



JOURNÉE DE L'ACCÈS AUX DROITS DU 10E 2EME ÉDITION - JUIN 2024

BILAN



INTRODUCTION

La deuxième édition de la **Journée de l'Accès aux Droits du 10e** s'est déroulée le jeudi 13 juin 2024.

Cet évènement partenarial co-organisé par la **CAF**, la **Maison 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 4 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 information, orientation et des actions d'aller-vers.
- **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.

En présence d'Alexandra Cordebard, Maire du 10e, de Léa Filoche, Adjointe à la Maire de Paris en charge des solidarités, de l'hébergement d'urgence et de la protection des réfugiés, de la lutte contre les inégalités et l'exclusion, elle était séquencée en 4 temps forts (village de l'accès aux droits, table ronde, projection d'un micro-trottoir et ateliers thématiques).

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 la Maison 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

LE VILLAGE DE L'ACCÈS AUX DROITS

1

LA TABLE RONDE

2

LE MICRO-TROTTOIR

3

LES ATELIERS

4

LA CLÔTURE DE LA JOURNÉE

5

LE VILLAGE DE L'ACCÈS AUX DROITS



LE VILLAGE DE L'ACCES AUX DROITS



En 2024, le Village de l'accès aux droits portait particulièrement sur le **stress numérique** et les **ressources existantes** sur le territoire du 10e arrondissement.

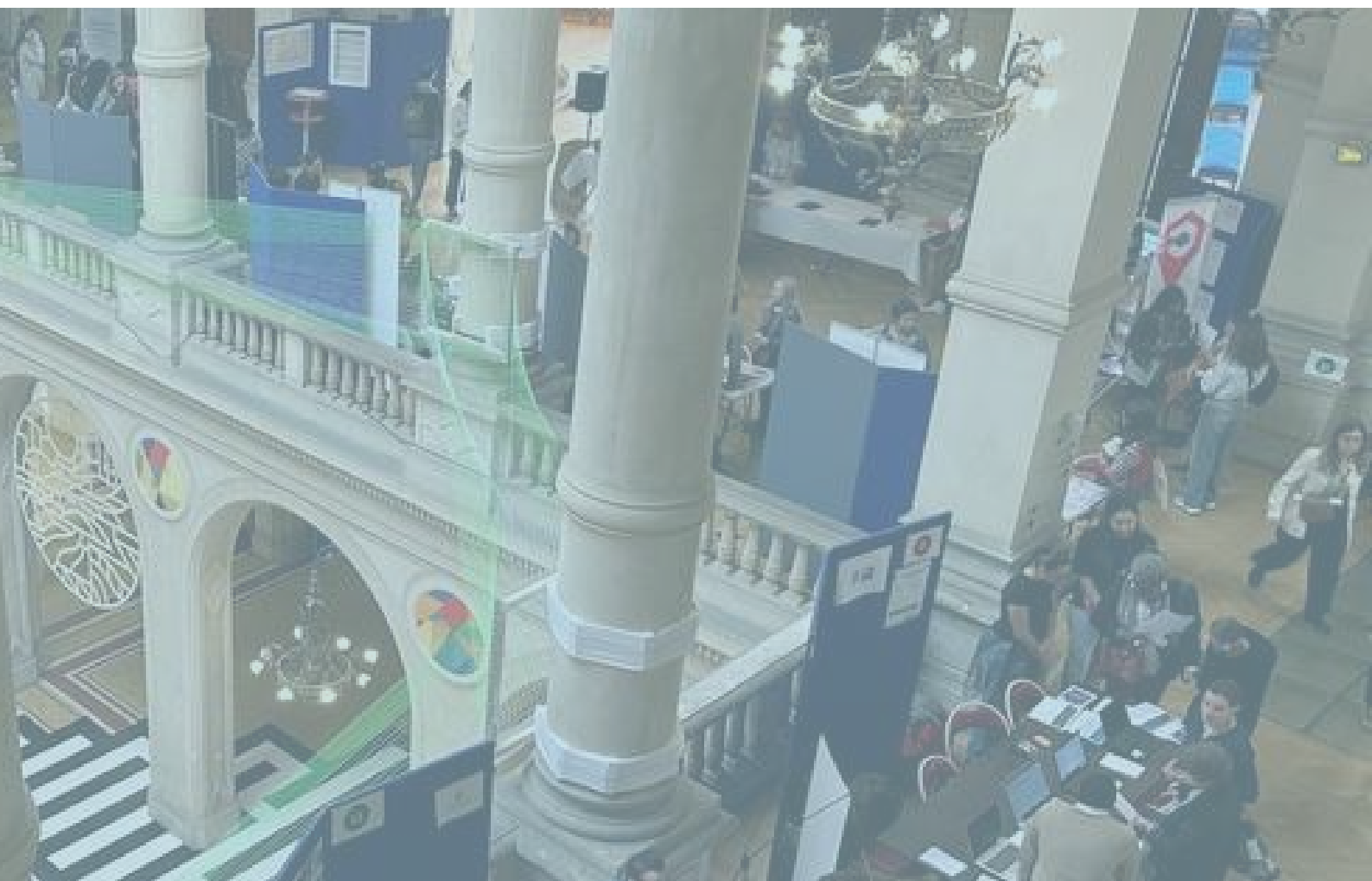
21 stands ont été proposés, dont 13 présentant des activités et ressources en matière d'aides aux démarches numériques et 8 proposant des mises en situation pouvant générer de l'appréhension voire du stress numérique.

