

L'accès aux droits sociaux en Seine-Saint-Denis

*Recensement des démarches et actions
des partenaires de l'ODDS*

Novembre 2016



Sommaire

Introduction	5
I. L'accès au(x) droit(s), un élément de maintien de la cohésion sociale	5
A. Une adaptation des institutions aux spécificités de la population et du progrès technologique7	
1. Une population dépendante des prestations sociales	7
2. S'appuyer sur la révolution numérique dans nos pratiques.....	8
B. Des modalités d'interventions hétérogènes pour des champs d'actions complémentaires	9
II. Des actions pour favoriser l'accès aux droits.....	12
A. Vers une action sociale territoriale.....	13
1. L'exemple du Plan départemental d'action pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées de la Seine-Saint-Denis	13
2. Une mobilisation de partenariats pour la construction d'un projet commun	15
a) L'étape de la sensibilisation.....	15
b) L'engagement contractualisé.....	16
(1) Le point conseil budget : un partenariat au service de l'accès aux droits	17
(2) De l'accompagnement à la formation des professionnels d'autres institutions.....	17
(3) La mobilisation de relais	18
(4) La simplification des procédures entre partenaires.....	19
B. La modulation des rapports entre les institutions et la population	20
1. Une requalification de l'accueil physique	20
2. L'identification de situations spécifiques en interne.....	21
a) Au dépôt d'une demande ou lors de la délivrance de prestation de service.....	21
b) En modifiant les procédures : vers l'automatisme des droits	22
c) En procédant à des requêtes informatiques.....	22
3. Le renforcement de parcours individualisés	23
4. L'identification lors d'actions hors les murs	23
a) En allant au-devant du public	24
b) En prenant appui sur des partenaires relais.....	24

C.	Le développement de la communication sur les droits	26
1.	L'identification des lieux physiques d'information	26
2.	Des supports d'information et de communication diversifiés	27
a)	Des espaces pour s'entendre	27
b)	Des guides aux lettres d'information	28
c)	Le numérique, support de mise à disposition de l'information	28
D.	L'inscription dans la dynamique de simplification administrative à l'ère du numérique	30
1.	Le développement de l'offre de services numériques	30
2.	Faciliter l'accès au numérique	31
	Conclusion	33



Introduction

Le Comité de pilotage de l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS) du 23 juin 2016 a validé la réalisation d'une étude sur « le recours et le non-recours aux droits sociaux en Seine-Saint-Denis ».

Ce travail est mené sur trois axes complémentaires :

- un état des lieux quantitatif territorialisé des principales prestations sociales, issues des données d'activité des partenaires, en les rapportant aux publics cibles,
- un état des lieux du maillage territorial des lieux physiques concourant à l'accès aux droits en Seine-Saint-Denis,
- un état des lieux des actions menées par les partenaires, en matière d'accès aux droits et de lutte contre le non recours.

Dans le cadre du troisième axe, un important travail de recensement des actions menées par les partenaires en matière d'accès ou de non-recours aux droits a déjà été mené. Cet état des lieux pourra se poursuivre en identifiant des actions innovantes et éventuellement transposables.

Le présent document propose des **premiers éléments d'analyse** sur les actions recensées (sans viser l'exhaustivité). Il peut s'agir de dispositifs larges ou d'actions ayant des périmètres modestes, mais qui ont en commun d'avoir des effets significatifs sur l'accès aux droits. Il met en exergue les enseignements transversaux qui ressortent des actions. Le champ étudié porte sur les aides et actions sociales légales. Ces droits sociaux garantissent une réponse collective aux besoins individuels. Ils sont régis par un ensemble de règles applicables à toutes les situations. Les aides facultatives, qui sont complémentaires aux dispositifs de droits commun, n'entrent pas dans notre présent domaine d'observation. Ces réflexions seront poursuivies dans les prochains mois dans le cadre précédemment indiqué, en lien avec le Comité de pilotage de l'Observatoire.

I. L'accès au(x) droit(s), un élément de maintien de la cohésion sociale

Le thème de l'accès au(x) droit(s), dont le pendant est le non-recours au(x) droit(s), est une composante des missions de service public et, de plus en plus, nos institutions identifient des actions pour y contribuer. C'est un sujet de réflexion transversal dont la mise en œuvre prend des formes multiples qui mobilisent particulièrement les nombreux acteurs et métiers de l'action sociale.

Après quelques années d'implication, l'état des lieux des engagements de nos institutions, engagé dans ce domaine, a pour objectif de disposer d'une vue d'ensemble pour dégager des approches partagées et/ou complémentaires, et peut-être des approfondissements souhaitables au vue des caractéristiques du territoire. Depuis fin 2015, l'observation des actions concrètes, mises en œuvre par les partenaires, a été la porte d'entrée du travail exploratoire d'identification des approches de ce sujet par nos institutions.

Le travail de l'observatoire départemental des données sociales de Seine-Saint-Denis (ODDS) sur les actions menées par nos institutions sur l'accès aux droits prend place dans des réflexions et orientations menées, tant nationalement que localement, depuis plusieurs décennies.

Ainsi, le rapport d'étude de la Caf de 2004 montre que « la question de l'accès aux droits sociaux s'est organisée et structurée, en France tout au moins, autour de deux grands axes : la lutte contre les exclusions et l'aide aux plus démunis d'un côté, la réforme de l'État et des services publics de l'autre.

Le premier axe renvoie directement aux institutions et aux dispositifs de protection sociale ; en effet, l'existence d'un accès effectif aux prestations auxquelles elles peuvent prétendre revêt, pour des populations fragilisées ou qui risquent de l'être, un caractère d'autant plus crucial que, face au nombre grandissant d'individus en situation de rupture sociale, se trouvent en jeu des principes aussi importants que ceux d'égalité et de cohésion sociale.

Le second axe renvoie, quant à lui, au processus de modernisation de l'appareil administratif et de ses modes d'intervention ; il s'agit là d'un chantier récurrent depuis de nombreuses décennies qui, via la question de l'accès des citoyens aux services publics, inclut logiquement, dans la mesure où elle invite à une simplification des procédures et à une plus grande transparence des processus de décision, celle de l'accès aux droits. (...)

(Depuis 1998,) la politique de lutte contre les exclusions "tend à favoriser l'accès effectif de tous aux droits individuels et collectifs fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de l'éducation, de la formation et de la culture et de la vie familiale". Le déficit dans l'accès à des droits (droit au logement, aux soins, à la formation, à la citoyenneté...) y est reconnu comme une composante de l'exclusion. Cette thématique de l'effectivité des droits, couplée avec celle de la rigidité des dispositifs législatifs et administratifs, renvoie, en toute logique, à celle de la gestion institutionnelle des services sociaux : c'est-à-dire, ici, à des questions comme celle des relations de l'administration avec les usagers, de la simplification des procédures, de l'amélioration des mécanismes de résolution des litiges, etc."¹

En 2013, dans son rapport sur l'accès aux soins des plus démunis, la sénatrice Aline Archimbaud insiste pour qu' « une action volontariste des pouvoirs publics sur l'organisation et les orientations générales du système de protection sociale » se décline dans nos institutions. Cette communication précise « que le non recours peut reculer sous l'effet de stratégies visant tout à la fois à simplifier les démarches et les procédures d'obtention des aides et à « aller chercher les bénéficiaires » en utilisant les nombreuses possibilités d'exploitation des bases de données, en renforçant la présence des services » ... « sur le terrain et en faisant intervenir des équipes spécialisées au plus près des zones en difficulté. » De fait, la mission appelle à « une évolution de la philosophie et de l'organisation de notre système de protection sociale : faire disparaître les refus de soins en les définissant plus précisément pour mieux les sanctionner, développer une culture de la prévention, décloisonner les champs sanitaire et social, améliorer la formation initiale et continue des professionnels de la santé et du social, renforcer la dimension transversale dans les politiques publiques et favoriser l'innovation et la créativité sociale. »²

Dans la même verve, une recherche récente de l'ODENORE sur l'action, au local, contre le non-recours, a analysé : « Le non-recours aux prestations sociales est un facteur de fragilisation des populations les plus modestes. Alors que la part des transferts sociaux (dont les retraites) représente près du tiers du revenu moyen des ménages, ne pas bénéficier en partie ou en totalité des aides sociales légales ou des aides sociales facultatives vulnérabilise sinon appauvrit de nombreux ménages. Ce « manque à percevoir » les prive plus ou moins durablement de ressources financières.

Dans ces conditions, l'action contre le non-recours devient un objectif essentiel de préservation de la cohésion sociale, notamment pour les collectivités locales qui sont au plus près de la vie quotidienne des populations. Le Plan gouvernemental de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, présenté le 21 janvier 2013, a introduit cet objectif d'action. Les acteurs des politiques sociales et de la protection sociale sont mobilisés. Outre les organismes sociaux dans le cadre des conventions d'objectifs et de gestion signées avec l'Etat, les collectivités territoriales – communes et départements – sont également appelées à agir. »³

Ce maillage du territoire est complété par l'engagement associatif qui aide à fluidifier l'accès aux institutions et défend les droits fondamentaux au sens de la convention Européenne⁴, chacun dans son domaine de compétence comme nous l'aborderons ultérieurement.

¹ DOSSIER D'ETUDE N° 60, Michel Borgetto, Michel Chauvière, Brigitte Frotée, Renard Didier en collaboration avec Michèle Poulain, CAF, 2004 p. 6 et 8

² L'accès aux soins des plus démunis, Rapport au 1^{er} ministre, Aline ARCHIMBAUD, 2013, page 10

³ La lutte contre le non-recours au local, ODENORE mars 2015, p. 6

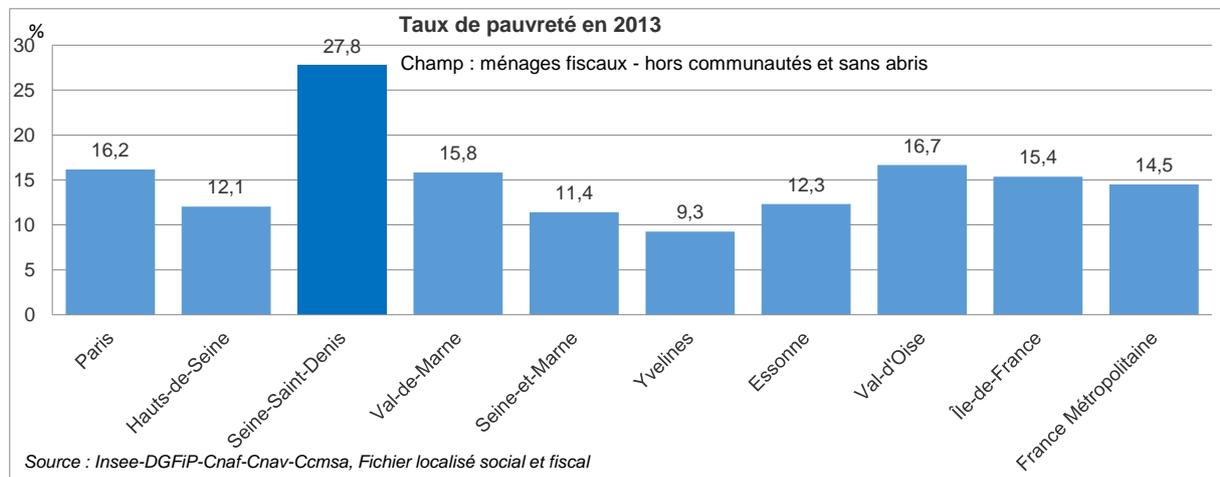
⁴ http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/AboutCharter_fr.asp

A. Une adaptation des institutions aux spécificités de la population et du progrès technologique

1. Une population dépendante des prestations sociales

Comme l'indique une étude Insee de juin 2015, « l'Ile de France est en 2012 la région où le niveau de vie⁵ médian est le plus élevé de métropole, mais également celle qui concentre les plus fortes disparités de niveau de vie : le niveau de vie au-dessus duquel se situent les 10 % de ménages les plus aisés est 5 fois supérieur à celui au-dessous duquel se trouvent les 10 % les plus modestes. En Rhône-Alpes, deuxième région la plus inégalitaire, ce rapport n'est que de 3,5 »⁶.

En 2013, la moitié des ménages franciliens disposent de 1 865 € par mois par unité de consommation (UC) contre 1 682 € en France métropolitaine et 1 395 € en Seine-Saint-Denis. Cependant, la proportion de pauvres⁷ est plus importante en Ile-de-France qu'au niveau national : 15,4 % des ménages disposent de moins de 1 009 € par mois par UC, contre 14,5 % en France métropolitaine. Ce taux dépasse les 22 % dans les 18^e, 19^e et 20^e arrondissements de Paris et atteint 27,8 % en Seine-Saint-Denis.



Dans trois communes de Seine-Saint-Denis, plus de deux habitants sur cinq vivent avec des revenus inférieurs au taux de pauvreté : Aubervilliers, Clichy-sous-Bois et La Courneuve.

32,7 % des ménages séquanodionysiens, dont le chef de famille a entre 40 et 49 ans, sont les plus pauvres. C'est une spécificité car, dans les autres départements franciliens, les populations les plus vulnérables vivent dans des ménages dont le chef de famille a moins de 30 ans. Toutefois 30,6 % de ces jeunes ménages sont pauvres en Seine-Saint-Denis alors que la moyenne régionale est de 19,5 %.

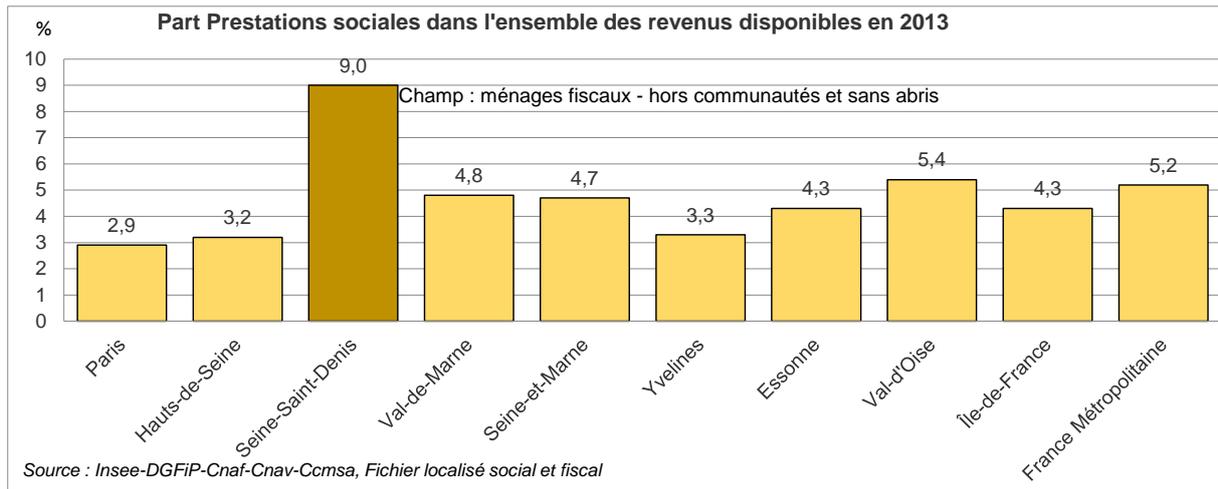
Cette pauvreté financière a pour pendant une forte dépendance des ménages les plus précaires aux prestations sociales. La part des prestations sociales dans l'ensemble des revenus disponibles est plus du double en Seine-Saint-Denis qu'en moyenne régionale, soit respectivement 9 % et 4,3 %. Elle atteint 18 % des revenus disponibles à Clichy-sous-Bois.

