

NOTE DE PRESSE



LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL LANCE LA PLATEFORME « HAUTE-GARONNE SOLIDARITÉS »

Une nouvelle plateforme d'accueil téléphonique
pour répondre à l'explosion des demandes sociales

15 mars 2021



NOTE DE PRESSE

INTRODUCTION

La France fait face à une crise économique et sociale durable, qui a accentué les situations précaires des plus fragiles. On compte actuellement 6 millions de chômeurs en France et 10 millions de personnes vivant sous le seuil de pauvreté, soit 1 million de plus qu'en 2019. Dans cet horizon de crise pandémique prolongée, le Conseil départemental maintient et accentue ses dispositifs d'urgence mis en place depuis le début de la crise en 2020. Ainsi, pour faire face à la hausse des demandes sociales en Haute-Garonne, le Département lance la plateforme Haute-Garonne Solidarités, en complément de l'accueil et de l'accompagnement proposé par les Maisons départementales des solidarités (MDS) sur le territoire.

HAUTE-GARONNE SOLIDARITÉS

Une nouvelle plateforme téléphonique pour l'accueil social

Face à une augmentation croissante des publics fragilisés par la crise, la collectivité a mis en place le 15 mars 2021 une nouvelle plateforme téléphonique d'accueil « Haute-Garonne Solidarités », afin de répondre plus efficacement à l'explosion des demandes sociales.

Ce nouveau service, situé à Colomiers, vient ainsi compléter l'accueil et l'accompagnement proposés par les 30 MDS sur tout le territoire. Les travailleurs sociaux connaissent une hausse record d'appels téléphoniques pour des demandes de prise en charge sociale et d'obtention de bons solidaires de l'ordre 20 %, passant de 67 000 à 80 000 appels par mois en ce début d'année 2021.

Pour faire face à cette augmentation croissante et préoccupante, la plateforme « Haute-Garonne Solidarités » réceptionne désormais au quotidien les appels de demandes d'accompagnement social ou de bons solidaires. La plateforme, dotée d'un mail et d'un numéro de téléphone dédiés, est constituée d'une équipe de 8 personnes, soit 4 assistants sociaux et 3 agents administratifs.



HAUTE-GARONNE SOLIDARITÉS :

Par téléphone : **05 34 33 47 47**
Par mail : **solidarites@cd31.fr**

**Heures d'ouverture de la
plateforme en continu :**
du lundi au vendredi de 8h30 à
17h (fermé le mardi matin).

NOTE DE PRESSE

Cette équipe sera renforcée 3 nouveaux travailleurs sociaux au cours du mois d'avril et 10 agents supplémentaires pour arriver à un effectif de 20 personnes d'ici la fin de l'année.

« Haute-Garonne Solidarités » devient ainsi la plateforme d'accueil social du département et permet une première réponse pour l'accès aux droits sociaux. Elle prend le relais des MDS sur le premier accueil téléphonique pour les demandes d'accompagnement. Ce service permet également d'apporter des réponses adaptées à de nouveaux publics précarisés par la crise économique liée à la pandémie de Covid-19, et de les orienter au besoin vers les MDS de leur territoire ou les partenaires de la collectivité.



De nouveaux publics précarisés

28 % des demandes émanent actuellement de nouveaux publics, qui n'ont jamais eu recours à l'aide sociale jusque-là, dont les profils sont diversifiés : habitants ayant perdu leur emploi ou au chômage partiel depuis la crise de la COVID-19, étudiants, apprentis, retraités, auto-entrepreneurs impactés par une baisse de leurs revenus, mères isolées ayant perdu leur activité, jeunes diplômés ne trouvant pas de travail et ne pouvant ouvrir de droits au RSA...

Les personnes peuvent ainsi faire leur demande d'aides financières en ligne et sont aidées par une conseillère de la plateforme qui évalue la situation en direct. Ce qui permet un traitement plus rapide et plus efficace des demandes.

Fin avril 2021, 50 appels par jour ont été recensés par la plateforme téléphonique, soit 5 fois plus que depuis la semaine du lancement au 15 mars.

NOTE DE PRESSE

Les bons solidaires, un dispositif financier d'urgence pour les plus fragiles

Le dispositif des bons solidaires a été mis en place par le Conseil départemental en avril 2020. Ces chèques d'accompagnement d'urgence personnalisés sont délivrés par la collectivité pour les achats alimentaires et d'hygiène de première nécessité à destination des personnes, familles, étudiants et jeunes.

Ce dispositif constitue aujourd'hui l'une des plus fortes demandes auprès des services sociaux de la collectivité, avec **62 000 bons solidaires attribués, dont 10 % à des jeunes de 18 à 25 ans, pour un montant de près de 11 M€** pour le Conseil départemental. Ce dispositif sera reconduit jusqu'au 31 décembre 2021.

