

# Le guide du référent

Création d'un outil numérique collaboratif pour simplifier et harmoniser les procédures d'accès aux droits

CCAS ville de Dunkerque - DEMONCHY Fanny,  
guide.referent@ville-dunkerque.fr

## Objectifs

Moderniser les pratiques professionnelles, harmoniser les réponses aux besoins des habitants, éviter le non-recours aux droits, simplifier les pratiques professionnelles et réduire l'empreinte carbone

## Solution

Création d'un outil numérique partagé, simple d'utilisation et fiable, permettant aux professionnels d'accéder aux différentes ressources en un seul clic

## Problème initial

Besoins sociaux et démarches d'accès aux droits en constante évolution, nécessité d'une mutation des pratiques professionnelles pour répondre aux besoins des habitants

## Résultats

- Utilisation de l'outil par 45 agents
- Intégration dans les processus de formation et d'intégration des nouveaux agents
- Partage avec d'autres communes et partenaires
- Témoignages positifs des utilisateurs sur la facilité d'utilisation et l'efficacité de l'outil

**LE GUIDE DU REFERENT**

Recueil d'informations, de CERFA, de contacts utiles et actualisés

Boîtes mail  
Une adresse mail dédiée afin de partager les actualités et vos besoins

Infos pratiques  
Une rubrique simple et efficace!  
• Soliguide  
• Je trouve ce dont j'ai besoin  
• Numériguide  
• Répertoire téléphonique

CCAS Dunkerque

**LE GUIDE DU REFERENT**

Faciliter la réponse apportée à l'habitant en retrouvant dans ce guide, toutes les informations pratiques, CERFA et coordonnées des acteurs sociaux du territoire.

AIDES FINANCIERES RSA SANTE LOGEMENT FAMILLE HANDICAP DROIT DES ETRANGERS VIOLENCES CONJUGALES SENIORS

Pour un accueil coordonné et humainement incarné  
Pacte Dunkerquois des solidarités  
Service public universel des besoins essentiels

CCAS Dunkerque

Les ressources du territoire

Prise de RDV

Mail

Infos pratiques