⁵ Le niveau de vie est égal au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (UC). 1 UC est attribuée au premier adulte du ménage, 0,5 UC aux autres personnes de 14 ans ou plus et 0,3 UC aux enfants de moins de 14 ans. Le revenu disponible d'un ménage comprend les revenus d'activité (nets des cotisations sociales), les revenus du patrimoine et les prestations sociales (y compris pensions de retraite et indemnités de chômage), nets des impôts directs.

La médiane est le salaire au-dessous et au-dessus duquel se situent 50 % des salaires. Le premier décile (D1) est le salaire au-dessus duquel se situent 90 % des salaires ; le neuvième décile (D9) est le salaire au-dessus duquel se situent 10 % des salaires.

⁶ Insee Première, N° 1552, juin 2015

⁷ Pauvreté : Un individu est considéré comme pauvre lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté. On utilise en général un seuil à 60 % de la médiane des niveaux de vie (996 € / mois en 2012 et 1000 € en 2013).



Ces quelques données témoignent de la situation particulière de la Seine-Saint-Denis caractérisée par une pauvreté financière massive de la population et une dépendance aux prestations sociales.

2. S'appuyer sur la révolution numérique dans nos pratiques

Depuis les années 1990, la place grandissante d'internet et du web dans les pratiques de communication a logiquement mené à une réflexion sur la transition numérique.

Impulsé par l'Etat et présenté le 20 octobre 2008, le plan France numérique 2012-2020 vise à replacer la France parmi les grandes nations numériques. Il impacte la politique de modernisation de l'action publique. Il prévoit ainsi que « *le papier devra être définitivement abandonné et l'intégralité des démarches administratives devront être dématérialisées* ». ⁸

Le Premier président de la Cour des comptes précise, dans son allocation le 4 février 2016, que « l'accompagnement des usagers doit se faire selon une logique de service. Tous les usagers doivent être en mesure d'effectuer leurs démarches près de chez eux s'ils ne disposent pas de l'équipement adéquat. Rendre le recours au service public numérique obligatoire ne signifie pas que chaque usager devrait acquérir le matériel nécessaire et se former à sa manipulation. Cela signifie simplement que chaque usager, s'il est équipé, doit pouvoir y recourir de façon simple. Cela signifie que les usagers qui ne sont pas équipés doivent pouvoir accéder facilement au matériel requis, et que les usagers qui rencontrent des difficultés à manier ces outils doivent pouvoir bénéficier d'un appui.(...) ». Il estime « raisonnable d'équiper de points d'accès aux services publics numériques les réseaux existants : mairies, préfectures, bureaux de poste, gares, bibliothèques, caisses d'allocation familiales, mais aussi (...) les espaces publics numériques (...). » ⁹

Suite à la loi du 17 décembre 2009, relative à la lutte contre le fossé numérique, le rapport sur le fossé numérique en France ¹⁰ d'avril 2011 distingue 3 fossés :

- générationnel : la possession d'un ordinateur ou l'accès à un ordinateur ou à Internet diminue fortement avec l'âge,
- social : un tiers seulement des personnes à faible revenu disposent d'un ordinateur à domicile, contre 91 % des revenus les plus élevés,
- culturel : les personnes les moins diplômées ont un moindre accès à un ordinateur et à Internet. Les spécificités de la population de Seine-Saint-Denis laissent présager un effort particulier d'accompagnement pour éviter la fracture numérique.

Le CREDOC, Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie, recense 84 % d'internautes en juin 2015, le taux atteint 99 % chez les cadres et les professions intermédiaires. Ain-

⁸ http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/secteurs-professionnels/etudes/2011_plan_france_numerique2020.pdf, p. 4

<http://www.entreprises.gouv.fr/observatoire-du-numerique/usages-grand-public>

⁹ <https://www.ccomptes.fr/Publications/Publications/Relations-aux-usagers-et-modernisation-de-l-Etat>

¹⁰ http://archives.strategie.gouv.fr/cas/system/files/rapport-fosse_numerique-web_0.pdf

si, « 16 % de la population française était non-internaute. »¹¹ En juin 2015, les déconnectés présentent différents profils :

- 59 % sont des seniors (70 ans et plus) qui rencontrent des freins tels la peur de la nouveauté, le manque de formations adaptées ou la baisse de l'acuité visuelle,
- La solitude et l'isolement avantagent la déconnexion : 52 % des déconnectés vivent seuls,
- Des facteurs, tels l'absence d'enfants, défavorisent l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC),
- 31 % des non-connectés ont des bas revenus. Près des trois quarts n'ont pas de connexion internet ni d'ordinateur à domicile. 42 % n'ont pas de téléphone mobile.

L'inclusion numérique est également freinée par l'accès au matériel souvent trop coûteux. Enfin, le capital culturel divise : les non-diplômés représentent 52 % des non-internautes mais seulement 8 % des internautes. Ce fossé est complexe à combler car il dépend, entre autre, de l'apprentissage de la lecture, de la lutte contre l'échec scolaire ou encore des inégalités sociales.

Ainsi, les actions visant l'inclusion numérique sont d'autant plus d'actualité dans notre département. Comme le préconise la Cour des comptes, « un programme d'accompagnement individualisé pourrait aussi être prévu. Une assistance téléphonique pourrait être maintenue, un accompagnement humain garanti dans les points d'accès aux services publics numériques. Les volontaires du service civique pourraient apporter leur concours. Le recours à des tiers de confiance pourrait être facilité pour les personnes fragiles, dépendantes, âgées ou handicapées. »¹² Toutefois au vu de ces propositions, il semble que les budgets nécessaires soient importants, au regard des moyens disponibles.

Les instances tant administratives qu'associatives sont interpellées par l'impact du numérique qui traverse et transforme en profondeur notre organisation sociale.

B. Des modalités d'interventions hétérogènes pour des champs d'actions complémentaires

Avec l'accès aux droits, les acteurs des politiques sociales et de protection sociale sont interpellés sur l'efficacité de leurs activités. Outre les organismes sociaux dans le cadre de convention d'objectifs et de gestion signées avec l'Etat, les collectivités territoriales, communes et département, se mobilisent et entraînent ou rencontrent d'autres acteurs notamment associatifs œuvrant dans ce même objectif : favoriser l'accès aux droits et réduire le non recours.

L'Etat, relayé par la **Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL)** et la **Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)**, contribue à accompagner l'accès aux droits par l'élaboration de schémas renforçant la cohérence de l'action territoriale mais aussi par le soutien financier à des partenaires. Ainsi, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi ALUR du 24 mars 2014, l'Etat présente la feuille de route pour 2015-2017 dans son plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale¹³ du 3 mars 2015. La DRIHL a co-piloté avec le Conseil Départemental l'élaboration du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD¹⁴) signé le 26 février 2014. Un autre axe fort d'engagement est la création d'un Schéma départemental d'amélioration et d'accessibilité des services au public décrit dans l'article 98 de la loi NOTRe¹⁵ du 7 août 2015. La DDCS projette de mener ce travail en 2017 avec le Département.

La DRIHL et la DDCS de Seine-Saint-Denis déclinent localement des axes stratégiques élaborés au niveau national tout comme la Caf et la Cpm qui ont en charge de la délivrance de droits sociaux.

Les **Caisses d'Allocations familiales (Caf)** prennent en charge les prestations légales et développent une action sociale familiale sur leurs territoires. Pour la période 2013-2017 trois grandes ambitions ont été définies : développer les services aux familles et réduire les inégalités, apporter une ré-

¹¹ La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, CEDOC, http://blog.axe-net.fr/wp/wp-content/uploads/2015/12/CREDOC-Rapport-enquete-diffusion-TIC-France_CGE-ARCEP_nov2015.pdf

¹² <https://www.ccomptes.fr/Publications/Publications/Relations-aux-usagers-et-modernisation-de-l-Etat>

¹³ http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/DP_Feuille_de_route_2015-2017_plan_pauvrete.pdf

¹⁴ http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/PDALPD_-_93_-_2014_2017_-_Version_finalisee_cle08bbf1.pdf

¹⁵ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do?idArticle=JORFARTI000030986985&cidTexte=LEGITEXT000030998055&categorieLien=id>

ponse globale aux besoins des allocataires, renforcer l'accès aux droits et simplifier les démarches et renforcer l'efficacité de la production du service à l'allocataire et améliorer la qualité du traitement des droits. Dans le cadre de l'accès aux droits, la Caf 93 mène, en collaboration avec l'Observatoire DEs NON-REcours aux droits et services (ODENORE), des études, notamment une recherche-action sur la médiation sociale partagée, action novatrice menée avec plusieurs partenaires, dont les centres sociaux.

La **Caisse primaire d'Assurance maladie** exerce les missions inscrites dans le code de la sécurité sociale, à savoir :

- procéder à l'affiliation des assurés et de leurs ayants droit et gérer leurs droits aux prestations ;
- rembourser les prestations d'assurance maladie, d'accidents du travail et de maladies professionnelles auxquels ils ont droit (remboursement des soins, paiement des indemnités journalières, avance des frais médicaux aux bénéficiaires de la CMU complémentaire, etc.) ;
- mettre en œuvre un plan de gestion du risque en relation avec les professions de santé ;
- mener des actions de prévention et de promotion de la santé (vaccination, diabète, dépistage des cancers, etc.) ;
- et, dans le cadre de l'action sanitaire et sociale, verser des aides individuelles aux assurés.

Pour l'Assurance maladie, la Caisse primaire déploie également une politique favorisant l'accès aux droits et aux soins, l'offre de prévention, la maîtrise médicalisée des dépenses de santé et la lutte contre la fraude.

La simplification est au cœur de ses échanges et procédures avec l'ensemble de ses publics – assurés, professionnels de santé, entreprises - à travers de nombreux outils dématérialisés.

Inscrit dans la convention d'objectif et de gestion 2013/2017, la démarche PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions, des Ruptures) a été lancée début 2014 dans toutes les caisses primaires de France.

Elle vise à installer et structurer une dynamique locale permanente destinée à :

- identifier les situations à risques à partir d'observations de terrain,
- co-concevoir des actions en réponse à ces risques avec les partenariats internes ou externes adaptés,
- expérimenter et évaluer les effets des actions.

Les actions mises en place peuvent être des actions de [repérage des situations à risques](#), de [prospection de bénéficiaires potentiels](#), de [accompagnement](#) en santé ou social, des actions qui garantissent l'[effectivité du service](#) ou encore visent à produire de la [connaissance sur le non-recours aux droits et aux soins](#).

La pertinence des actions déployées en local sont évaluées par les organismes locaux puis par la Caisse nationale d'assurance maladie. Les actions les plus efficaces et pertinentes en termes d'accès aux droits sont labellisées puis redéployées sur l'ensemble du territoire. Le processus de labellisation devient ainsi un processus continu.

La Cpm 93 a décliné son Plan local d'accompagnement du non-recours, des incompréhensions et des ruptures (PLANIR) en actions au cours de l'année 2014.

Le **Département** assure le rôle de chef de file et de coordonnateur de l'action sociale conformément à la loi Notre. Au titre de ses compétences dévolues par la loi, il élabore les politiques sociales dans les quatre domaines que sont l'enfance et la famille, avec la prévention médico-sociale dans le cadre de la protection maternelle et infantile (PMI) et l'aide sociale à l'enfance (ASE) ainsi que l'action sociale globale de polyvalence ; les personnes âgées et les personnes handicapées ; l'insertion. Le Département met aussi en œuvre d'autres politiques d'intérêt départemental. Par exemple, il exerce par délégation de l'Etat les missions de lutte antituberculeuse et de promotion de la vaccination, et il est habilité en tant que Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic des IST, du VIH et des hépatites (CeGIDD). Dans sa mission d'animation territoriale de l'action sociale, le Département porte une attention particulière à faciliter l'accès aux droits. Les actions se déclinent tant dans les projets de modernisation des services (accueil, communication, organisation,...) que dans les différents schémas construits en partenariat : Schéma départemental en faveur des personnes âgées 2013-2017, Schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale en faveur des personnes handica-

pées 2012-2016, Schéma départemental de la petite enfance et de la parentalité 2014-2017. Différents plans et programmes d'action, mis en œuvre par la collectivité, y contribuent par exemple le plan « Petite Enfance et Parentalité » 2015-2020.

De leurs côtés, les communes jouent un rôle important, même si aucune prestation d'aide sociale légale ne relève pour l'instant de leur compétence. Un exemple emblématique est celui des politiques tarifaires au quotient familial. Véritable politique facultative décidée par les communes, la mise en place de tarifs modulés selon le quotient familial dans les secteurs culturels, de la petite enfance, périscolaires, sportifs est un axe fort dans l'accès au droit à la culture, aux loisirs. Elle contribue également à un meilleur accès aux services publics d'accueil des enfants sur le temps non scolaire, contribuant ainsi à la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle et à lever certains freins dans l'insertion sociale et professionnelle de certains parents.

Acteurs des politiques sociales locales, les **Centres communaux d'action sociale (CCAS)** mettent en œuvre de nombreuses actions facultatives de prévention et de développement social : l'aide au maintien à domicile des personnes âgées et l'aide aux ménages se trouvant dans une situation de rupture financière ou alimentaire en sont des exemples majeurs. Les actions associent à la fois des prestations et un accompagnement. Ils assurent également un rôle majeur d'intermédiaire entre l'usager et les institutions dans la constitution de dossiers d'ouverture de droits. Les CCAS participent aussi à l'instruction des dossiers de demande d'aide sociale légale (RSA, APA, etc.) et assurent, depuis 2007, un service de domiciliation. Avec la finalité d'améliorer et d'adapter le service rendu à l'évolution des conditions de vie des habitants de leur territoire, ils sont chargés de réaliser une Analyse des Besoins Sociaux (ABS) de la population dans le territoire communal de leur ressort : ce travail s'attache à étudier à la fois la situation de toute personne en difficulté sociale, familiale ou financière mais également de la population dans son ensemble, afin de mettre en évidence l'apparition de nouveaux besoins et d'identifier d'autres publics en difficulté mais non bénéficiaires des aides et services, en raison de situations de non recours ou d'effets de seuils dans les critères d'attribution. L'UDCCAS occupe un rôle d'animateur de réseau qui permet d'aborder l'étendue des interventions et la diversité des orientations des CCAS. Obligatoire, l'Analyse des Besoins Sociaux s'est néanmoins vue modifiée dans ses pratiques par le décret du 21 juin 2016 qui rend obligatoire la réalisation d'une ABS au cours du mandat municipal (et non une ABS annuelle), avec des possibilités d'études complémentaires. De ce fait, l'accès aux droits est une problématique qui traverse l'ensemble des commissions thématiques des CCAS : la domiciliation, la précarité énergétique, les aides facultatives, ... En plus de la mobilisation des institutions prestataires de droits, l'amélioration de l'accès aux droits implique une grande diversité d'acteurs. A côté des services instructeurs comme les CCAS, certaines entrent en scène au titre de « médiateur » : les services de polyvalence de secteur, les associations (Centre social, ADIL mais aussi nombreuses associations dont ce n'est pas la vocation principale...). D'autres, en diffusant de l'information, sont des « relais » pour accéder aux bénéficiaires potentiels comme les employeurs, missions locales. Ces axes de contribution à la réduction du non recours peuvent bien sûr se cumuler. Par ailleurs, au travers de l'animation et de la coordination assurée par l'Union Départementale des CCAS de Seine-Saint-Denis, les Elus et les professionnels des CCAS ont initié une démarche d'échange d'expériences et de pratiques, destinée à valoriser, soutenir et étendre les bonnes pratiques. Ce travail en réseau est mis en place pour plusieurs thématiques relevant de l'accès aux droits. Concernant la domiciliation, il a permis d'élaborer un référentiel en vue d'harmoniser les interventions. Il a permis également d'identifier des expérimentations et des actions innovantes, sur la question de la domiciliation, CCAS de Noisy-le-Sec par exemple, et sur des questions plus spécifiques, accompagnement des femmes victimes de violence, entre autres. Enfin, des dispositifs d'accompagnement et d'aide aux démarches en matière d'accès aux droits s'incarnent également dans la mise en place de permanences (voir ci-après) ou d'actions plus concrètes, où des actions de sensibilisation et des informations collectives sur l'accès aux droits sociaux viennent compléter une prestation alimentaire (exemple épicerie sociale du CCAS d'Epinay-sur-Seine).

