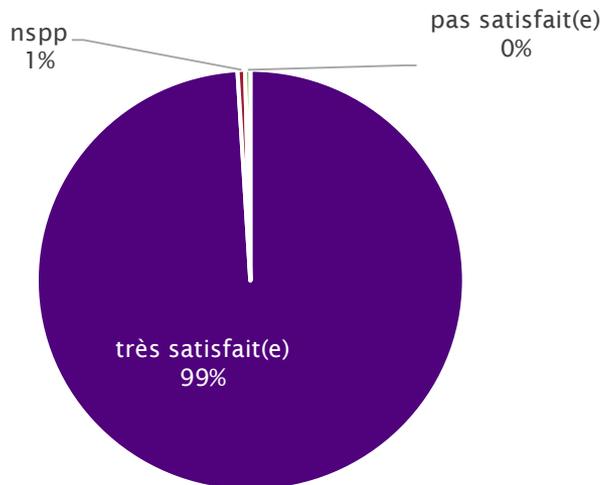


Êtes-vous satisfait de
l'accompagnement
qui vous a été proposé ?

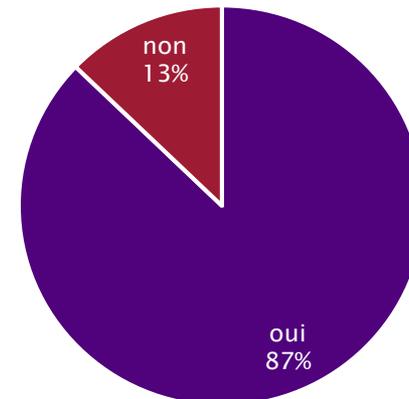


Source : 563 recueils
individuels recueillis

Que pensez-vous de la volonté du Conseil
départemental de venir jusqu'à vous ?



L'existence des permanences d'accueil
départementales dans les villes est-elle
suffisamment relayée par les supports de
communication (VDM magazine, flyers, internet,
etc) ?



Paroles de Val-de-Marnais

« Aller vers les citoyens ne signifie pas forcément les assister mais leur éviter des contraintes et ça fait du bien »

« Très bien soulagement car perdue »

« Satisfait de mon accueil. Créteil ce n'est pas la porte à côté. Les permanences c'est très bien ! »

« C'est un véritable luxe surtout qu'on est phobique aux transports en commun. Notre commune est mal desservie pour aller à la MDPH, trop de changements »

« Je ne suis pas seulement satisfaite mais fière d'avoir un accueil départemental de cette qualité »

« Il est dommage qu'il n'y en est pas plus et dans plus de villes »

« Si je n'ai pas toutes les informations, les personnes qui nous reçoivent (du Conseil Départemental) nous apportent des pistes à défaut de réponses si la problématique ne concerne pas leur service. Un grand merci pour garder le lien social, crucial pour moi et ma famille. »

« Aussi accepter le paiement espèce, CB, cela facilitera la vie de tout le monde. Merci »

« Prospectus dans les boites aux lettres ou poster chez les médecins traitants pour les personnes âgées. »

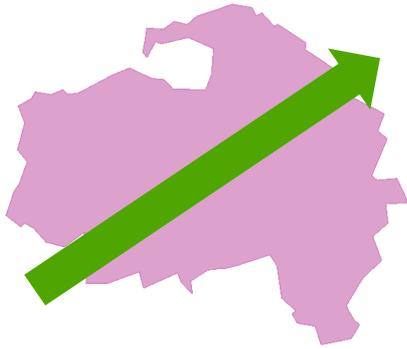
« Avoir plus d'accès internet/dossiers des usagers, meilleure connexion »

Source : 807 questionnaires individuels recueillis

5

PERSPECTIVES





Déploiement géographique avec recherche d'équilibre est/ouest

(objectif : 40 communes)



Extension de l'offre de prestations (en ligne)

(exemples : objectif emploi, aide énergies, BAFA-BAFD, allocation taxi + tout nouveau SEL/dispositif qui sera créé par la collectivité)

6

QUESTIONS-RÉPONSES



Merci pour votre attention !

@ : france.courapied@valdemarne.fr