

**Actes du colloque du 27 septembre 2018 :  
« les nouveaux enjeux de l'accès aux droits,  
de l'étude à l'action »**



# SOMMAIRE

<b>L'invitation au colloque .....</b>	<b>5</b>
<b>Le déroulé de la matinée .....</b>	<b>9</b>
<b>Les allocutions .....</b>	<b>11</b>
I. Tahar BELMOUNES, Directeur général de la Caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis .....	13
II. Djamel KABACHE, Président de la Fédération départementale des centres sociaux (FDCS) .....	17
III. Stéphane TROUSSEL, Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis .....	19
<b>La présentation de l'étude sur l'accès aux droits : quelles perspectives d'actions coordonnées ?.....</b>	<b>23</b>
<b>Les ateliers.....</b>	<b>37</b>
I. « L'importance de l'accès au Droit pour accéder aux droits sociaux ».....	39
II. « L'action relative aux futurs parents : une coordination CAF/CPAM illustrant la convention bilatérale et le lien avec les partenaires ».....	47
III. « Les conséquences de la dématérialisation dans l'accompagnement des usagers et dans les pratiques professionnelles ».....	61
IV. « Les politiques de la CNAV Ile-de-France à destination des seniors en situation de fragilité ».....	87
V. « L'enjeu des aides pour rester dans son logement » .....	111
<b>Expression des participants .....</b>	<b>131</b>
<b>Dossier documentaire.....</b>	<b>139</b>
<b>Plaquette de présentation de l'ODDS.....</b>	<b>141</b>



# LES NOUVEAUX ENJEUX DE L'ACCÈS AUX DROITS

## De l'étude à l'action

**JEUDI 27 SEPTEMBRE 2018**  
**8h30 à 17h30**

En Seine-Saint-Denis, la part des prestations sociales dans les revenus de la population est la plus forte de France métropolitaine. L'enjeu de l'accès aux droits est donc central pour le maintien de la cohésion sociale. Cependant de multiples freins à l'accès aux Prestations existent : langue, incompréhension des dispositifs, éloignement physique des services, dématérialisation des procédures.

Face à ce constat, l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS) et le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis organisent une journée commune consacrée aux nouveaux enjeux de l'accès aux droits et aux leviers de la médiation numérique sur le territoire.



# Programme

8h30 : ACCUEIL CAFÉ



## "L'accès aux droits : quelles perspectives d'actions coordonnées ?"

**9h** : Introduction par **Tahar Belmounès**, Directeur de la Caisse d'allocations familiales de Seine-Saint-Denis

**9h30** : Présentation de l'ODDS et de l'étude partenariale sur l'accès aux droits sociaux par **Anne Foussat**, animatrice de l'ODDS

**10h45** : 5 ateliers

- L'importance de l'accès au droit pour accéder aux droits sociaux
- L'action relative aux futurs parents : une coordination Caf/Cpam
- Les conséquences de la dématérialisation dans l'accompagnement des usagers et dans les pratiques professionnelles
- Les politiques de la CNAV Ile-de-France à destination des seniors en situation de fragilité
- L'enjeu des aides pour rester dans son logement

**12h** : Clôture de la matinée par **Djamel Kabache**, Président de Fédération départementale des centres sociaux

DÉJEUNER LIBRE 12h30 À 14h



## "Accompagner la littératie et la médiation numérique"

**14h** : Introduction par **Stéphane Troussel**, Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

**14h30** : De la médiation numérique comme commun du territoire

Conférence/débat avec **Michel Briand**, Membre de l'association Vecam, Directeur d'étude IMT Atlantique.

**16h** : 4 ateliers

- Construire un réseau local de la médiation numérique pour mieux orienter les publics
- Médiation numérique : quelles nouvelles postures et éthiques professionnelles ?
- Accès aux droits et numérique: comment favoriser un cercle vertueux pour les usagers
- Quels leviers du numérique sur l'élaboration des politiques sociales et médico-sociales ?

**17h** : Présentation des propositions d'actions

**17h30** : Conclusion par **Fadela Benrabia**, Préfète déléguée pour l'égalité des chances

**Présence des stands suivants** : Caisse d'allocations familiales (Caf93), Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam93), Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav Ile-de-France), Pôle Emploi, Direction générale des finances publiques, Mairie de Paris, Département (Géoportail93), Caisse régionale d'assurance maladie d'Ile de France (CRAMIF)

INVITATION

**Stéphane Troussel**

Président du Conseil départemental  
de la Seine-Saint-Denis

**Fadela Benrabia**

Préfète déléguée pour l'égalité des chances

**Tahar Belmounès**

Directeur de la Caisse d'allocations familiales  
de Seine-Saint-Denis

Ont le plaisir de vous inviter

**À la journée professionnelle  
sur les nouveaux enjeux  
de l'accès aux droits : de l'étude  
à l'action**

Matinée organisée par l'Observatoire départemental  
des données sociales (ODDS)

"L'accès aux droits : quelles perspectives d'actions  
coordonnées ?"

Après-midi organisé par la Mission d'animation territoriale  
et professionnelle du pôle solidarité (MATPPS)

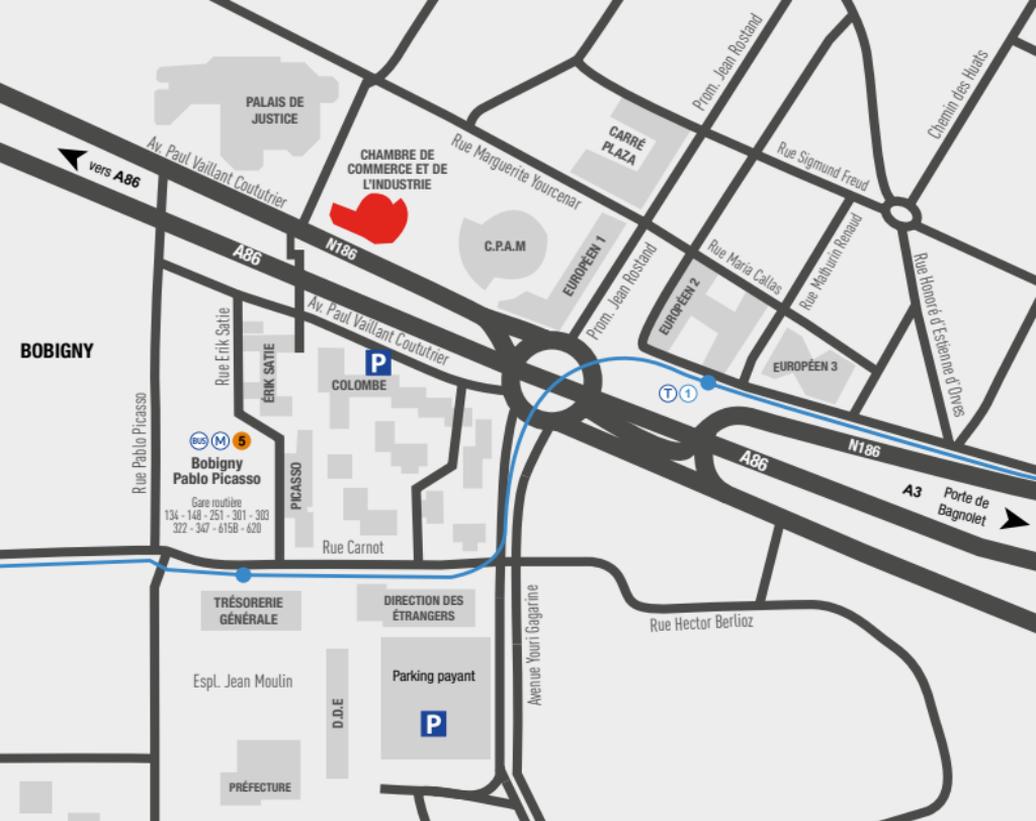
"Accompagner la littératie et la médiation numérique"

**Judi 27 septembre 2018**

**De 8 h 30 à 17 h 30**

Chambre de Commerce et d'Industrie  
Bobigny

**seine-saint-denis**  
LE DÉPARTEMENT



**Chambre de Commerce  
et de l'Industrie de Bobigny**  
191 Avenue Paul Vaillant Couturier  
93000 Bobigny



Appeler le 01 48 95 11 41

*Nombre de places limité.  
Réponse attendue pour le **10 septembre**  
au plus tard.*

Inscription en ligne en cliquant ici :  
<http://ssd.fr/14349>

### Contacts

Pour l'ODDS : Anne FOUSSAT  
01 43 93 77 24  
[contact@odds-93.fr](mailto:contact@odds-93.fr)  
[www.odds93.fr](http://www.odds93.fr)

Pour le Département : Régis DUMONT  
01 43 93 69 29  
[rdumont@seinesaintdenis.fr](mailto:rdumont@seinesaintdenis.fr)

[www.seinesaintdenis.fr](http://www.seinesaintdenis.fr) Partagez  
  
  
  
 #SSD93

## **Déroulé de la matinée**

L'accès aux droits, de l'étude à l'action : quelles perspectives d'actions coordonnées ?

### ***Ouverture de la matinée de 9h***

**Tahar BELMOUNES**, Directeur général de la Caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis

### **Présentation de l'étude de 9h30 à 10h30**

**Anne FOUSSAT**, Animatrice de l'Observatoire départemental des données sociale,

**Hervé SEBILLE**, Directeur Académique adjoint des services de l'Education Nationale (DSDEN)

**Claire GAULTIER**, Chargée de missions statistiques, Direction Offre de service Supports et Pilotage Métiers, CNAV Ile-de-France

**Benoît OUDIN**, Chef du Service, Service de l'observatoire départemental, direction stratégie organisation et évaluation (DSOE) Département de la Seine-Saint-Denis

### ***Pause de 10h30 à 10h45***

### **Ateliers de 10h45 à 12 h**

#### **I. « L'importance de l'accès au Droit pour accéder aux droits sociaux »**

**Jacques GOULEY**, Chargé d'études, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

**Rachid ASKOUBAN**, Juriste, Secrétaire général par intérim, Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD), Tribunal de Grande Instance de Bobigny

**Vincent DUBOURG**, Assistant de service social, Circonscription de Clichy-sous-Bois, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

**Soazig HERVE-ONUUK**, Responsable départementale, Service des particuliers, Banque de France

#### **II. « L'action relative aux futurs parents : une coordination Caf/Cpam illustrant la convention bilatérale et le lien avec les partenaires »**

**Kheira BENHAMOUDA**, Manager de territoire, Caisse d'allocations familiales (Caf)

**Philippe LAPORTE**, Chef de projet prévention, Direction de la régulation, Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam)

### **III. « Les conséquences de la dématérialisation dans l'accompagnement des usagers et dans les pratiques professionnelles »**

**Sylvestre D'ALMEIDA**, Délégué, UDCCAS 93

**Abdelkhalek BOUKHATEM**, Directeur de l'Action Sociale et des Relations avec les usagers, ville de Pantin

**Françoise DELACQUIS**, Conseillère technique chargée des ressources humaines, Service social départemental, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

**Patrice ZALUGAS**, Chargé d'études, Service social départemental, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

Modératrice des débats : **Nathalie HASNI**, Responsable, Observatoire social, ville de Tremblay-en-France

### **IV. « Les politiques de la CNAV Ile-de-France à destination des séniors en situation de fragilité »**

**Anissa DHARQ**, Responsable du département conseil et offre de service (DCOS), CNAV Ile-de-France

**Clémence LE MARREC**, Responsable du service Actions Collectives (DASIF), CNAV Ile-de-France

**Magalie RAIMBAULT**, Chargée de promotion et partenariats action sociale (DASIF) CNAV Ile-de-FRANCE

**Camille MAIRESSE**, Responsable du développement du PRIF, Prévention Retraite Ile-de-France

**Françoise ARCHER**, Chargée des actions de santé, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

### **V. « L'enjeu des aides pour rester dans son logement »**

**Carmen HAMELIN**, Cheffe du bureau de la prévention des expulsions, Unité territoriale de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (UT-DRIHL 93)

**Anne Sophie CARTON**, Cheffe du Service adjointe, service social Départemental, Direction de la prévention et de l'action sociale (DAPS) Département de la Seine-Saint-Denis

**Aleth RIANDEY**, Coordinatrice gérontologique (pôle expertise médicale, Service populations âgées, Direction personnes âgées et personnes handicapées (DPAPH) Département de la Seine-Saint-Denis

**Amandine MARIE**, Cheffe d'équipe, bureau du logement et de la performance énergétique, service habitat et politique de la ville, direction du développement des mobilités et de l'habitat (DDMH) Département de la Seine-Saint-Denis

#### ***Clôture de la matinée de 12h à 12h30***

#### **Intervenants**

**Djamel KABACHE**, Président de la Fédération départementale des centres sociaux (FDCS)

#### ***En ouverture et clôture de l'après-midi***

**Stéphane TROUSSEL**, Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

**Alain KURKDJIAN**, Directeur départemental adjoint de la Cohésion Sociale

# LES ALLOCUTIONS

**Tahar BELMOUNES**

Directeur général de la Caisse d'allocations familiales  
de la Seine-Saint-Denis

**Djamel KABACHE**

Président de la Fédération départementale  
des centres sociaux (FDCS)

**Stéphane TROUSSEL**

Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis



## Les nouveaux enjeux de l'accès aux droits De l'étude à l'action

Allocution de Tahar Belmounès  
Directeur de la Caisse d'allocations  
familiales de la Seine-Saint-Denis



Madame, Monsieur,

Dans un contexte local, marqué par de nombreuses difficultés : économiques, sociales, l'accès aux droits et la lutte contre le non recours aux droits constitue un enjeu prioritaire.

L'Observatoire départemental des données sociales (ODDS 93) créé en 2011 est né de cette volonté d'appréhender les habitants de la Seine-Saint-Denis par le prisme de chacune des institutions intervenants sur le territoire.

Piloté par la Caisse d'allocations familiales jusqu'en 2015, la gestion est désormais assurée par le Conseil départemental.

J'ai l'honneur et le plaisir de vous accueillir aujourd'hui au nom des principaux acteurs du domaine social en Seine-Saint-Denis réunis dans l'ODDS :

- la Préfecture, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)
- la Préfecture, l'Unité Territoriale de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (UT-Drihl)
- la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN)
- le Conseil départemental,
- la Caisse d'allocations familiales (Caf),
- la Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam),
- la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav),
- l'Union départementale des centres communaux d'action sociale (Udccas),
- la Fédération Départementale des Centres Sociaux (FDCS),
- Pôle Emploi
- l'Adil

L'ODDS poursuit **plusieurs objectifs** de l'ODDS sur le département de la Seine-Saint-Denis:

- mettre en partage des données fiables sur la population du département et les bénéficiaires des prestations;
- établir des diagnostics fiables et partagés à partir des données collectées
- mener des études sociodémographiques.

Concrètement, depuis 2013, l'ODDS réalise chaque année **un portrait social**. Ce portrait est un outil de synthèse composé de cinq grands thèmes (données de cadrage, enfance/jeunesse/éducation, sanitaire, social, logement) et d'une cinquantaine d'indicateurs issus des différentes institutions membres.

Cet outil est également un outil de comparaison. Deux volets composent ce portrait social.

- Le volet communal permet de comparer les données de chaque commune de la Seine-Saint-Denis avec les résultats départementaux,
- Le volet départemental qui confronte les indicateurs de la Seine-Saint-Denis avec ceux des autres départements de la région, ceux de l'Île-de-France ou bien encore avec les données nationales.

Depuis sa création, l'ODDS a également réalisé **plusieurs études** :

La dernière étude en cours de réalisation concerne le handicap. Avant elle, plusieurs thématiques ont été abordées :

- 2012 : Les populations fragiles en Seine-Saint-Denis : « Quelques enseignements sous l'angle du logement »,
- 2014 : Les jeunes de 15 à 29 ans vivant en Seine-Saint-Denis,
- 2015 : Les jeunes de 6 à 17 ans vivant en Seine-Saint-Denis,
- 2016 : L'accès aux droits sociaux en Seine-Saint-Denis.

Dans le cadre de cette étude ont été réalisés :

- Un état des lieux quantitatif territorialisé des principales prestations, à partir des données d'activité des partenaires, (prestations d'action sociale, pour l'insertion, la santé, le logement, l'accueil individuel du jeune enfant, pour les collégiens, pour les personnes en situation de Handicap, pour les personnes âgées),
- Une cartographie et analyse des lieux d'accueil physique permettant l'accès aux droits,
- Un état des lieux des actions menées par les partenaires en matière d'accès au droit et de lutte contre le non-recours.

Les résultats de cette étude seront présentés dans un instant par Madame Foussat.

Nous sommes réunis ici car nous avons à cœur de vous faire connaître les travaux menés par l'ODDS.

Nous sommes convaincus que la mise en commun des connaissances de chacun constitue **un levier** pour des actions et politiques à mettre en œuvre individuellement ou en partenariat pour un meilleur service aux usagers du territoire.

Certains des ateliers proposés ce matin et cet après-midi sont d'ailleurs des exemples concrets de cette démarche qui consiste à s'appuyer sur des diagnostics partagés pour construire ensemble des actions adaptés au plus près des besoins.

La Caisse d'allocations familiales, s'appuie globalement sur des diagnostics pour identifier les territoires et les priorités d'interventions.

Ainsi, la Caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis développe des coopérations avec les institutions et acteurs du territoire dans le cadre de **conventions** qui formalisent cette volonté d'œuvrer ensemble pour garantir l'accès aux droits sur des champs d'intervention partagés, en répondant aux besoins prioritaires du territoire.

Ainsi, depuis 2009, plusieurs conventions partenariales ont été contractualisées, notamment avec les villes de Saint-Denis, La Courneuve, Romainville, Sevran, Clichy-sous-Bois mais aussi, avec le Conseil départemental, la CPAM, la CNAV et bientôt Pôle Emploi.

Il s'agit notamment dans le cadre de ces conventions de développer une connaissance mutuelle, connaissance qui se déploie auprès des usagers.

La démarche d'accès aux droits constitue un enjeu fort de notre prochaine CPOG.

En effet, dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2018/2022, signée en juillet dernier, la branche Famille poursuit son engagement en faveur de l'accès aux droits. En s'appuyant sur le constat d'un non-recours persistant et d'une distance importante au numérique pour certains publics, la branche Famille fait de l'accès aux droits et de la lutte contre le non-recours un objectif essentiel de cette COG.

La Caf s'attache notamment à renforcer la connaissance des profils d'allocataires pour développer les ciblage proactifs de bénéficiaires potentiels de droits via **le datamining**.

L'ensemble des données détenues au sein du système d'information constitue une base de connaissance des situations des allocataires qui peut permettre d'identifier des bénéficiaires potentiels de droits sociaux gérés ou non par la branche Famille.

Parallèlement, depuis plusieurs années, dans le cadre de la montée en charge de la dématérialisation, la Caf s'est engagée dans une démarche globale qui vise à permettre à renforcer la capacité des allocataires à faire valoir leurs droits et à s'autosaisir de ces nouveaux outils.

Elle s'est notamment attachée à optimiser sa relation de service au travers :

- un maillage territorial des lieux d'accueil de proximité et le déploiement d'une offre globale de services (un espace multiservices où les allocataires peuvent effectuer leurs démarches en autonomie ou accompagnées d'un professionnel et Un espace sur rendez-vous avec possibilité de recourir à des dispositifs

spécifiques de soutien (ex : traduction en langue des signes, interprétariat, permanence d'expertise par les travailleurs sociaux)).

- Elle a également développé **une politique partenariale d'accueil** au travers :
- le soutien des Maisons de services au public « MSAP »
- la création d'un réseau de partenaires (centres sociaux, associations de médiation sociale ...): la Médiation Sociale Partagée. Fort de 70 partenaires repartis sur 29 communes du département, la MSP a vocation à **accompagner les allocataires sur la voie de l'autonomie** au travers les outils numériques déployés par la branche famille.

**Les équipes de travail social** sont aussi pleinement mobilisés sur l'accès aux droits.

Ainsi, les **parcours de travail social** (séparation, décès, handicap, futurs parent, impayés de loyer...) et les **rendez-vous des droits\*** sont autant d'espaces permettant à chaque allocataire d'atteindre la plénitude de ses droits.

Parallèlement, depuis quelques mois, la Caf de la Seine-Saint-Denis expérimente une nouvelle offre de service en direction des publics identifiés, qui intègre l'action sociale comme un des acteurs de la facilitation numérique et plus largement de la réduction des inégalités sociales « **Le parcours numérique** ».

Il s'agit pour les intervenants de l'action sociale de prendre part à la médiation numérique en proposant des solutions d'accompagnement permettant de démystifier l'outil (l'ordinateur) et l'environnement Internet.

Ainsi, lors de leurs interventions individuelles et/ou collectives, les travailleurs sociaux et les secrétaires sont invités à évaluer, au moyen d'un diagnostic, les capacités et compétences de l'allocataire face au numérique pour l'orienter vers un accompagnement adapté proposé par des partenaires de proximité identifiés.

La Caf de la Seine-Saint-Denis a participé également à la réalisation du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Elle a notamment co-piloté avec le Conseil départemental 2 groupes de travail (celui sur l'accès aux droits, et celui sur le numérique). Au cours de ce travail, chacun des participants a pu partager les actions menées pour répondre aux enjeux de l'accès aux droits.

La Caf participe à développer en interne mais aussi au côté de ses partenaires à la médiation numérique sur le territoire. Thème que vous aborderez largement cet après-midi. ■

\* En 2017 : 8.287 RDV des droits réalisés dont :  
- 4.111 par un TS et 4276 par une secrétaire (donc RDV RSA)  
- 3413 RDV ont abouti à une ouverture de droits (soit 41%)

## Les nouveaux enjeux de l'accès aux droits De l'étude à l'action

Allocution de Djamel Kabache  
Président de la Fédération départementale des  
centres sociaux (FDCS)



L'observatoire des données sociales de notre département, trouve toute sa raison d'être quand on connaît la situation d'un grand nombre de ses habitants. Le recueil des données puis leur analyse doivent être un outil permettant de corriger les inégalités sociales, ou plus précisément œuvrer pour l'égalité territoriale. C'est à ce titre que s'inscrit pleinement la fédération des centres sociaux et socioculturels de la Seine-Saint-Denis.

L'observatoire est un outil contribuant, entre autres, à mesurer les transformations des services d'accès au droit, d'une part au regard de l'évolution des publics et du développement de la e-administration, et d'autre part, les impacts produits à la fois sur les usagers et les professionnels les accompagnant.

