



JOURNÉE DE L'ACCÈS AUX DROITS DU 10^E
1^{ERE} ÉDITION - JUIN 2023

BILAN



INTRODUCTION

La première édition de la **Journée de l'Accès aux Droits du 10e** s'est déroulée le jeudi 1er juin 2023.

Cet évènement partenarial co-organisé par la **CAF**, l'**Espace Parisien des Solidarités du 10e** et la **Mairie du 10e**, s'inscrit pleinement dans le plan d'action du **Projet Social de Territoire** du 10e développé avec la CAF et présenté en 2022, et dans le cadre de l'expérimentation **Territoire d'Accès aux Droits** en cours depuis 3 ans dans le 10e arrondissement.

A destination des professionnels et partenaires du 10e, elle vise à :

- **Lutter contre le non-recours**, en facilitant l'accès aux droits des usagers du 10e via une meilleure orientation.
- **Favoriser la rencontre et l'interconnaissance des professionnels et bénévoles** qui agissent sur un même territoire.
- **Recenser les ressources existantes** en matière de démarches et structures de l'accès aux droits, créer des outils, développer un réseau.

Séquentée en 4 temps forts (parcours immersif usagers, table ronde, théâtre forum, ateliers thématiques), elle a vocation à se pérenniser pour se dérouler tous les ans.

Depuis 2021, le 10e arrondissement est le territoire de l'expérimentation Territoire d'Accès aux Droits (également appelé Territoire Zéro Non-Recours) porté par la Direction des Solidarités de la Ville de Paris et l'Espace Parisien des Solidarités du 10e, en lien avec l'équipe de développement local et le tissu associatif local.

L'objectif est de trouver des leviers et modalités d'action, en identifiant les publics en situation de non-recours puis en les accompagnant dans leurs démarches d'ouverture de leurs droits.

Différents types d'actions sont ainsi mis en place : opérations d'aller-vers, actions de formation des acteurs, évolution des pratiques et des services, échanges de données entre structures, etc.

Les inégalités d'accès aux droits restent trop fortes à Paris. Une amélioration de l'information et de l'orientation des usagers, ainsi qu'une meilleure coordination des partenaires sont essentielles. C'est là tout l'enjeu du dispositif Territoire d'Accès aux Droits, dont le 10e est fier d'être le fer de lance.

SOMMAIRE

DROIT

LES PARCOURS IMMERSIFS

LA TABLE RONDE

LE THÉÂTRE FORUM

LES ATELIERS

LA CLÔTURE DE LA JOURNÉE

1

2

3

4

5



AIDES MUNICIPALES
AQUISITION DE COMPÉTENCES
NUMÉRIQUE
ÉDUCATION
PARTAGE
CPAM
FAMILLES MONOPARENTALES
LOISIRS
LIEUX
USAGERS
ENFANTS
SAINTÉ
ALLOCATION
FORMATION
DÉMARCHES
SOLIDARITÉ
ACCÈS
BAILLEURS
LOGEMENT
AUX
SANS DROITS INTERMITTENT

ENSEMBLE
CHARGES
DONS
RSA
CAP
EPS
JUSTICE AMÉLIORATION
SOLUTIONS
PROFESSIONNELS
INFORMATIONS
ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES
ÉTUDIANTS SOC
JEUNES INDEMN
JOURNALIÈ
SÉNIORS
EMPLOI
RÉSIDENTS
COMMUNICATION
OFFRES
FORMATION



LES PARCOURS IMMERSIFS



LES PARCOURS IMMERSIFS



RAPPEL DE LA MÉTHODE

- Constitution de **binômes** de professionnels issus de structures différentes, pour réaliser un **parcours immersif**.
- Résoudre des **problèmes d'usagers** avec **17 situations** imaginées en démarchant les professionnels présents et tenant un **stand**.
- **Analyse** réalisée sur un retour de 26 fiches remplies par 52 personnes.

IDENTIFICATION ET SOLLICITATION DES PARTENAIRES

Des partenaires bien identifiés mais une connaissance encore insuffisante :

- Le CIDFF et la M2A sont seulement identifiés sur une partie de leurs missions : le CIDFF sur les questions relatives aux violences et la M2A-DAC sur les questions relatives aux seniors.
- L'EPS et la CPAM ne sont pas toujours repérés comme ressources pour certaines situations. Ce constat est à nuancer, du fait que ces deux structures étaient concernées par pratiquement toutes les situations imaginées (16 situations sur 17 pour l'EPS, 11 situations sur 17 pour la CPAM).
- Une méconnaissance plus importante des compétences de certaines structures a été relevée, quand celles-ci sont éloignées du terrain.

Sollicitation des structures :

- Sollicitations parfois erronées : des structures non concernées par les situations. Cela souligne une méconnaissance des missions de certains acteurs par les professionnels du 10e. En revanche, les structures tenant un stand ont effectué les bonnes réorientations.
- Propositions par des participants de démarches auprès de structures non présentes au forum : d'autres acteurs associatifs, la PMI, la Mission des femmes.
- On note une bonne connaissance des aides à solliciter mais pas toujours des services et partenaires qui les délivrent.



RETOURS DES PARTICIPANTS DES PARCOURS IMMERSIFS

- « **Parcours du combattant** » : des démarches administratives parfois lourdes et complexes, une multiplicité d'aides. Cela peut expliquer l'abandon de certaines démarches.
- L'ouverture d'un dossier sous forme **numérique** ne permet pas toujours un retour vers une démarche « **papier** » classique.
- « **Maison de l'accès aux droits** » : idée de créer un lieu unique pour rassembler toutes les structures délivrant des aides et accompagnant les démarches d'accès aux droits.
- La nécessité d'un **accompagnement social fort** et d'une **communication simplifiée** pour certains publics et situations. C'est le cas des jeunes de moins de 22 ans avec une « zone blanche » pour cette tranche d'âge en matière d'accès aux droits. C'est également le cas des seniors.

