

Former les professionnels pour mieux accueillir et orienter les personnes

Dans la Somme, les acteurs de l'autonomie ont conçu une formation commune destinée aux professionnels de l'accueil.

Elle vise à renforcer leurs compétences, développer une culture partagée et améliorer l'orientation des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, quel que soit le premier point de contact.

LE POINT DE DÉPART

Les travaux préparatoires du SPDA ont fait émerger un besoin fort de formation des professionnels de l'accueil.

Beaucoup connaissaient les structures partenaires mais moins les dispositifs existants, ce qui pouvait entraîner des réorientations successives.

Les personnes concernées ont également exprimé l'importance d'une meilleure écoute, d'une posture adaptée et d'un accompagnement plus personnalisé dès le premier contact.

LA MISE EN ACTION

Le Département, la MDPH, le DAC, les CCAS, France Services, la CAF et la CPAM ont construit ensemble une formation commune.

Le programme aborde la connaissance des acteurs et des dispositifs, les ressources disponibles, les bonnes pratiques d'accueil et l'accompagnement des publics de l'autonomie.

Des mises en situation concrètes permettent aux participants de développer des réflexes communs et de renforcer leur coopération.

LES BÉNÉFICES ATTENDUS

Cette formation favorise une meilleure coordination entre les professionnels et une orientation plus efficace des usagers.

Elle contribue à diffuser une culture commune de l'accueil, à améliorer la qualité des réponses apportées dès le premier contact et à faciliter l'accès aux droits et aux services adaptés.

MISSION

La garantie d'un accueil, d'un accès à l'information, d'une orientation et d'une mise en relation avec le bon interlocuteur sans renvoi de guichet en guichet

DÉPARTEMENT DE LA SOMME (80)



ACTEURS CONCERNÉS

- Le conseil départemental de la Somme
- La maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
- Le dispositif d'appui à la coordination (DAC)
- L'Union départementale des associations familiales (UDAF, tiers-lieu Autrement)
- Le centre communal d'action sociale
- France Services
- La Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)
- La Caisse d'allocations familiales (CAF)