Ces stands étaient animés par :

- Mairie du 10e
- Maison des Solidarités 10e
- EPI
- Mission locale
- PIMMS Médiation
- France Services
- Défenseur des droits
- DGFIP
- CAF
- CPAM
- CNIL
- France Travail
- Colombbus
- Slashfit
- Ressac Volontariat
- Emmaüs Connect
- Aires 10

Dotés d'une **fiche parcours**, les participants regroupés par binômes ont pu visiter, découvrir et tester les animations.

Plus de 138 personnes ont participé aux activités proposées.



LA TABLE RONDE

ALLER-VERS ET ACCÈS AUX
DROITS : DES EXPÉRIENCES
DANS LE 10E



LA TABLE RONDE

Introductions :

Alexandra CORDEBARD, Maire du 10e arrondissement

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

Nour CRESSIA, Directrice de la Sous-Direction des Territoires, *Direction des Solidarités - Ville de Paris*

Esther TRICOIT, Directrice adjointe chargée des prestations, *CAF de Paris*

Animation des débats :

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

Participants :

Camille PEREZ, Cheffe du Pôle régional Paris-Ile de France, *Défenseuse des Droits*

Charly FERRET, Directeur, *Aires 10*

Marie-Lise LAPEYRE, Chargée de mission à la Cellule Ingénierie Sociale, *DSOL-MDS10*

Alexis GOURSOLAS, Sous-directeur des politiques sociales, *RIVP*

Sandra JURADO-MARIAGE, Coordinatrice sociale de territoire, *DSOL-MDS10*

Yoann QUIBAN, Directeur, *Le Pari's des Faubourgs*

”

Introductions

Alexandra Cordebard, Maire du 10e arrondissement

La Maire rappelle l'importance du collectif d'acteurs mobilisés autour de l'accès aux droits. Dans un contexte social et politique incertain, il est essentiel de poursuivre la construction d'une société solidaire, protectrice et égalitaire. Les acteurs du territoire constituent un rempart face aux inégalités et aux discriminations.

Léa Filoche, Adjointe à la Maire de Paris chargée des Solidarités

Elle souligne la portée politique du combat contre le non-recours : garantir la dignité et l'humanité, défendre l'intérêt général, renforcer la cohésion. L'« aller-vers » incarne une lutte active contre les exclusions. Les services publics parisiens doivent agir à chaque étape pour éviter les impasses administratives. Les dispositifs testés dans le 10e servent désormais de modèles à d'autres arrondissements dans le cadre de l'extension du Territoire Zéro Non-Recours (TZNR).