Acteurs complémentaires indispensables au maillage du territoire, nombre d'associations concourent à agir au plus proche de la population. Par exemple, la FCS93 considère l'accès aux droits comme un élément permettant de pallier certaines inégalités dans une logique d'égalité de traitement. C'est un des éléments qui participe à l'atteinte d'une égalité réelle sur les territoires, d'autant plus sur le département de Seine-Saint-Denis. Cette vision de l'accès aux droits renvoie aussi à la question de l'accès à la langue, comme préalable fondamental.

Ainsi, les **centres sociaux** sont des acteurs incontournables en matière d'accès aux droits. 600 personnes sont accueillies annuellement en moyenne par chaque centre social.

Cet engagement des centres sociaux est à multiples facettes. En matière d'accès aux droits, les centres sociaux conduisent leur projet autour des enjeux suivants : Accès aux droits culturels, Lutte contre exclusion, Isolement, Emploi / insertion, Lutte contre les discriminations, Accès aux soins, Logement/Habitat, Handicap. Cela peut prendre différentes formes :

- **Accompagnement des démarches administratives (Accès/Orientation/Partenariats) diversifiés**, notamment par la mise en place de permanences, en lien avec des partenaires du territoire : 44 centres sociaux développent des permanences d'écrivain public/et ou d'interprètes (langues étrangères, malentendants) permettant un premier accueil d'accès aux droits et d'aide aux démarches administratives sur des thématiques très larges, 36 accueillent des permanences d'institutions partenaires (Caf, CRAMIF, Cpam ...), 11 d'entre eux proposent des permanences d'accès au droit judiciaire (Adil, SOS Victimes 93, etc...) et répertoriés par le comité départemental d'accès au droit (CDAD).
- **Développement de la citoyenneté et de l'expression des habitants** : accompagnement de projets de jeunes – Ateliers favorisant l'apprentissage de la langue française (ateliers sociolinguistiques/Français langue étrangère), comme outil d'expression et d'appréhension de leur environnement, par les apprenants,
- **Accompagnement des familles et travail autour des enjeux de parentalité** en lien avec les établissements scolaires et/ou culturels : sorties familiales, musées, ...différents Points Info Familiales (PIF) sont également mis en place dans quelques centres sociaux du département.

L'accès aux droits se travaille également de manière collective dans les centres sociaux à travers diverses réunions d'information et dans le cadre d'ateliers informatique et de médiation numérique labélisés ou pas Espaces publics numériques (EPN).

En fonction des besoins repérés, les 60 **centres sociaux** s'associent à différents partenaires et accueillent dans leurs locaux des activités concourant plus ou moins directement à réduire le non recours. Dans les 31 communes d'implantation en Seine-Saint-Denis, ils déploient la démarche de médiation sociale partagée avec la Caf. Le projet fédéral de la FCS93 structure une vision de l'accès aux droits partagée avec le réseau des centres sociaux et qui se traduit en termes d'action par une prise en compte transversale de la question : accompagnement des projets des centres sociaux, groupes de travail fédéraux, formations....

L'ADIL 93 assure une mission de service public consistant à renseigner gratuitement tout particulier (locataire, propriétaire occupant, propriétaire bailleur, accédant à la propriété...) ou professionnel, sur les questions relatives à l'habitat, dans ses aspects juridiques, financiers et fiscaux. En septembre 2016, 62 permanences sont proposées dans 26 villes dont 11 à Bobigny. La liste est consultable en ligne sur <https://www.adil93.org/index.php?id=18006>.

Concernant le champ scolaire, l'accès au droit à l'éducation est le cœur de métier de l'Education nationale qui, pour viser une équité de traitement, axe son action contre la grande pauvreté scolaire. Quant au Département, il soutient les collégiens à travers différentes aides : le chèque réussite scolaire, l'aide départementale à la restauration scolaire et l'aide départementale à la carte imagine-R.

Ainsi, tout un maillage d'interventions est-il mis en œuvre, que le présent document va en partie décliner.

II. Des actions pour favoriser l'accès aux droits

Toutes les actions mises en œuvre sur le territoire de la Seine-Saint-Denis ne seront pas décrites dans ce document. Le choix s'est porté sur celles qui paraissent les plus représentatives dans leurs logiques ou pouvant servir de références comme des prototypes. Quelques actions ont aussi été retenues car elles ont été estimées structurantes par les partenaires et/ou parce qu'elles montrent l'efficacité offerte par la coordination des acteurs.

A. Vers une action sociale territoriale

Pour améliorer l'accès aux droits, des engagements institutionnels soutenus et le renforcement la dimension transversale dans les politiques publiques sont des enjeux forts partagés par nombre de partenaires.

1. L'exemple du Plan départemental d'action pour l'hébergement et le logement des personnes défavorisées de la Seine-Saint-Denis

Rendu obligatoire par la loi du 31 mai 1990, visant à la mise en œuvre du droit au logement (loi Besson), le plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) est un outil de coordination des actions et dispositifs en faveur des personnes ayant des difficultés d'accès ou de maintien dans un logement autonome. Il est élaboré et mis en œuvre sous la double responsabilité du Préfet et du Président du Conseil départemental.

Il vise ainsi à améliorer l'articulation et la cohérence entre les interventions diversifiées des acteurs du territoire (en matière d'accès au logement, de maintien dans le logement, d'hébergement, de prévention de l'habitat indigne) et à atteindre les objectifs nécessaires à l'accès et au maintien dans le logement (définition d'actions opérationnelles). Il coordonne notamment la création de l'offre de logements et d'hébergement ou les dispositifs d'accompagnement social. Les principaux objectifs poursuivis sont de :

- favoriser l'accès au logement pérenne ou à un hébergement des publics reconnus prioritaires ;
- orienter et coordonner les actions de lutte contre l'habitat indigne et la prévention des expulsions ;
- définir des actions partenariales à destination des familles ou personnes en difficulté (problématiques liées aux ressources ou à la situation personnelle) ;
- adapter l'offre de logement et d'hébergement aux besoins territorialisés ;
- préciser les mesures d'accompagnement social et les dispositifs d'accompagnement des personnes défavorisées.

Le PDAHLPD, approuvé le 26 février 2014, est un exemple de mobilisation des acteurs autour d'un projet global contribuant à l'accès et/ou le maintien des droits.

L'efficacité repose sur toute une chaîne de professionnels en interne et de partenaires dont la coordination est nécessaire pour rendre l'accès au droit efficient : en amont pour le repérage et l'orientation jusqu'à la réception de la demande, la liquidation du dossier et la mise en œuvre effective du droit. Les associations qui interviennent dans l'information et/ou l'accompagnement occupent une place de médiation indispensable à certaines jointures.

Dans le cadre d'un diagnostic des dispositifs existants et de son élaboration, le PDAHLPD a permis de constater que la multiplicité des acteurs et des outils de contractualisation ou d'aide des ménages dans le règlement de tout ou partie de leur dette conduit à un déficit de cohérence du dispositif actuel. Ainsi, nombre d'instances interviennent sur des périmètres différents (FSL, CCAPEX, commission locale d'impayés interne à un bailleur ou communale...) sans réelle harmonisation. Ainsi, le PDAHLPD donne lieu à différentes déclinaisons, dont la charte de prévention des expulsions et le Schéma départemental de la domiciliation des personnes sans domicile stable.

Signée le 16 décembre 2015, la charte de prévention des expulsions¹⁶ valide ainsi une stratégie globale d'intervention en confortant et réaffirmant les engagements de l'ensemble des acteurs. Elle fixe l'engagement volontariste des partenaires dans le cadre de 16 actions pour conjuguer leurs moyens en faveur de la prévention et du traitement des contentieux pouvant mener à l'expulsion. Elle organise le traitement coordonné des situations individuelles d'expulsions locatives, le plus en amont possible de la procédure et sur l'ensemble du territoire.

¹⁶ http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Charte_departementale_de_prevention_des_expulsions_cle7167ad.pdf

L'objectif est de renforcer l'information des locataires dès la signature du bail et de mobiliser les bailleurs. Il s'agit également de simplifier l'accès au droit, notamment par la promotion de services dématérialisés rendus accessibles à tous, déployés dans les services publics ou associatifs. Enfin, la promotion et le déploiement d' « IDEAL » (Intégration dématérialisée des aides au logement) doit permettre d'assurer la demande et le traitement rapide des aides au logement pour limiter les impayés naissants lors de l'entrée dans les lieux.

La charte affirme la volonté d'intervenir dès les premiers endettements et de privilégier une solution amiable pour éviter des procédures longues et coûteuses, par exemple :

- Elle décline des procédures qui pourront être actionnées tels que des protocoles de cohésion sociale, outils contractuels entre locataire et bailleur pour permettre le maintien des droits de l'aide au logement et la re-signature du bail lorsque la dette est soldée.
- Elle acte une expérimentation sur la prévention précoce des impayés concernant les locataires du parc public. Celle-ci a pour ambition d'optimiser les outils déjà existants et d'impulser de nouvelles modalités d'intervention le plus en amont possible de la procédure. L'objectif est d'éviter la dégradation des situations des ménages confrontés à des impayés naissants et de permettre de consolider durablement leur situation. Elle consiste en une mesure d'aide éducative budgétaire intensive de courte durée suivie par une aide financière appelée « FSL maintien précoce ». Dans le cadre de cette expérimentation, la durée d'impossibilité de demande d'une nouvelle aide FSL maintien sera réduite à 2 ans au lieu des 5 ans qui s'appliquent actuellement. Trois territoires ont été retenus : Villepinte, Le Pré Saint Gervais et les Lilas.

L'engagement des partenaires pour l'optimisation des moyens d'accompagnement social et financier des ménages en risque d'expulsion y est décliné, en lien avec la coordination attendue des partenaires.

La forte mobilisation de tous les acteurs devrait permettre de développer une culture commune en vue d'une harmonisation des pratiques. Elle passera notamment par le partage d'outils, l'élaboration de fiches de procédure, la mise en place de formations communes. En outre, le développement d'EXPLOC, outil partagé dont sont dotés les services de l'Etat depuis décembre 2015, a pour objectif à terme d'assurer la gestion de la prévention et de construire un système d'alertes entre partenaires.

Enfin, la charte propose de promouvoir une nouvelle organisation de proximité pour couvrir tout le territoire, afin de permettre de repérer plus rapidement les ménages et trouver des solutions individuelles adaptées. Cette nouvelle organisation passera par le développement des commissions locales pour les impayés de loyers (CLIL) sur l'ensemble du territoire. Inscrite dans le cadre du décret du 30 octobre 2015, la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX) départementale, qui animerait et piloterait le dispositif global, traiterait des situations bloquées en raison d'un défaut de coordination ou de simultanéité sous forme de «recours» sur saisine des partenaires.

Adopté le 11 septembre 2015, le Schéma départemental de la domiciliation des personnes sans domicile stable¹⁷ fait partie des axes structurant l'accès aux droits du PDAHLPD. En effet, la domiciliation est un prérequis pour l'ouverture de nombreux droits. C'est un enjeu particulièrement fort dans la mesure où la domiciliation permet aux personnes, souvent précarisées, qui n'ont pas de domicile stable de pouvoir prétendre aux mêmes droits que ceux qui ont une adresse postale. Notons que depuis janvier 2016, la domiciliation est incontournable pour accéder à la protection universelle maladie (Puma) pour les personnes sans activité professionnelle.

Les trois orientations stratégiques sont :

- l'amélioration de l'adéquation entre l'offre et le besoin du service avec la bonne répartition territoriale,
- l'harmonisation des pratiques pour améliorer la qualité du service de domiciliation
- et la mise en place d'outils visant à promouvoir le dispositif pour en favoriser un meilleur fonctionnement.

¹⁷ <http://www.seine-saint-denis.gouv.fr/content/download/6824/57503/file/Bia%20du%2014%20septembre%202015.pdf>

L'objectif est de favoriser le développement d'une offre adaptée sur un territoire peu ou pas pourvu en structures en encourageant les CCAS à domicilier davantage de personnes. En outre, une diversification de l'offre est préconisée avec la mise en place d'un appel à projet auprès d'associations dites généralistes. Il s'agit d'élargir les agréments à des associations sans objet spécifique, afin de réduire le nombre de refus d'ouverture de droits.

Pour harmoniser les pratiques et basé sur les critères énoncés par la loi, le groupe de travail Aides sociales légales (RSA, FSE-FSL, Domiciliation) de l'**UDCCAS** travaille, entre autres, sur le partage de bonnes pratiques sur les sujets suivants : 1^{ère} demande et renouvellement de domiciliation, gestion du courrier (tri, classement, distribution) et archivage ainsi que le lien avec les droits annexes et l'éligibilité des situations complexes. L'UDCCAS élabore un référentiel sur la domiciliation, outil co-construit à la disposition de l'ensemble des CCAS.

L'état des lieux, réalisé dans le cadre du Schéma départemental de la domiciliation des personnes sans domicile stable, montre une méconnaissance du dispositif de domiciliation, qui aboutit pour des personnes à une impossibilité à ouvrir leurs droits. Pour pallier la confusion entre domiciliation et hébergement, le schéma prévoit l'élaboration d'une plaquette à destination des bénéficiaires et des partenaires (poste, banques, administration).

Un espace dédié à la domiciliation, créé sur le site de la préfecture, permettra de publier la liste des organismes domiciliaires, des CCAS avec les adresses et les horaires de permanence.

Le Schéma prévoit également de mettre en place un dispositif de soutien auprès des organismes domiciliaires. Aucune ligne budgétaire n'étant affectée au financement de ce dispositif, ce soutien est apporté par le biais d'autres dispositifs. A titre d'exemple avec le service politique de la ville de la DDCS, une mise à disposition d'adulte relais a été organisée dans le cadre de l'aide aux démarches administratives et de l'accès au droit.