Je rappelle ici que le réseau des centres socioculturels représente aujourd'hui une cinquantaine de centres sociaux sur le département, dont la majorité est en quartiers dit prioritaires ; fort de ce maillage, la fédération des centres sociaux et socioculturels de la Seine-Saint-Denis est un contributeur pour la remontée des données statistiques.

La singularité des centres sociaux est de construire leur projet avec les habitants et parmi ces derniers, un certain nombre sont directement concernés par l'accès au droit. Aussi, nous sommes attentifs à ce que l'analyse des résultats de l'observatoire puisse accompagner la transformation des politiques publiques, afin que les personnes les plus fragiles ne soient pas laissées sur le bord de la route. ■



## « Les nouveaux enjeux de l'accès aux droits »

Allocution de Stéphane TROUSSEL  
Président du Conseil départemental de Seine-Saint-Denis



Bonjour à toutes et à tous,

Quelques semaines après l'annonce par le président de la République de son plan pauvreté, et de ses mesures pour favoriser l'insertion, nous voici à notre tour réunis pour parler de l'accès aux droits.

Par delà l'actualité, par delà les annonces prononcées un jour et oubliées au moindre changement de séquence médiatique, il s'agit d'une question pour nous essentielle et quasiment structurante.

En Seine-Saint-Denis, territoire caractérisé par la part de prestations sociales la plus forte de France métropolitaine, où près de 60 % de la population n'est pas imposable, cette question revêt même un caractère central pour le maintien de la cohésion sociale.

### **I – Nous le savons, notre territoire est marqué par des difficultés économiques et sociales importantes.**

A) Le diagnostic est connu, mais nous continuons de le poser. D'une, c'est le non recours aux droits.

En Seine-Saint-Denis, **plus de 80 000 foyers sont bénéficiaires du RSA**. Or, au niveau national, **un tiers des personnes qui y ont droit** n'en font pas la demande.

Pour des raisons liées à la méconnaissance, à la peur de se tromper ou à la difficulté avec le langage administratif, elles ne touchent pas ce qui leur est dû, au risque de tomber dans l'extrême pauvreté.

En Seine-Saint-Denis, nous avons un **taux de pauvreté de 28,6 %, dont 31% chez les moins de 30 ans**. C'est, de loin, le plus élevé d'Île-de-France.

B) Ceci dans un contexte d'éloignement des services publics

La problématique en Seine-Saint-Denis n'est pas seulement le non accès au RSA. C'est également et plus globalement un **éloignement généralisé des services publics** de celles et ceux qui en auraient pourtant le plus besoin.

En Seine-Saint-Denis, il est **toujours plus difficile d'avoir un accès aux soins**, à la justice, à la police, dans un **contexte de fragilisation des services publics** orchestrée au plus haut niveau de l'État. Or, ce sont les plus fragiles qui en pâtissent les premiers.

C) Cette situation est accentuée ces dernières années par la fracture numérique.

Les retraités, personnes sans activité professionnelle, ouvriers, personnes à faibles revenus et à faible niveau d'études, sont les plus susceptibles de souffrir de la fracture numérique. Ce n'est donc **pas un hasard si l'illectronisme touche notre Département où le taux de chômage dépasse les 11 %** (contre 9 % en Île-de-France), supérieur dans une ville comme Saint-Denis de 30 à 40 % à la moyenne nationale.

Or, la fracture numérique a des conséquences bien concrètes sur la vie des gens. **Faute d'avoir accompli une démarche en ligne, une personne peut se retrouver en rupture de droits.**

D) Pour remédier à la question de l'accès aux droits, nous défendons une proposition à la fois simple et révolutionnaire : la création d'un revenu de base.

L'idée d'un revenu universel a été mise sur le devant de la scène au cours de la campagne présidentielle de 2017. Avec une vingtaine de présidents de département, nous l'avons adaptée – **dans la tradition de progrès social** qui nous a permis d'accéder à la Sécurité Sociale, aux congés payés ou encore au SMIC – pour proposer un revenu de base.

**Attention néanmoins à l'idée de revenu universel d'activité** récemment soulevée par Emmanuel Macron. Je n'ai que méfiance pour cette **conception à la fois libérale et culpabilisante** d'un revenu fourni en échange de contreparties, dont les plus jeunes ne pourraient de surcroît pas bénéficier.

Nous sommes favorables à un **revenu de base versé automatiquement, dès 18 ans**, sans avoir besoin de faire des démarches ou de remplir des **conditions autres que de ressources**. Cela permettrait assurément et immédiatement de mettre fin au non recours aux droits et à la grande pauvreté.

**II – Outre le revenu de base, la question du numérique et de la médiation numérique est centrale pour ce qui est d'améliorer l'accès aux droits.**

A) C'est désormais une priorité de nos politiques départementales.

En témoigne notre **partenariat avec des associations d'accompagnement à l'usage du numérique**, telles qu'Emmaüs Connect, qui officie depuis 2010. Cette association, faisant le constat d'une fracture numérique mettant en danger les plus vulnérables, veut combler cette fracture par un **accès aux équipements numériques et à la formation**.

Pour anticiper cette transformation de nos politiques sociales, nous avons par ailleurs mis en place une **expérimentation sur 6 sites pilote**. Elle devrait aboutir, en 2018, au rapprochement des services sociaux de polyvalence – pour les profanes, il faut comprendre service social, aide sociale à l'enfance et PMI - au sein des maisons départementales des solidarités.

B) Le numérique est aussi très présent dans nos CSS, pour mieux répondre aux besoins des usagers mais aussi des professionnels parfois bousculés dans leurs pratiques.

**Rares sont les territoires à s'être autant engagés dans le virage numérique** en mettant tous les acteurs autour de la table. Notre Département s'est ainsi engagé dans la **dématérialisation de nos prestations sociales, en parallèle de celle des services publics**. Certains usagers n'auront plus à se déplacer, ce qui nous permettra de nous concentrer sur celles et ceux qui en ont le plus besoin.

**La question de la formation des professionnels est également essentielle.** De nombreux travailleurs sociaux prennent conscience qu'il n'est plus possible d'écarter le numérique de leurs priorités ; il en va de l'insertion de leurs usagers. Emmaüs Connect – encore elle ! - et WeTech-Care proposent ainsi des modules d'initiation à la médiation numérique et autres tutoriels en ligne à cette fin.

Le numérique offre en effet des **ressources intéressantes pour les travailleurs sociaux**, qui peuvent aborder avec les usagers des sujets tels que la consommation, le budget ou encore la parentalité, en s'aidant par exemple de l'étude des bulletins scolaires des enfants.

En matière d'insertion, nous avons par ailleurs développé une application « Mon web-RSA », permettant aux bénéficiaires du RSA d'accéder depuis leur téléphone à toute l'offre de formation de programme départemental d'insertion et d'emploi.

Sur la médiation numérique, je suis heureux de vous annoncer aujourd'hui que le Département de la Seine-Saint-Denis se positionne parmi les premiers territoires à avoir créé un outil de localisation des acteurs de la médiation numérique. Avec la web-application « Le numérique près de chez moi », nous lançons un outil destiné aux professionnels et aux habitants, pour trouver un point d'accompagnement au numérique près de chez eux !

Cette application collaborative, où les médiateurs numériques mettront à jours leurs renseignements directement, s'adresse à toutes et tous et vise à fédérer les acteurs de la médiation numérique en Seine-Saint-Denis, au service du plus grand nombre.

\* \* \*

Pour conclure cette intervention, je dirais qu'en Seine-Saint-Denis, **la vie des services est d'ores et déjà structurée autour de l'accès aux droits, pour répondre aux besoins des habitants.**

Nous en sommes persuadés : **des services sociaux toujours plus innovants et efficaces** sont à inventer, pour rechercher les pistes d'une meilleure coordination, **et les outils numériques peuvent être un formidable levier d'action pour que les usagers bénéficient mieux de leurs droits.**

Je vous remercie. ■



# Quelles perspectives d'actions coordonnées ?

**Présentation de l'étude sur l'accès aux droits**



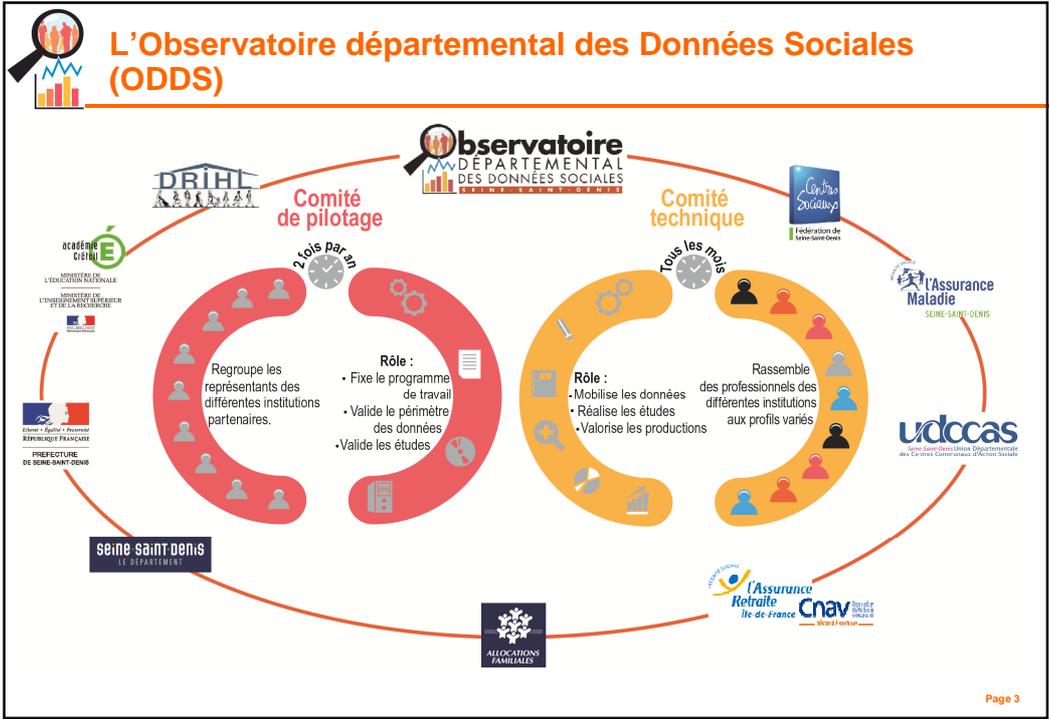
## Les nouveaux enjeux de l'accès aux droits « De l'étude à l'action »

27 Septembre 2018

Ouverture

## Tahar Belmounes

Directeur Général de la Caisse d'Allocations Familiales  
de la Seine-Saint-Denis



## Un partage de données et des études coproduites

**Portrait Social de la Seine-Saint-Denis - mars 2016**

**Données de cadrage**

Indicateur	Aubervilliers	Département	Source	Date
Population	167 773	1 611 208	Insee	2014
% de moins de 20 ans	28.8%	28.8%	Insee	2014
% de 60 ans ou plus	13.8%	22.8%	Insee	2014
% de population étrangère	37.0%	102.4%	Insee	2009-2014
Population immigrée	6 912	49 248	Insee	2014
Taux de population arrivée depuis moins d'1 an dans la ville	6.8%	8.0%	Insee	2014
% de ménages dont % isolés	29.88%	31.8%	Insee	2014
% de ménages occupés au lieu de travail	18.8%	14.4%	Insee	2014
Nombre d'emplois occupés au lieu de travail dans la ville de résidence	4.8%	12.9%	Insee	2014
Taux de pop. active occupée en fin de mois (DEPM A B C)	11.7%	10.8%	Insee	2014
Taux d'activité des 15-64 ans	29.88%	28.5%	Insee	2014
Indicateur de développement humain (IDH-2)	18.0%	17.3%	Statistiques	06-18
Nombre de demandes d'emploi en fin de mois (DEMF A B C)	9 360	185 550	Statistiques	06-18
Ratio	0.37	0.33	Statistiques	06-18

**Enfance / Jeunesse / Education**

Indicateur	Aubervilliers	Département	Source	Date
Naissances	1 411	20 000	Insee	2014
Part des +3 ans	4.3%	4.2%	Insee	2014
Taux de pop. 15-24 ans scolarisés	88.3%	88.3%	Insee	2014-2016
Taux de pop. 15-24 ans scolarisés (hors 15-17 ans scolarisés)	84.7%	89.6%	Chisem	2015-2016
Taux d'écoles de 6 <sup>ème</sup> ayant un retard de 2 ans ou plus	4.7%	2.1%	Chisem	2015-2016
Taux de réussite au Bac général (étab. publics et privés)	79.6%	76.6%	Chisem	2015-2016
Taux de réussite au Bac technologique (étab. publics et privés)	43.6%	40.3%	Insee	2014
Taux de réussite au Bac professionnel (étab. publics et privés)	49.9%	40.2%	Insee	2014
Taux de pop 15 ans ou plus non scolar. sans diplôme qualifiant	18.7%	24.5%	Insee	2014

**Sanitaire**

Indicateur	Aubervilliers	Département	Source	Date
Nombre de médecins généralistes libéraux	53	977	Chisem	2014
% de médecins conventionnés secteur 1	36.3%	31.3%	Chisem	2014
Nombre de femmes enceintes suivies en PMI de quartier	378	2 008	CS	2014
Taux d'enfants 4-6 ans suivis en PMI	33.6%	43.4%	Chisem	2014

Un **partage de données** communales, départementales et nationales, fiables entre partenaires

Un **portrait social** actualisé annuellement avec des indicateurs socio-démographiques par thématique à l'échelle des établissements publics territoriaux, des communes et du département.

Des **études** pour servir à la réflexion...

### Déroulé de la journée

**9 h - 12 h 30 ODDS**

**L'accès aux droits :**

**quelles perspectives d'actions coordonnées ?**

- 9 h 30 - Conférence et échanges
- 10 h 45 - Ateliers
- 12 h - 12 h 30 - Clôture de la matinée

**13 h 30 - 18 h Département de la Seine-Saint-Denis**  
**Accompagner la littératie et la médiation numérique**

- 13 h 30 - Visite des stands
- 14 h - Ouverture de l'après-midi
- 14 h 30 - Conférence
- 16 h - 17 h - Ateliers
- 17 h 30 – Clôture de la journée

## De l'étude à l'action

**L'accès aux droits :  
quelles perspectives d'actions  
coordonnées ?**

Présentation :

**Anne Foussat**, Animatrice de l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS)  
**Hervé Sebille**, Directeur Académique adjoint des services de l'Education Nationale (DSDEN)  
**Claire Gaultier**, Chargée de missions statistiques, Direction Offre de service Supports et Pilotage Métiers, Cnav Ile-de-France  
**Benoît Oudin**, Chef de Service de l'Observatoire départemental, Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation (DSOE), Département de la Seine-Saint-Denis



## 1/1 Contexte : L'accès aux droits, un enjeu de cohésion sociale et territoriale déterminant en Seine-Saint-Denis

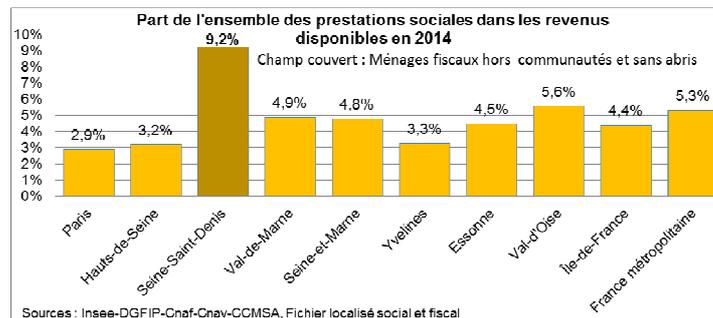
### Des constats:

Sur le plan national, en 2016, 36 % de non recours au RSA (Ass. Nat.) et 1 jeune sur 5 qui ne bénéficie pas des prestations auxquelles il a droit. (ODENORE)

Le modèle social national s'enraye, alors qu'il est censé garantir la cohésion sociale et territoriale.

En 2014, en Seine-Saint-Denis le **taux de pauvreté** atteint **28 %** de la population (15,6 % en Ile-de-France)

**En Seine-Saint-Denis, dans quelle mesure les habitants sont-ils concernés par le non recours aux droits sociaux ?**

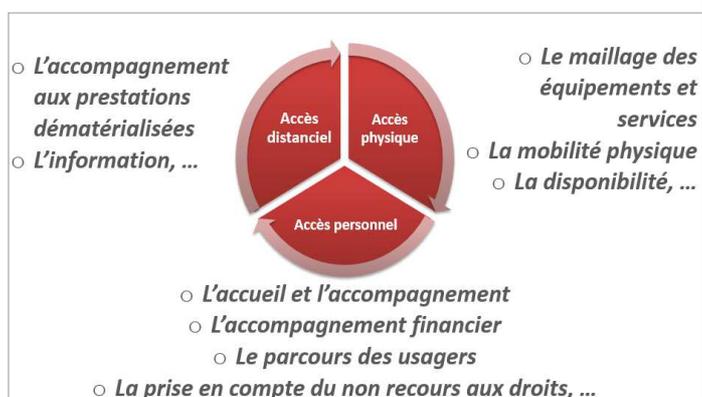


## 1/2 Contexte : L'accès aux droits est une notion polysémique qui renvoie à des enjeux d'adaptation des politiques publiques

### De l'accès à l'accessibilité:

- l'accessibilité physique des lieux et la mobilité
- la compréhension linguistique
- la compréhension des dispositifs et du langage administratif
- la dématérialisation des services
- les perceptions
- les freins culturels
- ...

Une réponse des opérateurs en trois dimensions →

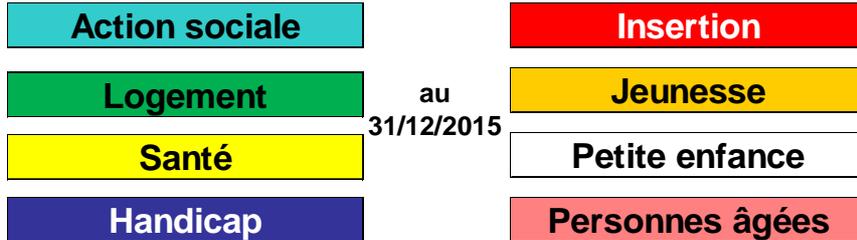




## 2 Une étude en 2 volets : les démarches et actions, les recours aux prestations sociales

Premier volet : **Un recensement et une analyse des actions et démarches pour l'accès aux droits**

Second volet : **Une analyse de taux de recours**  
27 prestations réparties en 8 domaines d'action



Des **effectifs de bénéficiaires**  
rapportés à des **populations éligibles**  
Et **un recensement des lieux d'accueil physique**

Page 9



## 3/1 Résultats : Des démarches et actions similaires à coordonner pour un meilleur recours aux prestations

**Les incontournables pour l'ouverture des droits, disposer :**

- d'une **domiciliation**,
- d'un **accès et d'une maîtrise des outils numériques**

Mais aussi

- La connaissance des droits :**
- **Lisibilité** de l'offre de service
  - **Mobiliser les relais d'information**
  - « **Faire venir** » et « **Aller vers** »
- **Simplifier les procédures**
  - **Passer du droit quérable au droit portable** : demande et renouvellement

**Des préoccupations récurrentes**

- L'accompagnement :**
- dans les démarches
  - pour savoir faire
  - l'accueil,
  - l'approche globale des situations individuelles,...

**Mettre en synergie des démarches institutionnelles**

Page 10



### 3/2 Résultats : Le recours aux prestations sociales La petite enfance

- Le recours au **Complément de libre choix du mode de garde** est globalement corrélé au montant des revenus des familles et au taux d'emploi des parents. Exceptions : comparativement au taux d'enfants dont les deux parents travaillent, **Romainville**, un moindre taux de bénéficiaires **Neuilly-Plaisance**, un taux élevé de bénéficiaires.
- En PMI, pour les **suivis des femmes enceintes** et les **consultations de protection infantile** :  
au **Bourget** et aux **Lilas**, un fort recours à la protection maternelle mais un moindre recours à la protection infantile  
à l'**Île-Saint-Denis**, un taux de suivi des femmes enceintes nul alors que 60 % des enfants de moins de 6 ans sont suivis en PMI.

Page 11



### 3/3 Résultats : Le recours aux prestations sociales Les jeunes

- Le taux d'utilisation du **Pass'sport-loisirs** diffère fortement d'une commune à l'autre. Des explications :
  - *L'existence sur la commune d'un club sportif phare*
  - *Des conventions entre clubs de sport, ou lieux d'activités avec la Caf (versement l'aide en tiers payant)*
  - *Des politiques tarifaires municipales et associatives, en fonction de barèmes ou basée sur le quotient familial*
- Le recours au **fonds d'aide aux jeunes** semble particulièrement important à **Pantin** et aux **Lilas** et atteint le tiers des jeunes éligibles au **Pré-Saint-Gervais**. Ces communes paraissent *disposer de structures d'accompagnement clairement identifiées dans un contexte de bénéficiaires potentiels restreint.*

Page 12



### 3/4 Résultats : Le recours aux prestations sociales Les adultes en situation de handicap et les retraités

Concernant les bénéficiaires de **l'Allocation adulte handicapé**, il serait utile d'explorer la déperdition entre les demandes, les droits accordés et les prestations versées.

Un taux élevé de recours aux prestations sociales liées à la dépendance (allocations personnalisées d'autonomie), et/ou qui constituent un revenu minimum (minimum vieillesse).

Un fort taux de couverture du **minima vieillesse** à **Aubervilliers** : **9,7 % des 60 ans ou plus** dans un contexte de grande précarité. Avec un taux de pauvreté similaire, à **Clichy-sous-Bois**, la part de personnes couvertes est **inférieure de près de 3 points**.