LA TABLE RONDE

« L'ACCÈS AUX DROITS,
UNE NOTION PARTAGÉE ? »



LA TABLE RONDE

Introduction et animation des débats : Sylvie SCHERER, Adjointe à la Maire du 10^e arrondissement, Déléguée aux Affaires sociales, aux Solidarités, à la Lutte contre les Inégalités et l'Exclusion

Participants :

Léa FILOCHE, Adjointe à la Maire de Paris en charge des Solidarités, de la Lutte contre les Inégalités et l'Exclusion, *Ville de Paris*

Tahar BELMOUNES, Directeur, *CAF de Paris*

Antoine RODE, Chargé de recherche, *Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), Maison des sciences de l'Homme, Université Grenoble-Alpes*

David DOS SANTOS SILVA, Responsable, *Maison de la Justice et du Droit du 10^e*

Daniel VERGER, Responsable Accès au Travail, au Revenu, aux Prestations Sociales, *Direction Action et Plaidoyer - Secours Catholique*

Emmanuel LEGALLAIS, Directeur, *Bureau d'études Elan Swarm*



QUELLE EST VOTRE DÉFINITION DE L'ACCÈS AUX DROITS ?

Léa Filoche, Ville de Paris

L'accès aux droits intègre la notion d'**inconditionnalité**, ne pas effectuer de «tri», afin de répondre précisément aux situations administratives des personnes.

A Paris, il existe beaucoup de dispositifs et d'interlocuteurs différents. Aussi, il est important de ne pas superposer les réponses mais de s'attacher à **mieux connaître les procédures** de chaque intervenant, pour **mieux les mobiliser et les articuler**.

La dématérialisation doit venir compléter l'accueil physique et téléphonique et non le remplacer. Il faut penser un accès aux droits **multicanal** pour élargir le champ des possibles, intégrer cette dimension dans nos dispositifs, tout en réfléchissant à l'impact sur nos pratiques professionnelles. **L'accueil est un élément essentiel dans la lutte contre le non-recours.**

Tahar Belmounès, CAF de Paris

L'accès aux droits est une mission à part entière pour la CAF et ses **400 000 allocataires parisiens**, qui se traduit notamment par **2 millions d'euros de subventions par an** pour soutenir des structures ou des actions favorisant l'accès aux droits.

La CAF entend l'accès aux droits sous **différents angles** : l'accompagnement des bénéficiaires par les professionnels pour permettre l'accès aux aides et la vérification des justificatifs préalables à l'ouverture des droits.

Daniel Verger, Secours catholique

L'accès aux droits sociaux doit permettre aux bénéficiaires de pouvoir recevoir des aides, en évitant des **parcours complexes**.

Dans la pratique c'est souvent très compliqué. C'est pourquoi les usagers ont besoin d'un **accompagnement** dans leurs démarches.

Antoine Rode, Odenore

Il est important de **distinguer l'accès et le non-recours aux droits**.

L'accès aux droits, c'est l'enjeu de **lisibilité** et de plus ou moins grande **complexité** dans l'accès aux aides sociales. Le non-recours, c'est l'enjeu d'**accessibilité** et aussi celui de **connaissance** des raisons d'**absence volontaire** de demande par les personnes concernées. Se retrouvent-elles dans les dispositifs proposés ? Il faut **s'interroger sur la pertinence des dispositifs** offerts.

Emmanuel Legallais, Elan Swarm

L'accès doit être **solidaire** et **équitable**. Il existe en France un constat important d'une **méconnaissance** du système social.

La question des **délais de traitement et de réponse** est un élément à prendre en compte, notamment quand cela a des répercussions sur les municipalités qui doivent compenser par des **aides facultatives**. L'accès aux droits, c'est pouvoir lutter contre l'exclusion et la pauvreté.

QUELS SONT VOS PRINCIPAUX CONSTATS ET PRÉCONISATIONS ?

Léa Filoche, *Ville de Paris*

La Mairie du 10e et la Ville de Paris, notamment dans le cadre de l'**expérimentation «Territoire d'accès aux droits»**, s'accordent sur le constat que, depuis 2015-2016, **seuls les services sociaux parisiens continuent de recevoir les usagers de façon inconditionnelle**. Cet accueil inconditionnel permet aux publics les plus fragiles d'éviter la prise de rendez-vous sur internet, de décoder le langage administratif, et **cela participe à la lutte contre le non-recours**.

Beaucoup de personnes en situation de non-recours poussent la porte des **Espaces Parisiens des Solidarités** et attendent de la part des travailleurs sociaux la résolution de problèmes ne relevant pas toujours de leur **champ de compétence**.

Face à **la marche forcée de la dématérialisation**, Paris s'organise avec une **stratégie parisienne de l'inclusion numérique**. Il est indispensable aujourd'hui que les systèmes informatiques et d'information communiquent entre les différentes structures, ils doivent être compatibles pour **mieux servir les professionnels et les usagers**.

Tahar Belmounès, *CAF de Paris*

Beaucoup d'allocataires peinent pour accéder aux droits et manifestent une **méconnaissance des dispositifs**.

Le système déclaratif n'est pas suffisant pour organiser la protection sociale face à ces **mille-feuilles administratifs** entre les partenaires. Il est vraiment nécessaire de **faire** et de **réfléchir ensemble**.

La **convention globale territoriale de la CAF** sera un fil rouge pour l'accès aux droits.

Antoine Rode, *Odenore*

En France, nous constatons **1/3 de non-recours aux aides solidaires**, dont **34% de non-recours au RSA**. Ces pourcentages comprennent également le **non-recours temporaire** du fait de situations chroniques atypiques.

