



C R E S U S

GUICHET UNIQUE

Projet Expérimental dans l'Hérault



AG2R LA MONDIALE





Projet pilote : une expérimentation novatrice lisible et remarquable

GERANTO SUD (association loi 1901) composé :

D'un **Service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs**

D'un **Service Action Sociale** dont l'activité comprend un accompagnement social lié :

-**au logement** (recherche, installation et maintien) sur le territoire de **Béziers et l'Ouest Héraultais**. Mise en œuvre d'ateliers logements visant à accompagner et sensibiliser les participants au marché de l'immobilier. Quatre appartements en baux glissants.

-**au Surendettement** dont l'action régionale consiste en un traitement et un appui aux personnes en difficultés en représentation de la fédération CRESUS en Languedoc Roussillon.

-**à la Veille sur l'information aux droits** intervenant sur l'ensemble du territoire Héraultais, **Montpellier, Béziers, Sète, Agde, Bédarieux, Lodève, Lunel**.

Le guichet unique projet pilote et novateur visant à répondre concrètement aux besoins de population en difficultés ou pouvant le devenir.

En agissant sur les différentes problématiques de la vie quotidienne.



Idée innovante

Le guichet unique est ouvert à toute personne en difficultés et notamment pour nos partenaires, leurs adhérents, clients ou professionnels en difficultés ou pouvant le devenir, en regroupant des prises en charge autour des thématiques suivantes :

- **Point Budget**
 - **Point Logement**
 - **Point Emploi**
 - **Point Santé**
 - **Point Info Conseil**
-
- **Idée remarquable** : accélère et simplifie la prise en charge, mise en place d'un protocole de traitement avec nos partenaires.
 - **Idée lisible** : un guichet transférable sur les différents territoires.



Modalités d'action

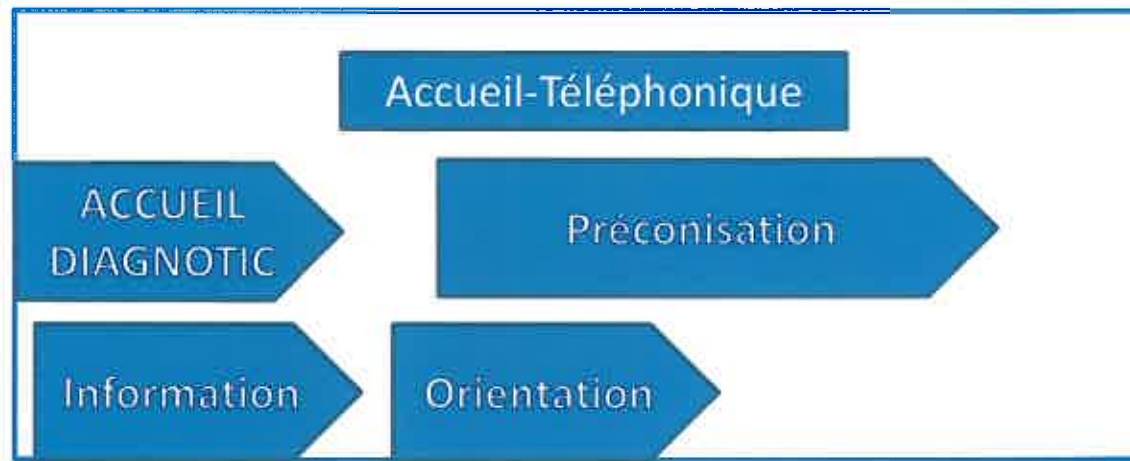
Dans un **seul lieu** avec un **intervenant unique, maîtrisant ces diverses problématiques** et ayant une bonne connaissance du **secteur social et un réseau partenarial**.

La personne ayant des problématiques liées à la vie quotidienne sera orientée vers nos services, un **premier contact téléphonique** sera établi pour fixer un rendez-vous dans nos locaux (Béziers, Montpellier ou Sète), à titre exceptionnel nous pourrons nous rendre au domicile de la personne.

Le **guichet unique** permet de poser un **diagnostic**, donner des réponses pertinentes, informe sur l'ouverture des droits et sur les dispositifs existant et au besoin réoriente vers les services compétents en facilitant l'accès.

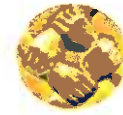
Chaque personne sera écoutée, conseillée, prise en charge et orientée avec bienveillance, empathie et discrétion par des professionnels du secteur médico social qui veilleront à apporter leurs expertises, de façon individualisée, en fonction de la situation sociale dans sa globalité.

