

# Résultats de la **Consultation citoyenne**

## La solidarité au cœur de l'action du Département du Gers

### Elaboration du Schéma Global des Solidarités du GERS

Un questionnaire a été mis à disposition du public en format papier au sein des Maisons des Solidarités Départementales et en ligne en avril-mai 2022<sup>1</sup>.

**365** répondants\* :

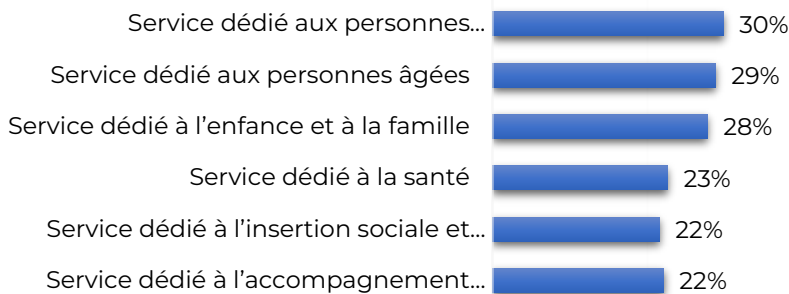
**84%** d'adultes âgés de 26 ans à 64 ans  
**11%** de personnes âgées de plus de 65 ans  
**5%** de jeunes entre 18 et 25 ans.

**74%** de femmes  
**26%** d'hommes

**55%** usagers d'un service du Département (pour eux-mêmes ou un de leurs proches)\*\*

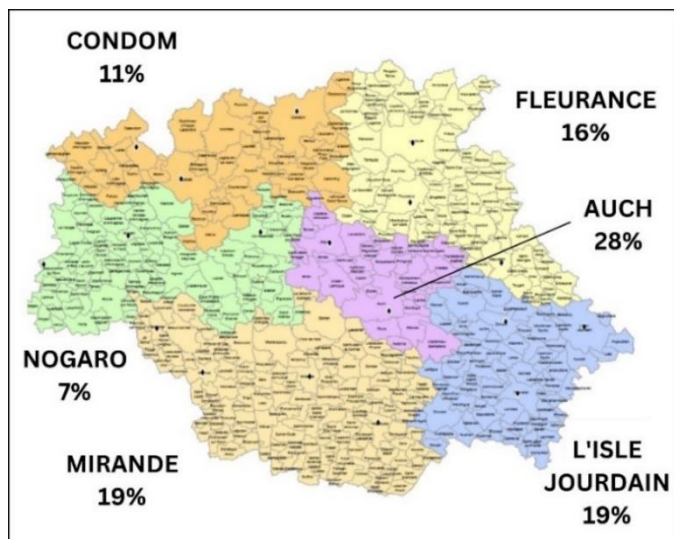
*\*365 personnes ont répondu aux questionnaires de façon exploitable.*

#### Services du Gers mobilisés par les répondants en % (n = 195)



**Satisfaction moyenne de 84% des répondants des services du Gers**

**Une représentativité des territoires des Maisons Départementales des Solidarités (MDS)**



<sup>1</sup> Enquête réalisée par le CREAL-ORS Occitanie dans le cadre de l'appui à l'élaboration du Schéma global des solidarités en avril et mai 2022, pour le compte du Département du Gers.

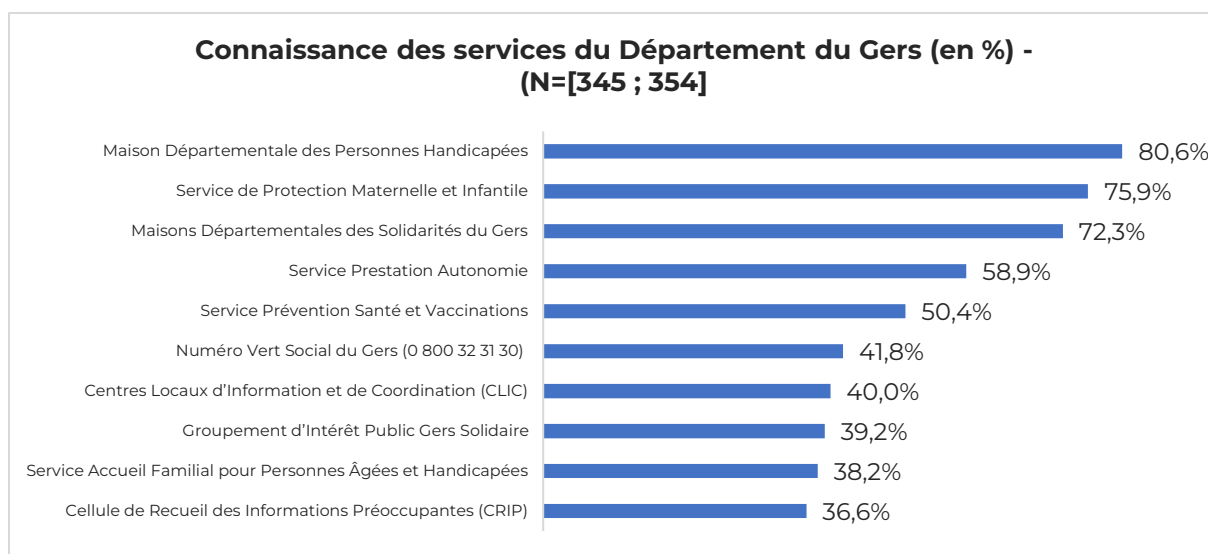
## 1) Connaissance des services du département du Gers