À l'échelle européenne, **la France ne se démarque pas par son taux de non-recours**, les pays nordiques étant tout autant touchés. Face à **l'ampleur du phénomène**, il faut **multiplier les lieux de connaissance des aides** et penser également aux plus précaires particulièrement touchés par ce phénomène, ne pas hésiter à investir les Centres d'Hébergement d'Urgence, aller à la rencontre des personnes à la rue etc.

Daniel Verger, *Secours Catholique*

Le **Rapport du non-recours** publié par le Secours Catholique indique qu'**1/3 des bénéficiaires potentiels ne recourent pas à leurs droits** et la tendance de ce phénomène ne fait que croître et s'aggraver.

Les publics les plus précaires sont particulièrement touchés (personnes vivant en logement précaire, personnes isolées, familles monoparentales, étrangers, etc.) Ils rencontrent de fortes difficultés pour se faire aider, notamment du fait de la **dématérialisation** des démarches administratives.

Il est nécessaire d'avoir des **moyens humains supplémentaires pour assurer un accueil physique** dans les administrations pour favoriser l'accès et le recours aux droits.

Emmanuel Legallais, *Elan Swarm*

Un **quizz sur le guichet unique** dans la protection sociale en France a été réalisé et a permis 45 000 retours. Il en ressort que **40% des personnes interrogées** (particuliers et professionnels) **ne connaissant pas ou peu leurs droits** en matière de protection sociale y compris dans les maisons France Services (1/4 des professionnels sondés). Il y a donc une nécessité de **former** à la fois les usagers et les professionnels.

Cette absence de recours représente un montant de **3 à 6 milliards d'euros** par an.

David Dos Santos, *Maison de la Justice et du Droit*

En 2022, la MDJ a reçu, sur sa circonscription territoriale, **9 000 accueils physiques et 16 000 accueils téléphoniques**. Les **demandes en matière juridique** sont les plus fréquentes avec une augmentation des thématiques sur le droit du travail, de la famille et des étrangers.

ÉCHANGES AVEC LA SALLE

Mission locale : Les jeunes demandent un accès aux droits multiples, avec notamment la question des comptes bancaires. Un des freins à cet accès est le cloisonnement qui existe entre les services administratifs, qui rendent les parcours plus complexes.

Réponses :

Léa Filoche : Il faut dépasser les contraintes et pratiques professionnelles pour permettre en partie ce décloisonnement, ne pas s'interdire de tester, d'imaginer. La Stratégie Parisienne d'Inclusion Numérique a été réfléchi pour que le numérique ne soit plus un frein aux partenariats, mais au contraire un moyen de simplifier le quotidien des usagers et des professionnels. Il est important de maintenir un climat de confiance avec les personnes reçues.

Tahar Belmounès : Il y a toute une série d'actions qui gagnent à être dématérialisées, notamment pour permettre de dégager du temps et donc des moyens humains qui pourraient être réaffectés à l'accueil et à la réception du public.

Espace Parisien des Solidarités du 10e : Certaines administrations n'offrent pas la possibilité de dématérialiser les démarches in situ. Cela oblige l'EPS, par exemple, à devoir envoyer les documents par courriers postaux, ce qui alourdit la tâche des travailleurs sociaux et allonge les délais de traitement des situations pour les usagers.

EN CONCLUSION

La CAF : Nous sommes pleinement investis dans l'accès aux droits via la mise en œuvre de différentes mesures. A noter que l'agence Jaurès propose des visites pour une meilleure connaissance de la CAF.

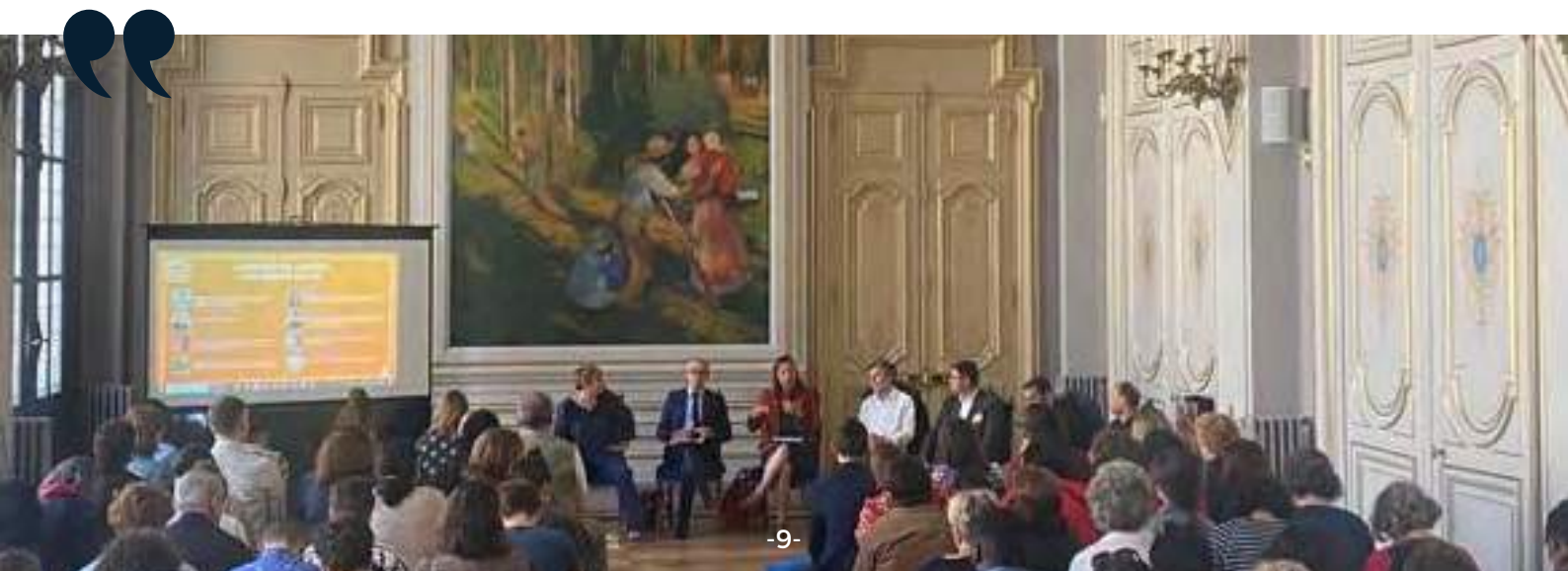
La Ville de Paris : Il est important de stopper la culpabilisation des usagers à pousser les portes des administrations, notamment en déployant les moyens nécessaires pour accueillir et humaniser leur réception. L'accompagnement des publics doit être au cœur des réflexions.