Parcours individualisé de l'utilisateur





1-Points Budget



C R E S U S

- Le but principal est de parer aux difficultés financières avant que les personnes concernées ne se retrouvent en situation de surendettement
- **Nos actions :**
- **Comprendre le reste à vivre, renégocier ses crédits, etc.**
- Les conseillers recevront donc des personnes en difficulté financière a priori pour :
- faire un bilan du budget du foyer et pointer les dépenses superflues, en prenant en compte le « reste à vivre » mensuel,
- aider les ménages en difficulté à renégocier leurs crédits, par exemple en transformant un crédit renouvelable en crédit amortissable,
- éventuellement les guider vers les aides auxquelles ils ont droit, etc.

- **Les bénéficiaires :**
- Les bénéficiaires n'ont pas tous des revenus modestes : en 2012, plus de 22% des dossiers de surendettement ont concerné des ménages dont les ressources dépassent 2.000 euros par mois selon une enquête typologique de la Banque de France.

- **A VENIR Les Points Conseil Budget mise en œuvre par l'Etat**
- « Les Points conseil budget seront mis en place prochainement par Marisol Touraine, ministre des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits des femmes et Ségolène Neuville, secrétaire d'Etat chargée de la lutte contre l'exclusion, afin de renforcer le conseil et la médiation au bénéfice des ménages dont la situation budgétaire se dégrade », ont annoncé Michel Sapin et Ségolène Neuville dans un communiqué cosigné.



Point d'appui collectif et accès au micro crédit

- **Finances et Pédagogie**
- Un soutien pédagogique : Les bénéficiaires qui le souhaitent peuvent assister aux ateliers organisés par Finances & Pédagogie, un organisme de formation agréé et spécialisé dans l'éducation financière. Les thèmes des ateliers concernent principalement la gestion du budget, le crédit ou encore la relation avec sa banque.
- **Accès micro crédit avec la Caisse d'Epargne**
- Afin de financer un permis, l'achat ou la réparation d'un véhicule pour retrouver du travail, d'acquérir un bien nécessaire pour équiper votre logement (frigo, cuisinière, literie.) d'accéder à un logement en meilleur état et mieux adapté à votre situation, de financer une formation professionnelle nécessaire à la reprise d'un emploi, de financer des frais médicaux nécessaires à votre santé.





2-Point Logement

La thématique du logement doit être abordée de manière individuelle et elle nécessite une écoute et l'apport de réponses aux questions suivantes :

Comment trouve-t-on un logement ? Quels dispositifs existent pour faciliter la prise de logement autonome ? Combien coûte un logement (loyer, assurance, facture inhérentes) ?

Quels sont les droits et devoirs du locataire ? Quelles sont les formulaires administratifs à compléter à la suite d'une prise de logement ? Quelles sont les aspects techniques liés à l'entretien courant du logement ?

De part nos compétences, nous sommes habilités à instruire les dossiers FSL ACCES ce qui permettra de réaliser toutes les démarches liées au logement dans un même lieu. De plus, l'aide à la prospection, l'Accompagnement Educatif Budgétaire (AEB) et le partenariat tant institutionnel qu'organisationnel (CAF, ELH, CILEO, offices HLM, bailleurs privés, agences immobilières) faciliteront la prise en charge de la personne en incluant la transversalité dans les domaines socio économiques ; ce qui limitera la déperdition.



Point Logement

Les résultats seront centrés sur les trois axes suivant :

- **Savoir chercher :**
- Acquisition de connaissances sur les partenaires du logement, publics et privés.
- Savoir lire les petites annonces
- Savoir remplir les demandes de logements
- Connaître les aides et dispositifs existants
- Connaître les incidences du budget logement
- **Savoir louer :**
- Négocier, présenter ses atouts et ses possibilités
- Prendre en compte les règles de locations en vigueur
- Savoir lire un bail et un état des lieux
- Savoir visiter un logement
- **Savoir habiter :**
- Connaître les prestations liées au logement
- Être informé sur les assurances
- Savoir gérer un budget
- Avoir des informations sur les procédures judiciaires



3-Point Emploi



Dans le cadre de cette action GERANTO SUD après la réalisation d'un premier diagnostic de la situation de l'utilisateur proposera une rencontre avec un conseiller en insertion professionnelle de l'association APIJE afin d'établir un diagnostic et proposer à l'utilisateur un accompagnement personnalisé ayant comme objectif d'améliorer son accès au marché de l'emploi.