**Plus de sept répondants sur 10** indiquent connaître ces services :

- la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) (81%)
- le service de Protection Maternelle et Infantile (76%)
- les MDS (72%).

A l'inverse, cinq services départementaux sont connus de moins d'un répondant sur 2 :

- le Numéro Vert Social du Gers (42%)
- le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) (40%)
- le Groupement d'intérêt public Gers Solidaire (39%)
- le Service d'Accueil Familial pour les Personnes Agées et Handicapées (38%)
- la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (37%).



**Sur les 86 commentaires exprimés, 74% portent sur le besoin de communication et de lisibilité des services.**

Si l'amélioration en termes de délais, d'information, d'accueil ou de personnel sont observées comme des besoins, celui de communication et de lisibilité des services apparaît comme le plus prégnant.

Les commentaires indiquent également un besoin de mobilité et/ou d'accessibilité des services.



### Lisibilité

« Services fort peu visibles. »

« Trop d'informations disparates, il faudrait un document pratique et commun. »

« Ils pourraient partager une communication commune, rappelant leurs attributions coordonnées et gouvernances, sur flyer, internet et mailing postal. »

« Les actions qu'ils mènent ne sont pas claires. »

« Pas de vue globale sur missions CONSEIL DEPARTEMENTAL et VUE FLOUE SUR L'ENSEMBLE DES SERVICES SOCIAUX. »

« Manque de visibilité pour certains et de partenariat avec les autres acteurs locaux. »

« Manque d'information et de communication sur les territoires. »

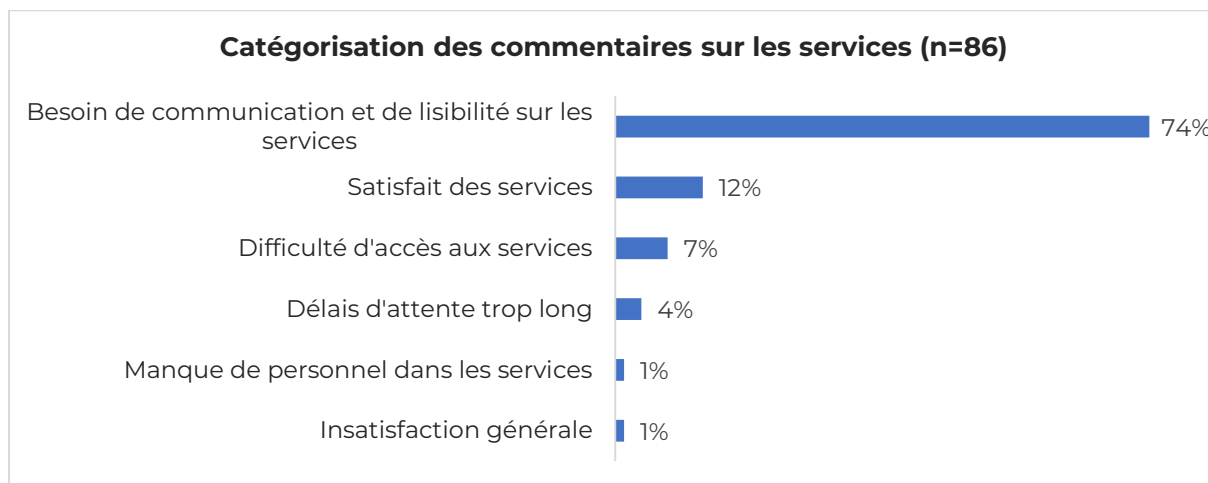
« Compliqué de trouver leurs numéros de téléphone. »