### 4/1 Focus : Le taux de recours aux bourses des collégiens

#### TAUX DE COLLÉGIENS BOURSIERS (COLLÈGES PUBLICS ET PRIVÉS) AU LIEU DE SCOLARISATION - ANNÉE SCOLAIRE 2015-2016

Nombre de collégiens boursiers -  
Année scolaire 2015-2016



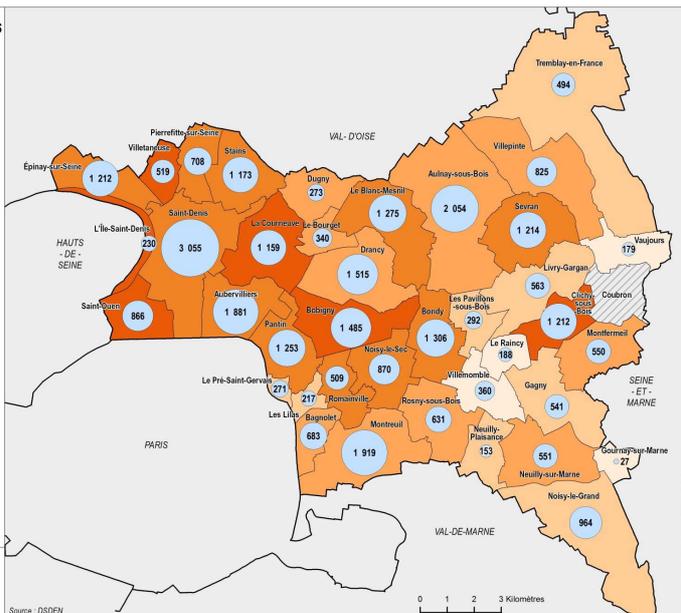
Nombre total de collégiens boursiers  
en Seine-Saint-Denis : 33 517

Nombre de collégiens boursiers -  
Année scolaire 2015-2016 / Nombre total  
de collégiens scolarisés (publics et privés)  
- Année scolaire 2015-2016



Moyenne de la Seine-Saint-Denis : 40,4 %

Commune sans collège

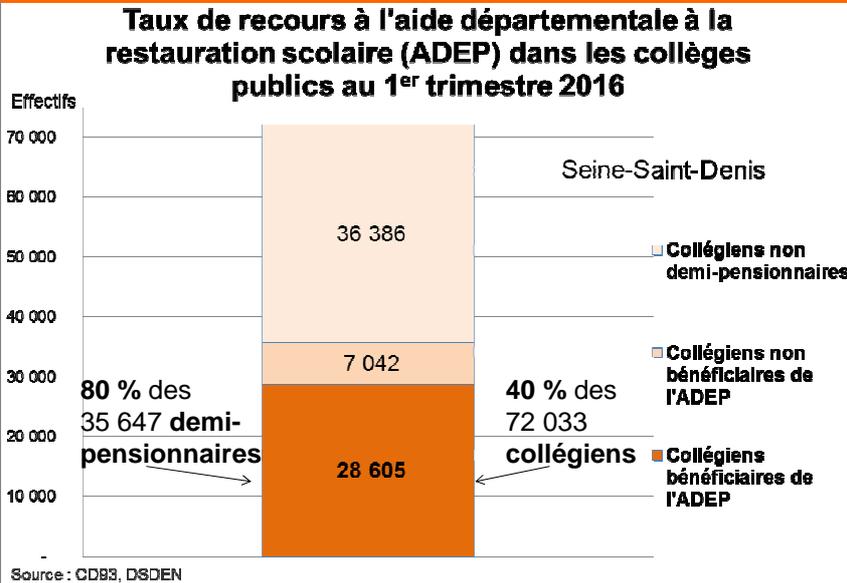


Source : DSSEN

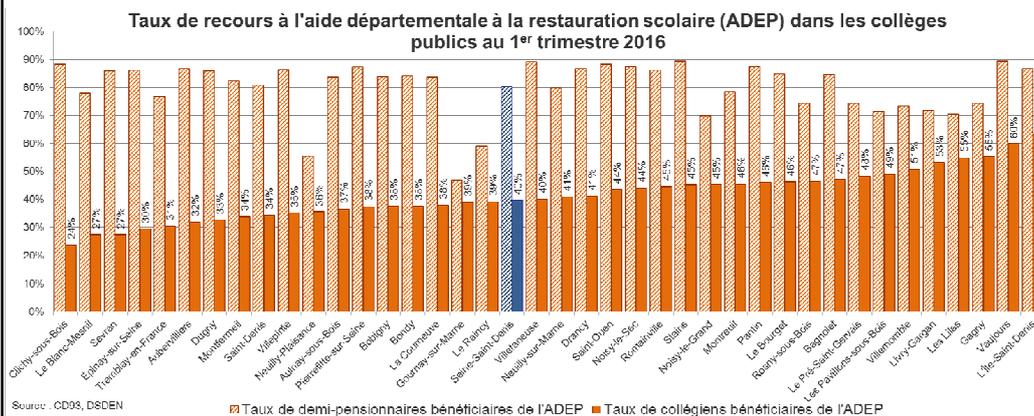




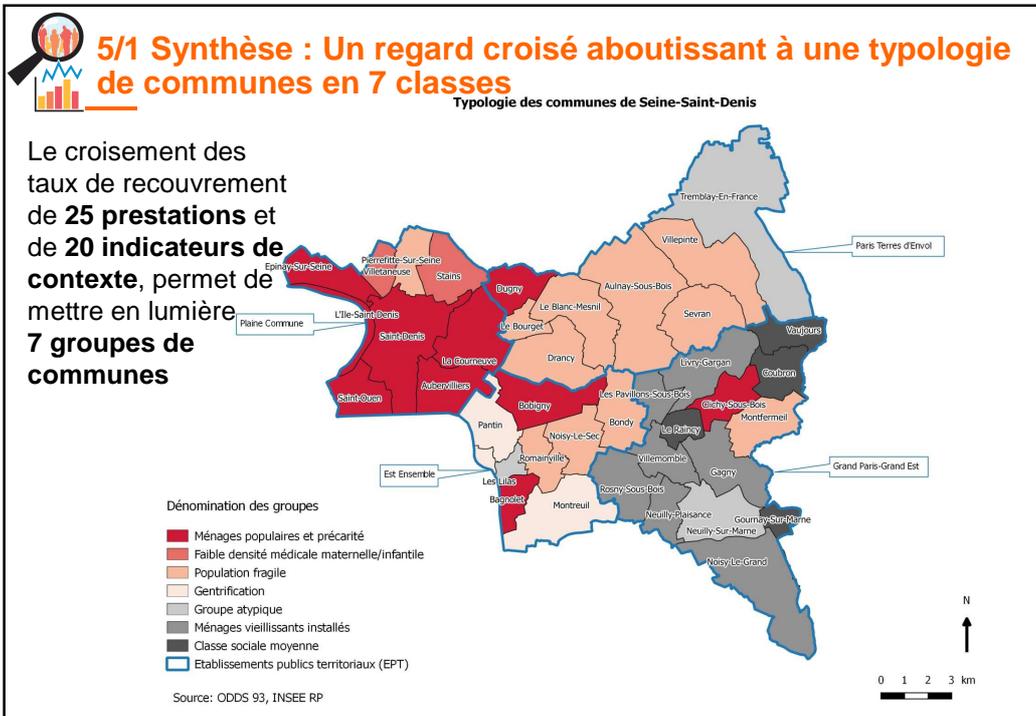
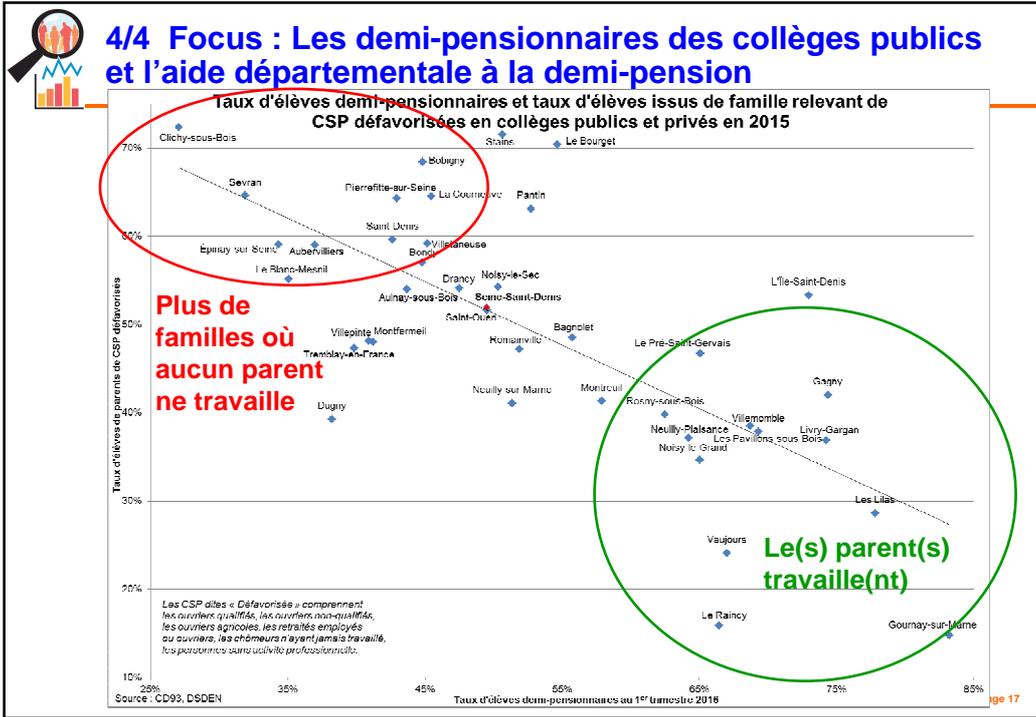
#### 4/2 Focus : Le recours à l'aide départementale à la restauration scolaire (ADEP) dans les collèges publics

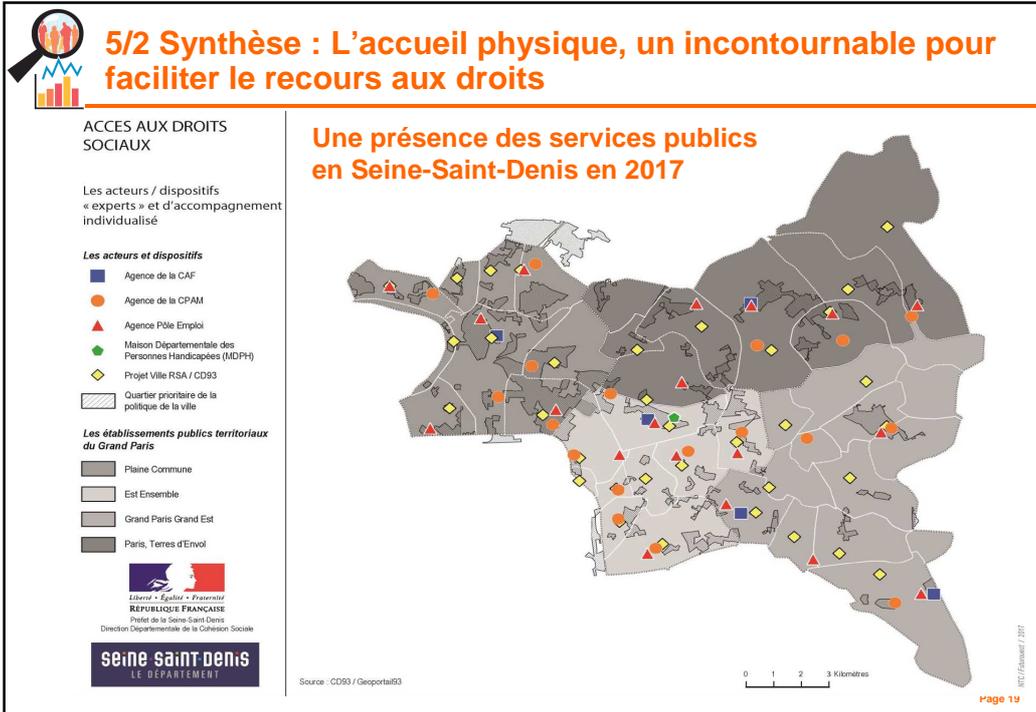


#### 4/3 Focus : Des recours à l'aide départementale à la restauration scolaire (ADEP) très disparates par commune



En ordre croissant





## Observatoire DÉPARTEMENTAL DES DONNÉES SOCIALES SEINE-SAINT-DENIS

# Merci pour votre attention

Des synthèses et le portrait social sont téléchargeables sur le site <http://www.odds93.fr>  
 Courriel : [contact@odds-93.fr](mailto:contact@odds-93.fr)



## Pour poursuivre

---

### Débat

Page 21



## Une mise en discussion dans 5 ateliers

---

- A. **Les conséquences de la dématérialisation dans l'accompagnement des usagers et dans les pratiques professionnelles**
- B. **L'enjeu des aides pour rester dans son logement**
- C. **L'action relative aux futurs parents : une coordination Caf/Cpam illustrant la convention bilatérale et le lien avec les partenaires**
- D. **L'importance de l'accès au Droit pour accéder aux droits sociaux**
- E. **Les politiques de la Cnav Ile-de-France à destination des seniors en situation de fragilité**

Page 22



# LES ATELIERS





## **L'importance de l'accès au Droit pour accéder aux droits sociaux**

Le cœur de cet atelier concerne l'importance d'être informé pour demander ses droits à partir des permanences juridiques du Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD), des permanences du CDAD qui se sont tenues ou se tiennent encore dans les circonscriptions, de la Banque de France. La Banque de France préside, au plan national, aux destinées de l'observatoire de l'inclusion bancaire dans la cadre du dispositif pauvreté et inclusion sociale. Elle met en place différentes actions liées à la gestion de l'argent, le droit à ouvrir un compte.

### **Intervenants :**

**Jacques GOULEY**, Chargé d'études, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

**Rachid ASKOUBAN**, juriste, Secrétaire général par intérim, Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD), Tribunal de grande instance de Bobigny

**Vincent DUBOURG**, Assistant de service social, Circonscription de Clichy-sous-Bois, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

**Soazig HERVE-ONUUK**, Responsable départementale, Service des particuliers, Banque de France

### **Modérateur des débats :**

**Régis DUMONT**, Chargé de missions, Mission animation territoriales et professionnelle du pôle solidarité (MATPPS) Département de la Seine-Saint-Denis.



## De l'importance de la coopération entre le Département et le CDAD pour l'accès au droit

### Intervention de Jacques Gouley

Chargé d'études, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS)  
Département de la Seine-Saint-Denis

### Intervention de Rachid Askouban

Juriste, Secrétaire général par intérim,  
Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD),  
Tribunal de Grande Instance de Bobigny

Le Département est responsable d'une grande part des prestations d'aide et d'action sociale : aide sociale à l'enfance, aide sociale aux personnes handicapées et aux personnes âgées, aide aux personnes vulnérables et isolées...

Par son service social départemental, le Département est présent dans toutes les villes de son territoire, soit directement, soit par convention. Il accueille et accompagne les usagers, les citoyens, les habitants en prenant en compte la **globalité de leur situation sociale** notamment au regard des droits sociaux.

En cela, on peut dire que l'accès au droit est le « **cœur de métier** » des **assistants de service social**.

Le CDAD, dans chaque département a été créé en 1998 pour renforcer et élargir « l'aide juridictionnelle » soit l'accès des citoyens à la justice. C'est la pleine compétence de l'Etat. Mais la loi de décembre 1998 pose des missions plus larges, notamment une « **information générale des personnes sur leurs droits et obligations ainsi que leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de ces droits(...) et une consultation en matière juridique** ». Le champ de compétence du CDAD n'est donc pas seulement le recours à la justice dans l'optique d'un conflit. **L'accès au droit est essentiellement préventif et inclut la conciliation et la médiation.**

Les consultations juridiques sont une ressource pour les citoyens et un partenariat de travail pour les équipes de service social. Depuis plus d'une trentaine d'années, il y a une grande complexification de la loi et des règlements et des dispositifs qui en découlent, surtout dans le domaine social.

Les nouveaux dispositifs n'ont pas forcément remplacé les anciens. Par exemple les dispositifs d'accompagnement social et budgétaires : la MAESF (mesure d'accompagnement en économie sociale et familiale) ; la MJAGBF (mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial) ; l'ASLL (accompagnement social lié au logement) du FSL (fonds de solidarité pour le logement) ; la MASP (mesure d'accompagnement social personnalisé) avec ses 3 niveaux et la MAJ (mesure d'accompagnement judiciaire)...

Des institutions différentes se répartissent les rôles d'instructeur et de payeur (Département et CAF).

Cette complexité s'ajoute aux règles procédurales complexes qui font souvent l'objet de questions posées aux permanences juridiques : le divorce, le surendettement, la prévention des expulsions locatives...

Comme le service social polyvalent, les consultations juridiques sont tournées vers les citoyens, usagers, habitants avec un **partenariat institutionnel qui permet d'aborder la complexité des situations vécues.**



## **Partenariat du service social départemental avec les Maisons de justice et du droit**

**Intervention de Vincent Dubourg,**  
Assistant de service social, Circonscription de Clichy-sous-Bois,  
Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS)  
Département de la Seine-Saint-Denis

### **Introduction**

Le département de Seine-Saint-Denis est chef de file en matière d'action sociale, d'autonomie des personnes et de la solidarité des territoires.

À ce titre, les circonscriptions de service social implantées dans chaque commune de Seine-Saint-Denis accueillent le public qui rencontre diverses problématiques (liées à la protection de l'enfance, à la violence conjugale aux personnes vulnérables, à l'endettement ou au surendettement, à la délinquance, aux conditions logement, à des conflits avec l'employeur...). Ce sont des sujets communs traités par les services sociaux et la Maison de la justice et droit (MJD).

Même si les assistants sociaux ont des connaissances juridiques de bases, ils ne sont pas spécialisés, dans le droit. C'est pourquoi, nous nous appuyons sur les intervenants des MJD, soit en orientant les personnes, soit en les contactant pour avoir des renseignements ou des précisions juridiques.

### **Partenariat à Clichy-sous-Bois**

À Clichy-sous-Bois, la MJD est parfaitement identifiée par les professionnels du service social, mais également par les habitants. Au-delà des orientations, nous avons également des échanges téléphoniques concernant des suivis communs. Nous remarquons également que cette orientation est réciproque. Des nombreuses personnes sont allées à la MJD qui oriente vers le SSD pour l'ouverture de droits sociaux.

Ces orientations réciproques n'ont pas été chiffrées par le service social. Globalement, j'estime que je présente la MJD à une personne reçue sur 4.

### **Domaine d'intervention de la MJD à Clichy-sous-Bois**

Les permanences juridiques concernent : l'enfance (ADSEA), la famille (CDIFF, ADEF médiation), le logement (ADIL), l'expulsion (avocat, huissier de justice.), le domaine civil (notaire), les victimes (SOS victimes), la médiation civile (conciliateur de justice) et s'ajoute le volet judiciaire (réparation, aménagement de peine, délégué du procureur).

#### **➤ Exemple de conflits concernant les familles**

**Femme mariée avec des enfants** : le service social l'accompagne depuis plusieurs années. Nous connaissons donc son histoire, son parcours de vie, sa relation de couple, la situation des enfants, sa situation administrative et financière.... Elle souhaite divorcer. Notre service est un lieu d'écoute, d'information. L'assistante sociale explique les conditions générales liées aux conséquences d'une séparation : la durée d'une procédure de divorce, l'ouverture

des droits sociaux potentiels, des droits et devoirs de chaque parent, envers l'autre et envers les enfants....

Puis concernant, les 4 types de procédure, l'AS oriente vers la permanence juridique, pour qu'elle soit informée sur les conditions particulières de droit liées aux différentes procédures. La MJD oriente de nouveau madame, pour être soutenue dans les démarches administratives et sociales. De plus madame est accompagnée et bénéficie d'une écoute par le service social durant toute la procédure. Il y a donc des allers/retour, formels et informels entre la MJD et le SSD.

### ➤ **Exemple de situations liées au logement**

***Un locataire loue un logement dans le parc privé.*** Celui-ci est très dégradé. Au service social, nous rappelons les obligations du bailleur et du locataire de manière générale. Nous indiquons également les responsabilités des assurances. Nous indiquons les conditions pour alerter et saisir le service hygiène et insalubrité de la ville.

Pour des spécificités juridiques sur le droit au logement, et des assurances locatives nous orientons vers l'ADIL, ou nous les contactons.

Concernant les procédures à l'amiable, nous orientons vers le conciliateur de justice ou vers un avocat à la MJD pour connaître les détails d'une procédure, si le recours amiable est impossible.

Généralement notre intervention est plutôt ponctuelle sur cette question précise. Mais la personne peut nous recontacter, car le bailleur entame une procédure pour une expulsion.

Concernant ces deux exemples, nous sommes dans une écoute active liée à une souffrance (liée à une séparation ou liée à des conditions de logement), puis nous apportons une réponse généraliste, nous intervenons pour solliciter l'ouverture de droits sociaux et nous orientons vers des professionnels qui sont spécialisés.

La personne reste décisionnaire de ce qu'elle dit à chaque interlocuteur. Parfois notre orientation reste générale et non formalisée par un écrit. Lorsque la personne souhaite que nous servions d'intermédiaire, nous faisons un écrit d'accompagnement que nous lui remettons pour transmettre au spécialiste de la MJD.

### **Conclusion**

Nous pensons qu'un partenariat peut s'engager et se développer entre les MJD et les services sociaux départementaux. Les champs d'intervention communs et cette reconnaissance professionnelle peuvent être des éléments déclencheurs à des actions pérennes en partenariat.

## Comment fonctionne le compte ?

- La banque désignée est tenue de vous ouvrir un compte, dans les 3 jours, si vous avez fourni tous les documents demandés.
- La banque est tenue de vous rendre les services bancaires de base, gratuits, qui comprennent :
  - l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte ;
  - un changement d'adresse par an ;
  - des relevés d'identité bancaire ;
  - la domiciliation de virements bancaires ;
  - l'envoi mensuel de relevés de compte ;
  - l'encaissement de chèques et de virements ;
  - les paiements par prélèvement SEPA, TIP SEPA ou virement bancaire SEPA (au guichet ou à distance pour le virement) ;
  - des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
  - les dépôts et retraits d'espèces à ses guichets ;
  - une carte de paiement à autorisation systématique (possibilité d'un paiement sur internet et d'un retrait d'espèces dans l'UE) ;
  - deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents ;
  - la réalisation d'opérations de caisse.



*Ces services ne comprennent pas d'autorisation de découvert, ni de chéquier.*

## Dans quelles conditions votre compte peut-il être clôturé par la banque ?

- Si la banque souhaite clôturer le compte, elle en a le droit. Elle doit cependant vous en informer :
  - en vous adressant un courrier motivé ;
  - en vous laissant un préavis de 2 mois avant la fermeture du compte (sauf cas particulier).

## Comment exercer votre droit au compte ?

Pour déposer votre demande et obtenir des informations :

- Vous pouvez vous rendre dans les points d'accueil de la Banque de France ou adresser votre demande de droit au compte par courrier, avec tous les documents à fournir.