Le Secours Catholique : C'est une véritable opportunité d'avoir une expérimentation Territoire d'Accès aux Droits dans le 10e et il faut continuer, développer les actions d'« aller-vers ». Éviter les ruptures de droits qui peuvent être destructrices pour certains ménages et pour la confiance réciproque administrés/administration. Nous sommes dans une période charnière qui nous rappelle la nécessité de remettre de l'humain dans les relations, parallèlement à une augmentation des financements.

Elan Swarm : Si le numérique et l'intelligence artificielle occupent aujourd'hui le devant de la scène, il ne faut pas oublier que le besoin de présence humaine reste indispensable.

La MJD : Ce forum permet une meilleure interconnaissance des structures, qui est essentielle en matière d'accès aux droits.

Odénore : Les structures œuvrant pour l'accès aux droits doivent partager leurs pratiques professionnelles, car beaucoup de dispositifs existants sont similaires. Les professionnels doivent se documenter, capitaliser les expériences dans cette période de non-recours. Il est important d'agir main dans la main avec les usagers pour connaître et créer ensemble les dispositifs.



LE THÉÂTRE FORUM



03



LE THÉÂTRE FORUM



Afin de favoriser un maximum la participation du public, deux saynètes ont été imaginées en lien avec le quotidien des professionnels du 10e arrondissement.

La **compagnie Arc-en-Ciel Théâtre** a été choisie pour l'interprétation et l'animation des débats qui suivaient la représentation des saynètes.

Ces mises en scène ont grandement facilité la participation et l'expression des avis des participants de la Journée. Des solutions ont été proposées pour améliorer l'accueil des usagers.

THÈMES DES SAYNÈTES

Comment accueillir une personne d'origine étrangère et complètement déconnectée des nouvelles technologies ?

Comment trouver les bons interlocuteurs au bon moment ?



LES ATELIERS



04

LES ATELIERS

ATELIER. ALLER-VERS : COMMENT DÉVELOPPER ET AMÉLIORER NOS PRATIQUES ?

Cet atelier avait deux objectifs : que chacun puisse repartir avec des idées concrètes et s'inspirer des bonnes pratiques des uns et des autres en matière d'aller-vers, rencontrer les acteurs du territoire, et éventuellement envisager des projets communs.

Des pratiques

Elles sont différentes en fonction des institutions et des publics rencontrés, incluant aussi bien des rencontres physiques (pour des maraudes) que diverses modalités de communication (affichage, courriers, appels téléphoniques, flyers, points d'information sur des événements ou dans d'autres structures, etc.)

Des freins

Généralement liés aux modalités de communication en elles-mêmes, la barrière de la langue, le temps nécessaire à la création d'un lien qui permet d'établir une relation de confiance, la difficulté d'aborder certains sujets comme les problématiques de santé par exemple, la notion « d'aller vers » parfois peu explicite, le manque de levier ou de réponses immédiates.

Des axes d'amélioration

- Mieux identifier les besoins des publics pour apporter une réponse plus adaptée ;
- Revoir les modalités et les supports de communication ;
- Identifier des lieux d'intervention plus adaptés pour rencontrer les publics visés ;
- Former les professionnels à « l'aller-vers » ;
- Intervenir avec d'autres professionnels déjà bien identifiés pour faciliter la rencontre.

LES CONCLUSIONS DE L'ATELIER

Des échanges riches et fructueux qui mériteraient de se poursuivre pour confronter à nouveau l'évolution des pratiques.

« L'aller-vers est à entendre comme une démarche qui se situe au-delà de toute intervention sociale, qu'elle soit d'accueil, de diagnostic, de prescription, d'accompagnement. Cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Elle permet d'intégrer dans les pratiques les situations de non-demande de certains publics (pas seulement des personnes vulnérables) et engage les acteurs à se situer dans une pratique proactive, pour entrer en relation avec ces publics. »

Cf. Note de cadrage de la formation « aller-vers » - Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté

ATELIER. CALENDRIER DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

L'objectif de départ était de réaliser un calendrier des démarches d'accès aux droits afin d'appuyer les structures, et plus particulièrement les services d'accueil, dans l'orientation des usagers.

LES CONCLUSIONS DE L'ATELIER

Au cours de la réflexion avec les participants, aux profils pluridisciplinaires, il est apparu judicieux de réaliser un **mémo** rappelant les principales aides mobilisables dans un parcours de vie.

Ce mémo n'est pas exhaustif mais doit permettre une première orientation fiable et pertinente.

Voir pages 14 et 15.