« Comment mieux connaître ses domaines de compétences et ce qui est fait ? »  
 « Communiquer davantage sur ces structures. Un livret présentant l'ensemble des services/structures mises en place par le département ?? »  
 « Communication sur les missions de chacun quand un agent arrive au sein de la collectivité. »  
 « GIP Gers Solidaire : participe à la multiplicité des acteurs dans le champ social, sans être identifié dans ses actions. »



### **Mobilité / Accessibilité**

« Itinérance à développer davantage en dehors du Grand Auch en lien avec France service et le camping-car numérique de Gers solidaire »  
 « Peu ou pas connus dans les communes rurales pour relayer l'information et orienter. »  
 « Re-centraliser les missions dans les MDS »  
 « Il faut améliorer l'accessibilité de la MDPH. »  
 « Pas assez présent dans les petites villes du Gers, souvent que à Auch pour des rdv ou consultations, très peu de permanences ou rdv possibles dans le reste du territoire. »  
 « Pas de signalétiques suffisantes. »  
 « Acronymes »  
 « Absence de parking MDPH » « Absence de parking à la MDS ».

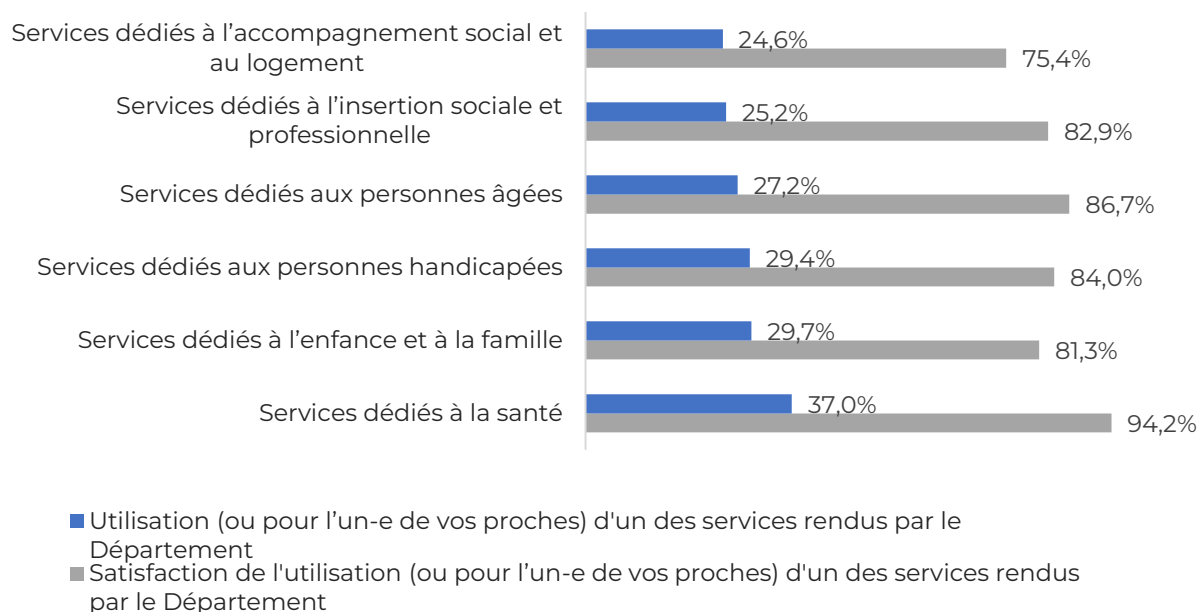


## **2) Niveau de satisfaction relatif à l'usage d'un service social ou médico-social du Département pour soi-même ou un proche**

Pour l'ensemble des 37% des répondants utilisateurs des services dédiés à la santé, 94% indiquent être satisfaits, plus haut niveau de satisfaction enregistré.


Les services les moins utilisés et les moins satisfaisants sont les services dédiés à l'accompagnement social et au logement avec 24,6% d'utilisation, et 75% de satisfaction.