Nour Cressia, Direction des Solidarités – Ville de Paris

Cette journée est un moment d'échange et d'expérimentation. Le 10e arrondissement est un territoire pionnier dans l'accès aux droits. L'enjeu : mieux coordonner, croiser les données, sécuriser les parcours et renforcer les partenariats avec les associations de terrain. La généralisation des “bilans 360°” dans les Maisons des Solidarités parisiennes illustre cette dynamique.

Esther Tricoit, CAF de Paris

La CAF s'inscrit pleinement dans la lutte contre le non-recours. À Paris, 11 000 démarches sont réalisées chaque jour pour 870 000 allocataires. Dans le 10e, 18 500 personnes bénéficient d'aides. L'accueil inconditionnel et sans rendez-vous vise à lever les freins à l'accès aux droits. La CAF développe des actions innovantes avec les MDS et les hôpitaux, notamment sur les parcours de naissance. Elle insiste sur la nécessité d'allier dématérialisation et accompagnement humain, et de s'appuyer sur l'intelligence collective pour résoudre les situations complexes.

Débats

Camille Perez, *Défenseure des droits*

L'accès aux droits recouvre deux réalités : les personnes qui ignorent leurs droits et celles qui ne parviennent pas à les faire valoir.

Les principales difficultés concernent :

- le recul du service public,
- les délais de traitement,
- la complexité des démarches numériques,
- la faible proportion de recours en cas de discrimination.

Près de 80 % des non-recours résultent de difficultés d'accès aux services publics. Mme Perez rappelle le numéro national pour les victimes de discriminations : 3928. Elle souligne enfin l'importance de préserver la dimension humaine du service public et d'adapter le langage administratif pour le rendre plus accessible.

Marie-Lise Lapeyre, *Maison des Solidarités du 10e*

L'« aller-vers » n'est pas un concept figé mais une posture professionnelle : aller à la rencontre des personnes isolées pour recréer le lien et l'accès aux droits.

Ses objectifs :

- prévenir les ruptures de parcours,
- repérer les vulnérabilités précoces,
- promouvoir l'autonomie et les droits fondamentaux.

Les conditions de réussite :

- posture d'ouverture et de proximité,
- formation des professionnels,
- moyens pour agir « hors les murs »,
- actions régulières et adaptées aux publics,
- coordination entre acteurs (santé, emploi, logement, éducation).

Exemples dans le 10e :

- Formations sur les ressources locales : 30 participants issus de 23 structures.
- Permanences sociales délocalisées dans les résidences : maintien des droits et accompagnement des seniors.
- Kiosques santé dans les quartiers du Buisson Saint-Louis et de la Grange-aux-Belles : plus de 100 personnes informées chaque année.
- Rendez-vous encadrés CPAM : près de 200 suivis individuels en 2023.
- Permanences CNAV mensuelles à la MDS10 : 75 dossiers traités en un an.

Alexis Gourselas, *RIVP*

La RIVP a expérimenté une démarche proactive pour repérer le non-recours à l'Aide Pour le Logement (APL) dans le parc social. À partir du revenu fiscal de référence, les locataires non bénéficiaires sont contactés pour vérifier leurs droits. En partenariat avec la Ville de Paris et la CAF, les dossiers incomplets sont suivis et les locataires orientés vers les MDS. Cette méthode a permis de repérer des situations de précarité invisibles et d'évoluer vers une approche plus préventive et humaine.

Charly Ferret, *Aires 10*

Le centre social Aires 10 a créé le dispositif « Les charrettes de l'info », soutenu par Élogie-SIEMP. Objectif : aller à la rencontre des habitants dans l'espace public, notamment dans les quartiers denses comme le bas Belleville. Cette pédagogie sociale de proximité permet de recréer du lien, d'informer régulièrement et d'encourager la participation citoyenne. L'expérimentation montre l'importance de la régularité, de la formation et de l'innovation partenariale.