Notre site Internet :

[www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

Rubrique : Droit au compte

Notre centre d'appel :

**0 811 901 801**

Du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures  
(5 centimes d'euro la minute + le prix d'un appel local)

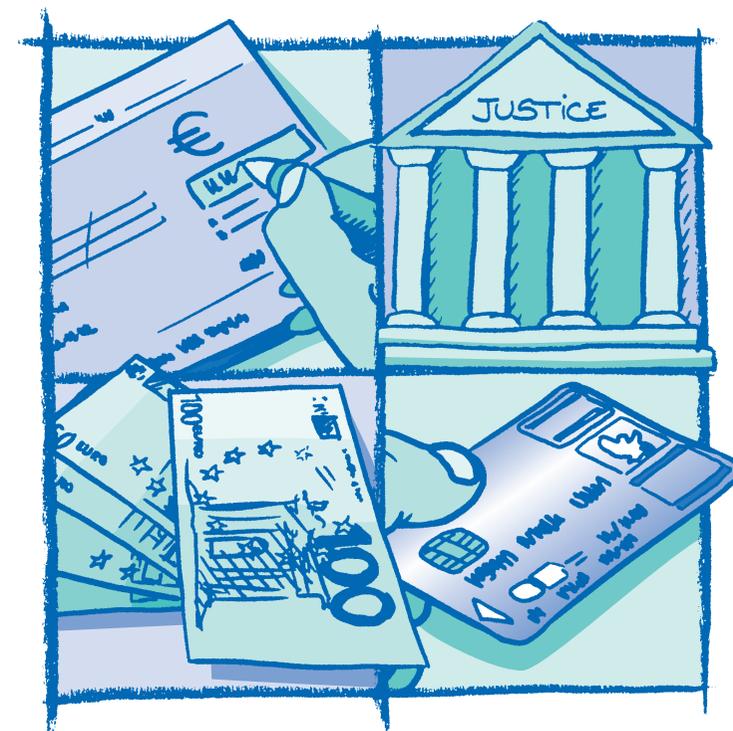
**BANQUE DE FRANCE**  
EUROSYSTÈME



43



## Particuliers, la Banque de France vous informe



Le droit au compte

**BANQUE DE FRANCE**  
EUROSYSTÈME

# Vous n'avez pas de compte bancaire, votre compte a été clôturé, vous n'arrivez pas à vous faire ouvrir un compte

## Adressez-vous à une banque

### Si malgré vos démarches, vous ne parvenez pas à vous faire ouvrir un compte, que pouvez-vous faire ?

- Vous pouvez demander à bénéficier du droit au compte : la loi permet à toute personne (particulier, professionnel, association et société), qui n'a pas de compte, d'obtenir ainsi l'ouverture d'un compte bancaire.
- Pour cela, la Banque de France est habilitée à désigner une banque qui vous ouvrira un compte bancaire.



*Le fonctionnement d'un tel compte pourra être limité à certains services.*

### Quelles sont les conditions pour bénéficier d'un droit au compte ?

- Être domicilié en France, sans condition de nationalité, ou être français et résider à l'étranger, ou être étranger et résider légalement dans un pays de l'Union européenne autre que la France.
- Ne disposer d'aucun compte bancaire et s'être vu refuser l'ouverture d'un compte par une banque.

## Comment exercer un droit au compte ?

- Vous pouvez demander un formulaire à un point d'accueil de la Banque de France ou le télécharger sur le site Internet [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr), à la rubrique « Droit au compte ». Complétez le formulaire de demande. En le signant, vous certifiez n'avoir aucun compte bancaire.
- Vous pouvez déposer ou envoyer votre demande au guichet de la Banque de France, de préférence le plus proche de votre domicile, avec les justificatifs demandés et vos indications sur la banque souhaitée.



### Pour les particuliers \*

*Votre demande de droit au compte peut être transmise, en votre nom et gratuitement, à la Banque de France par :*

- *La banque qui vous a refusé l'ouverture d'un compte ;*
- *Le conseil départemental, la Caisse d'allocations familiales, le centre communal d'action sociale dont vous dépendez, ou certaines associations ou fondations figurant sur une liste diffusée sur le site Internet de la Banque de France.*

*\* Y compris les professionnels*

## Quels sont les justificatifs nécessaires ?

Vous devez fournir :

- **Une lettre de refus d'ouverture de compte**, à votre nom ou au nom de la société.
- **Des justificatifs :**

### Pour un particulier :

- une copie d'une pièce officielle d'identité en cours de validité ;
- une copie d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- une attestation sur l'honneur de résidence légale sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne (pour les particuliers de nationalité étrangère concernés).

### Pour un professionnel :

(artisan, commerçant, agriculteur, membre d'une profession libérale, etc.)

- une copie d'un justificatif d'activité professionnelle de moins de 3 mois ou d'une carte professionnelle.

### Pour une société :

- une copie d'une pièce officielle d'identité du représentant de la société, en cours de validité ;
- un extrait K bis, de moins de 3 mois, délivré par le greffe du tribunal de commerce ou sur le site Internet [www.infogreffe.fr](http://www.infogreffe.fr)

Lors de l'ouverture du compte, des justificatifs complémentaires peuvent vous être demandés par l'établissement désigné.

## **L'action relative aux futurs parents : une coordination CAF/CPAM illustrant la convention bilatérale et le lien avec les partenaires**

La CAF et la CPAM ont présenté leur développement partenarial et leur engagement sur les territoires à partir de deux types de conventions : les conventions internes à la Sécurité sociale (CNAV, CPAM) et les conventions locales contractées en particulier avec les communes (Conventions territoriales globales). Parallèlement aux objectifs des conventions, l'atelier permettra d'aborder la méthodologie adoptée par la Caf avec ses partenaires pour aboutir à la mise en œuvre de projets concrets. Cette introduction proposera d'échanger sur l'opportunité d'interventions coordonnées à destination des publics mais aussi à destination des professionnels.

L'objectif est de présenter une illustration concrète d'une action définie dans le cadre d'une convention partenariale. L'exemple du parcours maternité permet, à partir d'une action territorialisée et coordonnée à l'échelle du département, de visualiser l'ensemble de la démarche partenariale : cadre institutionnel, modalités de pilotage et de mise en œuvre de l'action, présentation des résultats.

L'atelier sera l'occasion d'échanger et d'interroger la question de la mutualisation des moyens à destination d'un public commun à travers un exemple concret.

### **Intervenants :**

**Kheira BENHAMOUDA**, Manager de territoire, Caisse d'allocations familiales (CAF)

**Philippe LAPORTE**, Chef de projet prévention, Direction de la régulation, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).



## ATELIERS CAF/CPAM L'action relative aux futurs parents Une coordination illustrant la convention bilatérale

Les nouveaux enjeux de l'accès aux droits  
Jeudi 27 Septembre 2018

### ***La convention partenariale CAF/CPAM depuis 2011, renouvelée en 2016 puis en 2017***

Objet de la convention : définir le partenariat stratégique global partagé par la CPAM et la CAF, ainsi que les modalités de mises en œuvre associées.

Elaboration d'un diagnostic commun prenant en compte les problématiques du territoire (en termes de typologie de population, précarité, difficultés relatives à l'accès aux soins et à l'accès aux droits) et les dispositifs internes.

Définition d'actions concrètes permettant d'optimiser l'offre existante de services aux familles, et de développer une éventuelle nouvelle offre.

### **Champs de partenariat identifiés et investis**

- ▶ Champs 1 Faciliter l'accès aux droits et aux services des habitants
- ▶ Champs 2 Proposer des offres de services coordonnés aux publics
- ▶ Champs 3 Poursuivre la lutte contre la fraude
- ▶ Champs 4 Partager des actions citoyennes sur le département
- ▶ Champs 5 Partager des actions sur le développement durable
- ▶ Champs 6 Partages d'expériences et de bonnes pratiques

Un comité technique et un comité de pilotage

Une programmation annuelle

17 actions développées en 2018

### **Rappel du contexte : Philippe Laporte** **Le parcours attentionne « maternité »**

- ▶ La maternité est une période de la vie où les femmes expriment un **besoin important d'informations et d'accompagnement dans des domaines variés** (réglementation, prévention, santé) et sont particulièrement réceptives.
- ▶ La grossesse est un **moment clé** et **son suivi est déterminant tant pour la sérénité de la maman que pour la santé du bébé.**
- ▶ Apporter une réponse globale à ces besoins en intégrant à la fois des actions de remboursement, d'information, de conseils en santé, de prévention, tel est **l'objectif du parcours attentionné mis en place au profit des futures mamans.**
- ▶ Pour en bénéficier, la future maman doit **penser à déclarer sa grossesse dans les trois mois.** Cette première démarche permettra à l'Assurance Maladie de **mieux l'accompagner et de la prendre en charge tout au long de sa maternité et après son accouchement.**

### Objectifs de l'action

- ▶ réduire les inégalités sociales de santé en matière de suivi de la grossesse.
- ▶ Faciliter l'appropriation des futures mamans de tous les moyens/outils/clés utiles au suivi de la grossesse, à la préparation de l'accouchement et à l'arrivée de l'enfant.
- ▶ **Cible prioritaire** : une attention toute particulière est portée vers **les femmes en situation de précarité et celles de moins de 20 ans et les bénéficiaires de la CMUC-ACS-AME.**
- ▶ Pour la CAF, il s'agit d'informer les familles sur la base d'une offre de service territorialisée/coordonnée et permettre une prise en charge individuelle du besoin (prestations ou modes de garde). Par sa participation, la CAF souhaite soutenir les familles ciblées suite à leur changement de situation.

### Les autres partenaires impliqués

- ▶ PMI du Conseil Départemental : mise à disposition de locaux, co-animation des ateliers et repérage des populations en situation de fragilité
- ▶ Centres sociaux : mise à disposition de locaux et repérage des populations en situation de fragilité
- ▶ Ateliers santé ville qui relayent l'information auprès de groupes de mamans.

### Les actions spécifiques visant à favoriser la participation des personnes prioritaires :

- ▶ Structures accueillant des personnes bénéficiaires de la prime d'activité, ou les parents isolés,
- ▶ Associations et lieux ressources, accueillant des publics spécifiques : SOS Bondy femmes 93, L'Amicale du Nid, la Marmite, centres maternels (Toit Accueil Vie, Aurore, l'ADEPT, Maison des Parents...)
- ▶ Les centres sociaux implantés dans les quartiers, missions locales jeunes
- ▶ Les établissements hospitaliers (interventions en leur sein à étendre)
- ▶ Participation à des forums santé en partenariat avec les villes du département.
- ▶ Promotion des ateliers collectifs du parcours maternité lors des comités techniques CLS – fiche action périnatalité.

### Contenu des ateliers:

- ▶ **Volet droits/ prestations CPAM** : la promotion d'ameli.fr, de l'offre de services du parcours maternité dans l'espace prévention et les différentes prestations (le téléchargement des imprimés, la prise en charge de l'EBD maternité, les examens des calendriers de suivi, la simulation du calcul des IJ, la préparation à la naissance, PRADO maternité, le congé paternité, la déclaration de naissance et le double rattachement des ayants droit...)
- ▶ **Volet prestations familiales CAF** : promotion du caf.fr et de mon enfant.fr, allocations diverses, modes de garde, congé parental
- ▶ **Volet santé/prévention** : notamment, nutrition (alimentation/activité physique), suivi des examens recommandés (à noter en particulier : bucco-dentaire), vaccination, santé du dos et autres thématiques de prévention remontées par les participants / partenaires en amont des ateliers.
- ▶ **Critères d'invitations** : requête par ville  
Comprenant : les primipares, entre 4 et 9 mois de grossesse  
Avec les marqueurs de précarité suivants :
  - ✚ Bénéficiaire de la CMUC
  - ✚ Bénéficiaire de l'ACS
  - ✚ Sans complémentaire santé
  - ✚ Sans médecin traitant
  - ✚ En arrêt de travail

## Bilan 2017

Nombre d'ateliers réalisés : 92

Nombre de participants aux ateliers : 929 (891 mamans et 38 papas)

Profil des mamans :

**Primipares : 68 %**

**Multipares : 32 %**

Avec complémentaire santé (hors CMUC et ACS) : 35 %

Avec CMUC : 22 %

Avec ACS : 19 %

Sans CMUC/ Sans Mutuelle : 24 %

En arrêt de travail : 4 %

Nombre de grossesses entre 4 et 6 mois : 223

Nombre de grossesses entre 7 et 9 mois : 668

Nombre d'entretiens individuels demandés : CAF : 106 – CPAM : 102

Les canaux d'invitation : Courrier, SMS, Relance SMS, Phoning

Thématiques : nutrition et santé du dos + celles proposées par la PMI

Satisfaction des participants : note 9 sur 10

## Perspectives 2018

- ▶ 100 ateliers sur l'année 2018/2019

### Priorité donnée aux ateliers :

- Dans les villes dont le Contrat local de santé comporte un axe périnatalité (16 villes concernées)
- Dans les structures accompagnant des publics vulnérables ( ex : La Marmite, ADEPT, centres sociaux, associations de femmes mineures)
- Impliquer nos partenaires dans le repérage des populations

### Priorité donnée aux cibles suivantes :

- ▶ primipares (dont CMUC, ACS, sans organisme complémentaire – recrutement par requête, dont la fréquence est à redéfinir en 2018), femmes mineures (, les associations, les centres sociaux, les missions locales, les Centres maternels)

**Renforcer le partenariat avec les PMI** ouvrant la possibilité de développer des actions avec ces structures et particulièrement pour le repérage des populations en situation de fragilité et l'animation des ateliers collectifs sur le volet santé.



# LES CONVENTIONS PARTENARIALES DE LA CAF

Les nouveaux enjeux de l'accès aux droits  
Jeudi 27 septembre 2018

## Les conventions avec les organismes de sécurité sociale

Cpam et Cnav

## Constats partagés

- ▶ Existence de publics communs entre les organismes de sécurité sociale ou passage de l'un à l'autre
- ▶ Une part de ces publics fragilisée en Seine-Saint-Denis nécessitant un accompagnement renforcé
- ▶ Des offres de services proposées par chaque organisme

## Objectifs

- ▶ Améliorer l'accès aux droits des publics fragiles
- ▶ Eviter les ruptures de droits
- ▶ Proposer des offres de services coordonnées, répondant aux besoins des assurés et des allocataires

## Méthodologie

- ▶ Réalisation d'un diagnostic partagé permettant l'identification d'objectifs de développement partenariaux
- ▶ Elaboration d'un plan d'actions porté par les pilotes d'actions
- ▶ Suivi régulier de l'avancée des actions au sein d'instances de pilotage

## Aujourd'hui

- ▶ 2 conventions signées :
  - Caf / Cnam depuis 2011 renouvelée en 2016
  - Caf / Cnav depuis 2014 renouvelée en 2018

## Quelques actions concrètes

- ▶ **En direction des assurés / des allocataires:**
  - Ateliers d'accès aux droits Caf dans les FTM dans le cadre du 2P3A (Cnav)
  - Prévention des ruptures de droit pour les bénéficiaires du Rsa (Cnav)
  - Accompagnement des femmes enceintes (Cpam)
  - Coordination du réseau des partenaires de l'inclusion numérique (Cnav)
  - Circuit de prévenance commun avec indices de détection du non-recours (Cpam)
  - Expérimentation d'un accueil commun (Cpam)
  - Lien vers le [caf.fr](http://caf.fr) sur les postes ameli multilingues (Cpam)

## Quelques actions concrètes

- ▶ **En direction des professionnels:**
  - Information réciproque sur les offres de service (Cpam et Cnav)
  - Echanges d'information et optimisation des circuits (Cpam et Cnav)
  - Partage d'expériences et de bonnes pratiques (Cpam et Cnav)

## Les conventions territoriales globales (Ctg)

### Objectifs

- ▶ Identifier les besoins d'un territoire (communes ou intercommunalité) et de sa population
- ▶ Proposer une offre de services adaptée aux besoins
- ▶ Développer des services aux familles

## Méthodologie

- ▶ Réalisation d'un diagnostic territorial partagé
- ▶ Formalisation des grands enjeux de territoire
- ▶ Suivi et pilotage de la démarche

## Aujourd'hui

- ▶ 6 conventions signées :
  - La Courneuve (2010),
  - Romainville (2010),
  - Bobigny (2013),
  - Clichy-sous-Bois (2016),
  - Saint-Denis (2018),
  - Sevrans (2018).
- ▶ 1 convention en cours de négociations :
  - Stains.

## Exemple d'action d'accès aux droits à La Courneuve

### ▶ En direction des allocataires:

- Création d'un pôle administratif (guichet unique pour les démarches)
- Déplacement de la Borne Caf du Centre social vers le Pôle administratif
- Accompagnement des allocataires à l'utilisation de la borne
- Organisation d'un forum de l'accès aux droits en décembre 2018

## Exemple d'action d'accès aux droits à La Courneuve

### ▶ En direction des professionnels:

- Formation des professionnels du Pôle administratif sur l'utilisation de la borne Caf
- Animation d'un groupe de réflexion Accès aux droits dans le cadre du Projet social de territoire et de la Ctg sur la question du numérique et des populations allophones
- Organisation de temps d'échanges de pratiques entre les professionnels de la Caf et du CCAS sur la qualité du service rendu pour l'instruction du Rsa

## **Les conséquences de la dématérialisation dans l'accompagnement des usagers et dans les pratiques professionnelles**

Deux exemples menés en faveur de l'inclusion numérique :

- CCAS de Pantin : retours d'expériences et actions menées par la Ville de Pantin en réponse aux problématiques consécutives à la dématérialisation des services et des démarches ; diagnostic/contexte local de départ. Des actions actuellement développées (favoriser l'accès au numérique de tous les Pantinois, favoriser la mobilisation des acteurs institutionnels et associatifs).
- Circonscription de service social du Département :
  - le diagnostic pour le SSD : une étude est en cours sur la nature du besoin en numérique des usagers du service social avec les premiers résultats d'une étude en cours,
  - la mise en œuvre de la feuille de route du numérique dans les circonscriptions de service social, avec différents volets : connaissance des pratiques et des besoins, formation des professionnels, numérique au service des usagers, dématérialisation des échanges.

### **Intervenants :**

**Sylvestre D'ALMEIDA**, Délégué, UDCCAS 93

**Abdelkhalek BOUKHATEM**, Directeur de l'Action Sociale et des Relations avec les usagers, ville de Pantin

**Françoise DELACQUIS**, Conseillère technique chargée des ressources humaines, Service social départemental, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis.



# Les conséquences de la dématérialisation dans l'accompagnement des usagers et dans les pratiques professionnelles.

Colloque du 27 septembre 2018

« les nouveaux enjeux de l'accès au droits »

-----  
ATELIER UDCCAS

## Plan d'intervention proposé

- Contexte et évolution de la transition numérique
- Amélioration de la qualité de l'information administrative
- Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux sur le territoire de Pantin
- Retour d'expérience sur une expérimentation avec la CAF pour un accompagnement des allocataires sur la télé procédure de demande de RSA .

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

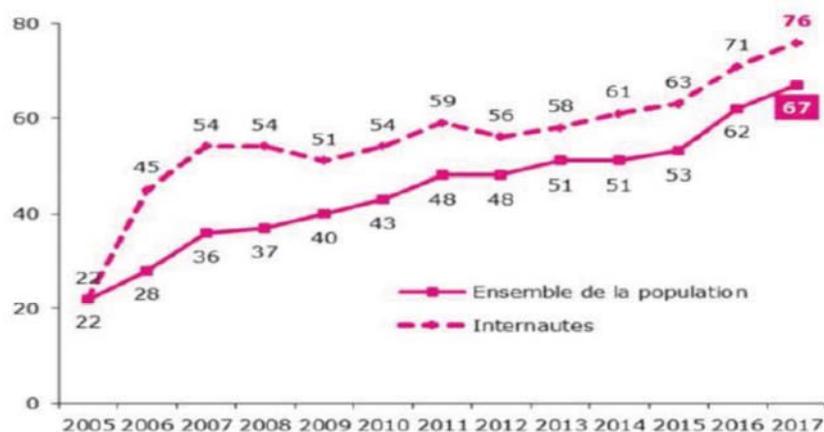
- 12% de la population ne se connecte jamais à internet (-3 points par rapport à 2016)
- 2 Français sur 3 ont eu recours à l'e-administration. Ce taux atteint 90% chez les diplômés du supérieur ou les 25-39 ans

► Données issues du barometre du numerique 2017- C R É D O C

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

**Graphique 1 : Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

En 2016, l'administration affiche les taux suivants de démarches dématérialisées:

61% des demandes d'aide au logement

66% des inscriptions à Pôle Emploi

69% des déclarations trimestrielles du RSA

75% des demandes de carte européenne de sécurité sociale

100% des demandes de bourses et de logements étudiants

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

► A partir des années 1990-1995

❑ Apparition en France de la « e-administration »  
*les technologies de l'Information et de la Communication (TIC)*

❑ La e-administration est définie par l'OCDE  
comme étant

*« l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'Internet en tant qu'outils visant à mettre en place une administration de meilleure qualité »*

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

- La e-administration doit permettre aux usagers d'accéder :
  - aux prestations de services publics et administratifs en effectuant leurs démarches en ligne
  - d'être accessible à n'importe quel moment et n'importe où, à condition de pouvoir se connecter à Internet .
  - Une optimisation des services avec une diminution du papier, une augmentation du traitement et des instructions des demandes sans pour autant augmenter leurs effectifs.

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

- les premiers sites internet ministériels sont mis en ligne en 1996
  - En terme de promotion et d'information
- site « Admifrance »,
  - l'utilisateur peut avoir accès aux informations et aux formulaires administratifs, issu du Plan d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information en 1998 puis remplacé par le portail « service-public.fr »,

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

Un levier de modernisation de l'Etat :

- ❑ La révision générale des politiques publiques.
  - ✓ Réduire la dépense publique en renforçant l'efficacité de l'action publique par la dématérialisation des démarches administratives
- ❑ Le « choc de simplification »
  - ✓ L'accélération des démarches en ligne avec le site service public.fr
- ❑ « Action Publique 2022 »,
  - ✓ Un objectif d'une dématérialisation complète et systématique des démarches administratives à l'horizon 2022

## I. Contexte et évolution de la transition numérique

L'accès au service public dans une administration numérique n'est plus seulement une possibilité mais devient une obligation ?