### Taux d'utilisation et de satisfaction des services proposés par le Département n=[303 ; 323]

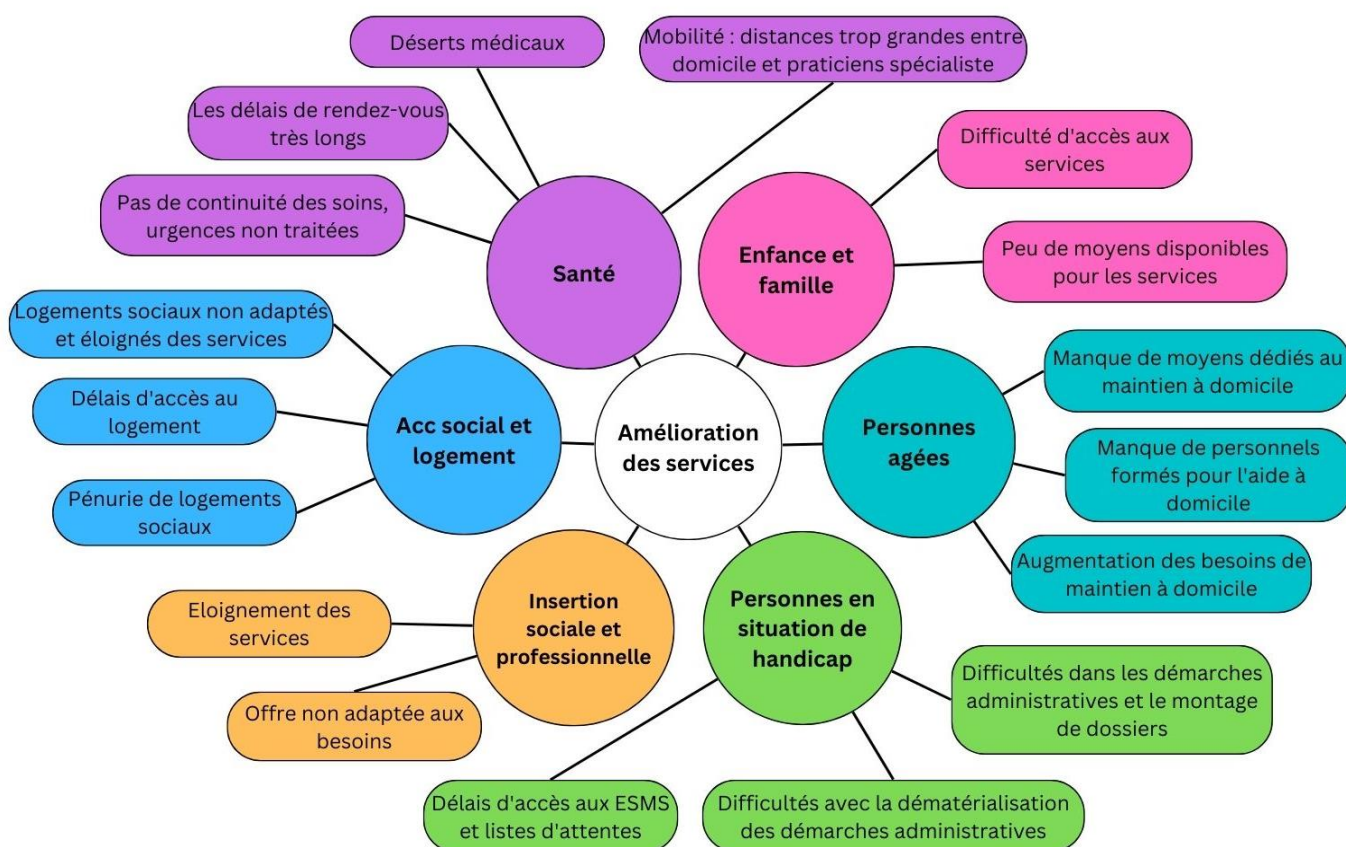


### Expression sur les éléments d'insatisfaction :

Axes d'améliorations perçus	Éléments d'insatisfaction exprimés
<b>Services dédiés à la santé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Accessibilité de l'offre</li> <li>▶ Besoin de spécialistes</li> </ul>	« Consultation nourrisson trop loin de mon domicile » « Les délais de rendez-vous peuvent être longs, et il faut souvent parcourir plusieurs kilomètres, jusqu'à 1h - 1h30 de route pour certains soins (radio, dermato, etc.). » « Absence quasi totale d'ophtalmo et dermato dans le département. » « Manque de spécialistes ne permettant pas une continuité des soins, urgences non traitées. » « Manque psychiatre sur place, sur Auch problème mobilité pour se rendre au RDV. »
<b>Services dédiés à l'enfance et à la famille</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Information, suivi, moyens</li> </ul>	« Informations erronées, pas assez complètes. » « Manque de clarté et de suivi » « Peu de moyens disponibles. » « Pas de suivi, et une réponse basique et bâclée. »
<b>Services dédiés aux personnes handicapées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Complexité administrative</li> <li>▶ Délais</li> <li>▶ Information</li> </ul>	« Délais trop longs avec des erreurs de traitement » « Délais trop longs pour avoir une réponse de la MDPH. » « Complexité des dossiers, lourdeur administrative. » « Il nous faut un temps considérable pour remplir le dossier, l'envoyer et attendre une réponse favorable. » « Obligé de se débrouiller pour toutes les démarches administratives, lieu éloigné du domicile (frein à l'accès). » « Souvent les réponses sont défavorables aucune explication donnée, mais nous pouvons faire une réclamation. Procédure qui dure encore une éternité. Sachant que cela peut être très éprouvant pour une personne malade et affaiblie psychologiquement. » « Très administratif, lourdeur des dossiers et demandes, peu de contacts humains, peu ou pas d'écoutes. »

<b>Axes d'améliorations perçus</b>	 <i>Éléments d'insatisfaction exprimés</i>
<b>Services dédiés aux personnes âgées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Attractivité des métiers de l'aide à domicile</li> <li>▶ Financement</li> </ul>	<p>« Pas assez de moyens pour l'accompagnement à domicile, manque de personnel faute de reconnaissance. »</p> <p>« J'ai été satisfait par les services du Département, mais il est difficile de trouver un prestataire pour servir les heures APA »</p> <p>« Des dispositifs existent notamment pour le maintien à domicile, et les besoins sont là, il est urgent de mettre les moyens financiers et humains, sans quoi il y aura de la demande, mais plus personne pour travailler dans ces services...et cela est profondément regrettable...le maintien des personnes âgées à leur domicile est un droit, un droit légitime, et de plus source de travail et donc de croissance d'économie pour le territoire [...] »</p> <p>« Manque de personnel. »</p>
<b>Services dédiés à l'insertion sociale et professionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Adaptation des services aux spécificités des publics</li> <li>▶ Accès</li> <li>▶ Information</li> </ul>	<p>« L'offre insertion sociale et professionnelle est trop étroite et ne correspond pas au besoin d'une certaine catégorie de bénéficiaires du RSA. »</p> <p>« Constitution du dossier RTH, mais aucune possibilité de suivi pour l'orientation vers une formation ou un emploi. Pas de conseiller dédié à l'orientation ou l'emploi des TH ; moyens de Pôle emploi inexistant pour le suivi des TH. Et la MDPH ne rend pas visibles les possibilités (si elles existent) de suivi dans ce sens. »</p> <p>« Pas d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap »</p> <p>« Passage par Pôle emploi me semble obligatoire et sur Samatan nous sommes à 20 km de l'Isle Jourdain et à 40 km d'Auch. »</p> <p>« Dépend de pôle emploi Condom, difficulté pour s'y rendre (même en bus). »</p> <p>« À la limite du seuil des aides, je n'ai pas eu d'accompagnement. »</p> <p>« Refus des services d'anticiper les besoins ; aide uniquement quand les difficultés sont installées. »</p>
<b>Services dédiés à l'accompagnement social et au logement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rénovation,</li> <li>▶ Augmentation de l'offre de logements HLM, locatifs</li> <li>▶ Lisibilité des services et des aides</li> </ul>	<p>« J'ai dû me débrouiller seul pour trouver un logement accessible et cela a été long et compliqué. »</p> <p>« Pénurie de logements. Non-visibilité et non-information de l'investissement du Département dans ce domaine. »</p> <p>« Logement social proposé insalubre alors que de nouveaux logements sociaux étaient neufs et vacants sur la commune demandée. »</p> <p>« Peu de logements disponibles. »</p> <p>« Uniquement en cas de dette =&gt; pas d'anticipation ni accompagnement ni aide à la gestion du budget. »</p> <p>« Manque de logement ou logements insalubres qui nécessiteraient travaux pour mise aux normes. »</p> <p>« Pénurie de logements et décalage entre l'offre et la demande. »</p>