D'autres actions sont et seront menées pour améliorer l'information sur le dispositif, notamment la participation au développement d'outils pour une meilleure gestion de la domiciliation. Une expérimentation est menée par la ville de Saint Denis sur un logiciel spécifique sur la domiciliation (traitement du courrier, nombre de visites, type de droits ouverts...). Enfin, à l'instar du 92 et de la ville de Paris, un guide de la solidarité élaboré avec l'ensemble des partenaires devrait être publié.

A terme, il est prévu de procéder à la promotion de coffre-fort numérique notamment à destination du public des grands exclus. Ainsi le schéma confirme des convergences institutionnelles mais aussi propose des outils pour faire valoir ses droits à destination tant des professionnels que de la population susceptible d'y recourir.

2. Une mobilisation de partenariats pour la construction d'un projet commun

La mobilisation des partenaires est un axe développé par toutes les institutions pour renforcer leurs actions et mutualiser les moyens autour d'objectifs communs. Dans le cadre de politiques d'accès au droit, elle se traduit par le développement d'actions de communication, d'instruments ou dispositifs contractuels (conventions d'objectifs par exemple).

a) L'étape de la sensibilisation

Différentes actions sont menées par les partenaires pour sensibiliser les professionnels et les acteurs économiques et sociaux du département. En voici quelques exemples sur les champs de l'action publique :

Champ de l'éducation. Habituellement, l'information transite par les carnets de correspondance des élèves. En 2014/2015, pour l'accès au droit commun (bourses) et aux aides extra-légales (fonds sociaux), la **DSDEN** a souhaité élargir les circuits d'information des familles. En effet, ces dernières sont parfois éloignées de l'institution scolaire. Ainsi, en plus des affiches sur les bourses, un courrier type a été élaboré sollicitant des relais auprès de partenaires susceptibles d'accueillir des parents d'élèves.

Champ de la santé. La **Cpam** sensibilise les employeurs au remplissage des attestations en vue du règlement des indemnités journalières et de la durée de subrogation. Depuis 2014, elle organise des ateliers de rencontres avec les employeurs ciblés, diffuse des newsletters et des mailings sur des thèmes précis comme la subrogation et le maintien dans l'emploi.

Plus particulièrement pour les jeunes, la **Cpam** développe des actions de communication (campagne d'e-mail, visite de délégués, ateliers thématiques) envers les employeurs afin que ceux-ci incitent leurs jeunes embauchés/salariés à effectuer leurs démarches auprès de l'Assurance Maladie.

Champ social. Les journées thématiques de la **Mission d'animation territoriale et professionnelle du pôle solidarité (MATPPS)** entrent dans les actions de sensibilisation des acteurs de terrain pour développer une culture partagée et du partenariat sur des thématiques transversales. Ainsi, par exemple, en avril 2014, une journée sur le non recours et l'accès aux droits était organisée, tandis que le 30 mars 2016 fut abordé « le numérique pour tous ? À quelles conditions ? » (actes disponibles auprès de la MATPPS). Sur la question du numérique, et à la suite des remarques ayant émergé de la journée du 30 mars, la MATPPS a procédé au recensement des lieux de médiation numérique (cf. cartographie sur le Géoportail) et en assurera la réactualisation ; elle organise en fin d'année 2016 des rencontres par territoire EPT entre les institutions qui dématérialisent leurs prestations et les professionnels confrontés aux difficultés des habitants pour accéder à leurs droits ; elle animera courant 2017 des groupes de travail sur l'impact du numérique sur les pratiques professionnelles et les métiers du champ social.

Champ de l'insertion. Dans le cadre du Pacte Territorial d'Insertion (PTI) lié au RAS, depuis avril 2014, le **service de l'insertion et de la solidarité (SIS)**, service du Département organise des Conférences Territoriales d'Insertion. Ces lieux d'échange et de réflexion infra départementaux sur la politique d'insertion réunissent les partenaires (Etat, Pôle Emploi, Région, Caisse d'allocations familiales, Caisse primaire d'assurance maladie, Projets de ville, Union départementale des CCAS). Ils contribuent à renforcer une connaissance partagée du territoire et des acteurs locaux dans l'objectif de développer les complémentarités et les partenariats.

En 2015, le thème abordé portait sur la mobilisation des usagers et l'offre d'insertion dans le parcours d'insertion.

En 2016, le numérique constituait l'un des deux thèmes des Conférences Territoriales d'Insertion (l'autre thème étant la transition écologique et les métiers verts). Une consultation des allocataires du RSA sur les usages et les besoins a été effectuée et présentée aux partenaires d'une part. D'autre part, les échanges par territoires et Etablissements publics territoriaux ont fait ressortir un besoin de mieux appréhender ces enjeux pour les professionnels de l'insertion. Ainsi il est proposé de former les conseillers en insertion des projets de ville au diagnostic des usages et compétences numériques, en lien par exemple avec Emmaus-Connect. En effet la multiplication des démarches administratives dématérialisées réinterroge le positionnement des professionnels, tout comme le relatif dynamisme du marché de l'emploi dans les secteurs liés au numérique. Il s'agit donc de rapprocher les usagers de l'ensemble de ces opportunités.

Parallèlement, pour les projets de ville RSA, le Bureau des actions territorialisées du département organise les Journées d'accueil des nouveaux agents (programme JANA). L'objectif est de créer une culture commune à tous ces professionnels en vue d'une harmonisation des pratiques et de renforcer l'engagement partagé comme nous le verrons ci-après.

La question de la coordination entre les institutions et autres acteurs locaux est récurrente lorsque l'on s'interroge sur les pratiques et les modalités pour accéder à une prestation. Elle évolue en lien avec la réglementation et les outils informatiques disponibles.

b) L'engagement contractualisé

Le développement de la contractualisation concerne à la fois les relations entre chaque partenaire de l'action sociale et l'État, les relations des partenaires entre eux, et les relations entre les services et les usagers. A titre d'exemple, le Schéma d'animation de la vie sociale départemental, porté par la Caf sur la période 2016-2018, réunit de nombreux acteurs autour des structures de l'animation de la vie sociale (centres sociaux et espaces de vie sociale) : Services déconcentré de l'Etat, Conseil départe-

mental, CNAV, Cnam, MSA et fédération des centres sociaux. Ainsi, ce schéma porte une attention particulière à la dimension de l'accueil en centre social, porte d'entrée vers une prise en compte des besoins des publics, une orientation et/ou un accompagnement vers des interlocuteurs adaptés. A titre d'exemple, le partenariat avec la CNAV renforce ainsi l'attention portée au public seniors, et en particulier en situation d'isolement, tandis que la coordination d'acteurs tels que la Cramif, l'ARS, la Cnam permet un travail ciblé en matière de prévention santé.

A partir de constats de dysfonctionnements et/ou désadaptations de la protection sociale, plusieurs institutions se sont engagées dans des contractualisations pour tenter d'y remédier. Ces conventions concernent tant le traitement des dossiers (ouverture ou maintien de droits) que la sensibilisation du public et son accompagnement.

Les conventions visent tantôt la formation et la coordination des acteurs de terrain, tantôt une fluidité inter institutions pour la mise en œuvre des droits. Une même action peut croiser plusieurs objectifs.

(1) Le point conseil budget : un partenariat au service de l'accès aux droits

Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale prévoit l'expérimentation de Points conseil budget (PCB) avant leur éventuelle généralisation en janvier 2017. Ce dispositif s'adresse aux personnes présentant un risque de surendettement et prévoit un accompagnement dans la gestion du budget personnel et familial. La feuille de route régionale 2015-2017 souligne que la prévention du surendettement constitue une action primordiale. En effet, si le nombre de saisines des commissions de surendettement a légèrement baissé en 2015 (moins 7 %), environ 830 000 personnes sont toujours en cours de désendettement en France, essentiellement des personnes seules et locataires dont le niveau moyen d'endettement est de 41 000 €.

Le PCB, porté par l'Union départementale des Associations familiales (UDAF) en Seine-Saint-Denis, est accessible à toute personne souhaitant bénéficier de conseils gratuits, personnalisés et confidentiels concernant sa situation financière et visant à faciliter l'accès aux aides de droit commun et à prévenir des situations de surendettement.

La **DDCS** est pilote de la mise en œuvre territoriale de ce projet, qui associe l'ensemble des acteurs participant à la prévention et à la lutte contre le surendettement. Ainsi, lors du comité de pilotage instituant ce projet en septembre 2016, la DDCS a réuni la Caf, la Direction départementale des finances publiques (DDFiP), le conseil départemental, l'UD-DRIHL et la Banque de France.

Ce dispositif partenarial s'articule autour de conventions signées entre le porteur du projet – l'UDAF – et les différentes institutions susmentionnées. L'objectif de ces conventions est de définir les modalités d'un échange de moyens et de compétences au service de l'accès aux droits.

Ce dispositif repose enfin sur la formation des professionnels de l'UDAF, assurée par la Banque de France. En 2016, 116 professionnels de l'UDAF, du conseil départemental et de l'Etablissement public territorial (EPT) Plaine Commune ont ainsi été formés à la procédure de surendettement et à la procédure de droit au compte.

(2) De l'accompagnement à la formation des professionnels d'autres institutions

Le soutien aux travailleurs sociaux dans la résolution de situations complexes est un objet de conventions entre le Département et plusieurs partenaires.

Le **Service social départemental** souligne une difficulté accrue des usagers pour accéder à leurs droits juridiques. Suite à un accord entre le Barreau et le Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD), une permanence téléphonique dédiée aux travailleurs et autres intervenants sociaux du Département a traité plus de 2 000 appels en 8 ans. De même, un protocole de travail social lie la Caf et le Département pour que les travailleurs sociaux de la Caf viennent en soutien technique aux professionnels de terrain, sous forme de formation aux prestations, mais aussi pour la résolution de dossiers complexes.

Pour plusieurs actions, la formation et la coordination des acteurs de terrain ont pour objectif de faciliter les démarches des usagers vers leurs droits.

A titre d'exemple les Projets de Ville RSA assurent une fonction pivot dans le dispositif d'insertion départemental associé au RSA. Ils sont nés de la volonté partagée du Département et des villes, associés par convention, de mettre en place sur le territoire des services de proximité répondant aux besoins de la population en matière d'insertion. Toutes les villes sont partenaires à l'exception de Coubron, Dugny, Gournay-sur-Marne, Le Raincy et Vaujours, soit 26 conventions couvrant 35 villes : 12 CCAS, 12 Communes, 2 Communautés d'agglomération.

Les rencontres du Comité Technique RSA ont permis de suivre la mise en œuvre de la convention d'orientation et d'aborder le suivi des engagements de chaque partenaire :

- formations à @RSA pour les CCAS et les associations instructrices ;
- travail sur le guide de l'instruction à destination des professionnels ;
- partenariat avec la Cpm sur l'utilisation du module CMU-C d'@RSA par les CCAS ;
- élaboration du cahier des charges des plateformes de l'instruction et de l'orientation.

Ainsi la formation est interinstitutionnelle et prend place dans la mise en œuvre de procédures partagées. La coordination entre services instructeurs est assurée par le Bureau de l'Accès au Droit et de l'Allocation du **service de l'insertion et de la solidarité (SIS)** du Département. Elle vise à garantir la qualité de l'instruction dans des délais raisonnables sur l'ensemble du département et renforcer l'accès aux droits liés au RSA de la prestation financière à l'insertion.

La Médiation sociale partagée, initiée par la **Caf 93**, a vocation à rendre l'allocataire autonome et acteur de la gestion de son dossier tout en évitant des démarches et déplacements inutiles. Cette démarche s'inscrit dans la continuité des actions déjà mises en œuvre pour favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non recours dans les agences familles et par les travailleurs sociaux

Dans le cadre de la Médiation sociale partagée (MSP), des conventions définissent des engagements réciproques. Il s'agit pour les structures partenaires de faciliter l'accès à l'information et aux droits Caf des usagers en renforçant les missions qu'elles exercent déjà en termes d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement à l'utilisation du numérique. Parallèlement la Caf s'engage à les informer et former l'ensemble des partenaires sur les évolutions législatives et les évolutions du Caf.fr. Suite à la mise en place de ce dispositif, 41 réponses à l'appel à projet avaient été dénombrées fin 2013. En 2016, le réseau de la Médiation sociale partagée regroupe 67 structures réparties sur 29 des 40 communes du département. Afin de mesurer l'impact de la Médiation sociale partagée, 2 études ont été menées au cours du 1er semestre 2016. Une première par la CTRAD (Cellule technique de réflexion et d'aide à la décision) et l'autre par l'Odenore (Observatoire DEs NON-REcours aux droits et services).

L'enquête de la Ctrad portant sur l'évolution des modes de contacts des allocataires avec la Caf s'est déroulée auprès d'allocataires ayant participé aux ateliers Caf.fr au sein de structures partenaires menés par des professionnels de la Caf.

L'enquête de l'Odenore a été menée auprès de 4 structures conventionnées distinctes et avait pour objectif d'apporter des éléments de compréhension de la réception de l'offre proposée dans le cadre de la MSP et tout particulièrement l'offre d'accompagnement au numérique. Un travail de réflexion autour de la MSP est également entamé entre la FCS93, les centres sociaux et la CAF pour adapter au mieux ce dispositif au fonctionnement des centres.

(3) La mobilisation de relais

Dans le cadre du partenariat entre la CNAV IDF et la FCS93, les **centres sociaux** informent, au travers de leurs projets, sur les dispositifs existants et les droits le public senior. Des réunions d'information sont ainsi proposées aux centres et animées par la Direction offre de services et pilotage métier (DOSPM) de la CNAV IDF.

De son côté, la **Cpam** passe des conventions avec ses partenaires pour améliorer l'accès aux soins et optimiser leur couverture maladie, notamment pour les jeunes adultes. Cette orientation fait suite au constat que l'état de santé fait obstacle à l'insertion socioprofessionnelle des jeunes les plus en difficulté. Ainsi, en 2006, le gouvernement et le Conseil national des missions locales les pouvoirs publics ont signé une « Charte de la santé des jeunes en insertion sociale et professionnelle ». En Seine-

Saint-Denis, sur les 45 actions du Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions, des Ruptures (P.L.A.N.I.R.), six sont priorisées pour les jeunes de 16 à 25 ans qui n'effectuent pas leurs démarches par méconnaissance des dispositifs. Ainsi, la Cpm développe des contractualisations avec les missions locales, d'une part, pour mettre en place un circuit médico administratif pour les jeunes et d'autre part, pour faciliter l'accès aux droits et aux soins des jeunes entrés dans le dispositif Garantie jeunes.

Elle élargit ces contractualisations aux Centres de Formation et d'Apprentissage pour inciter les apprentis à s'affilier et les accompagner dans leurs démarches administratives.

Comme nous l'avons déjà mentionné, la **Cpm** mène des actions d'information auprès des employeurs pour qu'ils invitent leurs salariés à effectuer leur démarches auprès de l'Assurance Maladie (campagne d'e-mail, visite délégués employeurs, ateliers thématiques).