Mémo des aides d'accompagnement aux droits

		Evènements de la vie											Observations
Colonne	Démarches	Administration et service public	Revenus et/ou perte d'emploi	Retour à l'emploi	Retour scolaire et universitaire	Arrivée d'un enfant	Reconnaissance d'un handicap	Départ en vacances ou loisirs	Accès aux soins	Départ à la retraite	Maintien de la vie sociale	Perte d'autonomie	Observations
Emploi	Aides légales	RSA RSA prime d'activité Aide au Retour à l'Emploi (Indemnités chômage)	EPI-CAF CAF	X	X								
	Aides légales	Allocation de Solidarité Spécifique Pension alimentaire non réglée Allocations familiales CAF (AF)	Pôle Emploi CAF ou ARIPA CAF	X	X								Séparation
	Aides facultatives	Allocation Rentrée Scolaire CAF (ARS) Demande de bourse scolaire Allocation d'Education de l'Enfant Paris Pass Familles (PPF) Paris Forfait Familles (PFF) Allocation de Soutien aux Parents d'Enfants Handicapés (ASPEH) Allocation de Naissance ou adoption Multiple (ANM) Paris Logement Familles Paris Logement Familles Monoparentales	CAF MDPH EPS EPS EPS EPS EPS EPS EPS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Arrivée d'un 3e enfant Arrivée d'un 3e enfant
Aides légales extra	Aide ou prêt à l'équipement	CAF	X										
Autres démarches	VACAF Ticket loisirs Remboursement carte Imagin' Air	CAF CAF ? Ville de Paris						X	X				Septembre conseillé
Jeunes	Aides légales	Demande de carte vitale à 16 ans Ouverture compte Ameli à partir du 18 ans Sécurité sociale après 20 ans Mutuelle ou CSS Sécurité sociale étudiant français	CPAM CPAM CPAM CPAM ou Mutuelle CPAM		X				X	X	X	X	Aux 16 ans du jeune Aux 18 ans du jeune Aux 20 ans du jeune
	Aides légales	Mutuelle étudiante Demande de bourse Aide du CROUS (Demande allocation logement, aide exceptionnelle)	CPAM pour la C2S ou Mutuelle CROUS CROUS		X								
	Aides facultatives	Aide à l'installation dans un logement pour les étudiants (A.I.L.E)	MIE Paris et CROUS	X									6 mois avant le départ en retraite
Seniors	Aides légales	Retraite Retraite(s) complémentaire(s) Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (minimum vieillesse) Service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Saspa)-Personne ne relevant d'un régime de retraite français Fonds Solidarité Vieillesse	CNAV ou caisse spécifique ARCO-ARRCO-CICAS CNAV Caisse des Dépôts et Consignation CNAV										6 mois avant le départ en retraite 6 mois avant le départ en retraite

Voir pages 20 et 21

Différents niveaux de besoins

1/ Pour les professionnels (orientation des usagers), pour les usagers (s'y rendre ou prendre contact cf « autonomie de l'utilisateur »).

2/ Format : Cartographie ou Plan.

3/ Les lieux d'accès aux droits peuvent recouper plusieurs réalités :

- Accompagnement vers les droits *
- Ouverture de droits
- Renouvellement des droits

*L'accompagnement peut être social, administratif ou numérique.

Contenu nécessaire

1/ Les conditions d'accès : adresse, horaires d'ouverture, avec ou sans RDV, modalités de prise de RDV, contact.

2/ Le public visé, dont âges.

3/ Le nom de la structure, le logo, une photo.

4/ Les droits ouverts.

À partir de la situation de la personne ou de la demande de droit : fabriquer avec les usagers.

Distinguer l'accès aux droits, l'accompagnement et l'information.

Recensement / Capitalisation des ressources en termes d'accès aux droits

- Cartographie de « droits directs » sur le sujet des violences faites aux femmes : tous publics, échelles nationale/Ville/arrondissement. Outil numérique
- Toutes les informations sur PASS / PEPS mais tous les professionnels n'y ont pas accès.
- Guide de la solidarité / Soliguide
- Cartographie de l'inclusion numérique
- Fiches « Vous arrivez dans le 10e arrondissement » (cf. Coordinatrice Sociale de Territoire DSOL-EPS)
- Solidarité Grenoble (outil de la ville de Grenoble)



SANTÉ : CPAM, PASS Saint Louis, PASS Lariboisière

LOGEMENT : Mairie du 10e (Point d'Accueil Logement)

DOMICILIATION : ASLC, Entraide et Partage, Paris Adresse

BUDGET- SURENDETTEMENT: EPS (permanence Crésus), Mairie du 10e, Centres sociaux

JURIDIQUE : MJD, CIDFF, Mairie du 10e (permanences), Commissariat Central du 10e

VIEILLISSEMENT : EPS, M2A, CNAV

PROTECTION DE L'ENFANCE : EPS, ASE, Numéro 19

FAMILLE : EPS, CAF, Mairie du 10e (Relais Info Familles)

PERSONNES À LA RUE : ESI Bichat, ESI Saint-Vincent de Paul, PSA

BESOINS LINGUISTIQUES : Réseau Eiffel (cf. Guide de l'offre linguistique)

PAPIERS - ÉTRANGERS : Quartier Jeune, MJD, Mairie du 10e, centre social Aires 10, Kiosque d'appui numérique étrangers (PAN, rue Truffaut - 17e arr.)

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES - ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE : EPS, Centre social Aires 10 (permanences d'écrivain public), Mairie du 10e, Régie de quartier, bibliothèques Villon et Sagan, Colombbus, MVAC, CodeCodeCodec

SOLIDARITÉ - AIDES FINANCIÈRES : EPS, CAF, CPAM, Mission locale

INSERTION - EMPLOI : EPS, CAF, France Travail, Mission locale, EPI, Régie de quartier

HANDICAP : EPS, MDPH

ORIENTATION - INFORMATION : EPS, Mairie du 10e, CRL10 (Point Information Jeunesse), centres sociaux Aires 10 et Le Paris des Faubourgs

En préambule

En rappel de la déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen, le respect de la personne et de sa dignité apparaissent comme un préalable pour guider toute personne sur le chemin de ses droits.