► **En synthèse : principaux besoins et difficultés perçus par les répondants**

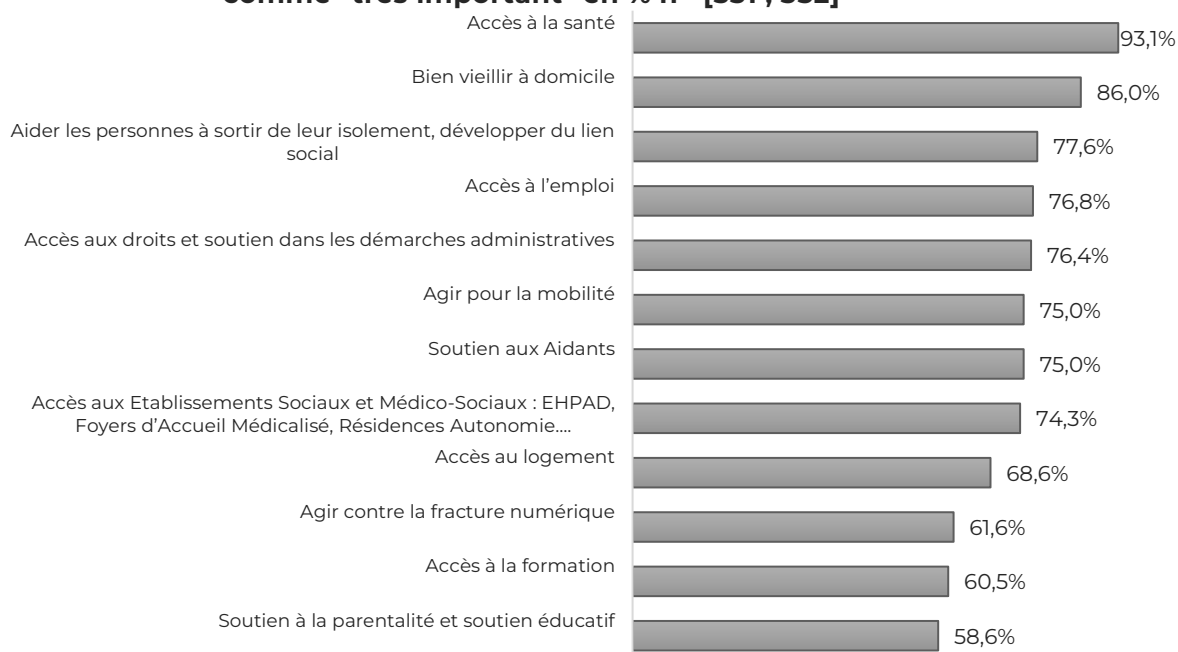


### 3) Évaluation des besoins en matière sociale et de santé

Sur 12 items estimés du point de vue de leur importance, l'accès à la santé et le « bien vieillir à domicile » sont estimés comme **très importants** pour près de neuf répondants sur 10, faisant écho aux enjeux de démographie médicale et aux aspirations des personnes âgées à vivre le plus longtemps possible à domicile.