Yoann Quiban, *Le Pari's des Faubourgs* et **Sandra Jurado-Mariage**, *Maison des Solidarités du 10e*

Une expérimentation conjointe a été menée en direction des familles logées à l'hôtel, souvent monoparentales. Le diagnostic social a révélé 850 personnes, dont 350 enfants, hébergées à l'hôtel dans le 10e. Un groupe projet a été créé fin 2023 pour tester des actions d'aller-vers adaptées : sensibilisation, supports d'information visuelle, et future création d'un comité de familles résidentes. Le bilan a été présenté à l'automne 2024. Cette démarche renforce la coordination opérationnelle et favorise l'expression directe des familles concernées.



1. Une demande de lisibilité et de coordination des ressources

Interrogée sur l'existence d'une plateforme regroupant les informations relatives à l'accès aux droits, Sylvie Scherer (Mairie du 10e) a rappelé qu'il n'existait pas encore d'outil unique, mais que plusieurs travaux étaient engagés à la suite de la Journée de l'accès aux droits 2023. Le 10e arrondissement, territoire d'expérimentation du TZNR, constitue aujourd'hui un appui pour les autres arrondissements dans la diffusion des pratiques réussies. Marie-Lise Lapeyre (Maison des Solidarités du 10e) a précisé que deux outils locaux avaient été produits : une carte de l'accès aux droits du 10e et un mémento des démarches récurrentes, permettant de mieux orienter les habitants et les professionnels. Ces documents, actualisés régulièrement, contribuent à une meilleure visibilité des dispositifs existants.

2. Le respect du droit à l'image et la lutte contre la stigmatisation

Une question a porté sur l'utilisation d'images de personnes en situation de précarité diffusées sans leur consentement sur les réseaux sociaux. Camille Perez (Défenseure des droits) a rappelé que cette problématique relevait du droit à l'image et des discriminations, tout en soulignant la nécessité d'une meilleure information des publics sur leurs recours. Un représentant de la CNIL a précisé que chacun dispose d'un droit à l'image et à l'effacement, qui peut être exercé directement auprès des plateformes concernées ou par le dépôt d'une plainte. Les personnes peuvent également se faire accompagner via les Points d'accès au droit, qui constituent des relais essentiels dans la compréhension et l'exercice de ces droits.

3. Les défis de la mise en œuvre des démarches d'« aller-vers »

Interrogés sur les principales difficultés rencontrées, plusieurs intervenants ont insisté sur la nécessité de maintenir la continuité des actions dans le temps. Charly Ferret (Aires 10) a souligné l'importance d'une régularité des interventions, quelles que soient les conditions extérieures, et de la capacité à instaurer la confiance dans des espaces souvent peu adaptés. Yoann Quiban (Le Pari's des Faubourgs) a évoqué la difficulté d'entrer en contact avec certains publics, notamment les familles hébergées à l'hôtel, et la nécessité de ne pas se décourager face à ces obstacles. Pour Sandra Jurado-Mariage (Maison des Solidarités du 10e), ces expérimentations ont permis de renforcer les partenariats opérationnels et d'adapter les méthodes d'intervention aux réalités locales.

4. Une pratique à la fois territoriale et ciblée

La question de savoir si l'« aller-vers » devait s'adresser à l'ensemble d'un quartier ou à des publics spécifiques a donné lieu à plusieurs points de vue. Camille Perez (Défenseure des droits) a rappelé que l'information et la rencontre sont des leviers complémentaires : elles permettent d'instaurer la confiance, même si peu de situations se règlent immédiatement. Alexis Coursolas (RIVP) a précisé que les approches différenciées — interventions de proximité ou actions ciblées — sont toutes deux nécessaires selon les publics visés. Pour Esther Tricoit (CAF de Paris), le ciblage dépend du type d'action : certaines initiatives concernent des publics précis (familles monoparentales, réfugiés, jeunes sortants de l'Aide Sociale à l'Enfance), tandis que d'autres ont une vocation plus généraliste. Elle a insisté sur l'importance de lutter contre la pauvreté et de lever les freins linguistiques grâce à des outils adaptés et à la coopération avec les associations. Enfin, Camille Perez a observé que la dématérialisation pouvait parfois éloigner les usagers des services publics ; l'aller-vers redonne du sens aux missions des professionnels en réintroduisant le contact humain.