## II. Amélioration de la qualité de l'information administrative

- Près d'un Français sur trois est insatisfait du manque de concordance des différentes sources administratives
- un Français sur quatre souhaiterait être davantage aiguillé vers le bon interlocuteur lorsqu'il cherche une information.

## II. Amélioration de la qualité de l'information administrative

Ensemble des informations sur les droits, les démarches, les formalités, des mesures pratiques d'application de la législation et de la réglementation.

## Mission de la Gestion Relation Citoyen

Placer l'usager au centre des politiques publiques et des préoccupations administratives

- Améliorer l'accès au service public

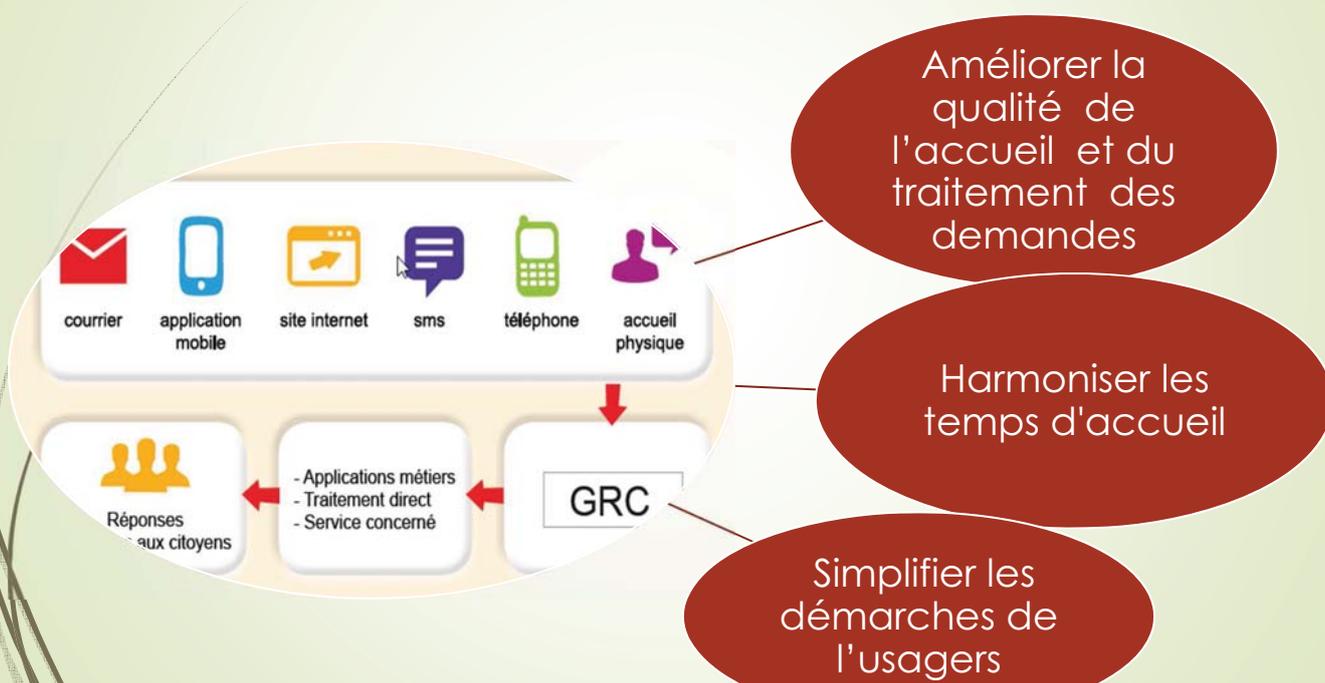
Intégrer les dimensions spatiale, temporelle mais aussi les formes multiples de l'accessibilité

- Guichet unique, virtuel, démarches en ligne...

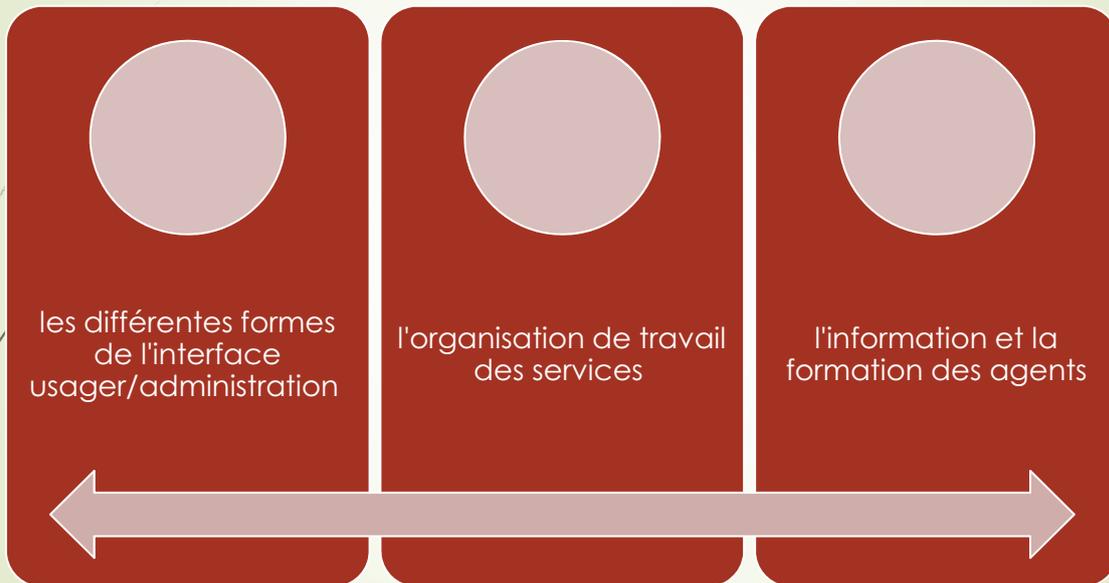
Projet central de modernisation et de simplification des démarches pour les usagers.

- *Les délais d'attente et de traitement des demandes quelle qu'en soit la forme*

## Mission de la Gestion Relation Citoyen



## Mission de la Gestion Relation Citoyen



## II. Amélioration de la qualité de l'information administrative

La GRC est un outil qui doit garantir et améliorer l'accès au service public tout en veillant à accompagner les usagers à leur accès au droit ?

### III. Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux

- ▶ En partenariat avec l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS) de Seine-Saint-Denis et l'université de Paris Nanterre, , une **analyse des besoins sociaux a été réalisée en 2017** sur le territoire de la ville de Pantin.

L'un des point saillant du portrait social qui a été relevé

*« L'accès au numérique de certains pantinois peut se trouver limité par des **difficultés financières**, un **manque de formation** aux outils informatiques et une **maîtrise parfois limitée de la langue française** »*

### III. Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux

*Poursuivre le travail de l'analyse des besoins sociaux sur les question suivantes :*

- Comment faire face à la fracture numérique et à l'accélération de la dématérialisation des services publics ?
- Comment transformer ce frein en un levier à l'accès aux droits des populations les plus fragilisées de Pantin ?

- ▶ Etude menée en partenariat avec l' UDCCAS, l'université de Paris Est Créteil en 2018

### III. Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux : quatre grandes problématiques dégagées



### III. Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux : Piste de réflexion sur la mise en œuvre

Une personne qui ne maîtrise pas le français et qui rencontre des difficultés à utiliser les services en ligne

Recenser l'offre existante, quantifier les besoins pour poser un diagnostic au niveau du territoire.

Renforcer l'apprentissage du français grâce au support numérique.

Renforcer le repérage des publics en difficulté : formation des professionnels à la lutte contre l'illettrisme

Orienter les personnes vers un parcours d'apprentissage adapté

### III. Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux : Piste de réflexion sur la mise en œuvre

Une personne qui n'a pas les compétences informatiques suffisantes pour réaliser facilement des démarches en ligne

Diagnostic systématique des compétences numériques

Une orientation vers les dispositifs adaptés.

Implantation de cinq ou six points numériques avec des médiateurs numériques

Parcours d'apprentissage/ permis de naviguer.

Développer l'autonomie des publics grâce à des tutoriels.

### III. Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux : Piste de réflexion sur la mise en œuvre

Les personnes dont le mode de vie ou les conditions de vie empêchent l'apprentissage des démarches en ligne

Maintien de l'accompagnement social des personnes les plus fragiles en attendant qu'ils acquièrent les compétences nécessaires,

Aide à l'équipement pour favoriser l'apprentissage (lien entre cours et domicile).

« Pack social » (connexion Internet à tarif négocié, ordinateur reconditionné, petite formation).

Wi-Fi dans les lieux publics

### III. Premiers résultats du volet Numérique de l'analyse des besoins sociaux : Piste de réflexion sur la mise en œuvre

Une personne qui n'est pas sûre d'elle (peur de l'erreur) ou qui par ses représentations, a besoin d'être accompagnée

Favoriser la réassurance (aide ponctuelle)

Médiateur numérique.

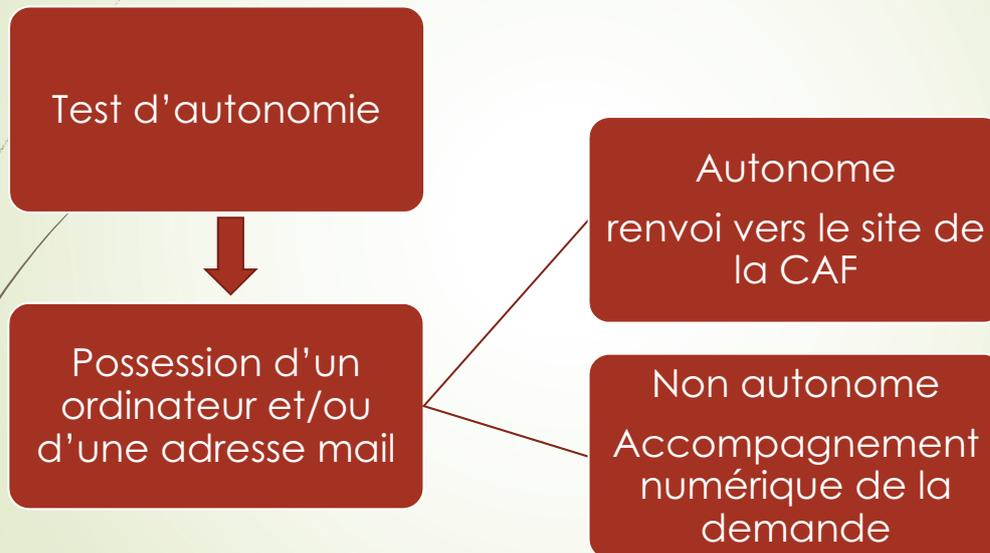
Accès à des outils en ligne d'auto formation

Renforcer l'orientation et l'information du public après diagnostic des compétences.

Réfléchir aux fonctions des écrivains publics.

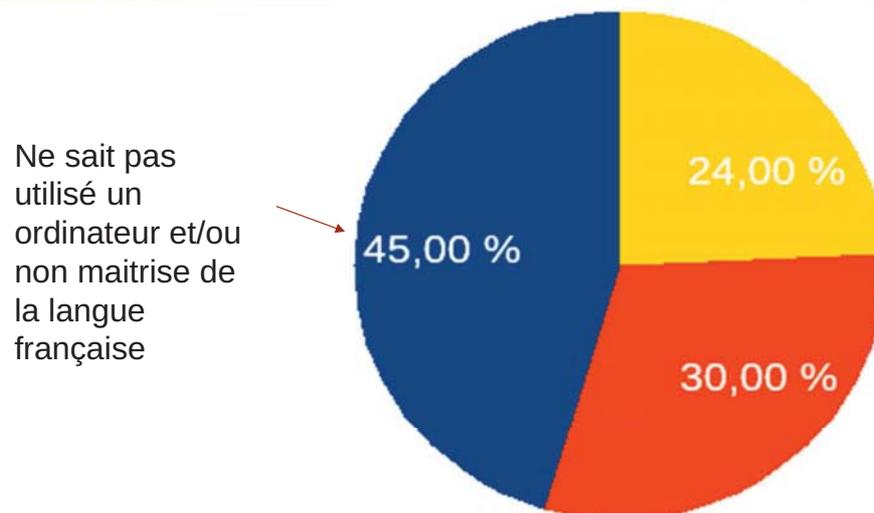
### IV. Retour d'expérience sur une expérimentation avec la CAF pour un accompagnement des allocataires sur la télé procédure de demande de RSA

## Méthodologie



## Retour d'expérience

Ne sait pas utilisé un ordinateur et/ou non maîtrise de la langue française



115 personnes reçues au cours du 1er semestre 2018

■ Non autonome et accompagnement impossible sur la TP ■ Accompagné lors de la demande sur la TP  
■ Mis à disposition d'un ordinateur

## Retour d'expérience sur une expérimentation avec la CAF pour un accompagnement des allocataires sur la télé procédure de demande de RSA

### Evolution DRSA réalisées entre 1er semestre 2017 et 2018 selon les communes de résidence des allocataires

Pantin	Tele procédure	@rsa	DRSA 2018 Telepro+ @rsa	DRSA 2017 Telepro+ @rsa	Evolution
	456	187	643	366	75.68%

Source : Caf de la Seine Saint Denis , fichiers *rsa.irsasetat*, *rsa.irsademi*, *rsa.irsapcmu*, *tiers.tieinstr*, *tiers.tieadreta*

Merci de votre attention

# Etude sur les difficultés des usagers du service social liées au numérique Premiers résultats

Colloque ODDS – 27 septembre 2018

## Contexte

Dans le cadre d'un groupe de travail fin 2017 pour préparer le bilan d'activités 2018, les responsables de circonscription du service social départemental ont proposé la réalisation d'une enquête autour de la question du numérique.

Dans un contexte de dématérialisation croissante des relations avec les différentes administrations, les usagers des CSS se retrouvent en effet confrontés à de nombreuses difficultés pouvant engendrer des ruptures de droits, un abandon des démarches ou un non-recours aux prestations. Cela impacte également fortement les agents du service (AS, secrétaires, écrivains...), qui se questionnent sur l'évolution des métiers et des pratiques professionnelles, les moyens à mettre en œuvre.

### Les objectifs de l'étude visaient à :

- **Mesurer la fréquence des difficultés liées au numérique** pour l'accès ou le maintien des droits (public reçu par les CSS).
- **Objectiver la récurrence des difficultés par type d'administration** (CAF, Sécurité sociale, Département...).

L'étude se voulait à la fois simple et rapide, mais permettant de dégager des pistes de travail



**SOLIDARITÉ**

## Dédicace !

La finalisation des questionnaires, la saisie et le traitement des données ont été réalisés par le Pôle Stratégie et Etudes (PSE) du Service des Affaires Générales (SAG) de la Direction de la Prévention et de l'Action Sociale (DPAS), soit, par ordre alphabétique :

**Sandrine BADE**  
(Chargée d'études statistiques)

**Dilay LE BRIAND**  
(Responsable du PSE)

**Florence LESAGE**  
(Chargée d'études statistiques)

**Amalia NIKOLAIDI**  
(Etudiante Master en alternance)

**Horia SAADI**  
(Technicienne en traitement de données)

3



**SOLIDARITÉ**

## Méthodologie

**3 questionnaires ont été élaborés :**

- **Pour les assistants sociaux** : collecte de données autour du profil de l'utilisateur, de la présence d'une problématique d'accès ou maintien des droits, des démarches numériques et de l'origine des difficultés de l'utilisateur,
- Pour les écrivains administratifs : collecte de données autour du profil de l'utilisateur, des démarches numériques réalisées et de l'origine des difficultés de l'utilisateur,
- Pour les secrétaires sociales : recensement des personnes qui passent à l'accueil (sans avoir rendez-vous) et qui ont une demande ou un besoin en lien avec le numérique (imprimer un document, envoyer un mail, se connecter à un espace CAF...) => questionnaire court pour ne pas engorger l'accueil,

Pendant 3 semaines (juin 2018) toutes les personnes passant la porte d'une CSS ont été concernées par l'enquête :

- les usagers qui ont eu rendez-vous avec un(e) assistant(e) social(e),
- les usagers qui ont eu rendez-vous avec un(e) écrivain administratif,
- les usagers qui ont été reçus par un(e) secrétaire social(e) et qui n'ont pas de rendez-vous,

**Participation**  
6 076 questionnaires traités dont :

- 3 084 questionnaires assistants sociaux**
- 146 questionnaires écrivains
- 2 837 questionnaires secrétaires

(7 CSS sur 33 n'ont pu participer à l'étude)

**Ne sont présentés ici que les résultats du questionnaire Assistants sociaux**

4

Annexe : le questionnaire des AS

Etude numérique juin 2018  
Questionnaire AS

Nom de la CSS : \_\_\_\_\_

Profil de l'usager :

L'usager est... Sexe Année de naissance  
 Né(e) :  Homme   
 Conju(e) :  Femme

Situation familiale

Indiv. sans enfant à charge	<input type="checkbox"/>
Indiv. avec enfant à charge	<input type="checkbox"/>
Conj. usager sans enfant à charge	<input type="checkbox"/>
Conj. usager avec enfant à charge	<input type="checkbox"/>

L'usager (ou son conjoint) occupe-t-il un emploi ?  
 Oui   
 Non

L'usager (ou son conjoint) perçoit-il... ?

Le RSA (sauf en la RFA locale éligible)	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>
Des indemnités de chômage	<input type="checkbox"/>
Des indemnités maladie, accident du travail ou retraite	<input type="checkbox"/>
Des allocations logement	<input type="checkbox"/>
Une retraite, pension de réversion ou FAFSA	<input type="checkbox"/>

Problèmes administratifs, accès et maintien de droits - place du numérique

L'un de ces entretiens, l'usager a-t-il mentionné des problèmes administratifs ou avez-vous repéré une problématique d'accès ou de maintien de droits ?  
 Oui   
 Non  (à Si non, le questionnaire est terminé)

Si oui, quels sont les problèmes rencontrés ? Une "démarche numérique" est-elle nécessaire ? Plusieurs réponses possibles.  
 (l'ensemble, l'accès à un espace personnel en ligne (CAF, Aides, Pôle emploi...), l'ajout de documents, attendre un rendez-vous en ligne, envoyer un mail, compléter un formulaire en ligne...)

Problèmes rencontrés (cocher si oui)	Démarche numérique (cocher si oui)
Présentation liées à l'ADPA	<input type="checkbox"/>
Présentation liées à la MDPH	<input type="checkbox"/>
Présentation liées à la sécurité sociale	<input type="checkbox"/>
Présentation liées aux caisses de retraites (y compris complémentaire)	<input type="checkbox"/>
Présentation liées au RMI	<input type="checkbox"/>
Présentation liées à la CAF (hors RSA)	<input type="checkbox"/>
Présentation liées à l'immobilier (ou chômage)	<input type="checkbox"/>
Etat de séjour et pièces d'identité - Quel type	<input type="checkbox"/>
Inscription scolaire et périscolaire / cantine	<input type="checkbox"/>
Impôts, liés avec le Fichier Fiscal	<input type="checkbox"/>
Autres, précisez : _____	<input type="checkbox"/>

Si des "démarches numériques" sont nécessaires, pourquoi l'usager n'a-t-il pas pu les mener lui-même ?  
 Plusieurs réponses possibles :

Il n'a pas d'équipement pour accéder à internet et/ou n'a pas de connexion

Il a des difficultés pour comprendre et/ou lire le Français

Il ne sait pas comment effectuer la démarche seul

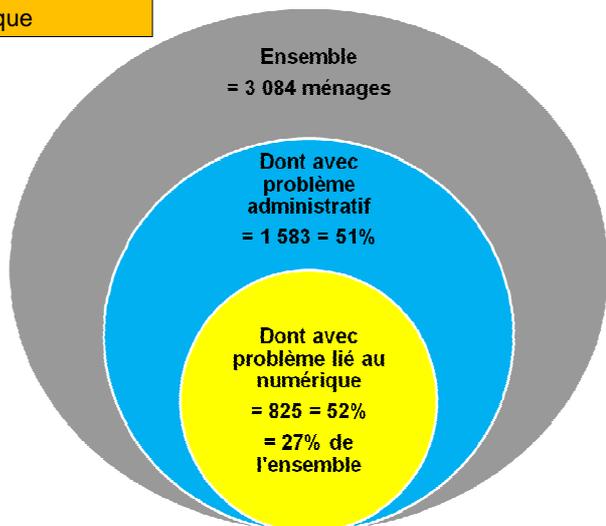
Il n'a pas d'adresse mail

Il a oublié/perdu ses codes d'accès, mot de passe

Autre, précisez : \_\_\_\_\_

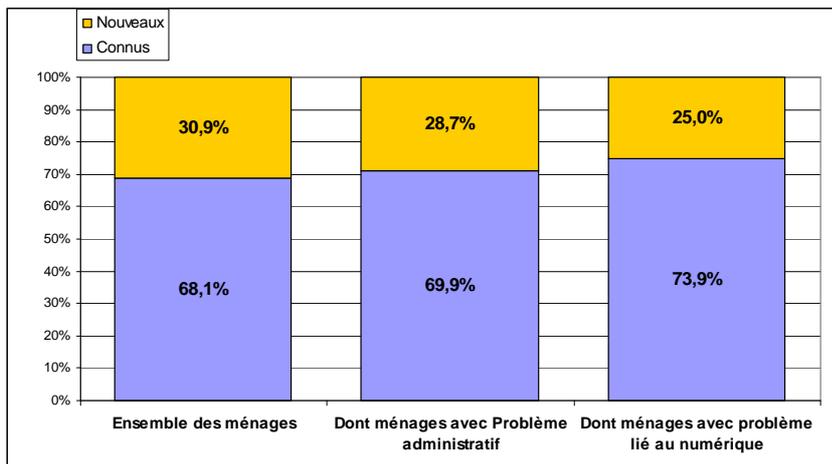
Résultats généraux

Plus d'un quart des ménages rencontrent des difficultés liées au numérique



## 1. « Ancienneté » des dossiers

Les ménages avec difficultés liées au numérique davantage connus que les autres

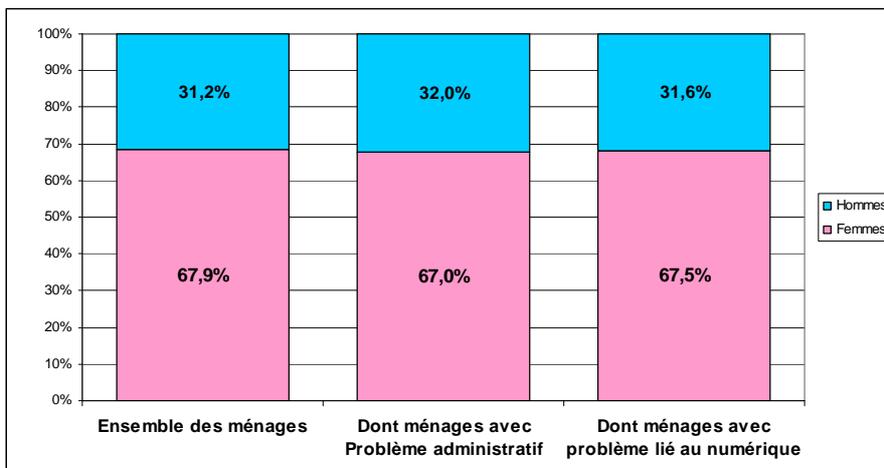


**Lecture** : 68% des ménages de l'échantillon sont connus; cette part est de 70% si l'on considère le « sous-ensemble » des ménages avec une problématique administrative, et de 74% pour les ménages ayant – parmi les précédents – des difficultés liées au numérique