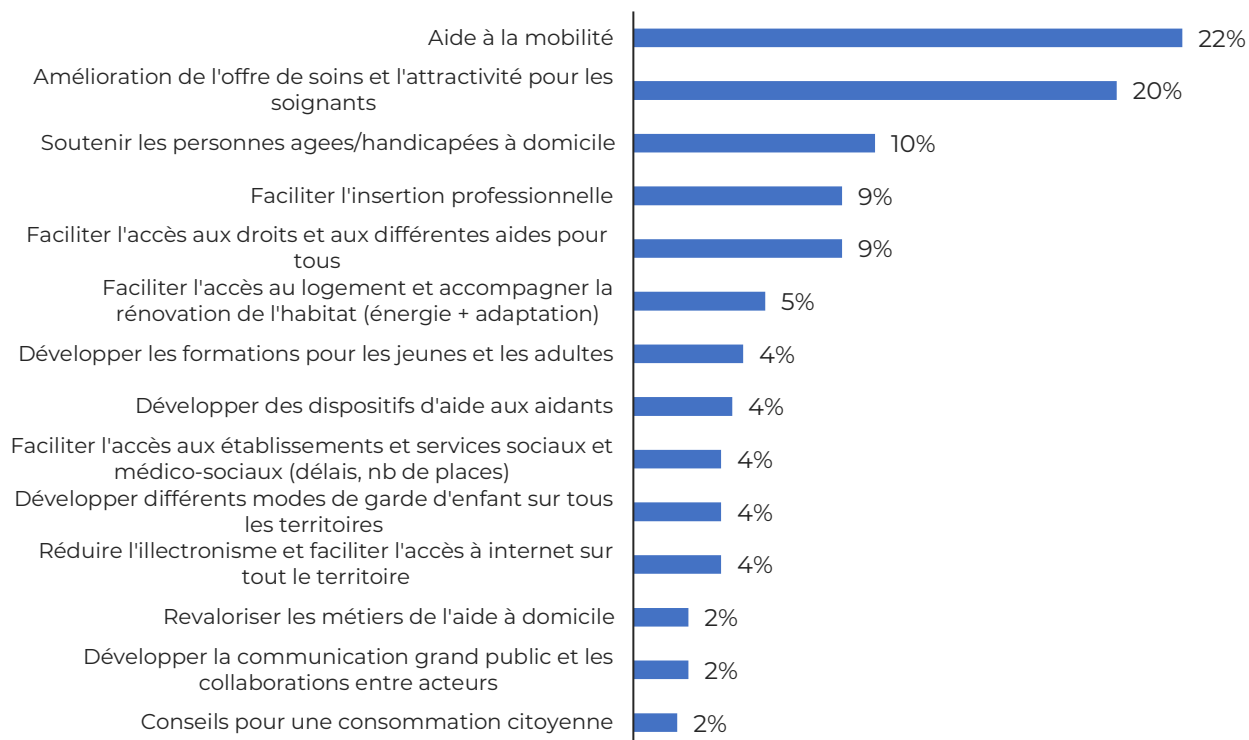
La lutte contre l'isolement et pour le lien social, l'accès à l'emploi et l'accès aux droits, les mobilités et le soutien aux aidants sont estimés très importants pour plus de 75% des répondants.

### Evaluation des besoins en matière sociale : part des besoins identifiés comme "très important" en % n= [331 ; 352]



A la question ouverte portant sur les besoins repérés, deux priorités sont identifiées pour près d'un répondant sur 5 : l'aide à la mobilité et l'amélioration de l'offre de soins.

### Actions sociales repérées comme devant être mises prioritairement en oeuvre par les personnes enquêtées (n=223)





3 besoins sont cités en complément par au moins 10 personnes (98 répondants) :

- Développer l'offre d'accueil en établissements et services médico-sociaux ;
- Augmenter les personnels dans les services ;
- Communiquer sur les services.

**L'augmentation du nombre de places en établissements** et du nombre de professionnels dans les services du Gers est mise en avant par près d'un répondant sur 5, faisant écho notamment aux difficultés d'accès aux établissements sociaux et médico-sociaux.

Un répondant sur 10 a identifié des besoins en termes de **développement de la culture, du sport et des transports** pour tous.



### **Synthèse des besoins exprimés en commentaire**

#### **Attractivité des métiers de l'aide à domicile**

« Plus d'assistants familiaux et d'accueillants. Il faut rendre ces métiers beaucoup plus attractifs. Les salaires et la reconnaissance sont inexistantes. »

« Prise en compte à sa juste mesure de l'indispensable mission d'Aide à Domicile, métier à revaloriser à tout niveau (salaire, image, sécurité). »

« Plus de solidarité envers les personnes fragiles (présence de service à la personne) notamment dans des villages. »

#### **Soutien aux aidants**

« Soutien aux aidants, écoute, accompagnement des familles d'enfants porteurs de handicap. »

« Un numéro vert pour de l'aide (administrative, conseil) aux aidants. »

« Aider les aidants professionnels »

« Plus de familles d'accueil /création d'un relais pour parents épuisés (burn-out parental) cela favoriserait une parentalité sereine. »

« Garde de personnes âgées, pour permettre aux aidants de se ressourcer pendant un à trois jours. »

#### **Offre personnes âgées**

« Développement de lotissement senior (soins + accompagnement) mais autonomie de nos anciens. »

« Des aides pour aider à financer les Ehpad, plus de structures pour personnes âgées entre l'hôpital et le retour à domicile en cas de problème de santé (casse du fémur par exemple). »

« Accueil de jour (Vic Fezensac). »

#### **Offre personnes en situation de handicap**

« L'accueil des personnes handicapées vieillissantes en dehors des FAM et des MAS. Plutôt dans des services d'accueil de jour afin qu'elles puissent rester à leur domicile. »