5. Le lien humain, fil conducteur du travail social

En conclusion, Sylvie Scherer a souligné l'importance du lien et de la confiance dans toute démarche d'accès aux droits. L'aller-vers constitue un outil essentiel de cohésion et de solidarité locale, permettant de rejoindre celles et ceux qui ont pu s'éloigner des institutions, et de renforcer la continuité du service public dans un contexte social en mutation.



LE MICRO-TROTTOIR



03





L'après-midi de l'édition 2024 de la Journée de l'accès aux droits s'est ouverte par la **projection** d'un micro-trottoir réalisé dans le 10^e arrondissement auprès d'habitants et d'utilisateurs des services sociaux.

Cette séquence visait à donner la parole aux **premiers concernés** par les problématiques d'accès aux droits et à introduire de manière vivante les ateliers de la journée.

À travers **quatre questions simples** – “L'accès aux droits, c'est quoi pour vous ?”, “Comment faites-vous vos démarches ?”, “Quelle a été votre dernière démarche ?”, “Si vous aviez une baguette magique ?” – les témoignages ont permis de mettre en lumière les **freins**, les **attentes** et les **expériences** concrètes des utilisateurs dans leurs parcours administratifs.

La vidéo, présentée devant les professionnels et bénévoles, était suivie d'un échange riche et interactif, en écho aux ateliers de la journée consacrés au numérique et à la précarité, aux démarches d'aller-vers, et à la protection des données personnelles. Ce temps fort a contribué à replacer les **usagers au centre des réflexions**, en ancrant les échanges dans la réalité du terrain.



LES ATELIERS



04

LES ATELIERS

ATELIER 1. LE NUMÉRIQUE ET LES PUBLICS PRÉCAIRES

Contexte

Si la **dématérialisation** apparaît comme un **vecteur de simplification**, ici des démarches administratives, elle constitue aussi un **frein dans l'accès aux droits** d'un certain nombre de personnes. La **numérisation** des services se cumule à d'autres **facteurs de vulnérabilité** et vient ainsi renforcer le phénomène de **non-recours**, d'**exclusion sociale**. La **dématérialisation soulève des enjeux pour les personnes en situation de précarité comme pour les acteur·rices de leur accompagnement**.

La thématique a été abordée selon trois axes :

1. Les compétences numériques
2. L'accès à l'équipement et la connexion
3. L'usage des plateformes en ligne

1) Les compétences numériques

Avantages et plus-value	Difficultés et obstacles
• Autonomie • Gain de temps • Dimension valorisante • Accès à l'information • Lien social	• Identification d'acteurs spécialisés • Configurations OS multiples • Coût de l'apprentissage • Vecteur de rupture sociale
Pistes d'amélioration	Mise en œuvre
• Organisation d'une Fête du numérique	• Déterminer une journée dans l'année • Sélection de thèmes • Présentation des outils numériques • Partenaires extérieurs • Public : tous publics • Ateliers intergénérationnels • Remise de certifications

2) L'équipement et la connexion

Avantages et plus-value	Difficultés et obstacles
• 95% de la population est équipée • Accès wifi public • Lieux ressources (ex : bibliothèques) • EFIS IDF	• Smartphones / tablettes saturé·es de données • Problème d'accès au wifi dans les structures d'hébergement • Foyers non équipés • Prix des forfaits
Pistes d'amélioration	Mise en œuvre
• Création d'ateliers pour nettoyer les espaces de stockage • Emploi de matériel reconditionné • Don d'équipements de structures lors de leur remplacement en neuf • Formation à la protection contre les escroqueries sur internet (fishing, hameçonnage)	• Offrir des équipements à l'issu de formations • Trouver des acteurs ressources pour le reconditionnement • Démocratiser l'accès à la connexion • Créer des sessions d'accompagnement • Optimiser les lieux d'accueil du public (équipement en accès libre, connexion ouverte, messages de prévention)