Pour les personnes en situation de rue, la domiciliation administrative est repérée comme la démarche socle.

Viennent ensuite et en priorité le droit à l'alimentation, le droit à la santé (AME, CSS), les droits à l'hébergement et au logement (I15, SIAO, DLS, DAHO, DALO), le droit au travail et aux ressources (ADA, emploi, prime d'activité, RSA, AAH etc.), l'ouverture d'un compte bancaire et le droit au transport.

Le droit à la santé des animaux vivant dans la rue avec leurs maîtres est également cité. Sont aussi repérés le droit de stocker ses affaires (cité en priorité par les personnes interrogées lors de la Nuit de la Solidarité, en termes de besoin quotidien), et le droit à l'isolement/repos dans un espace sécurisé. La Mission locale indique que les jeunes en situation de précarité utilisent les espaces du QJ à cette fin.

Un constat partagé

Les dispositifs existent et sont connus des personnes et de leurs accompagnants, mais leur accès est mis à mal, principalement du fait de la saturation.

Deux sujets récurrents : l'accès à la domiciliation et à l'hébergement/logement.

LA DOMICILIATION

La quasi-totalité des acteurs font état de difficultés d'accès à la domiciliation, que ce soit auprès de Paris Adresse ou d'organismes agréés.

Témoignage de l'hôpital Lariboisière à propos de personnes qui multiplient les hospitalisations sans ouverture de droits ni possibilité de suivi, au risque d'emboliser le dispositif hospitalier.

L'ACCÈS AUX DROITS

L'accès aux droits est également entendu comme la capacité à comprendre une information donnée. En ce sens, la Préfecture souhaite obtenir des remontées des associations quant aux droits / procédures prioritaires dans l'accompagnement des personnes, de manière à prioriser la communication (dans leur dimension accessible via la traduction notamment) autour de ceux-ci.

Les accompagnements de personnes en situation administrative précaire sont vécus comme des impasses dans la plupart des cas. Il est rappelé que les bénéficiaires de l'AME n'ont aucun droit à faire valoir à la CAF et restent majoritairement sans ressources.

L'auto-saisie des administrations est également abordée : en 2021, 60% des 70/85 ans nés à l'étranger ne recourent pas à leur droit à l'ASPA. Comment la CNAV pourrait-elle lutter contre ce non-recours repéré au sein même de ses bénéficiaires ?

LA DÉMATÉRIALISATION MASSIVE DES DÉMARCHES

Ce phénomène complexifie d'autant plus l'accès aux droits et conduit les accompagnants à accomplir les démarches à la place des personnes concernées.

Vigilance : Le temps pris par les équipes pour pallier les difficultés d'accès aux droits des personnes peut s'avérer préjudiciable pour le reste de l'accompagnement, de même que pour la file active des IS. Au-delà du non-recours des personnes, on note un certain découragement des professionnels chargés de leur accompagnement.

LES CONCLUSIONS DE L'ATELIER

Les participants échangent conseils et pratiques, témoignant de la solidarité existant entre les acteurs sur le 10e qui œuvrent au quotidien pour contourner les effets de la saturation des dispositifs, notamment ceux proposant un accompagnement social, ou pour orienter vers une domiciliation rapide.

Les prochaines étapes :

Participation des acteurs de la veille sociale à l'écriture de l'**État des lieux de l'Exclusion du 10e** : le groupe de travail pourrait inscrire la question de l'accès aux droits comme besoin du territoire. Cette action s'inclut dans la Coordination des acteurs de la veille sociale, pilotée par la Coordination des maraudes (SIAO), l'EPS 10, et la Mairie du 10e.

Réseau d'inclusion numérique animé par l'Equipe d'Ingénierie Sociale (DSOL-EPS) : une programmation sera dédiée aux effets de la dématérialisation pour les publics les plus précaires.

Budget Participatif du 10e : l'accès aux droits (et les besoins en termes de domiciliation administrative) pourrait rejoindre les réflexions en cours sur l'équipement d'une bagagerie solidaire, voté lors du BP 2022.

Enfin, l'EPS 10 proposera prochainement une **Présentation des acteurs du 10e** aux professionnels comme aux bénévoles chargés de l'accueil des publics de l'arrondissement, en vue de mieux orienter les publics localement.



LA CLÔTURE DE LA JOURNÉE

Clôture de la journée par :

Alexandra Cordebard, Maire du 10e arrondissement

Sylvie Scherer, Adjointe à la Maire du 10e arrondissement, Déléguée aux Affaires sociales, aux Solidarités, à la Lutte contre les Inégalités et l'Exclusion