(4) **La simplification des procédures entre partenaires**

Comme le préconisait le rapport de 2013 d'Aline Archimbaud, la **Caf** a généralisé l'instruction de la CMU-C simultanément à la demande RSA. C'est une réduction importante des lourdeurs administratives pour les demandeurs.

Un autre exemple d'amélioration des procédures pour faciliter l'accès au droit concerne les démarches pour bénéficier du service spécifique de transport de porte à porte pour les élèves et les étudiants handicapés de la part du Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF). Préalablement les familles, souhaitant bénéficier de cette prestation, déposaient une demande à la **maison départementale des personnes handicapées (MDPH)**. Le dossier était examiné en commission. Ensuite, avec la notification de droit, elles s'adressaient au STIF. Pour alléger la procédure, depuis mai 2014, les demandes de prises en charge sont déposées directement au près du STIF qui sollicite la MDPH pour recueillir son avis médical. Les échanges se font par fichiers dématérialisés. Cette nouvelle procédure plus rapide est transparente pour l'utilisateur. Les demandes de transport sont aussi aisément identifiables et évaluables.

En décembre 2015, le **Département** et la **Cpm** ont signé une convention impliquant les services de PMI et le Service social pour l'orientation des femmes sans couverture maladie vers les agences d'assurance maladie, avec une prise de rendez-vous personnalisé pour l'examen des ouvertures de droits (droit de base ou PUMA (protection universelle maladie), CMU-C, Complémentaire santé ACS, AME).

La **Cpm** développe les conventions avec les établissements publics de soins hospitaliers pour la mise en place d'un circuit privilégié de traitement des demandes (affiliations, AME, CMU-C). Le CHI Delafontaine à Saint-Denis, le GHI Le Raincy-Montfermeil, le CHI A Grégoire à Montreuil, le GHI APHP Avicenne-Verdier-Muret, les hôpitaux de Ville Evrard et Ballanger ainsi que l'hôpital Européen de l'Est-la Roseraie à Aubervilliers sont engagés dans ce partenariat.

Pour maintenir les droits à l'allocation logement, la **Caf** a mis en œuvre des automatisations. Ainsi, elle récupère les quittances de loyer auprès des principaux bailleurs sociaux avec l'outil **IDEAL** qui permet les échanges dématérialisés.

Pour fluidifier la mise en œuvre des droits, la **Cpm** est engagée dans différentes actions des employeurs sur la question de l'accès aux droits. Depuis 2014, elle contractualise, avec les associations intermédiaires et mandataires, pour améliorer la constitution des dossiers (et donc les délais de règlement) d'indemnités journalières des salariés multi employeurs. La Cpm a signé à ce jour 5 contrats pour les employés d'aide à domicile.

Ainsi, les conventions pour garantir l'accès ou la continuité de la prise en charge ou de l'accompagnement des personnes ne concernent pas que les institutions sociales et médico-sociales mais aussi tout autre interlocuteur intervenant à un moment ou un autre dans le parcours du bénéficiaire potentiel.

Toutes ces procédures, en lien, soit avec le maintien des droits, soit le repérage des non recourants, construisent un nouveau rapport entre les institutions à la population.

B. La modulation des rapports entre les institutions et la population

Pour remédier au non recours notamment par abandon du fait de la méconnaissance des conditions d'attribution et/ou des démarches à entreprendre ou de la complexité institutionnelle (réelle ou supposée), plusieurs institutions impulsent des pratiques consistant à aller vers le demandeur ou à l'accompagner. Elles instaurent des parcours individualisés pour accompagner l'accès au droit. Le professionnel change alors de posture par rapport à la pratique du guichet, en ne répondant pas seulement à la stricte demande de la personne, mais en allant plus loin pour faire des propositions à l'interlocuteur, lui expliquer ses droits et comment les faire valoir. Ainsi s'instaure un nouveau rapport avec les usagers.

1. Une requalification de l'accueil physique

L'accueil physique, notamment, porte d'entrée de la population vers nos services, est un maillon stratégique pour détecter, informer et orienter. Après avoir insisté sur l'importance de la mobilisation interinstitutionnelle, la direction générale de la cohésion sociale au ministère, a réalisé en 2006 le guide méthodologique¹⁸ sur l'accès aux droits, qui porte sur des incontournables pour améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficulté. Sachant que « l'utilisateur » a besoin d'être identifié comme bénéficiaire potentiel, d'engager une démarche, de frapper à la bonne porte, d'exposer sa demande, de savoir aller jusqu'au bout de sa demande, de recevoir et comprendre l'information et de contester une décision, reste aux administrations le fait de mettre en œuvre des moyens facilitant tous ces aspects.

Depuis 2014, lors de l'accueil dans les centres administratifs de la **Cpam**, des rendez-vous personnalisés sont proposés, aux assurés présentant plusieurs indicateurs de précarité et/ou en incompréhension. Une attention particulière est portée aux assurés sans complémentaire santé, éligibles à l'ACS ou la CMUC. Le rendez-vous personnalisé permet de vérifier entre autres la complétude des dossiers CMUC/ACS déposés.

De même, pour les assurés en arrêt de travail et non mensualisés, la liste des pièces à fournir, adaptée à leur situation (chômeur, intérimaire, multi-employeur...), leur est remise, à l'accueil, en leur proposant un rendez-vous personnalisé afin de permettre une indemnisation rapide et éviter le renoncement devant le nombre de documents à fournir. Cette action a donné lieu à la création d'une grille d'entretien adaptée.

Le Centre d'examen de santé (CES) de la **Cpam**, avenue de la Convention à Bobigny, est initialement orienté vers les publics les plus éloignés des soins. Une attention toute particulière est apportée pour détecter les assurés en risque de renoncement aux soins et les accompagner dans l'acquisition des droits de base et complémentaire. Le CES reçoit en entretien attentionné les consultants pour détecter les risques de rupture de droit ou absence de complémentaire santé. Une prise de rendez-vous et un suivi sont assurés en cas de remise de formulaires CMU-C/ACS. Pour faire connaître cette offre de service, des informations sont transmises par l'intermédiaire des Ateliers santé ville, des missions locales, des associations de quartier et des femmes relais entre autre.

Depuis fin 2015, la **Caf** propose de nouvelles modalités d'accueil physique sur l'ensemble de ses 5 Agences Familles :

- Un espace multi-services où l'allocataire peut accéder au site caf.fr, soit en libre accès, soit en bénéficiant d'un accompagnement d'un médiateur social expert,
- Un accueil sur rendez-vous pour les situations plus complexes.

Dans le cadre du schéma d'animation de la vie sociale, porté par la **Caf93** et auquel la FCS93 est associée en tant que pilote et/ou ressource, un axe « accès aux droits » est dédié. Il s'agit de s'appuyer sur les structures de proximité, à l'instar des centres sociaux, pour informer les usagers de leurs droits. Pour ce faire, les chargés d'accueil, les équipes de bénévoles des centres sociaux sont en capacité d'être à l'écoute, d'informer et d'orienter les habitants. Ainsi, la question de l'accueil des publics est mise en travail depuis une dizaine d'année par le réseau des centres sociaux : groupe fédéral des chargés d'accueil au niveau de la FCS93, formation régionale autour de la fonction Accueil en centre social.

¹⁸ http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_qualite_accueil.pdf

Pour favoriser la réception de la demande, la **direction départementale de la population âgée et des personnes handicapées (DPAPH)** a récemment amélioré l'accueil physique à l'immeuble Verdi, 8/22 rue du Chemin vert à Bobigny en y introduisant un ordinateur permettant de s'initier à la nouvelle plateforme de services en ligne, avec l'aide d'un agent. Par ailleurs, la direction travaille à une amélioration de l'accueil téléphonique auprès des usagers.

De son côté, en lien avec l'accueil physique des autres services du bâtiment Erik Satie, la **maison départementale des personnes handicapées (MDPH)** travaille à une amélioration de l'identification de ses offres de services par un pré-accueil pour le retrait et le dépôt des dossiers et l'orientation vers des guichets pour l'examen de situations individuelles complexes. Pour renforcer l'examen des droits, une borne Caf est à disposition depuis 2013. L'agent d'accueil est régulièrement sollicité pour aider à son utilisation. Des permanences associatives conseillent le public selon leur domaine de compétence : Cap emploi, l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques du 93 (Unafam 93). Cette attention portée à l'accueil entre aussi dans l'objectif de l'amélioration du traitement des dossiers déposés et de réduire les délais de réponse.

Au-delà d'une meilleure information du public, la fonction et la qualité de l'accueil influe sur la charge de travail des travailleurs sociaux et leur posture à l'égard des usagers : « comment bien renseigner la personne suffisamment tôt avant qu'elle n'arrive au service social dans une situation d'urgence ? ». L'accueil fait l'objet d'une recherche d'harmonisation des pratiques entre les circonscriptions départementales de Service social sans rechercher nécessairement une unification complète des modèles d'organisation, difficile à réaliser notamment en raison de la taille variable des circonscriptions de service social (territoires couverts, équipes), des modes de travail des équipes mais aussi du tissu partenarial local. En tenant compte de l'importance de la co-construction dans les pratiques professionnelles, la démarche se poursuit pour définir des processus communs avec, pour chaque étape, un référentiel des pratiques. Ce travail doit aboutir à la rédaction d'une véritable Charte d'accueil.

2. L'identification de situations spécifiques en interne

Si le dépôt d'une demande et celui de la délivrance d'une prestation de service sont identifiés comme des moments privilégiés qui permettent un contact direct et attentionné, ils ne sont pas les seules occasions de faciliter l'accès au(x) droit(s). L'informatisation des dossiers permet de procéder à des requêtes et être vigilant au non recours en fonction des situations connues.

La logique qui consiste à demander pour recevoir est bousculée par des automatisations informatiques pensées pour répondre à l'accès aux droits mais aussi simplifier le travail administratif et réduire les coûts de traitement des dossiers.

Compte tenu du principe d'animation globale qui conditionne la façon d'agir des **centres sociaux** et la relation de confiance qui s'établit entre les publics et l'équipe d'un centre social, des situations considérées comme problématiques peuvent être identifiées. Un travail d'information d'accompagnement et d'orientation est alors mis en place par l'équipe et ses partenaires. Ce travail peut être considéré comme de l'accès aux droits.

a) Au dépôt d'une demande ou lors de la délivrance de prestation de service

L'instruction d'un dossier de prestation ou la délivrance de prestation de service sont autant d'occasions d'approfondir des situations individuelles et de détecter des non-recours sans attendre la demande de l'intéressé. A titre d'exemple, nous citerons les demandes de domiciliations déposées auprès des CCAS et les examens bucco-dentaires de la Cnam.

Ainsi, le **CCAS** de Noisy-le-Sec a mis en place un dispositif spécifique dédié aux personnes qui demandent la domiciliation. Ce dispositif permet de faire le point avec ces personnes sur leurs droits sociaux. Cette démarche volontariste est mise en œuvre à Bondy. Tout en valorisant cette pratique, l'UDCCAS relève certaines difficultés pour généraliser dans les communes à forte demande.

De même, suite à l'examen bucco-dentaire du bilan de santé au Centre d'examen de santé (CES) de la **Cnam**, la détection des consultants présentant un risque de renoncement aux soins dentaires est renforcée. Ces consultants reçoivent alors une information sur l'offre de couverture médicale et se voient remettre un imprimé d'aides financières.

b) En modifiant les procédures : vers l'automatisme des droits

Traditionnellement, pour avoir accès à un droit, il convient préalablement d'en faire la demande (le droit est « quérable¹⁹ »). L'automatisme des droits est une amélioration de l'accès au droit : la prestation est attribuée dès que les conditions sont remplies (le droit est « portable ») et la demande n'est plus nécessaire.

Comme illustrées précédemment dans les conventions entre institutions, des améliorations sont recherchées aux différentes étapes des procédures pour fluidifier la mise en œuvre ou le maintien des droits.

Certaines systématisations peuvent toutefois dérouter en inversant les procédures traditionnelles où l'ouverture d'un droit est liée à une demande explicite. Ainsi, l'allocation départementale d'accueil jeune enfant (ADAJE) aux familles employant une assistante maternelle agréée est versée automatiquement aux allocataires de la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant versée par la CAF) ou la MSA (Mutualité Sociale Agricole) qui répondent aux critères de nombre d'enfants et de ressources. En effet, la Caf et la MSA envoient un courrier proposant de bénéficier de l'ADAJE par l'accord tacite. En cas de renoncement à l'ADAJE, un coupon réponse est à retourner. Les bénéficiaires n'ont donc aucune démarche à entreprendre autre que de faire valoir leurs droits au complément libre choix du mode de garde (CMG). La Caf et la MSA transmettent aux services départementaux les coordonnées des familles pour permettre le virement sur le compte bancaire de l'allocataire. Parallèlement, bien que l'objectif soit atteint, quelques familles renvoient, par erreur, le coupon de renoncement à l'ADAJE.

Cette recherche d'efficacité du service est aussi réalisée en interne par chaque institution.

A titre d'exemple, pour éviter des ruptures de droits, la **direction départementale de la population âgée et des personnes handicapées (DPAPH)** a mis en place l'envoi d'un courrier d'information et d'un formulaire de renouvellement pré-rempli aux bénéficiaires du Forfait améthyste dont les droits expirent 3 mois après. Une simplification du renouvellement de la prestation d'aide sociale à l'hébergement est aussi mise en œuvre 6 mois avant l'expiration du droit ouvert. Un allongement de la durée des droits est envisagé et les conditions d'un renouvellement automatique sont à l'étude.

Ainsi, la dématérialisation des dossiers permet de définir de nouvelles procédures automatisées.

c) En procédant à des requêtes informatiques

La mobilisation des bases de données de gestion est un outil incontournable pour l'identification des situations nécessitant une action pour faciliter l'accès aux droits.

Depuis 2015, pour faciliter l'accès aux soins, la **Cpam** envoie un mail ou un SMS à tout assuré et ayant droit de plus de 16 ans sans médecin traitant déclaré. Elle l'incite à la déclaration du médecin traitant afin qu'il entre dans une logique de parcours de soins (meilleur remboursement, suivi, prévention).

A la **Caf 93**, l'identification de situations spécifiques par des requêtes informatiques est l'occasion de contacter les allocataires rencontrant des difficultés sur la base d'événements potentiellement fragilisants et de leur proposer de réexaminer leurs droits.

Ainsi, mensuellement, la **Caf 93** réalise des requêtes pour identifier des situations qui présentent des changements pouvant ouvrir des droits et propose des Parcours spécifiques du travail social. Ces événements sont des allocataires nouvellement bénéficiaires de l'allocation journalière de présence parentale (AJPP), une 1^{ère} naissance ou naissance multiple, une séparation, le décès du conjoint ou d'un enfant, lorsque le bailleur a signalé un impayé de loyer ou que la commune a signalé une indécence du logement. C'est aussi pour informer les nouveaux allocataires du RSA sur les droits et devoirs.

¹⁹ "Portable" est un adjectif qui qualifie une créance que le débiteur doit exécuter en se déplaçant au domicile de celui auquel la prestation est due. Le contraire de "portable" est "quérable" par exemple le certificat de travail est à la disposition du salarié. On dit que le certificat de travail est « quérable », ce qui signifie que le salarié doit aller le chercher et « non portable » (Dans ce cas, l'employeur serait tenu de l'envoyer).