Ces chèques d'accompagnement personnalisés sont délivrés sur demande, après une évaluation sociale de la situation du foyer. Plusieurs bons solidaires peuvent être attribués sur une année civile pour un même bénéficiaire. Le montant est fixé au regard de la composition du foyer, comme suit :

- Personne isolée / couple sans enfant : 150 €
- Parent isolé / famille avec 1 enfant : 200 €
- Parent isolé / famille avec 2 enfants : 230 €
- Parent isolé / famille avec plus de 2 enfants : 300 €

Le bon solidaire vient en complément des aides sociales versées par le Département. Il s'adresse aux personnes isolées et aux couples sans enfant, aux familles avec enfants ou femmes enceintes, aux personnes sans ou avec de faibles ressources, aux personnes confrontées à des besoins liés à la subsistance. Toutes doivent être domiciliées en Haute-Garonne.



- **62 000 bons solidaires** ont été distribués depuis avril 2020 pour un montant de près de 11 M€ (incluant l'aide à la restauration scolaire 2020)

- **10 % des bénéficiaires ont entre 18 et 25 ans**

- **41 % des demandeurs sont des familles monoparentales**

- **27 % des demandeurs sont en couple**

- **5 000 commerces partenaires des bons solidaires en Haute-Garonne**

NOTE DE PRESSE

Un partenariat avec le Crous pour faciliter l'accès aux bons solidaires pour les étudiants

Depuis un an maintenant les jeunes sont parmi les plus touchés par la crise. Les étudiants subissent de plein fouet le bouleversement de leur scolarité, de leurs parcours de formation, de leurs projets d'avenir ainsi que les conséquences économiques de la crise et la hausse du chômage.

Au mois de mars 2021, le Département a signé une convention de partenariat avec le Crous de Toulouse-Occitanie afin de renforcer les actions communes pour soutenir les étudiants. Cette convention prévoit notamment d'améliorer l'accès aux droits.

Depuis le mois d'avril 2021, en complément des dispositifs qu'il propose déjà, le Crous peut désormais instruire et attribuer les Bons solidaires créés par le Département pour les achats de première nécessité, à destination des étudiants en difficulté.



Une augmentation du soutien aux acteurs de l'aide alimentaire

L'aide alimentaire constitue l'un des premières demandes des bénéficiaires de bons solidaires. Les acteurs de l'aide alimentaire sont ainsi en première ligne pour répondre aux besoins fondamentaux des plus démunis depuis le début de la crise. Conscient des conséquences inquiétantes sur le réseau de l'aide alimentaire en Haute-Garonne, le Conseil départemental a décidé de renforcer en 2021 son soutien aux associations têtes de réseaux de l'aide alimentaire, en augmentant ses subventions de 20 %, en complément des mesures d'urgence et des aides exceptionnelles « Covid-19 » débloquées en 2020.

- **215 000 € de subventions départementales annuelles pour les acteurs locaux de l'aide alimentaire**

- **195 000 € de subventions exceptionnelles Covid-19**

NOTE DE PRESSE

Maisons départementales des solidarités, un accompagnement social de proximité gratuit et indispensable

30 MDS et 60 annexes assurent le premier accueil social de proximité et la mise en œuvre de l'ensemble des compétences sociales du département. Plus de 1 400 professionnels de l'action sociale et médico-sociale répondent aux besoins des usagers : personnes en situation de précarité, enfance, famille, personnes âgées et personnes handicapées.

Le réseau des MDS couvre l'ensemble du territoire, les zones urbaines, périurbaines, rurales et de montagne, proposant ainsi à tous les usagers un service de proximité, sur place ou à domicile : accompagnement des familles, protection de l'enfance, autonomie des personnes âgées, autonomie des personnes en situation de handicap, lutte contre la précarité. **Au total, il existe 90 lieux d'accueil (MDS et leurs annexes) en Haute-Garonne.**

En 2020, le Conseil départemental a créé 7 nouvelles MDS, portant leur nombre à 30, afin de renforcer les services sociaux de proximité, garantissant un égal accès à l'accompagnement social sur tout le territoire. Depuis le début de la crise, les MDS restent mobilisées auprès des plus fragiles, répondant aux demandes croissantes des personnes précarisées par la crise.



- **30 Maisons départementales des solidarités**

- **60 annexes de MDS sur le territoire**

- **1 400 professionnels de l'action sociale et médico-sociale en Haute-Garonne**

NOTE DE PRESSE

SERVICE DE PRESSE

Cécile van de Kreeke

Responsable des relations presse

cecile.van-de-kreeke@cd31.fr

05 34 33 33 72 – 06 24 66 05 30

ATTACHÉES DE PRESSE :

Coralie Bombail

coralie.bombail@cd31.fr

05 34 33 30 42

06 74 93 45 44

Ariane Mélazzini-Déjean

ariane.melazzini@cd31.fr

05 34 33 30 32

07 85 72 94 74

Fabienne Pascaud

fabienne.pascaud@cd31.fr

05 34 33 30 65

06 47 74 60 58



CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LA HAUTE-GARONNE

1, boulevard de la Marquette

31090 Toulouse cedex 9

Tél. 05 34 33 32 31

HAUTE-GARONNE.FR