LES ATELIERS

1) Les plateformes et outils

Avantages et plus-value	Difficultés et obstacles
• Disponibilité 24h/24 et 7j/7 • Gain de temps • Contenu satisfaisant en termes d'informations	• Multiplicité des plateformes, démultiplication des comptes (identifiants et mots de passe) • Risques de piratage et vols de données • Potentiels bugs informatiques • Chatbots contraignants et non-ergonomiques • Outils au détriment d'interactions humaines, d'experts
Pistes d'amélioration	Mise en œuvre
• Proposer le choix entre démarche dématérialisée ou en présentiel • Multiplier les postes de conseiller·ères numériques • Systématiser les propositions de rendez-vous pour expliquer les démarches complexes et faire connaître les lieux ressources • Développer des interfaces fluides et instinctifs • Garantir l'accès à des conseils personnalisés	• Maintien d'un canal d'information par voie postale • Proposition d'une plateforme commune aux différents services • Mise à disposition, dans les administrations, de conseiller·ères numériques avec du temps pour accompagner • Mise en place de la traduction complète des sites • de rendez-vous individuels ou collectifs pour les primo-demandeur·euses • Formation des professionnel·les aux différentes plateformes



LES ATELIERS

ATELIER 2. RGPD : TOUT SAVOIR SUR LE PARTAGE DE DONNÉES

Contexte

Durant son parcours, un usager peut être accompagné par **différents intervenants**, ce qui a pour conséquence une **répétition** de la **demande**, de son **histoire** et peut mener à un **découragement**, voire un **abandon** des démarches, se traduisant par un **non-recours aux droits**. Ces difficultés peuvent être renforcées par la **fracture numérique** qui fragilise le parcours (mots de passe ou identifiants perdus...).

Pour les **accompagnants** (professionnels et bénévoles), le **suivi** peut être **complexe** et **chronophage** lorsqu'ils n'ont pas d'éléments retraçant le parcours de l'utilisateur. Aussi, il semble important de **créer du lien entre les organismes et les structures** grâce à des **outils** comme les **fiches de liaison**, tout en respectant le **cadre réglementaire** imposé.

Les fiches de liaison

Certaines fiches de liaison entre partenaires existent aujourd'hui, principalement entre travailleurs sociaux, afin de faciliter le suivi de dossiers mais celles-ci ne sont pas accessibles à tous les partenaires, notamment associatifs. Si l'idée de **créer une fiche de liaison unique accessible à tous les acteurs de l'accès aux droits** (professionnels et bénévoles) semble être une solution optimale pour assurer le suivi de l'utilisateur, cet outil doit être travaillé afin de **respecter la réglementation relative à la protection des données**.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

Depuis 2018, **cinq grands principes** issus du RGPD régissent la pratique du partage de données et s'imposent aux acteurs sociaux. Ainsi, la collecte de données ne peut avoir lieu que pour un usage précisément déterminé et légitime et les usagers doivent être informés du traitement de ces données. Seules les données pertinentes et nécessaires doivent être collectées et conservées pour une durée définie (maximum deux années après le dernier contact avec la personne). La transmission de ces données à un partenaire doit avoir lieu dans un cadre sécurisé et confidentiel. Dès lors, **la transmission des données entre partenaires est autorisée mais encadrée**.

Les propositions issues de cet atelier

- Accompagner l'utilisateur vers l'utilisation d'un **gestionnaire de mot de passe** afin qu'il ne doive en retenir qu'un seul. Pour les usagers souhaitant conserver leurs mots de passe sur un support écrit, l'utilisation d'un grand **carnet** pour noter les mots de passe est recommandée afin de formaliser cet outil et limiter ses déplacements hors du domicile. L'accompagnant (professionnel ou bénévole) aura alors accès aux comptes de l'utilisateur pour identifier les démarches déjà effectuées.
- Poursuivre et renforcer l'utilisation des **fiches de liaison** entre travailleurs sociaux en respectant le **principe de minimisation des données** transmises.
- Travailler à la **formalisation d'un carnet de suivi des démarches** conservé et transmis par l'utilisateur (l'utilisateur est libre de transmettre les informations qu'il souhaite, contrairement aux partenaires entre eux).
- Poursuivre le **déploiement de canaux partenariaux** permettant de transmettre les informations entre partenaires de manière sécurisée. Certains sont déjà existants comme l'Espace Partenaires CPAM ou CDAP pour la CAF.
- Travailler à la **création d'une plateforme unique et sécurisée d'échanges entre partenaires**, où chacun puisse accéder aux données nécessaires au suivi de l'utilisateur. Cette option est à privilégier car elle est optimale pour les partenaires mais relève d'une plus grande complexité de mise en œuvre (technique, sécurité, etc.).