PARIS 17^e

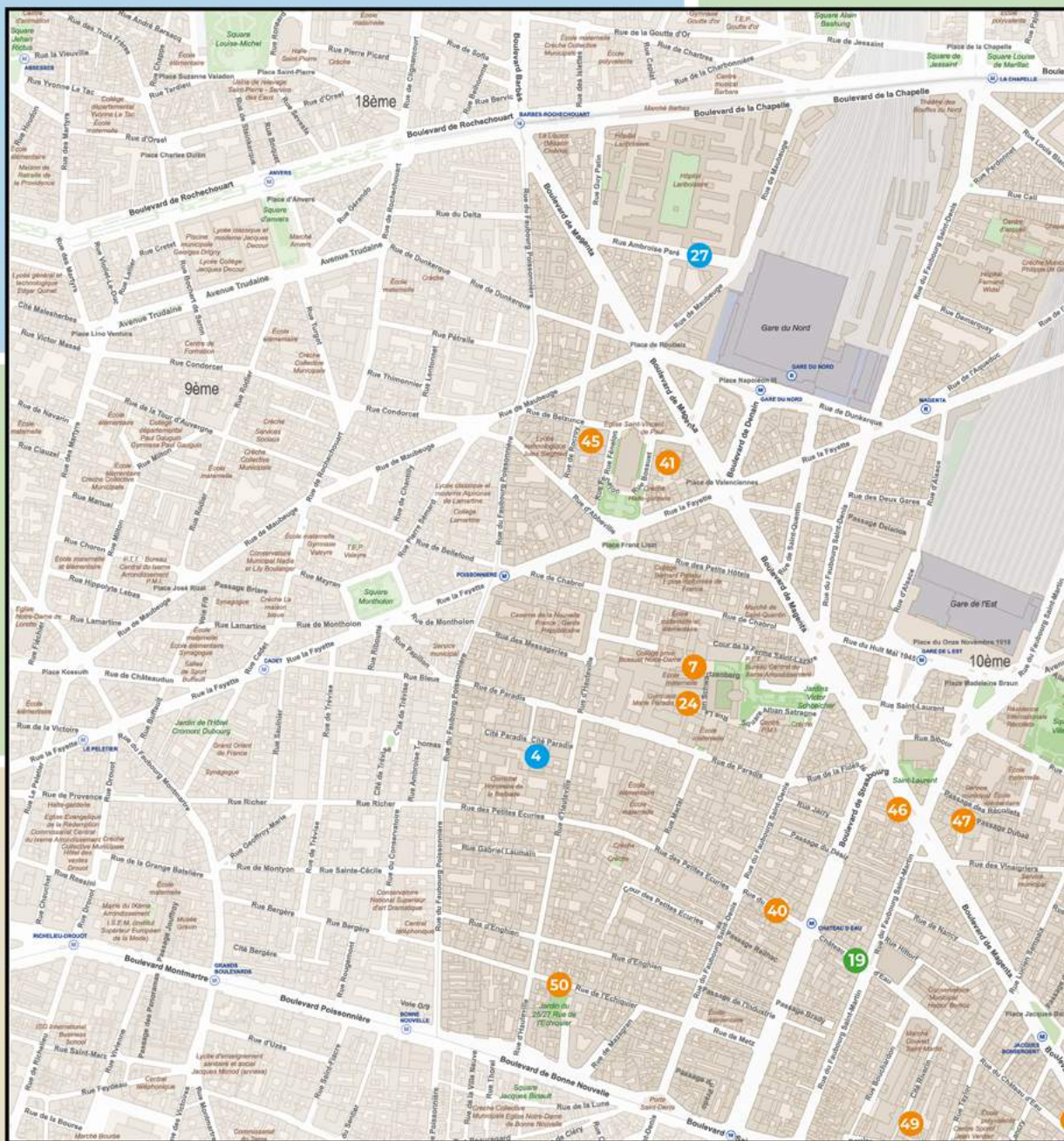
26 Paris Adresse

17 Kiosque d'Appui Numérique (PAN)

34 PSA Gauthey

PARIS 4^e

48 Maison des femmes centre



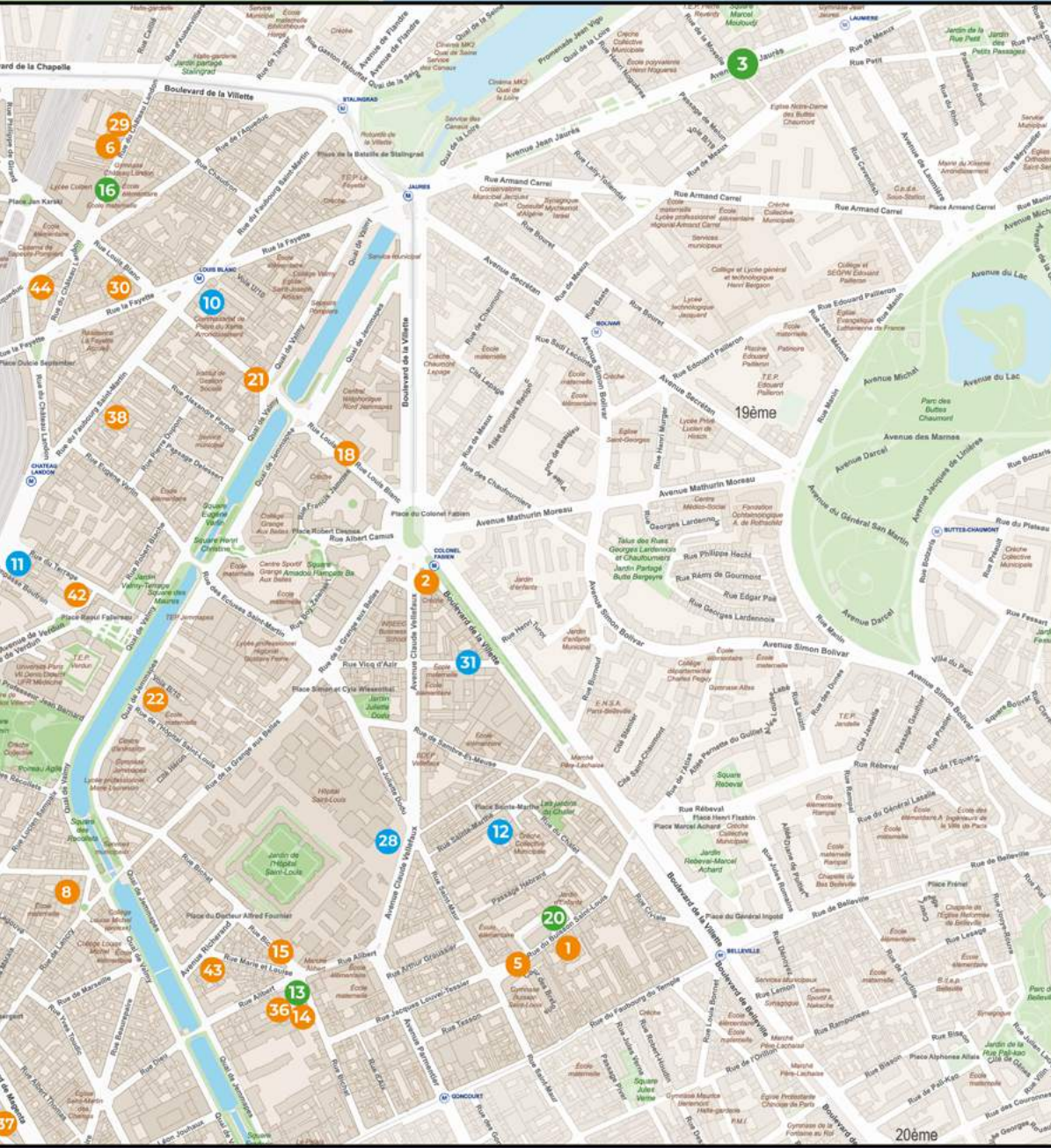
PARIS 1^{er}

35 QUARTIER JEUNES

1^{re} Cartographie (issue de l'atelier de la

1	ASLC	12	rue	du Buisson Saint-Louis	75010	Paris
2	Bibliothèque François Villon	81	boulevard	de la Villette	75010	Paris
3	CAF	67-69	avenue	Jean Jaurès	75019	Paris
4	Centre des Impôts	5	cité	Paradis	75010	Paris
5	Centre social Aires 10	2	rue	du Buisson Saint-Louis	75010	Paris
6	Centre social Château-Landon (Association CRL 10)	31	rue	du Château Landon	75010	Paris
7	Centre social Le Paris des Faubourgs	12	rue	Léon Schwartzberg	75010	Paris
8	CIDFF	17	rue	Jean Poulmarch	75010	Paris
9	CNAV	110	avenue	de Flandre	Paris	Paris
10	Commissariat central	26	rue	Louis Blanc	75010	Paris
11	CPAM de PARIS	2	impasse	Boutron	75010	Paris
12	Entraide et Partage	22	rue	Sainte Marthe	75010	Paris
13	EPS 10	23 bis	rue	Bichat	75010	Paris

14	EPS 10 - ENAD	23 bis	rue	Bichat	75010	Paris
15	ESI Bichat	35/37	rue	Bichat	75010	Paris
16	Espace Parisien pour l'insertion Château-Landon	44	rue	du Château Landon	75010	Paris
17	Kiosque d'Appui Numérique Etranger	17/19	rue	Truffaut	75017	Paris
18	La Maison du Canal, Régie de quartier du 10 ^e	13-17	rue	Louis Blanc	75010	Paris
19	Mairie du 10 ^e arrondissement	72	rue	du Faubourg St Martin	75010	Paris
20	Maison de la Justice et du Droit	15-17	rue	du Buisson Saint-Louis	75010	Paris
21	Maison de la Vie Associative et Citoyenne	206	quai	de Valmy	75010	Paris
22	Maison des Aînés et des Aidants (M2A)	126	quai	de Jemmapes	75010	Paris
23	MDPH	69	rue	de la Victoire	75009	Paris