De plus sont également contactés tous les allocataires qui n'ont pas transmis leur déclaration de ressources annuelle, pour éviter des ruptures de droits.

Parallèlement, un groupe de travail en commun entre les Caf 75 et 93 a établi un plan d'actions visant à identifier les non-recourants sur les bases d'allocataires respectives des deux Caf, par le biais de requêtes et d'engager des actions en direction de ces publics : ASF, Prime déménagement...

Les requêtes informatiques à partir des fichiers de gestions débouchent sur tout un panel d'action allant de l'envoi d'information à l'usager au traitement automatisé permettant le renouvellement ou même l'ouverture d'un droit comme nous le verrons dans le chapitre sur la dématérialisation.

3. Le renforcement de parcours individualisés

Pour compléter les accueils physiques et téléphoniques, ainsi que les possibilités de demander et faire valoir ses droits via internet, les institutions sociales mettent en place des rendez-vous et des parcours personnalisés pour les populations les plus éloignées des droits.

De son côté, la **Caf 93** a mis en place des rendez-vous des droits. Cela consiste à recevoir les allocataires et examiner avec eux leurs droits Caf et balayer plus largement les droits dispensés par d'autres partenaires. Dans le cadre des parcours spécifiques, la première rencontre fait souvent office de rendez-vous des droits. Un objectif de 2 000 rendez-vous des droits par an a été fixé à la Caf 93.

Le « droit à l'accompagnement » pour les bénéficiaires du RSA est une priorité du **service de l'insertion et de la solidarité (SIS) du Département**. Le service a mis l'accent sur l'orientation de l'ensemble des nouveaux entrants depuis 2013. Maintenu en 2014, cette mobilisation a permis une progression du taux d'orientation, malgré une augmentation du public. L'enjeu est aujourd'hui d'orienter le public le plus ancien et de diversifier les modalités d'orientation au travers de l'expérimentation de plateformes sur une à deux communes. Porte d'entrée vers la politique d'insertion, l'orientation du public constitue un levier fort d'animation du partenariat en permettant de réguler les flux vers les services référents.

Le Département porte pour l'Etat les missions recentralisées de lutte contre la tuberculose, de promotion de la vaccination et est habilité par l'ARS pour le dépistage des infections sexuellement transmissibles. Ces actions sanitaires menées par le **Service de Prévention et d'Actions Sanitaires (SPAS)** dans les centres départementaux de prévention santé sont systématiquement associées à un bilan des conditions de vie et de la couverture sociale des populations y ayant recours et à un accompagnement par une assistante sociale ou un médiateur pour les aider à avoir accès aux droits si nécessaire. Ainsi en atteste la présence d'une assistante sociale dans chacun des centres et d'un médiateur santé.

Pour inciter à l'ouverture de droits des jeunes de 16 à 25 ans, la **Cpam** s'appuie sur les missions locales et les centres de formation et d'apprentissage pour soutenir les jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours à la prévention et aux soins et mettre en place un parcours coordonné expérimental en promotion de la santé. Depuis 2016, un « parcours santé jeune » est proposé aux jeunes repérés et orientés par les missions locales jeunes, avec trois ateliers sur les thématiques du droit, de la prévention et de la santé. Il s'agit de développer un circuit médico administratif pour renforcer les 1^{ères} affiliations, mais aussi pour accéder à des bilans de santé en s'appuyant sur la communication réalisée par les partenaires.

Pendant de la dématérialisation qui permet de répondre au plus grand nombre, ce renforcement des parcours individualisés permet une attention pour les situations les plus complexes.

4. L'identification lors d'actions hors les murs

La démarche volontariste des institutions se traduit par des actions soit dans les lieux où se trouvent les publics ciblés, soit auprès des intermédiaires qui les rencontrent (employeurs, acteurs sociaux, formateurs,...). Ainsi, les **centres sociaux** accueillent sur des temps dédiés des séances d'informations proposées par certaines institutions telles que la Caf, la Cpam, la CNAV, l'ARS

a) En allant au-devant du public

Aller à la rencontre des personnes éloignées des systèmes de soins, c'est aussi ce que propose le **service de la prévention et des actions sanitaires** (SPAS) du Département avec ses actions « hors les murs ». Dans une approche polyvalente, ces actions concernent la tuberculose, le VIH, les infections sexuellement transmissibles, les hépatites, les vaccinations mais englobe aussi la couverture santé. Le service de la prévention et des actions sanitaires développe son partenariat pour rencontrer ces populations en situation de grande précarité : personnes vivant en résidences sociales (ex foyers de migrants), bidonvilles, fréquentant le Centre d'Accueil de Soins et d'Orientation de Médecins du Monde ou réfugiés en CAO. La présence de l'assistante sociale et/ou du médiateur, les partenariats avec la CRAMIF ou la CPAM lors de ces actions permettent une prise en charge ou une orientation sociale systématique.

Pour réduire les inégalités sociales et territoriales de santé, le **service de la prévention et des actions sanitaires** (SPAS) du Département propose, depuis 2012 à Clichy-sous-Bois, une consultation familiale à destination des personnes primo arrivantes dans une approche polyvalente (dépistage de la tuberculose, VIH, IST, vaccination, couverture santé). En partenariat avec les PMI et l'Atelier Santé Ville, cette consultation s'adresse aux familles primo arrivantes (depuis moins de 5 ans sur le territoire) venant de pays à forte incidence de la tuberculose, vivant à Clichy-Sous-Bois ou Montfermeil. La ville de Clichy-Sous-Bois assure la séance de vaccination et met à disposition des locaux. Pour des situations les plus complexes, un accompagnement est proposé notamment avec des associations qui réalisent un travail de médiation, vers d'autres partenaires (CPAM, Hôpital,...). Le SPAS souhaite renforcer son partenariat avec l'Education Nationale auprès des élèves allophones et des primo arrivants.

La **Cpam**, a étendu son offre de prévention en ouvrant à Montfermeil une antenne de son centre d'examen de santé (CES), le Cap prévention santé.

Depuis 2014, l'Assurance maladie intervient, dans les maternités, auprès des femmes adhérentes au programme PRADO (suivi à domicile après accouchement) pour les inciter à déclarer un médecin traitant, à l'acquiescer une complémentaire santé. C'est l'occasion de vérifier la situation administrative de ces femmes, au regard de l'accès aux soins pour elle-même et leur nouveau-né en lien avec le programme REMI 2012-2017 pour réduire la mortalité infantile.

b) En prenant appui sur des partenaires relais

Une autre forme d'intervention « hors les murs » consiste à prendre appui sur des partenaires par le développement de convention comme détaillé précédemment avec la Cpam mais aussi par le biais de l'attribution de subventions.

Les associations dites de quartier assurent un rôle essentiel sur les territoires où elles occupent une place de relais des institutions. Par exemple, dans le cadre du partenariat entre la FDCE93 et la CNAV IDF, les **centres sociaux** au travers de leur projets peuvent repérer des seniors en difficultés concernant le recours à leurs droits. Les centres sont habilités à orienter les usagers vers les services de la CNAV en apposant le cachet de la structure sur certains formulaires, simplifiant ainsi l'accompagnement et l'orientation de l'utilisateur.

Ainsi, ces associations sont souvent des lieux ressources pour les travailleurs sociaux dans leur accompagnement des familles : orientation de familles pour de l'aide alimentaire, pour la mise en sécurité d'une femme victime de violences, pour soutenir des démarches d'accès aux droits notamment pour les populations d'origine étrangère soumises à un droit instable et complexe.

En articulation avec la direction enfance et famille (DEF), la direction de l'aménagement et du développement (DAD) et la direction du développement économique, de l'emploi, de la formation professionnelle et de l'innovation (DEEFI), la **direction départementale de la prévention et de l'action sociale (DPAS)** intervient, entre autre, dans le champ du financement des acteurs associatifs et de ce fait, impacte l'action déployée. En ce qui concerne l'année 2014, le service social départemental a subventionné 37 associations œuvrant dans les domaines de la solidarité, du droit des femmes, de l'action sociale et de l'insertion, de l'accès aux droits, de la culture et de l'éducation populaire.

Un premier grand bloc de subventions concerne les associations solidaires qui, face à la montée de la précarité apportent une aide alimentaire aux populations les plus démunies, parmi lesquelles apparaissent de nouvelles catégories telles que les travailleurs pauvres. Il s'agit du Secours Catholique, du Secours Populaire, des Restaurants du Cœur, de la Banque Alimentaire Paris Ile-de-France, de Villemomble Partage et d'Août Secours Alimentaire et de l'épicerie sociale « Coup de Pouce ».

Dans le respect des orientations politiques décidées par le Département en matière de soutien aux femmes, le service social départemental porte une attention particulière aux associations aidant à l'intégration, l'insertion ou facilitant l'accès aux droits des femmes et notamment celles ayant subi des violences.

Dans ce groupe, nous trouvons les mouvements de Femmes Relais Médiatrices Interculturelles, le CIDFF, la Maison des Femmes de Montreuil, SOS Femmes, Voix d'Elles Rebelles, Accion Artistica, Femmes Solidaires. Toutes ces associations sont également des partenaires actifs de l'Observatoire des violences faites aux femmes.

Un autre grand volet concerne les associations spécialisées dans l'accueil, l'accompagnement et l'intégration des populations d'origines étrangères. Cette orientation résulte du constat de l'importance du nombre d'accompagnements sociaux engagés par les Circonscriptions de Service Social. Ces associations sont à la fois des relais pertinents sur le territoire mais aussi pour certaines d'entre elles des centres de ressources permettant aux circonscriptions de mieux connaître les phénomènes migratoires et codes culturels. On retrouve dans ce groupe, l'AHUEFA, l'ASSFAM, la CIMADE, Dom'Asile.

Le choix des attributions de subventions permet ainsi d'infléchir les actions et de démultiplier les intervenants pour une meilleure adaptation aux territoires.

C. Le développement de la communication sur les droits

Le non accès aux droits par méconnaissance est le type de non-recours le plus connu qui est largement pris en compte dans l'élaboration des outils de communication.

1. L'identification des lieux physiques d'information

Le contact direct est incontournable pour certains publics que ce soit pour des raisons cognitives, psycho-sociales ou de non maîtrise des outils de communication.

Les lieux d'accueil physique du public des organismes comme la CNAV, le CICAS, la Cnam, la Caf, la Direction générale des Impôts, Pôle emploi,... sont autant de points d'information et d'accès aux droits qui parsèment le département. Ils sont complétés par des services départementaux ou municipaux qui réalisent par ailleurs des missions d'information et d'accompagnement : services sociaux, PMI, CCAS, Service de l'habitat et du logement,... Parallèlement, la **Caf** développe, depuis 2014, un réseau de Médiation sociale partagée (MSP) avec différents partenaires notamment les centres sociaux.

Les informations sur les droits dispensées par les administrations sociales sont donc complétées par l'offre associative. Ainsi, les permanences des réseaux associatifs spécialisés, qui soutiennent les usagers dans leurs domaines de compétence, contribuent au maillage du territoire.

Toutes ces offres sont complémentaires mais les informations sur leur existence sont éparses. Ceci rend l'offre peu lisible tant pour les habitants, les professionnels que les décideurs. Aucune instance ne fédère ces renseignements à l'exception du Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) dans le domaine qui lui est imparti.

Mis en place en 1998, Le Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD), piloté par le **Tribunal de Grande Instance**, est un groupement d'intérêt public qui supervise, anime et impulse la politique d'accès au droit. A l'origine « l'accès à la Justice » (aide juridictionnelle) exercée par le Ministère de la Justice, l'orientation a évolué vers celle de la Charte sociale européenne²⁰, qui garantit les droits sociaux et économiques de l'homme, mais sans vraiment toucher aux droits sociaux.

Le CDAD met en place des permanences d'information juridique qui informent sur les droits et obligations, mais aussi orientent vers les organismes chargés de la mise en œuvre des droits ou les professionnels ou associations habilités. En Seine-Saint-Denis, en plus du recours à des avocats et associations spécialisés, il dispose d'une équipe de 5 juristes qui interviennent dans les points d'accès au droit.

Le rôle du CDAD consiste également à labelliser les points d'accès au droit. 27 Points d'Accès au Droit répartis sur 23 communes. Les points d'accès au droit sont des lieux d'accueil de proximité permettant aux particuliers de recevoir une information sur leurs droits et devoirs. Les principaux intervenants sont des avocats et des représentants d'associations : l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL 93), SOS Victimes 93 (défense des femmes victimes de violences notamment), l'association Léo Lagrange (droit de la consommation), le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF 93), la Ligue des Droits de l'Homme (LDH), le délégué du Défenseur des Droits (DDD). Les thématiques traitées ressortent des champs suivants : la famille, le travail, le logement, la consommation, le droit des étrangers. Certaines thématiques spécifiques sont également prises en compte comme le surendettement. Impulsées par l'UDCCAS 93, des permanences d'information et de conseil aux personnes en situation de surendettement se mettent par exemple en place dans plusieurs territoires, dans le cadre d'un partenariat entre les CCAS et l'association régionale Crésus.

Dans tous les cas, ces offres sont rendues possibles grâce à un co-portage entre les organismes assurant les permanences et les institutions partenaires de l'ODDS qui participent à leur co-financement direct (financement de permanence) ou indirect (personnel chargé de la coordination des permanences). Les villes et les CCAS en sont entre autres des soutiens actifs. Ce soutien et ces cofinancements

²⁰ http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/socialcharter/Presentation/AboutCharter_fr.asp

ments contribuent au maintien d'un maillage de l'offre de services sur l'ensemble du territoire départemental.

Parallèlement à ce dispositif, les maisons de la justice et du droit sont, quant à elles, placées sous l'autorité d'un magistrat et mises en place dans un cadre pluripartite réunissant les préfets, les autorités judiciaires et une ou plusieurs collectivités locales. Outre l'accès au droit, elles ont aussi pour mission le traitement judiciaire : la lutte contre la délinquance, la résolution des litiges et des conflits, la coordination de l'intervention judiciaire et le soutien à l'autorité parentale.

Le CDAD de Seine-Saint-Denis édite annuellement un guide de l'accès au droit qui recense des permanences d'information juridique mais aussi certaines offres initiées par des collectivités territoriales ou des associations comme de l'aide à la rédaction pouvant prendre place dans le cadre des contrats de ville ou contrats locaux de sécurité. En plus de l'information transmise au siège à Montreuil, seulement, 37 des 62 permanences de l'Adil 93 sont répertoriées : ce sont celles qui présentent un lien avec le domaine judiciaire comme les expulsions. C'est, toutefois, la source la plus exhaustive disponible à ce jour.

Ainsi, diverses offres n'intègrent pas nécessairement dans le recensement du CDAD comme, entre autre, les écrivains publics. S'ajoutent des dispositifs d'accompagnement des populations les plus en difficulté (ex Femmes relais) qui sont des facilitateurs pour l'accès aux droits. Ainsi, la programmation générale des centres sociaux, accessible à l'accueil, inclut systématiquement le planning des permanences d'accès aux droits dans une vision large conformément à la charte européenne. Cet élargissement de l'approche rentre dans les orientations nationales.