Conclusion

Si la mise en place d'une **fiche de liaison inter-partenaires** semble être un outil efficace pour faciliter le parcours de l'utilisateur, cette option est complexe à envisager compte tenu de la nécessaire protection des données de l'utilisateur. Ainsi, le travail sur des **plateformes sécurisées entre partenaires** est à privilégier, avec l'objectif à termes de regrouper tous les acteurs institutionnels sur une **plateforme unique**.

LES ATELIERS

ATELIER 3. ALLER-VERS : PARTAGEONS NOS (BONNES) PRATIQUES

L'atelier avait pour objectif de tenter de définir ce qu'est « l'aller-vers », lever les résistances, lever les freins méthodologiques, réfléchir collectivement à cette notion, s'inspirer des pratiques existantes sur le territoire, et se rencontrer pour susciter l'envie de travailler ensemble.

L'atelier a commencé par un **mur de mots et d'images** pour travailler autour des **représentations** de ce que convoque le concept d'"aller-vers".

Les participants ont inscrit les mots suivants : Terre inconnue, Souplesse, Aventure, Conviction, écran, guichet, bureau, courrier, SMS, mail, marcher, courir, gestion, contrôle, changement, rencontre, distance, rigide, résistance, motivation, réticence, injonction, espace, lieu, non-recours, droits, s'adapter, ouverture, hors-les-murs.

Les images retenues étaient : voiture, avion, train, vélo, roller, trottinette, fusée, skate board, chaussures, tongs.

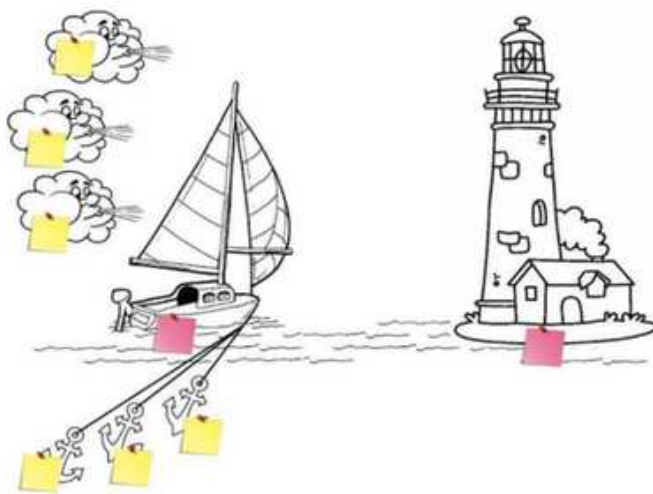
Quelles actions d'aller-vers à la CAF de Paris ?

À la CAF de Paris, l'"aller-vers" se décline à travers plusieurs actions concrètes :

- Logique d'"aller-vers" dans les offres de service : Modalités de contact adaptées pour faciliter l'accès aux offres de service.
- Accueils extérieurs de travail social chez les partenaires : Une action de proximité pour rencontrer les usagers directement sur leur territoire.
- Participation aux rencontres avec le public : Présence active lors des forums, pieds d'immeubles et autres événements locaux.
- Travail social de groupe : Une méthodologie d'intervention en action sociale pour répondre aux besoins collectifs.

Exercice du speed-boat

L'exercice du speed-boat a été utilisé pour réfléchir sur « L'aller-vers et l'accès aux droits ». Les participants ont identifié :



- **les vents** : ce qui nous pousse à avancer
- **l'ancre** : ce qui nous freine, nous ralentit
- **le phare** : nos objectifs
- **le bateau** : qui est embarqué dans le projet; les ressources disponibles

Les propositions issues de cet atelier

Les suggestions et propositions du groupe pour aller plus loin dans la démarche incluent :

- Organiser un Acte 2 de l'atelier.
- Réfléchir aux outils méthodologiques qui pourront être utilisés.