« Besoin de structures pour enfants »

« Besoin de plus de classes spécialisées pour enfants autistes (UUEA), besoin de plus de SESSAD. »

« Besoin de créer un centre pour le suivi des adultes avec handicap. »

#### **Formation/sensibilisation aux situations de handicap**

« Sensibilisation et information du collectif au handicap/à la diversité. »

« Formation sur les neuroatypies (dyslexie, dyspraxie, etc., TDAH, autisme...) au niveau des soignants, des écoles, de la population. »

Résultats - Consultation citoyenne – Elaboration du Schéma Global des Solidarités du Gers



## **Inclusion**

« Meilleur accompagnement dans l'inclusion à l'école et en-dehors. »

« Accès aux loisirs des personnes handicapées. »

« Accès aux vacances (court séjour) des personnes handicapées. »

## **Lutte contre les violences et la maltraitance**

« Soutien aux femmes maltraitées par leur conjoint »

« Signaler les situations à risque de violence : violence envers enfants, conjugales. »

« Signalement des situations sociales : personne âgée isolée, malnutrition, insalubrité, interventions des pompiers fréquentes, et mieux agir pour ne pas laisser ces personnes en danger. »

## **Protection de l'enfance, soutien parental**

« Amélioration des services de l'ASE en matière de délais de traitement des IP [informations préoccupantes], d'accueil en famille avec la formation et le soutien de ces dernières. Développement de l'accueil par des familles thérapeutiques. »

« Expérimenter d'autres modalités de prise en charge des enfants de l'ASE pour leur permettre d'évoluer dans des cadres plus sereins. Accompagner les futurs parents et les parents dans l'exercice de leur fonction d'éducateurs. Partir des bases pour créer une société plus juste. »

« Développer les places en familles d'accueil et la création d'un relais pour les parents épuisés (burn-out parental) favorisant une parentalité sereine »

« Soutien aux enfants abusés, physiquement et verbalement. »

## **Liens sociaux**

« Développer les liens sociaux des personnes âgées en milieu rural. »

« Café rencontre entre jeunes »

## **Loisirs, sport, culture**

« Faciliter l'accès à la culture pour tous notamment dans les zones très rurales »

« Le sport, avec le réseau de sportifs, il faudrait créer une véritable gestion gersoise. »

« Développer les associations culturelles, le lien social passe par la culture. »

« Accès à la culture (en lien avec la problématique de la mobilité dans le milieu rural)

## **Offre d'accueil du jeune enfant**

« Information précoce aux parents sur le mode garde des enfants de 0 à 3 ans vu le contexte actuel de manque de places. »

« Moyens de garde pour les jeunes enfants. »

## **Insertion, logement**

« Logement temporaire pour accueil des jeunes (stages...) pas seulement à Auch. »

« Besoin de logements adaptés. »

## **Consultations citoyennes**

« Organiser des consultations citoyennes et des groupes de travail pour que les gens puissent exprimer leurs difficultés. »

« Des échanges plus réguliers avec les habitants pour avoir leurs retours, et mieux cibler les besoins et situations sur le terrain. »

## **Aller vers**

« Créer un service dont la mission serait uniquement d'aller à la rencontre des citoyens qui vivent dans une telle précarité qu'ils n'ont même pas la ressource de chercher de l'aide auprès des services sociaux. »

« La mobilité pourrait venir des services eux-mêmes : un bus mutualisé et multiservice qui se déplacerait sur le territoire. »

## Transport

« Pourquoi ne pas développer une vraie application style BlaBlaCar qui couvrirait tout le département ? »

« Transport des personnes en situation de handicap. »

« Développent des transports en commun à la demande. »

« Mobilité, plus de transport (bus) pour aller vers Auch. »

« Priorité principale selon moi les transports de manière générale pour les villages et pas que à 6h du matin et 20h le soir. »

## Accès à l'alimentation

« Accès à une alimentation de qualité et de proximité. »

« La solidarité alimentaire pour satisfaire un besoin primaire pour les plus démunis. »

« Agir pour le développement d'une autonomie alimentaire 100% locale. »

## Attractivité du territoire

« L'emploi pour les jeunes et plus particulièrement, les contrats saisonniers pour les étudiants. Peut-être un vecteur d'ancrage pour cette population. »

« Soutiens et valorisation du patrimoine local. »

### 4) En synthèse : propositions d'actions relatives à la solidarité départementale estimées prioritaires par les citoyens