En effet, l'annexe de la circulaire du Premier Ministre du 30 juillet 2014 relative à l'élaboration des contrats de ville nouvelle génération dans les nouveaux quartiers prioritaires, précise des dispositions renforcées en fonction des caractéristiques territoriales. Elles mentionnent notamment la mise en place d'une « stratégie territoriale d'accès aux droits et aux services notamment aux soins et à la prévention » et le développement d'une « présence judiciaire de proximité » par l'intermédiaire de « nouvelles structures d'accès au droit » et de permanences ciblées en matière « d'aide aux victimes et de lutte contre les discriminations ».

Pour contribuer à la réflexion partagée, le Département a réalisé, sur le Géo-portail93, une approche cartographique des consultations du répertoire publié par le CDAD. Elle montre la diversité de l'offre territoriale et une répartition selon les intervenants. Elle peut ainsi être complétée d'autres couches d'information géographique et témoigner du maillage territorial. Analysé au regard des caractéristiques du territoire, ce travail pourrait évoluer en support d'aide à la décision. Utilisable par les professionnels de terrain et les bénévoles des associations, il peut évoluer et être conçu pour devenir pérenne en mutualisant sa mise à jour par les partenaires.

Du fait de l'importance stratégique du sujet, l'état du maillage territorial des lieux d'accueil physique permettant l'accès aux droits en Seine-Saint-Denis est un des 3 axes de travail de l'ODDS.

2. Des supports d'information et de communication diversifiés

a) Des espaces pour s'entendre

Les communications verbales ne sont pas exemptes des plans d'actions pour l'accès aux droits et prend place dans l'amélioration de l'accueil du public qu'il soit physique ou téléphonique.

Elles deviennent le support d'actions comme pour les campagnes d'appels sortants de la **Caf93** déployées dans le cadre :

- De la prévention en direction des allocataires non suivis par travailleurs sociaux, dont le quotient familial est inférieur à un seuil de ressources et qui n'ont pas retourné leur déclaration de ressources pour bénéficier des prestations ;
- De la sensibilisation en direction des bailleurs privés pour le maintien des aides au logement ;
- De la validation des ressources pour les personnes dont les ressources (injectées par les impôts) ne correspondent pas à la situation professionnelle (déclarée par l'allocataire).

Parallèlement, les professionnels de la **Caf** mènent sur l'ensemble du territoire, des actions collectives (réunions, forums...) sur différentes thématiques qui répondent aux besoins et attentes des allocataires. Elles peuvent aussi avoir un rôle de régulation en permettant l'expression des difficultés de mise en œuvre des prestations. Ainsi, des préconisations peuvent s'exprimer et des adaptations recherchées. C'est avec cette approche que la **direction départementale de la population âgée et des personnes handicapées (DPAPH)** organise et/ou soutient des rencontres thématiques, 2 à 3 par an, entre professionnels ou à destination grand public tout comme le **service de l'insertion et de la solidarité (SIS)**.

b) Des guides aux lettres d'information

Aucun partenaire n'a de plan de communication dédié exclusivement à l'accès aux droits ou au non recours. Toutefois, la quasi-totalité des plans de communication portant sur les prestations et services proposés peuvent entrer dans des actions visant à prévenir les non recours ou des ruptures de droits.

Ainsi, le réseau Information jeunesse, avec le soutien du pôle jeunesse éducation populaire vie associative de la **direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)**, cherche à mutualiser des outils et expériences. A cet effet, il a réalisé, en 2015, un guide des droits (16-30 ans) qui a été diffusé à 5 000 exemplaires.

Pour faciliter l'accès à l'information pour le plus grand nombre, la direction départementale de la population âgée et des personnes handicapée (**DPAPH**) est engagée dans un examen systématique de ses correspondances pour en faciliter la lecture et la compréhension. Des documents de communications portant sur l'allocation départementale personnalisée d'autonomie (APA), la Prestation Compensation Handicap (PCH) et l'Aide sociale à l'hébergement et le Forfait Améthyste ont été revisités. Ainsi, en juillet 2016, la DPAPH ont reçu le prix « Soyons clairs », remis par le défenseur des Droits, pour les efforts de simplification de l'information administrative. Ce prix récompense la clarté du langage dans les services publics. Cet effort de communication se couple d'une diversification des supports.

L'exemple du service des personnes handicapées (SDPH) permet de décliner plusieurs approches de la communication en fonction de publics ciblés (l'utilisateur et/ou de son entourage et des professionnels) sur une même thématique :

- élaboration et actualisation régulière d'un guide handicap psychique et emploi,
- élaboration guide accessibilité des lieux culturels "Vivre la culture",
- élaboration guide sur les ressources sur le polyhandicap en Seine-Saint-Denis,
- élaboration d'une Lettre d'informations électronique à destination des professionnels du handicap "Handifusion 93".

La communication régulière du public et des professionnels et bénévoles œuvrant à leurs côtés passe par l'élaboration de lettre d'information très souvent électronique.

Après la réalisation des supports de communication, l'efficacité des actions dépend de la diffusion de manière complète, diversifiée et décloisonnée des informations. La diffusion électronique est de plus en plus privilégiée au support papier que cela soit pour des courriers plus ou moins récurrents ou des guides.

c) Le numérique, support de mise à disposition de l'information

Dans la plupart des grandes institutions, des outils pour disposer en ligne de renseignements sont disponibles ou en cours de développement. Au niveau de l'Etat, le site <https://www.service-public.fr/> permet de disposer des réglementations de base pour de plus en plus de formalités. Parallèlement, le portail de simulation des droits (<https://mes-aides.gouv.fr/>) se développe et l'allocation personnalisée d'autonomie du Département est la première aide départementale y figurant.

Le Département développe actuellement un outil en ligne « le guide des ressources sociales » sur les thèmes des besoins essentiels, des minima sociaux, de la santé, du logement, du Travail qui est accessible par <http://grs.seine-saint-denis.fr/>.

La direction départementale de la population âgée et des personnes handicapées (**DPAPH**) utilise le Centre de Ressources Partenaires (CRP), <http://ressources.seine-saint-denis.fr/>, pour diffuser des guides, méthodologies, règles et bonnes pratiques afin d'améliorer l'accueil et l'information : par exemple, un référentiel de bonnes pratiques sur l'aide à domicile aux personnes âgées réalisé par un comité de refondation de l'aide à domicile réunissant les professionnels du secteur et les Départements dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Ce guide, tant destiné aux Départements qu'aux services d'aide à domicile (SAAD), est ainsi disponible pour les personnes vieillissantes et leur entourage. Le site de la MDPH, <http://www.place-handicap.fr/>, répond, quant à lui, plus particulièrement aux questions concernant les personnes en situation de handicap.

Le **service des sports du Département** met à disposition des informations sur l'accessibilité des installations sportives aux personnes handicapées à partir du Géoportail93, <https://geoportail93.fr/>, site SIG du Département. Celui-ci permet d'identifier les installations sportives disposant d'une accessibilité handicapés à mobilité réduite et/ou sensoriels et de places de parking réservées.

Depuis la fin des années 90, **l'Assurance maladie** a mis à disposition de ses publics (assurés, professionnels de santé, employeurs) de nombreux outils informatiques qui leur permettent de s'informer à distance. Le premier est le site ameli.fr qui permet aux assurés d'accéder à de l'information sur ses droits et démarches choisir un professionnel de santé ou un établissement de soins, télécharger un formulaire...Le site Ameli.fr donne accès à la page locale de chaque Caisse primaire. Les informations locales sont mises à disposition des publics par ce biais. Depuis 2007, les assurés peuvent aussi accéder à leurs données personnalisées en créant leur compte sur ameli.fr, consulter leurs remboursements, entrer en contact avec la caisse primaire via la messagerie. Depuis 2009, Amélie, la conseillère virtuelle du site de l'Assurance Maladie est là pour les guider et faciliter leurs recherches. Par rapport à d'autres canaux de contact, la conseillère offre une plus grande disponibilité et une plus grande réactivité. Elle répond aux assurés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sur ameli.fr, pour leurs questions d'ordre administratif. Elle leur donne une information de premier niveau d'information et les aide à trouver plus vite leur réponse. Enfin depuis 2013 le compte ameli comporte une version mobile. Le site évolue régulièrement et offre de plus en plus de fonctionnalités visant à simplifier les démarches des assurés.

Le site ameli.fr informe aussi les professionnels de santé et les employeurs sur les dispositions réglementaires et la prévention.

En plus d'Ameli.fr, un site axé sur la prévention des pathologies a été mis à la disposition du grand public sous le nom d'**Ameli-Sante.fr**. Il a pour vocation d'aider les patients à gérer leur santé au quotidien grâce à des conseils de prévention et des explications pour être informés sur les pathologies. Le site aborde les thèmes de santé les plus courants, commençant par l'angine et l'asthme jusqu'au saturnisme, en passant par le cancer du sein, les oreillons ou encore le risque cardiovasculaire. Les internautes peuvent y trouver en quelques clics de nombreuses informations et des conseils pratiques. Via ce site il est possible de consulter l'annuaire santé qui permet de trouver un professionnel de santé ou un établissement et de connaître les tarifs qu'il pratique et s'il est conventionné.

D. L'inscription dans la dynamique de simplification administrative à l'ère du numérique

1. Le développement de l'offre de services numériques

Avec la dématérialisation, le recours au service public numérique tend à se généraliser et devient même obligatoire pour certaines prestations.

Lorsque l'on observe les sites internet des institutions, cinq niveaux de dématérialisation ressortent :

- l'information en ligne ;
- le téléchargement de formulaire à imprimer (sans remplissage possible en ligne) ;
- le formulaire à remplir et à valider en ligne ;
- la demande ou déclaration en ligne (avec envoi dématérialisé du formulaire) ;
- la dématérialisation complète, via l'offre d'un compte et d'un espace personnel de suivi et la possibilité de transaction, d'historique, etc.

Pour illustrer une démarche de dématérialisation très avancée et qui nous concerne tous, prenons l'exemple de la carte vitale, carte d'assuré social qui atteste des droits à l'assurance maladie, mise en place en 1998 par la **Cpam**. L'Assurance maladie, depuis 2007, permet au médecin traitant de créer une feuille de soin électronique (FSE) et de la télétransmettre à la caisse d'assurance maladie pour règlement.

Via la carte vitale de l'assuré, le professionnel de santé a accès à ses données personnelles et peut pratiquer le tiers-payant.

Depuis cette date, l'offre s'est élargie : aujourd'hui, avec l'accord de l'assuré, le médecin traitant peut accéder à l'historique des soins, médicaments et examens. Un arrêt de travail prescrit, en cas d'affection de longue durée (ALD), ou le protocole de soins peuvent être télétransmis au service médical de la Cpam. Elle permet aussi un suivi du dossier et une simplification des procédures tant pour l'administration que pour l'assuré.

Les téléprocédures permettent de réduire les intermédiaires, de simplifier les démarches des administrés et donc contribuent à réduire le non recours comme, par exemple, la demande de la prestation « Prime d'activité ». C'est pourquoi la politique de promotion de la dématérialisation de la Caf 93 s'intègre dans le plan d'actions de l'accès aux droits.

La simplification à l'ère du numérique consiste déjà à pouvoir suivre son dossier sur un site dédié comme Ameli.fr décrit dans le chapitre précédent.

L'Assurance maladie met également à disposition du public des bornes multiservices qui permettent d'accéder simplement et rapidement à tous les services de l'Assurance Maladie. Pour plus de confidentialité, un code d'accès est nécessaire pour s'identifier sur les bornes multiservices (code d'accès personnel au compte ameli ou code provisoire délivré en agence). Les bornes permettent de consulter des informations et de réaliser certaines démarches (mise à jour, consultation de paiement, utilisation de la messagerie, suivi de ses dossiers, déclarer une naissance, gérer sa carte vitale et ses informations personnelles ainsi que consulter les espaces prévention). De son côté, pour réduire le non recours par abandon de la demande, la **DPAPH** propose, depuis juillet 2014, un suivi dématérialisé des dossiers des demandes de carte Améthyste. Depuis août 2016, une plateforme de télé-service permet à l'usager, pour toute nouvelle demande d'ADPA (aide départementale aux personnes âgées) et de PCH (prestation de compensation du handicap), de consulter en ligne l'avancement de son dossier. L'usager reçoit en parallèle de l'accusé de réception de son dossier à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), un second courrier avec les informations nécessaires pour se connecter à cette plateforme. Les usagers peuvent ainsi consulter leur dossier à distance, suivre le traitement de leurs demandes et recueillir toutes les informations utiles

2. Faciliter l'accès au numérique

Sur le versant de l'accès aux droits, le e-administration soulève la question de la fracture numérique tant dans l'équipement que dans les usages (cf. rapport du CREDOC²¹).

Pour contribuer à développer la culture numérique et réduire la fracture dans ce domaine, l'accompagnement des habitants et/ou professionnels est à promouvoir par des formations et des lieux ressources.

La **Caf** crée un nouveau métier en lien avec l'accompagnement à l'utilisation de l'outil numérique : les Médiateurs Sociaux Expert (MSE). Ils sont en charge de la promotion de la dématérialisation et de l'aide à la complétude des dossiers. Ils interviennent prioritairement dans les lieux d'accueil des agences Famille. De plus, d'autres professionnels (conseillers techniques, conseillers en projet territorial, travailleurs sociaux) mènent des actions de promotion du site caf.fr auprès des allocataires et partenaires (Projets de villes RSA, des CCAS, les médiathèques de Plaine Commune,...)

Pour que l'internet devienne un outil de cohésion sociale, la médiation numérique fait partie intégrante des missions des **centres sociaux**. Elle se traduit par la mise en place au sein des structures de permanences numériques traitant notamment les problématiques de bureautique et des démarches administratives en ligne. Ainsi, 38 centres sociaux ont conventionné avec la Caf 93 et ont rejoint le réseau de la Médiation sociale partagée et 34 déclarent mettre en place des actions « pour pallier aux ruptures numériques » (données SENACS 2014). En parallèle, la fédération des centres sociaux (FCS 93) a entamé une réflexion sur l'inclusion numérique au sein de son groupe de travail numérique qui réunit une dizaine de centres sur « l'accès aux droits et numérique » avec une attention particulière portée au public des ateliers sociaux linguistiques, aux seniors et aux jeunes.

Les espaces publics numériques (EPN) ont pour vocation de diffuser une culture du numérique, informer, accompagner, former et même stimuler l'activité économique par le numérique. Il s'avère que les offres de service des EPN sont très disparates tant dans l'offre de service, que le mode d'intervention que le public reçu, comme en témoigne le site national qui leur est dédié (<http://www.netpublic.fr/>). La non-actualisation du site laisse présager un abandon de cette labélisation. Même si le concept est formalisé et que des EPN existent depuis une dizaine d'année, ce champ d'activité reste à structurer alors que les réflexions sur la question de l'inclusion numérique sont souvent scindées entre l'outil et l'usage.

L'identification des espaces de médiation numérique et de leur offre de service est un enjeu pour l'orientation du public mais aussi pour penser une politique d'accompagnement de l'e-administration. Un réseau autour de l'accompagnement numérique est en cours de structuration. Confère précédemment tout comme la Caf, le Département, par le biais de la **Mission d'animation territoriale et professionnelle du pôle solidarité (MATPPS)**, est engagé dans ce travail. Des partenariats sont en cours de réflexion pour la mutualisation des connaissances. En plus des acteurs traditionnels de l'action sociale, des prestataires comme Emmaus-connect entrent en scène.