LES ATELIERS

ATELIER 4. VERS UNE COORDINATION DES ACTEURS DE L'ACCÈS AUX DROITS DU 10E ?

Contexte

L'atelier a rassemblé des acteurs du territoire visant un même objectif : **faciliter le parcours de l'usager** pour lui éviter découragement, répétition de sa demande et de son histoire, et non-recours. Il a permis aux participants, issus des mondes institutionnels et associatifs, travailleurs sociaux et acteurs de l'animation de la vie sociale, d'aborder les **freins à l'accès aux droits** et les **pistes pour une meilleure coordination**.

Freins à l'accès aux droits :

- Principale difficulté du public : la perte des **mots de passe**.
- Difficulté pour les personnes d'**exprimer leur demande**, surtout si elles sont envoyées par un autre acteur du territoire (manque de compréhension ou barrière de la langue).
- **Méconnaissance** des **dispositifs** nationaux et locaux et des **droits**, par le public, et également par les personnes accompagnant l'accès aux droits (l'épuisement des personnes accompagnées et accompagnantes face aux difficultés rencontrées est relevé).
- **Dysfonctionnement** ou **délai de réponse** (voire absence) de certaines administrations qui génèrent des **ruptures de droits** et de ressources (exemple CNAV ou Préfecture). Cela tient notamment au fait de **dossiers complexes**, dont les difficultés s'accroissent lors de changement d'interlocuteurs (une fiche parcours pourrait-elle aider ?).
- Les prises de contact entre structures s'appuient en majeure partie sur la **connaissance interpersonnelle** des professionnels qui mérite d'être amplifiée (le **manque d'interlocuteurs** dédiés dans les différentes administrations pour échanger sur des dossiers est évoqué, de même que le **manque de moyens RH** au sein de ces administrations, repéré comme irritant).
- Les travailleurs sociaux et acteurs de la vie sociale et de l'accès aux droits n'ont pas les mêmes **habilitations** et ne peuvent partager les informations de la même manière (ce qui rend les référents de parcours difficilement identifiables).

En pratique :

- La **posture de l'accompagnant** à l'accès aux droits : pris entre exigences des administrations (transmission des infos par voie numérique) et besoins/demandes des personnes (plus à l'aise avec un dossier papier, qui va alors générer des délais de traitement supplémentaires), et qui se heurte au bug des administrations, ne pouvant apporter de réponses abouties au public.
- Le **rapport des publics à l'institutionnel** : les associations recueillent les besoins des publics en termes d'accès aux droits et peuvent être des passerelles (par exemple : l'accès à l'alimentation des plus démunis via les maraudes est une courroie de transmission des besoins).
- **Les démarches d'accès aux droits sont chronophages dans l'accompagnement social individuel qui couvrent bien d'autres dimensions.**

Conclusion :

Trois niveaux d'intérêt ont été exprimés par les participants :

1. Une instance dédiée aux **acteurs territoriaux**, en vue d'une meilleure interconnaissance, et l'activation d'un réseau d'interlocuteurs dédiés pour des réponses de proximité (et un partage des ressources internes).
2. Une instance dédiée à l'étude de **situations complexes** anonymisées en présence d'acteurs (associatifs et d'administrations du territoire), qui aurait une vertu pédagogique dans le dénouement des problématiques.
3. Une instance dédiée aux **publics**, de type forum, qui permettrait de mêler l'accès aux droits à d'autres thématiques comme "Parentalité et accès aux droits".

Ces instances seraient également des **espaces de repérage** en vue de signalement des points de difficulté récurrents aux administrations concernées.

Points de vigilance : veiller à maintenir la **mobilisation** des acteurs déjà très sollicités et à construire, au sein des **coordinations existantes**, des dynamiques réellement **transversales** pour éviter la dispersion des efforts.

LA CLÔTURE DE LA JOURNÉE

05



NOTES