7

## 2. Sexes

Pas de différence significative, mais une « surreprésentation » des femmes confirmée

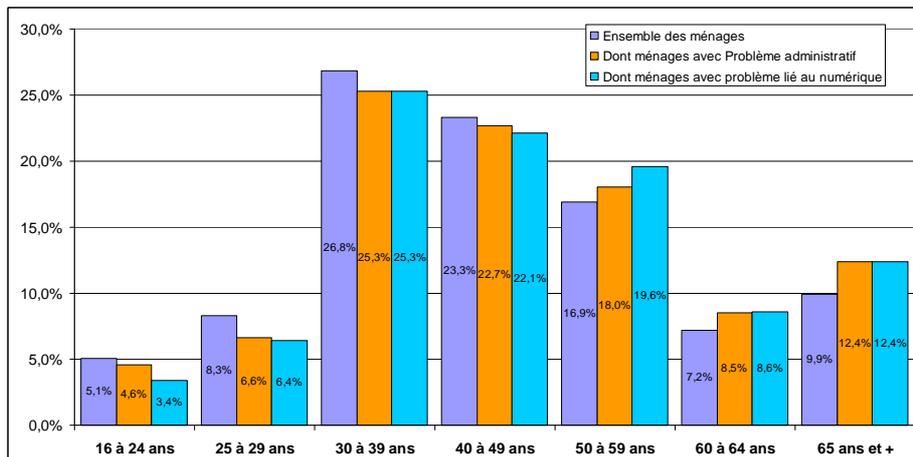


**Lecture** : Les femmes représentent 68% des individus de l'échantillon; cette part est de 67% si l'on considère le « sous-ensemble » des individus avec une problématique administrative, et de 67,5% pour ceux ayant – parmi les précédents – des difficultés liées au numérique

8

### 3. Ages

#### Un lien qui se dessine entre âge et difficultés administratives et numériques

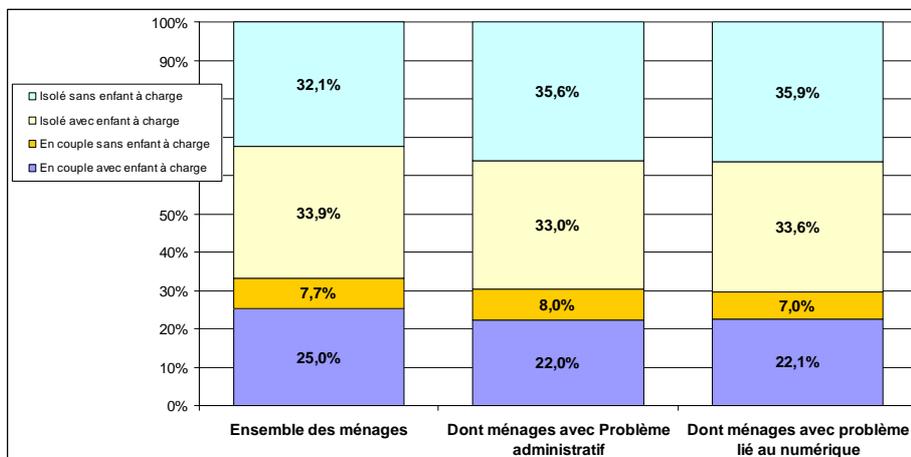


**Lecture :** 5% des individus de l'échantillon ont entre 16 et 24 ans; cette part est de 4,6% si l'on considère le « sous-ensemble » des individus avec une problématique administrative, et de 3,4% pour ceux ayant – parmi les précédents – des difficultés liées au numérique. A l'inverse, 10% ont 65 ans et plus, mais cette part est de 12,4% pour les sous-ensembles avec difficultés administratives et liées au numérique.

9

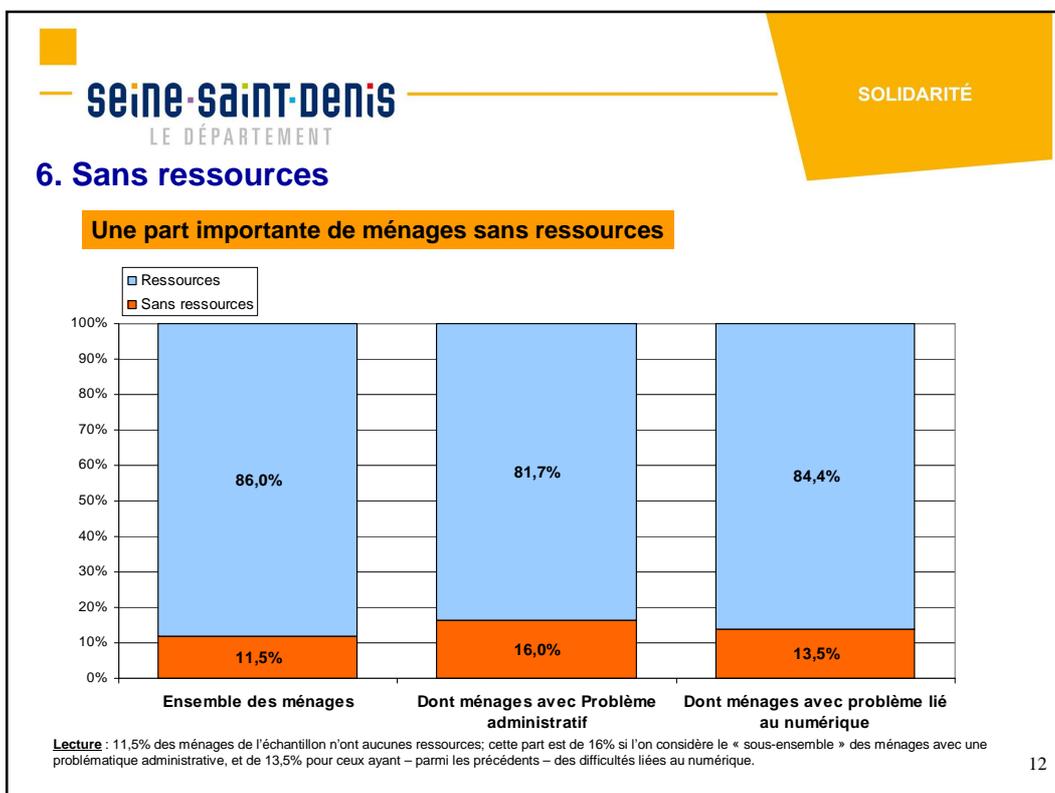
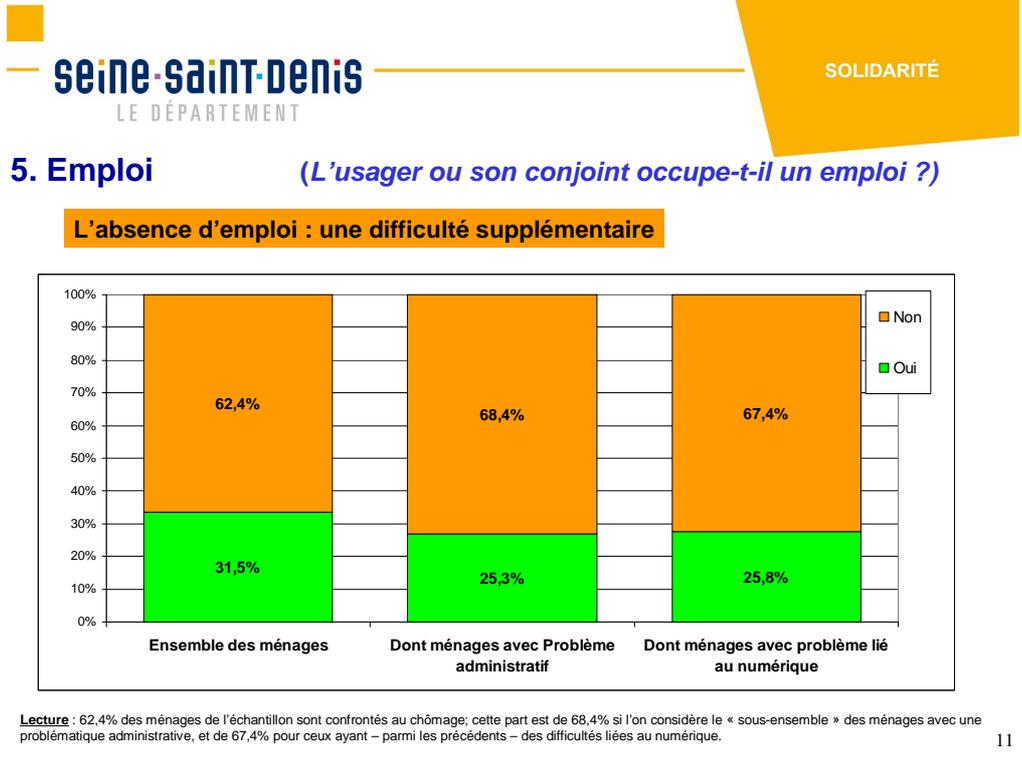
### 4. Situations familiales

#### L'isolement : une cause supplémentaire de difficultés



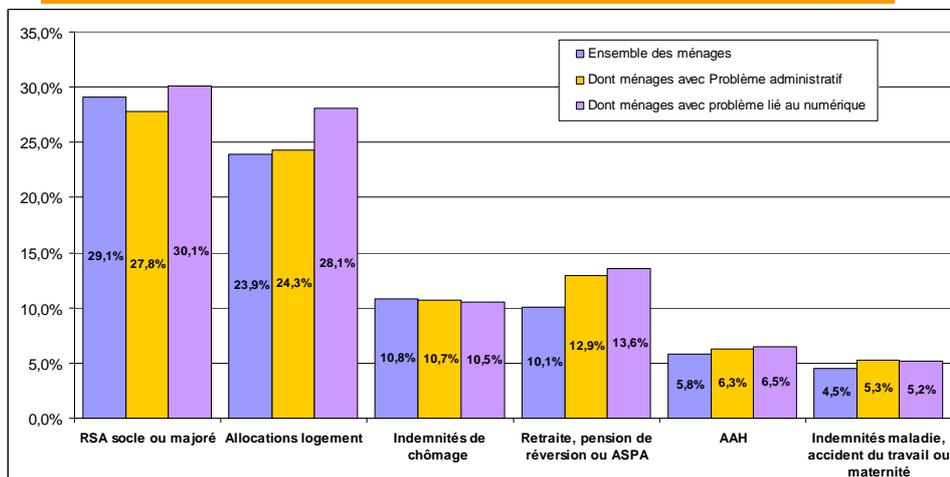
**Lecture :** 32% des ménages de l'échantillon sont des isolés sans enfant à charge; cette part est de 35,6% si l'on considère le « sous-ensemble » des ménages avec une problématique administrative, et de 36% pour ceux ayant – parmi les précédents – des difficultés liées au numérique.

10



## 7. Ressources

### Un lien entre certaines prestations et les difficultés liées au numérique...



**Lecture :** 29% des ménages de l'échantillon perçoivent un RSA; cette part est de 27,8% si l'on considère le « sous-ensemble » des ménages avec une problématique administrative, et de 30% pour ceux ayant – parmi les précédents – des difficultés liées au numérique.

**NB :** résultats à regarder avec précaution, cette rubrique n'ayant pas été complétée pour environ un tiers des ménages. Par ailleurs, plusieurs prestations peuvent être | 3 notées pour un même ménage

## Typologie des problématiques

	Ménages avec problèmes administratifs	Dont avec problème numérique	En % des ménages avec problème administratif
Prestations liée à la CAF (hors RSA)	35,2%	38,4%	56,5%
Prestations liées à la sécurité sociale	19,7%	13,5%	36,9%
Prestations liées au RSA	17,9%	15,8%	45,7%
Titre de séjour et pièces d'identité – Etat civil	17,1%	16,7%	50,2%
Prestations liées aux caisses de retraites	11,6%	11,9%	52,2%
Logement/hébergement	9,7%	10,9%	60,8%
Impôts, lien avec le Trésor Public	8,1%	5,8%	36,7%
Prestations liées à la MDPH	6,9%	4,2%	33,0%
Prestations liées à l'indemnisation du chômage	5,1%	4,4%	40,7%
Inscription scolaire et péri-scolaire / cantine	3,7%	2,0%	32,8%
Prestations liées à l'ADPA	0,8%		0,0%
Autres	6,6%	8,4%	66,3%
NR	0,8%		0,0%

**Lecture :** 35,2% des ménages rencontrant un problème administratif sont confrontés à une difficulté liée à une prestation CAF (hors RSA) ; cette part est de 38,4% pour ceux ayant – parmi les précédents – des difficultés liées au numérique, soit 56,5% des ménages avec un problème lié aux prestations CAF (hors RSA)

**NB :** un même ménage peut être confronté à plusieurs types de problématiques; le total est donc supérieur à 100%.

14

## Typologie des problématiques

La rubrique « autres » regroupe 43 exemples différents, dont 31 concernent (parfois en totalité) les ménages avec des difficultés liées au numérique.

Principaux items :

	En % des ménages avec problème administratif	En % des ménages avec problème administratif + numérique
Energie (EDF, chèque énergie, ENGIE, paiement facture)	1,1%	1,9%
Aide juridictionnelle	0,7%	1,0%
Transports (navigo, améthyste, solidarité transport)	0,6%	0,8%
Endettement, surendettement, Banque de France	0,3%	0,6%
Mutuelle	0,3%	0,4%

**Lecture** : 1,1% des ménages rencontrant un problème administratif sont confrontés à la fourniture d'énergie ; cette part est de 1,9% pour ceux ayant – parmi les précédents – des difficultés liées au numérique.

15

## Ménages avec problèmes administratifs liés au numérique Les causes des difficultés

Causes	En % des ménages avec problèmes administratifs liés au numérique
Ne sait pas comment effectuer la démarche seul	72,4%
N'a pas d'équipement pour / ou n'a pas de connexion	62,8%
A des difficultés pour comprendre et/ou lire le français	44,2%
N'a pas d'adresse mail	29,7%
A oublié/perdu ses codes d'accès, mot de passe	8,0%
Autre	2,2%
NR	3,4%

**Lecture** : Parmi les causes des difficultés liées au numérique, le fait de ne pas savoir comment effectuer seul la démarche concerne 72,4% des ménages.

**NB** : un même ménage peut cumuler plusieurs causes; le total est donc supérieur à 100%.

16

**27% des ménages rencontrent des difficultés liées au numérique (= 52% des ménages avec problème administratif);**

- Ils sont très majoritairement déjà connus du service social et ce – proportionnellement – davantage que les autres;
- Le rapport Femmes / Hommes est le même que pour l'ensemble des usagers;
- Les difficultés administratives et liées au numérique augmentent avec l'âge, après 50 ans;
- Les personnes isolées – surtout sans enfant – sont davantage concernées;
- De même pour les ménages sans emploi, et ceux sans ressources;
- La part des ménages percevant des prestations sociales est plus élevée parmi les ménages avec des difficultés liées au numérique, et ce pour chaque prestation – sauf le chômage.
- Ces difficultés concernent principalement les prestations versées par la CAF, les démarches pour les titres de séjours, la Sécurité Sociale, les caisses de retraite...
- Principales causes évoquées : la difficulté à effectuer les démarches seul, le manque d'équipement, la pratique du français.



## **Les politiques de la CNAV Ile-de-France à destination des séniors en situation de fragilité**

En allant du général au particulier en mettant en avant les partenariats, les actions mais aussi les expérimentations/perspectives, la CNAV aborde :

- l'offre de service,
- l'accès aux droits (actions et perspectives sur le 93)
- la présentation du protocole service social départemental/CNAV (pas de réaction attendue de la CNAV sur le protocole qui a été officiellement signé fin juin par les vice-présidents respectifs)
- la mise en place de modalités de contacts entre la MDPH et le service social pour faciliter le travail des professionnels de terrain

### **Intervenants :**

**Anissa DHARQ**, Responsable du département conseil et offre de service (DCOS),  
CNAV Ile-de-France

**Clémence LE MARREC**, Responsable du service Actions Collectives (DASIF),  
CNAV Ile-de-France

**Magalie RAIMBAULT**, Chargée de promotion et partenariats action sociale (DASIF)  
Cnav Ile-de-France

**Camille MAIRESSE**, Responsable du développement du PRIF, Prévention Retraite  
Ile-de-France

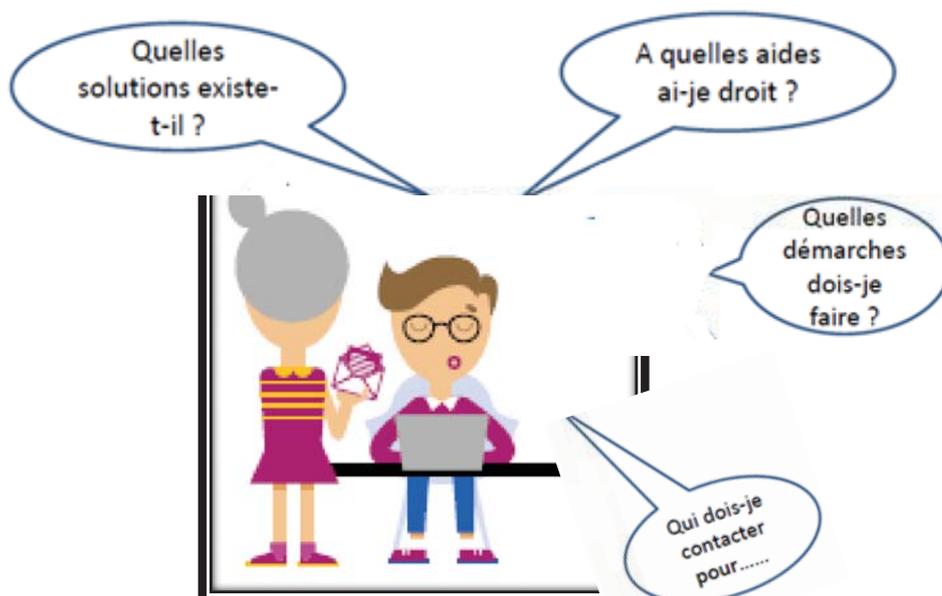
**Françoise ARCHER**, Chargée des actions de santé, Direction de la prévention et de  
l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis



# Colloque ODDS du 27/09/2018



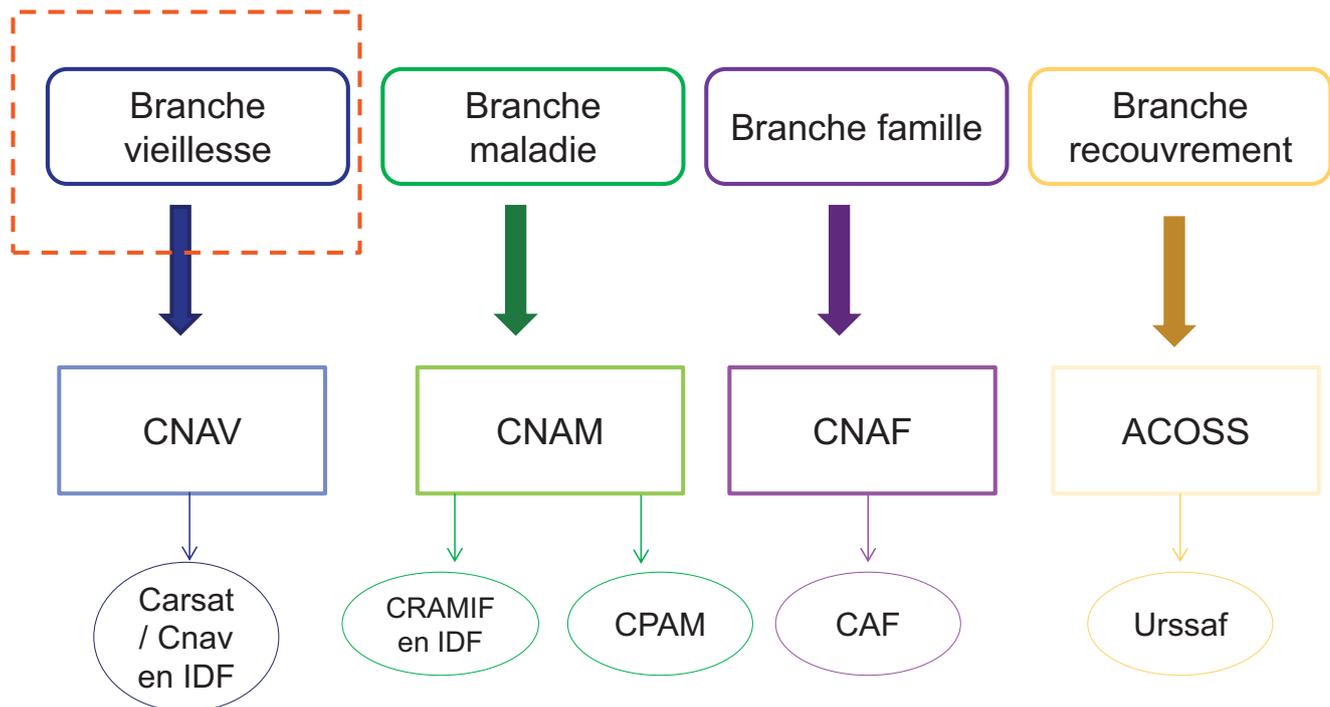
## Futurs retraités , retraités et l'accès aux droits