24	Médiathèque Françoise Sagan	8	rue	Léon Schwartzberg	75010	Paris
25	Mission Locale de Paris	29-31	rue	des Boulets	75011	Paris
26	Paris Adresse	25	rue	des Renaudes	75017	Paris



l'accès aux droits
(JAAD du 1^{er} juin 2023)

Information-Orientation-Accompagnement	Accès aux droits	Information-Orientation-Accompagnement
●	●	●

27	Permanence d'accès aux soins Lariboisière	2	rue	Ambroise Paré	75010	Paris
28	Permanence d'accès aux soins Saint Louis	1	rue	Claude Vellefaux	75010	Paris
29	PIJ Association CRL 10	31	rue	du Château Landon	75010	Paris
30	Point Paris Emploi 10	209	rue	La Fayette	75010	Paris
31	Pôle Emploi (France Travail)	26	rue	Vicq d'Azir	75010	Paris
32	PSA Bastille	5	rue	Lacué	75012	Paris
33	PSA Belleville	212	rue	de Belleville	75020	Paris
34	PSA Gauthey	39	rue	Gauthey	75017	Paris
35	Quartier Jeunes	4	place	du Louvre	75001	Paris
36	Réseau Eif-fel	23 bis	rue	Bichat	75010	Paris
37	Espace femmes Charonne	3	boulevard	de Magenta	75010	Paris
38	Kiosque Emmaüs FTDA	210	rue	du Faubourg St Martin	75010	Paris
39	PAD Jeunes	53	rue	Compans	75019	Paris

40	Axes pluriels	55	rue	du Château d'Eau	75010	Paris
41	Jeunesse Saint Vincent	12	rue	Bossuet	75010	Paris
42	Club Tournesol	13	rue	du Terrage	75010	Paris
43	Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS)	4	avenue	Richerand	75010	Paris
44	Français Langue d'Accueil	28	rue	de l'Aqueduc	75010	Paris
45	ESI Chez M. Vincent	10	rue	de Rocroy	75010	Paris
46	Itinérances	61	boulevard	de Magenta	75010	Paris
47	CAMRES	11	passage	Dubail	75010	Paris
48	Maison des femmes Centre	1	parvis	Notre-Dame	75004	Paris
49	Acort	2 bis	rue	Bouchardon	75010	Paris
50	Espace Universel	25	rue	de l'Échiquier	75010	Paris



BILAN DE LA JOURNÉE DE L'ACCÈS AUX DROITS DU 10E. JUIN 2023