Le Conseiller en insertion professionnelle (CIP) proposera aux personnes orientées des entretiens individuels au cours desquels sera travaillé leur projet professionnel. Une fois le projet de la personne identifié et validé, la phase de préparation à la recherche d'emploi sera mise en place : élaboration du CV, rédaction des lettres de motivation, préparation aux entretiens d'embauche. La suite de l'accompagnement consistera ensuite à stimuler et dynamiser les recherches d'emploi et/ou de formation.

Des missions de travail dans le cadre de l'Association Intermédiaire pourront être proposées aux personnes qui relèvent de l'Insertion par l'Activité Economique

Les étapes citées ne sont pas toujours linéaires et l'accompagnement vers l'emploi sera adapté en fonction du profil de la personne et de son niveau de départ.

Le CIP servira de relais auprès des organismes de formation pour le montage des dossiers de formations et pour leur financement.

Il fera aussi le relais auprès des partenaires du Service Public de l'Emploi (MLI, Pole Emploi, Cap Emploi,...) ainsi que des entreprises chaque fois que nécessaire.



4-Point Santé



1- Information individuelle sur les dispositifs d'aide à la santé en fonction des conditions d'octroi et de ressources, notre réseau partenarial avec la CPAM de l'Hérault facilite la diffusion d'information sur les droits à la santé et au besoin la réorientation.

CMU et complémentaires santé

CMU de base : une assurance maladie pour tous

CMU complémentaire

Aide à l'acquisition d'une complémentaire santé

L'aide CMU-c, la Couverture Maladie Universelle complémentaire

L'ACS, l'Aide à la Complémentaire Santé

2 -En fonction des besoins des usagers, nous pourrons être à l'initiative de réunions d'information collective animée par des professionnels de santé sur des thématiques ciblées.

Appui sur le réseau de partenariat existant CHU CH Réseau Santé
Réseau Addictologie





5-Point info conseil

En fonction des difficultés rencontrées par les personnes reçues, nous les informerons sur l'existence et l'étendue des **droits**. Information sur les démarches et/ou les procédures à mettre en œuvre. Aide à la rédaction de courriers et orientation vers les professionnels compétents (maison de la justice et du droit, notaire, avocat, huissier, etc...)

Dans le cadre de sa mission d'aide aux personnes en difficultés, et afin de répondre aux directives de la loi 2007-308, l'Association a créé le service aide et soutien aux tuteurs familiaux fin 2010.

Ce service fait partie intégrante de l'Association Géranto Sud puisqu'une partie du projet de service (2012/2016) lui est consacrée.

Des permanences physiques dans les Maisons de la justice (Lodève, Agde, Lunel) et une maison de l'enfance (Bédarieux), dans un souci d'apporter une réponse locale et de proximité.





ACCES DIRECTS AU SERVICE

- Nos conseillers vous accueilleront sur notre plateforme téléphonique les mardis et jeudis de 9h à 13h au **04 67 11 89 13** afin de vous conseiller et de convenir avec vous d'un premier entretien.
- Un site web <http://www.gerantosud.fr/>
 - Comprenant une page contact permettant de laisser des messages et d'intégrer des pièces jointes et un mail contact@gerantosud.fr à disposition du public 24h/24h



GUICHET UNIQUE

- Action Educative Budgétaire est un axe central de travail de chaque thématique

| POINT BUDGET | POINT SANTE | POINT LOGEMENT | POINT EMPLOI | POINT INFO ET CONSEIL |
|--|--|---|---|--|
| <p><u>Volet préventif</u> Notion de budget Rationaliser les charges courantes</p> <p><u>Volet curatif :</u> Donner les tenants et les aboutissants d'un dossier Banque de France</p> | <p>Ecoute et information sur les dispositifs de prise en charge par rapport aux maux exprimés (soutien du réseau partenarial tels que : CMP, psychologue, médiateur, etc)</p> <p>Veille à l'ouverture de droits Information sur les dispositifs et remise de formulaires Information collective sur des thématiques spécifiques (addictologie, psychiatrie, ...)</p> | <p>Point logement Droit et devoir du locataire Appui et orientation Remise de lettre type, de formulaire et de la chemise logement</p> <p>Information sur les dispositifs et les aides à la réhabilitation, sensibilisation sur les logements énergivores (Fondation Abbé Pierre, Pact habitat,...)</p> | <p>En appui avec l'APIJE Atelier CV Pour les – de 25 ans (orientation MLI) Pour les + de 25 ans Information sur les dispositifs d'aide à la remobilisation Technique de recherche</p> | <p>En fonction des difficultés rencontrées par les personnes reçues, nous les informerons sur l'existence et l'étendue des droits. Information sur les démarches et/ou les procédures à mettre en œuvre</p> |