# La politique d'action sociale de la Cnav en Ile-de-France

## PRESENTATION



## L'action sociale évolue et interagit avec un environnement partenarial pluriel :

- L'inter-régimes
- L'inter-branches
- Les collectivités territoriales
- Les acteurs institutionnels
- Les acteurs publics et privés intervenant pour et/ou auprès des retraités autonomes (ex. associations, entreprises, chercheurs)

## 2. Quelle est la politique d'action sociale de la Cnav ?

En 1950

Aujourd'hui

Dès 2040

Dès 2050



11%



20%



30%



35%

...de la population de plus de 60 ans en France

Le prisme de l'action sociale évolue avec le vieillissement de la population :

- Développement d'une approche basée sur la **prévention primaire**
- Adaptation de la politique d'action sociale en fonction des **territoires**
- **Diversification** des actions pour toucher tous les publics et plus particulièrement, les publics les plus fragilisés

### 3 types de publics :

- Jeunes retraités autour du passage à la retraite
- Retraités « installés » dans la retraite
- Retraités fragilisés

## 3 niveaux d'actions complémentaires :

- Une mission d'information et de conseil
- Des actions collectives de prévention et de maintien du lien social
- Des actions individuelles à domicile pour les personnes les plus fragiles

## 3 niveaux d'actions complémentaires :

- Une mission d'information et de conseil
  - Informer, sensibiliser les retraités aux messages de prévention
    - Documentation
    - Forum et salon
    - Sites internet



## 3 niveaux d'actions complémentaires :

### ■ Des actions collectives de prévention et de maintien du lien social

#### ■ Développement de parcours de prévention

- Le parcours de prévention PRIF
- Le soutien aux projets innovants
- Le partenariat avec des acteurs développant un accompagnement social



Direction de la communication  
Titre de la présentation

## 3 niveaux d'actions complémentaires :



### ■ Des actions individuelles à domicile pour les personnes les plus fragiles

- Évaluation à domicile des besoins des personnes par des structures conventionnées
- Définition d'un plan global d'aides personnalisé
- Aide à l'adaptation du logement



# ODDS 93

27 septembre 2018

## Bien vieillir Ou l'enjeu d'un vieillissement en bonne santé !

**Prif**  
Camille Mairesse



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent



## La plateforme francilienne du Bien vieillir

- Un organisme interrégimes
- Une mission de service public
- Un enjeu : s'adresser à l'ensemble des retraités franciliens y compris les plus isolés/fragiles → déployer une culture de la prévention

### Les ateliers du Prif en quelques chiffres\*

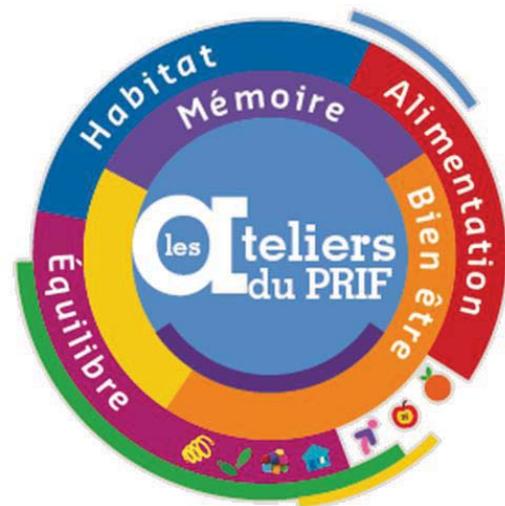
\*Sources: Rapport d'activité 2016 et rapport d'évaluation 2017 - Prif



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent



- > OMS : « vieillir en bonne santé », Europe, France ...
- > Le Parcours prévention, un ensemble d'actions sur les différents axes du bien vivre (facteurs protecteurs !) : activité physique, nutrition, habitat, fonctions cognitives et lien social
- > Le vieillissement, un projet positif !
- > Une attention portée à tous et plus particulièrement aux plus fragiles



13

Prif – ODDS – 27 septembre 2018



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent



## Un ensemble cohérent d'activités

- destinées aux retraités
- en Île-de-France



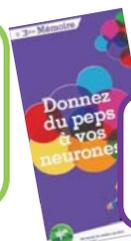
### Publics spécifiques

- > 2 ateliers
- Tremplin : 6 séances
- Prévention Universelle : 1 conférence et 6 séances



### Activité physique

- > 2 ateliers
- Équilibre en mouvement : 1 conférence et 12 séances
- D-Marche : 1 conférence et 5 séances



### Fonctions cognitives

- > 1 atelier
- Mémoire : 1 conférence et 11 séances



### Habitat Environnement

- > 1 atelier
  - Bien chez Soi : 1 conférence et 5 séances
  - > 1 site internet
- MIEUX VIVRE SON LOGEMENT**



### Santé Bien être

- > 2 ateliers
- Bien vieillir : 1 conférence et 7 séances
- Bien dans son assiette : 1 conférence et 5 séances



Plus d'info sur [www.prif.fr](http://www.prif.fr)

14

Prif – ODDS – 27 septembre 2018



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent



## Actions collectives

- Conférence auprès d'un large public (50 personnes) puis plusieurs séances (5 à 12 personnes)
- Un contenu scientifique mais accessible
- Des experts en prévention du réseau Prif
- Animation participative, non verticale,
- Bienveillance, convivialité
- Plaisir et bien être !



15

Prif -Uriopss - 10 avril 2018

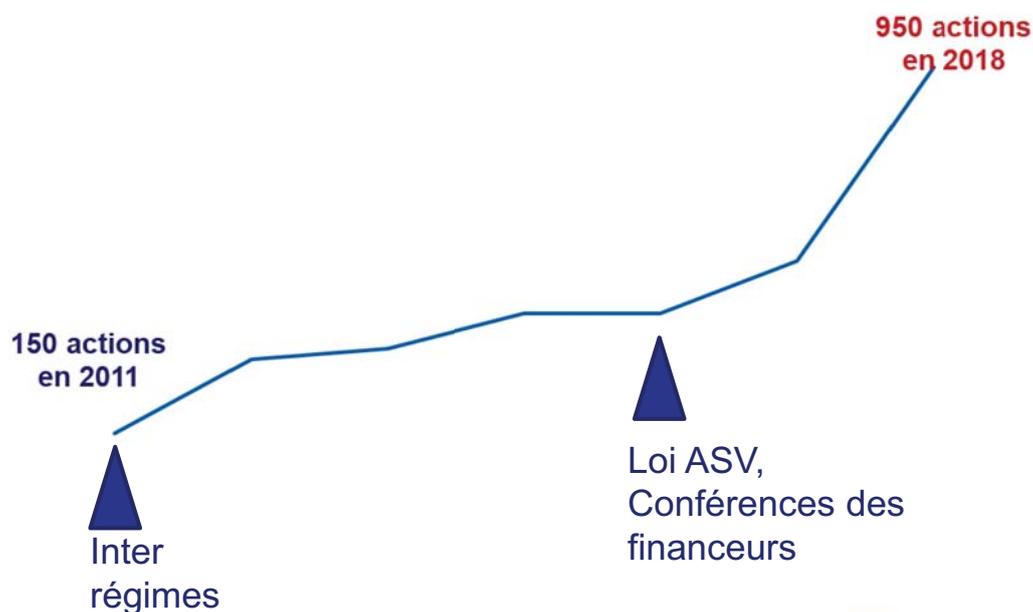


Ensemble, les caisses de retraite s'engagent




## Un message de plus en plus porté et partagé

- Une activité multipliée par 6 en 7 ans



16

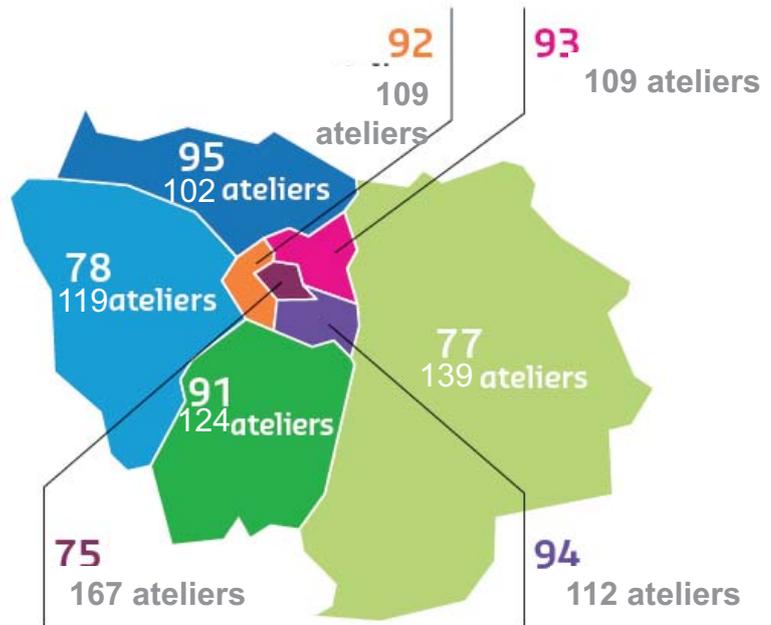
96 - ODDS - 27 septembre 2018



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent



**Enjeu :**  
réduction des inégalités sociales et territoriales de santé  
→ repérage,  
→ accessibilité  
→ maillage



17



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Prif – ODDS – 27 septembre 2018



### Constitutive de l'ingénierie du Prif

Comprendre qui sont les bénéficiaires et quels sont les impacts

Les réponses de plus de 3 000 participants analysés ; près d'une centaine d'observations dans les ateliers

- Les résultats permettent de connaître les bénéficiaires et de réajuster, si besoin, le ciblage
- De s'assurer des impacts positifs, perçus par les participants ou mesurés par des tests scientifiques

Evaluation interne et avec les partenaires scientifiques

Des partenariats développés pour accompagner cette évaluation de manière scientifique

- Géron'd'if : une action en cours (Emmap, Equilibre en mouvement, muscle, activité physique)
- L'Upec : une recherche qualitative « Lien sociale et avancé en âge »
- Mensia : une étude sur la tarification des opérateurs

Faire évoluer les contenus et les pratiques

Déployer une action en santé publique pertinente face aux besoins identifiés et cohérente dans le cadre des conférences de financeurs  
Accompagner les acteurs locaux et les opérateurs du Prif dans cette démarche



18

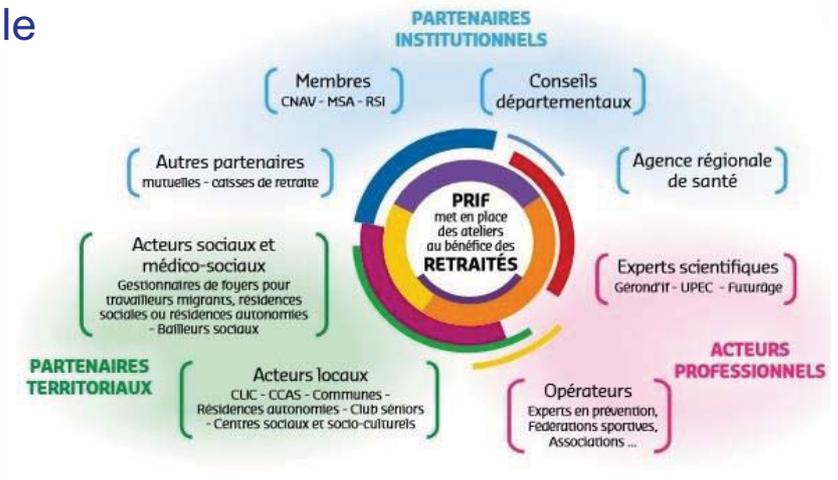


Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Prif – ODDS – 27 septembre 2018



- Plus de 600 partenaires en Ile-de-France
- Financement, conception, coordination, promotion, évaluation
  - Mutualisation
  - Accessibilité territoriale et socio-économique
  - Qualité des actions



19

Prif – ODDS – 27 septembre 2018



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent



**Cnav** Retraite & Action sociale  
Sécurité sociale

SÉCURITÉ SOCIALE  
**l'Assurance Retraite**  
Île-de-France

## FOCUS SUR LES PARTENARIATS INTERBRANCHES

**Le 2P3A et le partenariat CAF 93**

# Le Plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Age (2P3A)

- **Objectif** : repérer les personnes âgées en risque de fragilité et leur offrir des **parcours attentionnés** pour l'accès aux droits, aux soins, à l'action sociale et à la prévention
- **Les partenaires en Ile-de-France** :



- ➔ **Coordonner** étroitement nos institutions
- ➔ Aider et accompagner les retraités fragilisés dans une démarche de **promotion du bien-vieillir**, actif et en bonne santé



21

# Le Plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Age (2P3A)

- **Les thématiques d'intervention** :

- Accompagnement des résidents âgés en foyers de travailleurs migrants et résidences sociales
- Les forums de proximité
- L'aide aux aidants
- L'accompagnement des situations de rupture
- Le programme d'accueil concerté
- L'accompagnement avant, pendant, après le passage à la retraite des publics fragiles
- L'accompagnement à la sortie d'hospitalisation

## ■ L'accompagnement des résidents âgés en foyers de travailleurs migrants et résidences sociales :

- Constat d'un risque accru de perte d'autonomie pour ce public : mise en place d'une démarche proactive des acteurs du 2P3A :
  - Conventions-cadres entre la Cnav et les trois principaux gestionnaires en Ile-de-France : Adoma, Coallia et Adef
  - Les actions développées :



- Intervention de la CAF 93 : création d'un atelier spécifique « Accès aux droits CAF » lors du parcours attentionné, sur les établissements du 93

## ■ L'inclusion numérique des retraités :

- La Cnav a lancé le premier réseau d'inclusion numérique des retraités en Ile-de-France :
  - 20 structures vont réaliser des ateliers de formation au numérique sur toute l'IDF, dont 5 en Seine-Saint-Denis
  - Pilotage par la start-up sociale WeTechCare, via le site « Les bons clics »
- La Caf s'est dotée d'un plan d'action qui vise à développer l'usager des télé-services auprès de 3 cibles : les allocataires, les partenaires et les agents de l'organisme
- Coordination Cnav/Caf 93 :
  - Partage du réseau des structures de formation au numérique
  - Réflexion commune sur la sensibilisation des publics (adhésion au numérique et à la nécessité de se former)
  - Sensibilisation, accompagnement des agents Cnav, Caf et les médiateurs numériques au sens large

## Merci de votre attention

Magalie Rimbault – [magalie.rimbault@cnav.fr](mailto:magalie.rimbault@cnav.fr)

Clémence Le Marrec – [clemence.le-marrec@cnav.fr](mailto:clemence.le-marrec@cnav.fr)

Camille Mairesse - [camille.mairesse@prif.fr](mailto:camille.mairesse@prif.fr)



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

SÉCURITÉ  
SOCIALE  
INDIVIDUALIS





## PROCÉDURES D'ALERTE DE LA MDPH PAR LE SERVICE SOCIAL DÉPARTEMENTAL

Atelier ODDS 27.09.18

### MODALITÉS DE CONTACT ENTRE LE SERVICE SOCIAL ET LA MDPH

Une fiche a été faite par la MDPH à destination des services sociaux ou médico-sociaux pour leur permettre d'attirer l'attention de la MDPH dès **réception du dossier** sur une situation fragile ou urgente.

La fiche indique la présence d'une évaluation sociale dans le dossier.

## FICHE TRANSMISE PAR LA CIRCONSCRIPTION DE SERVICE SOCIAL A LA MDPH AVEC L'ÉVALUATION SOCIALE

### DEMANDE DE COMPENSATION DU HANDICAP CONTENANT UNE ÉVALUATION SOCIALE

- Nom :
- Prénom :
- Date de naissance :
- N° Sécurité Sociale :
- Adresse de domiciliation :
- N° Dossier MDPH :
- Nom du travailleur social qui adresse la demande :
- Service :
- Coordonnées (Tél. / Email) :
- Autre(s) partenaire(s) connaissant la situation (préciser nom(s), service(s) et coordonnées) :

## CONTACTS MAILS

A tout moment après le dépôt du dossier de demande de compensation du handicap, un mail peut être envoyé par l'assistante sociale au secrétariat médico-social du secteur MDPH compétent, selon la domiciliation de l'utilisateur, afin d'explicitier une demande de traitement urgent ou rapide, ou d'information sur l'état d'avancée du dossier.

## PROTOCOLE SERVICE SOCIAL DÉPARTEMENTAL - CNAV

Atelier ODDS 27.09.18

### DÉMARCHE

#### *Constats initiaux*

- Importantes difficultés pour les assistants sociaux des circonscriptions à joindre la plate-forme d'appel 39 60 ainsi que les techniciens des agences retraite
- Difficultés pour les usagers du service social à se rendre dans les agences depuis leur regroupement (4 agences en Seine Saint-Denis) donc sollicitation accrue des CSS
- Délais importants d'ouverture des droits (retraite, ASPA) contraignant à constituer des demandes de RSA et d'aide financière pour les usagers

#### *Démarche proactive du service social départemental*

- Contact pris avec la Direction régionale de la CNAV courant 2015
- Élaboration du protocole de fin 2015 à fin 2016, expérimentation en 2017 par 9 circonscriptions et l'agence CNAV de Rosny, et généralisation en 2018

## PROTOCOLE

- **Objectif du protocole: faciliter l'accès au droit des usagers du service social en matière de retraite**
  - en favorisant les liens et la communication entre les AS des circonscriptions et les agents CNAV concernés (experts conseils, techniciens conseils, responsables et adjoints des agences, référents techniques) pour une meilleure compréhension mutuelle et prise en compte des situations
  - en optimisant les circuits de traitement des demandes de prestations vieillesse
  - en développant l'information des AS sur l'assurance retraite par des sessions d'information

## MODALITÉS

Mise en œuvre d'un circuit pour fluidifier l'accès aux droits des assurés suivis au service social dont les situations présentent un caractère d'urgence:

- Absence de ressources
- Risque de rupture de ressources
- Situation sociale fragile

Envoi d'une fiche contact de la circonscription vers une boîte générique CNAV. Durant l'expérimentation « prise en charge » de la demande sous 8 jours puis traitement et réponse aux AS.

Ces envois ont concerné des :

- problèmes d'ASPA à 48% (où en est le dossier ?)
- problèmes de retraite personnelle à 34% (où en est le dossier ?)
- problèmes de réversion à 14% (besoin d'explications sur le montant)
- problèmes divers à 4%

## BILAN QUALITATIF POUR LE SERVICE SOCIAL

### Points positifs:

- réactivité de la CNAV durant l'expérimentation, réponses aux situations
- intérêt des contacts directs facilités par l'envoi de la fiche
- utilisation satisfaisante de l'outil
- 1 session d'information organisée en début d'année, 4 autres à venir, 1 visite de l'agence retraite de Rosny organisée pour les équipes

### Points négatifs :

- délais de traitement plus longs depuis la généralisation (problème majeur: ASPA)
- répartition des dossiers sur l'ensemble des agences d'Ile de France pouvant entraîner un éloignement important pour les usagers si des rendez-vous leur sont proposés
- difficultés d'accès aux comptes personnels sur le site CNAV pour beaucoup d'assurés (malgré le recours à la hot line)

## QUESTION A LA CNAV

Un problème existe quant au passage de l'AAH au droit retraite:

La MDPH notifie des droits à l'AAH sans limite d'âge.

Une convention CNAV-CAF prévoit que la CAF doit maintenir le versement de l'AAH le temps que la CNAV ait instruit le droit retraite et en démarre le paiement.

Mais la CAF exige de l'usager un certificat de dépôt de demande de retraite pour ensuite octroyer le maintien de l'AAH durant le délai d'instruction du dossier par la CNAV.

Or ce certificat de dépôt de demande de retraite peut être long à obtenir, entraînant un risque de rupture de paiement au niveau de la CAF.

Quelle solution ?



## L'enjeu des aides pour rester dans son logement

L'accès et le maintien dans le logement sont des problématiques majeurs des habitants de la Seine-Saint-Denis, comme vient de le confirmer une étude sur les usagers du Service social départemental.

L'évaluation des prestations, telle l'Accompagnement social lié au logement (ASLL), témoigne d'enjeux forts pour mieux prévenir les situations d'endettement et d'expulsion. Parmi les personnes âgées aussi, la question du maintien dans le logement est prégnante, de même que les enjeux d'accompagnement et d'accès aux droits.

### Intervenants :

**Carmen HAMELIN**, Cheffe du bureau de la prévention des expulsions, Unité territoriale de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (UT-DRIHL 93)

**Anne Sophie CARTON**, Cheffe du Service adjointe, service social Départemental, Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) Département de la Seine-Saint-Denis

**Aleth RIANDEY**, Coordinatrice gérontologique (pôle expertise médicale, Service populations âgées, Direction personnes âgées et personnes handicapées (DPAPH) Département de la Seine-Saint-Denis

**Amandine MARIE**, Cheffe d'équipe, bureau du logement et de la performance énergétique, service habitat et politique de la ville, direction du développement des mobilités et de l'habitat (DDMH) Département de la Seine-Saint-Denis



Unité départementale  
de l'Hébergement et du Logement  
de Seine-Saint-Denis

## ODDS – les nouveaux enjeux de l'accès aux droits atelier « l'enjeu des aides pour rester dans son logement »

27/09/2018



### Indicateurs de suivi de la procédure d'expulsion en Seine-Saint-Denis

	alertes CCAPEX au stade du commandement De payer	Assignations	commandement de quitter Les lieux	demande De CFP	CFP Accordés	CFP réalisé	Dont expulsions Réalisées Avec CFP
2 017	7 687	6 238	3 959	3 717	3 562	2 945	2 040
Évolution 2016/2017	6%	-10%	-5%	-4%	15%	20%	14%

2016	Assignations	commandement de quitter Les lieux	demande De CFP	CFP Accordés	expulsions Réalisées Avec CFP
93/IDF	20%	22%	20%	24%	28%
93/national	4%	7%	8%	9%	12%
IDF/national	22%	30%	38%	39%	42%

- Au 31/12/2017, 29 000 personnes ont été hébergées chaque nuit par les services de l'État ;
- 1 745 sursis ont été accordés par les services de la préfecture ;
- Plusieurs millions d'euros d'indemnisations ont été versés aux bailleurs pour lesquels le concours de la force publique n'a pas été accordé.



## Cadre législatif

La CCAPEX a été créée par la loi ENL de 2006 et rendue obligatoire par la loi MOLLE de 2009.