L'appropriation de la dématérialisation des procédures par la population mais aussi par les professionnels de nos institutions sociales en un enjeu fort dès à présent pour accompagner la modernisation des services public et renforcer l'accès aux droits sociaux. La formation aux outils numériques devient une question récurrente tout autant que celle de l'évolution des droits sociaux. Elle bouscule les référentiels de certains professionnels du secteur social qui doivent intégrer une nouvelle dimension dans leur activité professionnelle d'où les groupes de travail envisagés par le Département sur l'impact sur les pratiques et métiers du champ social.

Ainsi, il s'agirait de voir dans quelle mesure l'accès au numérique est un facteur facilitant l'accès au droit (l'e-inclusion) et si l'inverse (le non accès au numérique) est également un facteur explicatif du non-recours au droit. Lors de toute dématérialisation de service, demande de prestation ou suivi du traitement d'un dossier en ligne, des analyses de l'évolution de l'utilisation des services dématérialisés et du profil des utilisateurs et des non-utilisateurs sont des informations de pilotage des politiques

²¹ La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, CEDOC, <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R317.pdf>

publiques attendues par les décideurs mais peu divulguées. Chaque institution fait le suivi interne des retombées de ses procédures de dématérialisation.

En Seine-Saint-Denis, une déclinaison départementale du conseil national du numérique (le Cnum93) a vu le jour début 2016. Tout en développant de nouvelles offres de service, l'anticipation des difficultés tant de la population que des professionnels fait partie de ces missions. C'est une coordination en construction visant à accompagner la révolution numérique en cours.

Avec la loi pour une république numérique, promulguée le 7 octobre 2016, qui stipule que les conseils départementaux et régionaux pourront établir une stratégie de développement des usages et services numériques. Afin de favoriser un maillage équilibré des services sur l'ensemble des territoires, cette stratégie permettra d'assurer une offre de services de médiation numérique de nature à répondre aux besoins identifiés d'accompagnement de la population, dans l'utilisation des technologies et services numériques. Toutefois, les modalités de financement de ce volet ne sont pas précisées.

Le troisième volet de la loi est consacré à l'accès au numérique pour tous avec notamment la couverture mobile, l'accessibilité aux services numériques publics, l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques et aux sites internet. Dans le cadre de la mise en œuvre du droit au logement, il prévoit le maintien de la connexion internet pour les personnes les plus démunies. Ainsi, « toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie, d'un service de téléphonie fixe et d'un service d'accès à internet. »²². En cas de non-paiement, la connexion internet sera ainsi maintenue par leur fournisseur d'accès le temps de l'instruction d'une demande d'aide auprès des services départementaux. La loi légifère aussi sur le service de coffre-fort numérique et les fournisseurs qui se prévalent d'une offre.

La loi renforce le plan d'équipement du territoire en réseaux à très haut débit (THD) dans lequel la France s'est engagée depuis 2013. Les collectivités territoriales bénéficieront de soutiens financiers pour leurs dépenses d'investissement dans le cadre du plan d'action relatif à l'extension de la couverture du territoire par les réseaux de téléphonie mobile. Des facilités de procédures sont proposées pour disposer d'un réseau câblé. Ainsi le financement des dépenses d'investissement paraît-il plus clairement que celui de l'accompagnement des publics éloignés des dispositifs. Toutefois, de multiples acteurs se mobilisent en Seine-Saint-Denis, comme en témoigne, le 21 octobre, l'évènement « E-inclusion, formation, maintien de la connexion pour tous : la Seine-Saint-Denis au cœur de la République numérique » à Aubervilliers. A cette occasion, une convention d'expérimentation d'un an sur l'aide au maintien de la connexion²³ a été signée entre l'Etat, le Conseil départemental et les quatre fournisseurs d'accès à internet (Orange, SFR, Bouygues Télécom et Free). De plus, la fédération des éditeurs de logiciel « Tech in France » et le Conseil départemental s'engagent par une charte « Seine-Saint-Denis Égalité » pour la mise en place d'actions d'insertions, de formations et d'accompagnement vers l'emploi. Ce sont autant d'actions œuvrant pour l'accès aux droits à suivre.

22

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B811A00FAA59ACAA4E506624B524BB95.tpdila18v_3?cidTexte=LEGITEXT00006074069&idArticle=LEGIARTI000033220387&dateTexte=20161103&categorieLien=id#LEGIARTI000033220387

23 <http://www.gouvernement.fr/argumentaire/aide-au-maintien-de-la-connexion-internet-pour-les-foyers-en-difficulte>

Conclusion

Que ce soit pour des prestations financières ou de service, l'accès aux droits sociaux est une condition essentielle de la réalisation de nos missions de service public. Dans le contexte socio-économique difficile pour nombre d'habitants de Seine-Saint-Denis, cette question est au cœur des préoccupations des acteurs locaux.

Les partenaires de l'ODDS intègrent cet enjeu de l'accès aux droits dans leurs projets institutionnels et dans les modalités d'information, d'accueil et d'accompagnement des usagers. Ils prennent en compte les impacts majeurs de la dématérialisation, qui modifie en profondeur les relations entre institutions et usagers.

Chacune de nos institutions tente de repérer les situations pouvant conduire au non-recours à partir d'observations internes et/ou de terrain. Lorsque l'identification de points d'amélioration est réalisée, une phase d'élaboration d'actions en réponse est initiée, parfois avec des partenariats internes ou externes adaptés pouvant déboucher sur des conventionnements. L'un des enjeux est d'adapter les réponses au plus proche des besoins des habitants. Les Plans et Schémas départementaux permettent ainsi de travailler des synergies et des programmes d'actions en cohérence avec les dynamiques sociales territorialisées.

Notons que l'accès aux droits sociaux est rendu d'autant plus complexe qu'il relève dans bien des cas d'organismes différents : Caf, Cnam, CCAS, Collectivités locales, hôpitaux, missions locales,... mais aussi services publics non sociaux (banques, EDF...). D'autres acteurs, principalement associatifs, y contribuent aussi largement par leurs actions d'information et/ou d'accompagnement.

Soulignons que ne pas obtenir une prestation peut être la cause du nonaccès à d'autres droits. C'est le cas, par exemple, de la domiciliation qui est devenue, depuis le 1^{er} janvier 2016, un enjeu majeur pour bénéficier de la protection universelle maladie (PUMA), conditionné au seul titre de la résidence stable et régulière en France.

Pour le repérage des situations potentiellement éligibles aux droits, des pratiques se développent pour être au plus proche des bénéficiaires potentiels. Une attention particulière est notamment portée lors de l'**accueil** ou du dépôt d'une demande, si possible sans se limiter à la demande stricto sensu.

La **prise en compte de la personne dans la globalité de sa situation socio-économique** est préconisée mais se trouve parfois limitée par le manque de temps mais aussi du fait des difficultés à disposer de l'ensemble des connaissances nécessaires pour cela. Ainsi, outre que les effectifs sont généralement contraints, les professionnels sont parfois dépassés par la complexité de certaines demandes. C'est pourquoi, en plus des actions internes, des **formations entre institutions** se développent pour l'acquisition d'une information mutuelle, souvent de premier niveau, permettant une meilleure **connaissance des droits et des supports numériques** des administrations. C'est ainsi que **des relais** s'instaurent tout en clarifiant des procédures (information et/ou prise de rendez-vous, mise en place de parcours individualisés...).

Un autre axe de mutualisation de l'information serait le développement de la politique du guichet unique qui vise à regrouper en un même lieu géographique les antennes de plusieurs services publics et administrations, permettant une meilleure prise en compte des démarches des usagers. Les premières expériences en la matière sont apparues dès 1992 et ont pris plusieurs formes : plates-formes de services publics, « maison des services publics » (MSP), Maison du Droit... Les maisons de services au public sont un des axes de la loi NOTRe pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services. Toutefois, ces mutualisations ont peiné à se développer et n'ont pas été constatées dans le cadre de cet état des lieux.

Cependant, quel que soit la forme retenue, des collaborations entre les services de l'action sociale et les services administratifs pour la détection des situations, l'orientation vers les services compétents, ainsi que la prise en charge dans des parcours individualisés se sont amorcées et se développent actuellement.

L'informatisation des services permet l'**identification de situations de rupture** liées à l'approche d'une échéance ou au changement de situation de la personne. Cela permet d'enclencher tout un panel d'interventions. Notons qu'en instaurant des téléprocédures, nos institutions simplifient les démarches pour le public, fluidifient les procédures et réduisent leurs coûts de gestion.

Plusieurs procédures modifiées pour améliorer l'accès ou le maintien aux droits sociaux font passer du droit quérable au droit portable, ce qui transforme sensiblement les rapports entre les services publics et les usagers. Certaines prestations deviennent « transparentes » pour l'usager, tel le tiers payant, ou s'automatisent, sans qu'une demande ne soit formulée (aide départementale à l'accueil du jeune enfant).

Si ce travail d'état des lieux, synthétisant les nombreux domaines et formes d'interventions investis par nos institutions, peut laisser une impression de satisfecit, il n'en reste pas moins des axes à approfondir en partenariat pour prévenir le non recours et favoriser l'accès aux droits sociaux. Nous avons toujours à progresser, entre autres, sur l'efficacité de nos communications, sur l'accueil comme sur l'accompagnement.

Malgré des démarches déjà en œuvre dans nos administrations, l'effort pour la formation des professionnels à l'usage des outils informatiques est à renforcer, et à mener de front avec la mise à niveau des équipements informatiques. Dans le même temps, il est particulièrement important d'accompagner les publics, au sein des lieux d'accueil physiques des institutions sociales, pour favoriser leur maîtrise des outils dématérialisés.

Il convient de ne pas opposer l'accès aux nouveaux services dématérialisés à l'accueil et le maintien de l'accompagnement physique des personnes par des professionnels, qui permet notamment d'appréhender les situations complexes.

Une meilleure **lisibilité de l'offre de service en accompagnement ou information, tant sur les droits qu'en matière de médiation numérique** serait une étape vers une équité territoriale et permettrait que l'orientation ou adressage des habitants soit plus efficient. En parallèle, la généralisation des supports numériques réactualise l'enjeu de la maîtrise de l'écrit et, dans notre département à fort taux de population de nationalités étrangères, de l'apprentissage de la langue française. L'élaboration d'objectifs communs et la mutualisation de moyens devrait se traduire par des partenariats entre collectivités, avec des organismes sociaux et des associations, et aborder la question du financement des actions et des structures qui les portent.

Notons que le repositionnement des acteurs du territoire peut impacter l'activité des partenaires mais aussi questionner le sens de leurs engagements. Un consensus existe sur le fait que l'accompagnement à l'accès aux droits et à la médiation numérique relève des missions des centres sociaux, sans se substituer aux organismes sociaux. Néanmoins, la présence de permanences a un impact sur la perception que les habitants ont des centres. Ces derniers ne peuvent se limiter à une fonction de service, le projet des centres sociaux étant beaucoup plus global et s'inscrivant avant tout dans une démarche d'animation de la vie locale. Il s'agit donc de poursuivre et de renforcer le travail de complémentarité entre institutions et acteurs sur les territoires, au service des habitants et dans le respect du sens de l'action de chacun.

Jusqu'à présent les effets des expérimentations menées par chaque institution pour favoriser l'accès aux droits sociaux sont évalués en interne et mériteraient d'être partagés plus amplement pour capitaliser nos savoir-faire.

Rappelons que le présent travail de recensement sera complété par :

- un état des lieux quantitatif territorialisé des principales prestations sociales, issues des données d'activité des partenaires, en les rapportant aux publics cibles,
- et un état du maillage territorial des lieux physiques concourant à l'accès aux droits en Seine-Saint-Denis.

Sachant les réflexions transversales en œuvre par ailleurs, l'approfondissement sur le caractère innovant, les facteurs de réussite et les limites de certaines actions pouvant être transposées sera questionné au vu des résultats des prochains travaux et du champ de compétence de l'ODDS.

Principaux contributeurs à l'étude :

CAF 93	Chargée d'études	BRIFFAULT	Célia
CAF 93	Conseillère en développement de projets en action sociale	ARZUL	Patricia
CD 93	Chargée d'études et du partenariat (DSOE-SOD)	FOUSSAT	Anne
CD 93	Chargé d'études (Direction de la prévention et de l'action sociale)	GOULEY	Jacques
CPAM 93	Responsable du pôle documentation générale	GROSSE	Hanifa
DDCS	Chef du pôle social	MELIN	Jean-Sébastien
DDCS	Inspecteur de l'action sanitaire et sociale, Chargé de Mission auprès de la Direction / Politiques sociales en direction des personnes handicapées	BELKESSAM	Salem
DDCS	Conseillère d'éducation populaire et de jeunesse	LARTIGUE	Sophie
DSDEN	Responsable Contrôle de gestion / Statistiques	BILLIARD	Frédéric
FDCS	Déléguée générale	HEITZMANN	Céline
FDCS	Chargée de projets	VACHERON	Elsa
FDCS	Chargée de projets	YAHIAOUI	Faïda
UD-DRIHL	Responsable du Bureau Politiques et observatoire locaux de l'habitat	THOMAS	Iris
UD-DRIHL	Responsable du Bureau Politiques et observatoire locaux de l'habitat	COUDERC	Patricia
ville d'Aubervilliers pour l'UDCCAS	Chargée d'études à l'Observatoire de la Société locale	PAVASOVIC	Mirjana
ville de Tremblay pour l'UDCCAS	Responsable de l'Observatoire social	HASNI	Nathalie
ville de Tremblay pour l'UDCCAS	Chargée d'études et projets à l'Observatoire social, Coordinatrice dispositif Accès au droit	MARTIN	Sophie

Sont remerciés l'ensemble des adhérents de l'UDCCAS et de la FDCS, les collègues de nos institutions et particulièrement des directions du domaine social du Département, trop nombreux pour tous les citer et sans qu ce travail n'aurait pu être réalisé.

L'Observatoire départemental des données sociales (ODDS) est **un espace partenarial créé en 2011 par les principaux acteurs du domaine social en Seine Saint Denis** : la Préfecture, le Département (représenté par le Service de l'observatoire départemental), la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN), l'Association départementale d'information sur le logement (ADIL), l'Union départementale des CCAS (UDCCAS), la Fédération des centres sociaux (FDCS).

Cet Observatoire a pour vocation de **mettre en partage des données fiables** concernant la population du département et les bénéficiaires des prestations, **d'établir des diagnostics sociaux partagés** à partir des données collectées et de mener des études socio-démographiques.

Cette mise en commun des connaissances est **un levier pour les actions et politiques à mettre en œuvre**, que ce soit de manière commune ou en compétence propre, pour un meilleur service aux usagers du territoire. L'apport de données et de connaissances des partenaires au sein de l'ODDS est un outil d'aide à la décision supplémentaire pour les partenaires.

Contact : Anne Foussat 01 43 93 77 24, contact@odds-93.fr

Site: <http://www.odds93.fr>