Son rôle et sa composition, fixés par décret initial du 26 février 2008, ont été renforcés par le décret du 30 octobre 2015 en application de la loi ALUR du 24 mars 2014 qui a renforcé le rôle des CCAPEX en leur confiant deux missions principales :

- **pilotage** : cordonner, évaluer et orienter le dispositif de prévention des expulsions locatives défini par le plan d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) et par la charte pour la prévention de l'expulsion ;
- **traitement des situations individuelles** : délivrer des avis et des recommandations à tout organisme ou personne susceptible de participer à la prévention de l'expulsion ;
- **un enjeu majeur** : la coordination des acteurs et des actions.

Le projet de loi ELAN vient renforcer l'articulation entre les décisions judiciaires prononcées par les tribunaux d'instance et la commission de surendettement.

<http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/>

## La CCAPEX « administrative »

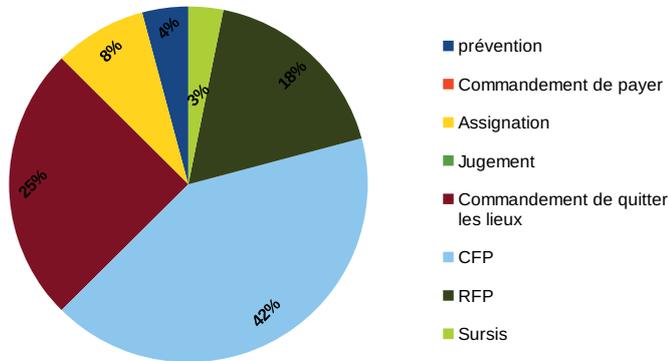
- En 2017 la CCAPEX a reçu **3 183 saisines de personnes physiques** par le biais d'huissiers au stade du commandement de payer, et **4 504 saisines de bailleurs personnes morales** (soit au total 7 687 saisines) ;
- Des courriers d'information sont envoyés à l'ensemble des locataires signalés, quelque soit l'origine de la saisine ;
- Des formulaires simplifiés de saisine de la CCAPEX sont communiqués aux locataires, et bailleurs privés, lorsque la dette est supérieure à 10 000€ et/ou qu'elle représente plus de 10 mois de loyer impayés.

# La CCAPEX « examen de situations individuelles »

La CCAPEX « examen de situations individuelles » s'est réunie à **5 reprises au cours de l'année 2017** et a rassemblé à chaque réunion, une trentaine de participants.

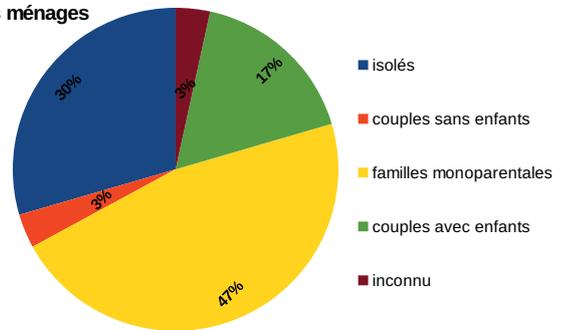
Au cours de l'année 2017, le secrétariat de la CCAPEX a réceptionné **95 saisines, 149 à l'heure actuelle pour 2018.**

Stade de la procédure lors de la saisine



67 % des dossiers étaient au stade de l'expulsion

Profil des ménages



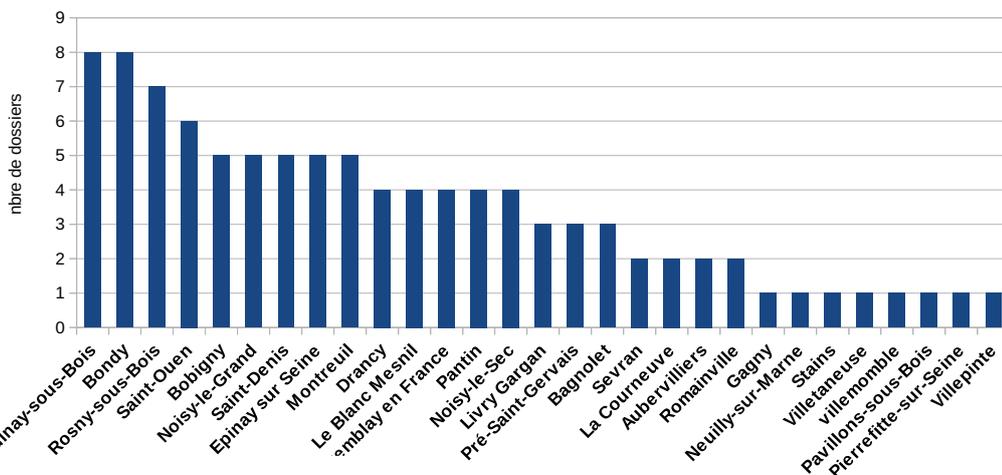
Le nombre de ménages isolés en proportion a augmenté, le nombre de couple avec enfants a diminué



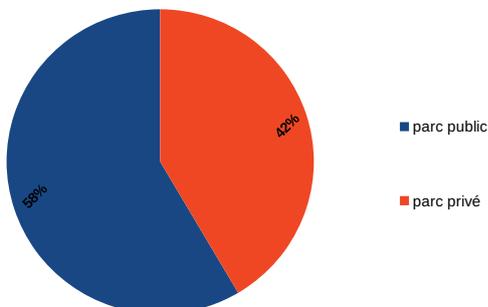
# La CCAPEX « examen de situations individuelles »

Les dossiers examinés en CCAPEX « examen de situations individuelles » ont portés sur 29 communes des 40 de Seine-Saint-Denis.

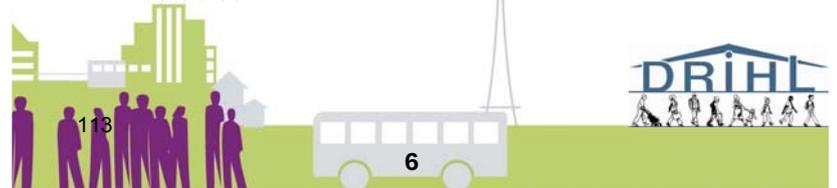
Communes de résidence



Répartition des dossiers entre parc public et parc privé



62 ménages dont la situation a été examinée occupent le parc public, soit 58 % des dossiers étudiés



# La Charte de prévention des expulsions locatives de Seine-Saint-Denis

- **10 signataires** – Charte signée le 16/12/2015
- **3 enjeux majeurs identifiés** :
  - la **mobilisation précoce** des locataires et des acteurs
  - l'**optimisation et la coordination** des outils, actions et acteurs
  - l'**observation**, le suivi et l'analyse des actions ;
- **16 actions** suivies et co-portées par l'État et le Conseil départemental ;
- **Quelques actions phares déjà réalisées** : déploiement d'IDEAL, des CLIL, rédaction d'un annuaire des acteurs de la prévention des expulsions locatives, protocole CAF/CD/DRIHL pour le traitement précoce de l'endettement, déploiement d'EXPLOC, expérimentation SOLIPEX...





**L'enjeu des aides pour  
rester dans son  
logement  
Prévenir les expulsions**



**Les principaux freins rencontrés par les  
ménages endettés sur le plan locatif**

- Des difficultés d'accès aux services publics pour solliciter leurs droits
- Des délais d'accès aux droits sociaux qui génèrent des périodes sans ressources
- Un manque d'informations et de lisibilité des dispositifs d'aide et les moyens d'éviter une procédure d'expulsion locative
- Des loyers souvent inadaptés à leurs revenus

## Les enjeux de la prévention précoce des expulsions

- Un accès rapide aux droits en général et notamment aux aides au logement
- L'information, la mobilisation et l'accompagnement des ménages en amont et en début de procédure
- La coordination des actions et des acteurs
- Le développement d'une offre de logement adapté

## L'accès aux droits dès l'entrée dans les lieux et la solvabilisation des locataires

- Mise en place de la téléprocédure : Déploiement d'IDEAL et sollicitation de l'ALS ou ALF par caf.fr
- L'accompagnement des ménages pour lutter contre la fracture numérique
- Saisine des dispositifs de garantie de loyer : Visale, FSL, Locapass

## L'information, la mobilisation et l'accompagnement des ménages en amont et en début de procédure

- Les informations et les actions collectives
- L'accompagnement généraliste individuel : l'Aide Educative Budgétaire, la sollicitation des droits et des dispositifs: le FAG, le Fonds de Solidarité Logement Accès/maintien, le Fonds de Solidarité Energie
- L'accompagnement social spécialisé pour les plus vulnérables : l'Accompagnement Social Lié au Logement, la Mesure d'Accompagnement Social Personnalisée, la protection des majeurs vulnérables

## La coordination des actions et des acteurs

- Annuaire départemental des acteurs de la prévention des expulsions,
- Instance de Coordination des Enquêtes de Prévention des Expulsions : ICEPEL
- Le protocole tripartite CD/CAF/DRIHL 93 La Commission Locales d'Impayées de Loyer : CLIL
- La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions: CCAPEX

## Le développement d'une offre de logement adapté

- Favoriser les mutations
- Favoriser la fluidité des parcours résidentiels des ménages
- Développer des projets innovants pour des publics spécifiques

# Les 8 étapes DE LA MISE EN PLACE d'une aide à domicile en FTM / RÉSIDENCE SOCIALE

Ce guide est issu de la réflexion conduite lors des groupes de travail personnes âgées animés par la Direction de l'ingénierie sociale, réunissant les Responsables Développement Social et Coordinatrices Sociales des différentes directions Adoma en France.

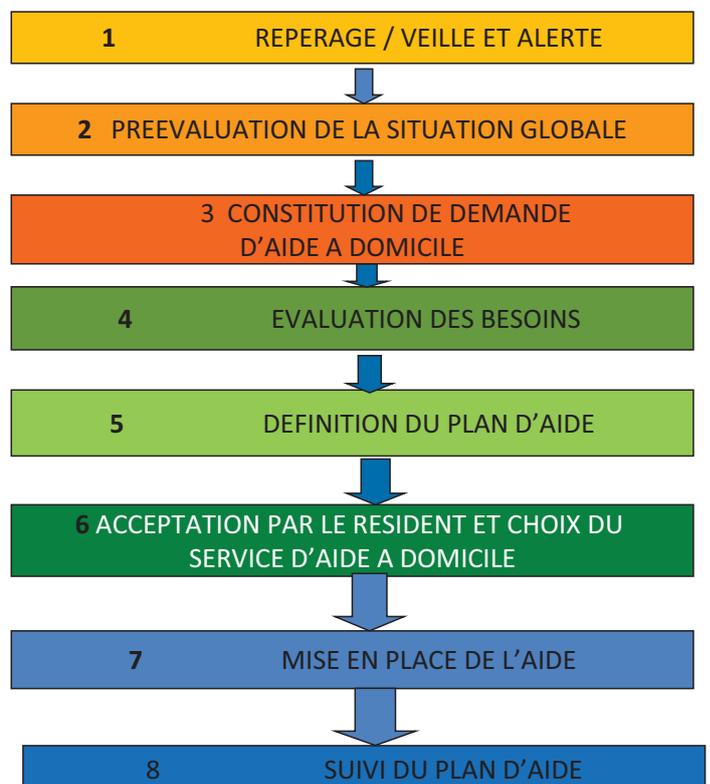
Il détaille les 8 étapes incontournables pour mener à bien la mise en place d'une aide à domicile auprès d'un résident en FTM ou en résidence sociale.

Guide méthodologique

1

Une grille commune sur toute la France, Mais une mise en œuvre différente selon les territoires

Une étape oubliée, c'est la mise en échec de toute la démarche



**REPERAGE**

Préévaluation

PAR QUI ?

QUOI ?

Responsable de résidence  
Ouvrier de Maintenance  
Responsable Insertion  
Sociale

Veille et alerte

Voisinage

Hôpital/ Médecine de ville  
Services sociaux  
Médiation  
Associations

Interpellation

RENCONTRE DU RESIDENT

Pour préévaluer et préciser les besoins

Interpellation d'un tiers professionnel  
Spécialisé ou non en géronto/ géronto Psy

CLIC  
CCAS  
CD  
Intervenants spécialisés ou pas ou équipe mobile géronto / géronto psy...

**REPERAGE**

Préévaluation

Pour préévaluer et préciser les besoins

Interpellation d'un tiers professionnel  
Spécialisé ou non en géronto/ géronto Psy

CLIC  
CCAS  
CD  
Intervenants spécialisés ou pas ou équipe mobile géronto / géronto psy...

Si refus du résident, en cas de danger = signalement au procureur

Si accord du résident  
**PRE EVALUATION DES BESOINS**

Perte d'autonomie car

- Problèmes de SOINS
- Problèmes de LOGEMENT
- Problèmes d'ACCES AUX DROITS
- Problèmes de VIE QUOTIDIENNE / AIDE A DOMICILE

- Contact (hôpital, médecin traitant, spécialiste)
- Relais infirmiers libéraux
- Constitution de dossier pour régularisation administrative (CPAM, mutuelle ...)
- Maintien dans le logement avec adaptation du logement
- Relogement Adoma dans un logement adapté
- Orientation / constitution d'un dossier de demande Foyer-logement / EHPAD / autre structure spécialisée
- Orientation vers le dispositif correspondant à la situation du résident
- ARDH (Sortie d'hospitalisation = 3 mois)
- Aide sociale (GIR 5-6 et ressources inférieures au plafond de l'aide sociale)
- CNAV / CARSAT (GIR 5-6 et ressources supérieures au plafond de l'aide sociale)
- APA (GIR 1-4)
- Caisse de retraite complémentaire / Pro Btp / CCAS : aides ponctuelles

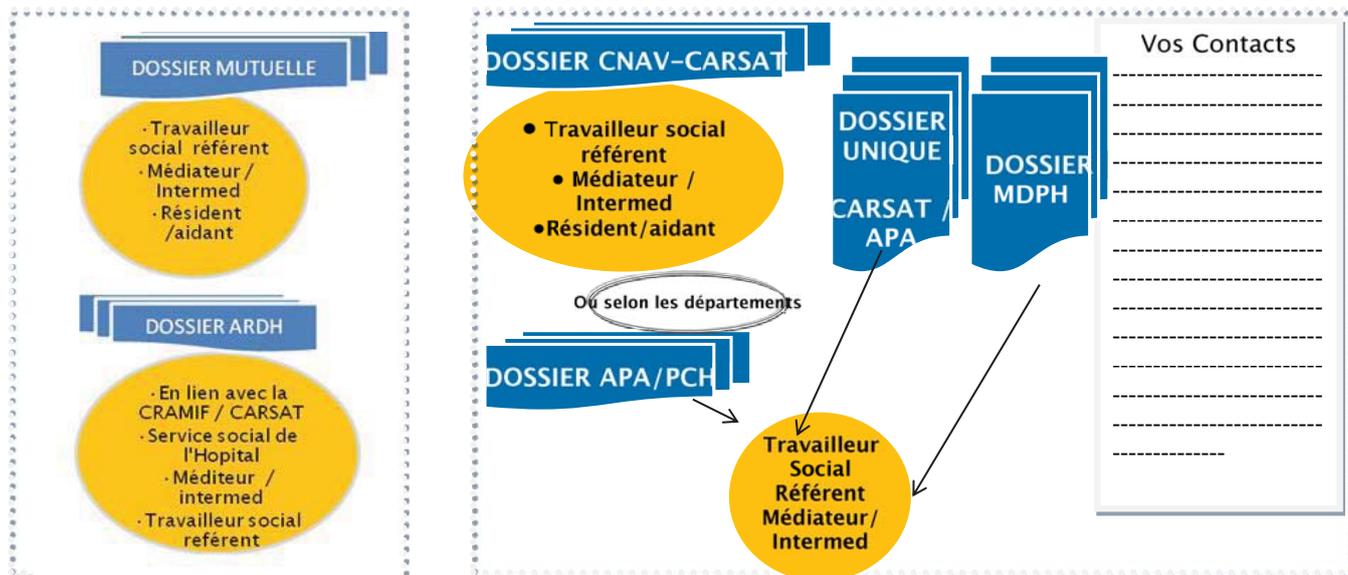
## CONSTITUTION DU DOSSIER D'AIDE A DOMICILE : FORMALISATION DE LA DEMANDE

EVALUATION CNAV/CARSAT (GIR 5-6)  
OU APA (GIR 1-4)

QUEL DOSSIER ?  
QUI REMPLIT OU AIDE A REMPLIR LE DOSSIER ADMINISTRATIF ?

Aide à domicile ponctuelle

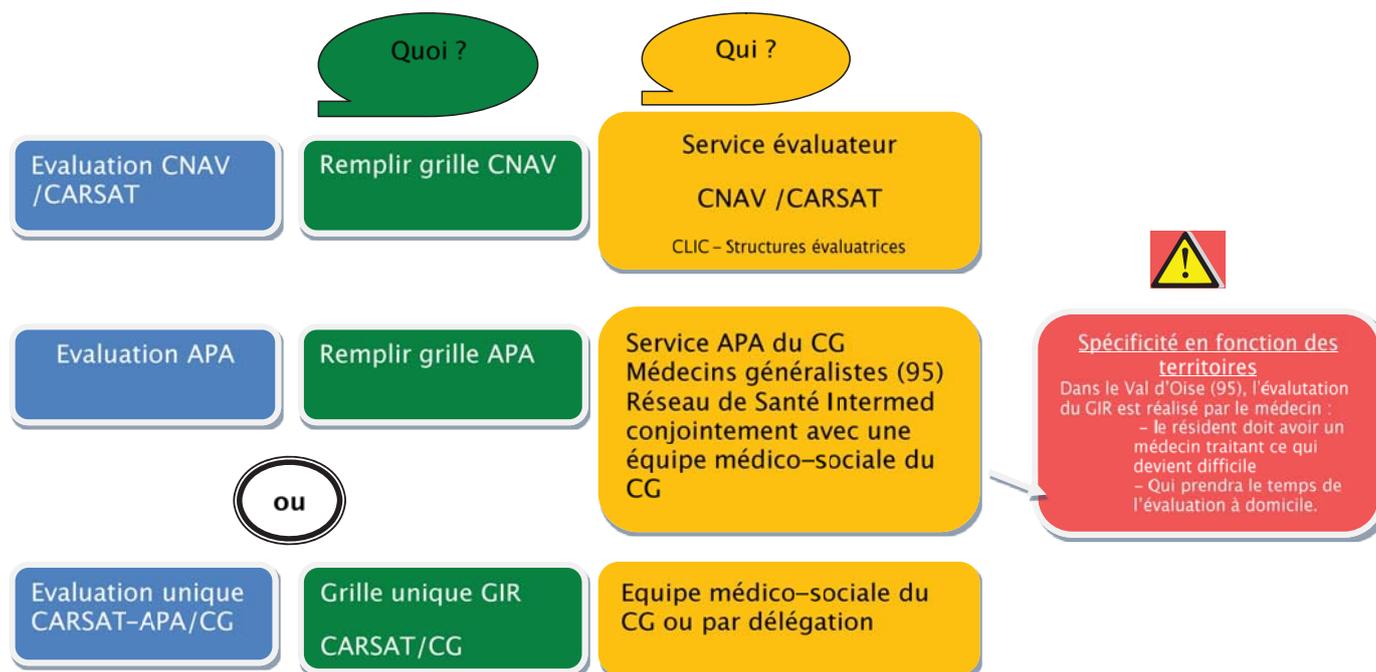
Aide à domicile permanente



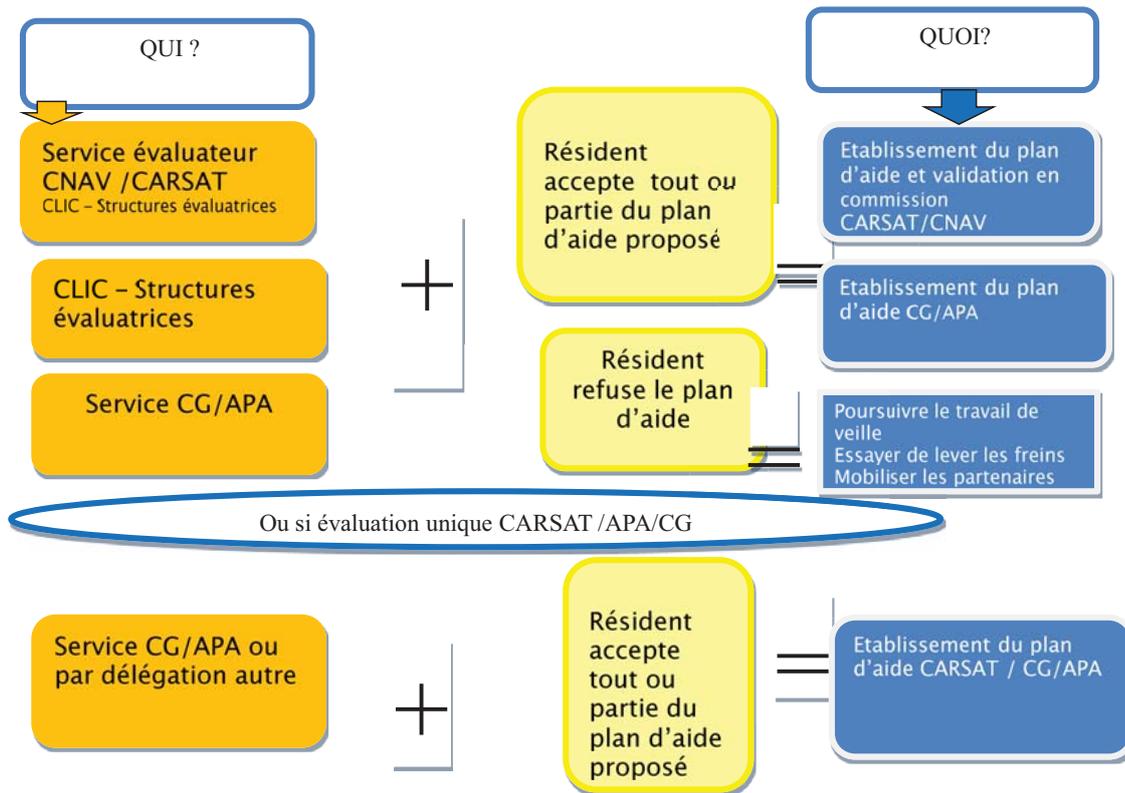
5

## EVALUATION CNAV/CARSAT (GIR 5-6) OU APA (GIR 1-4)

Définition du plan d'aide avec le résident

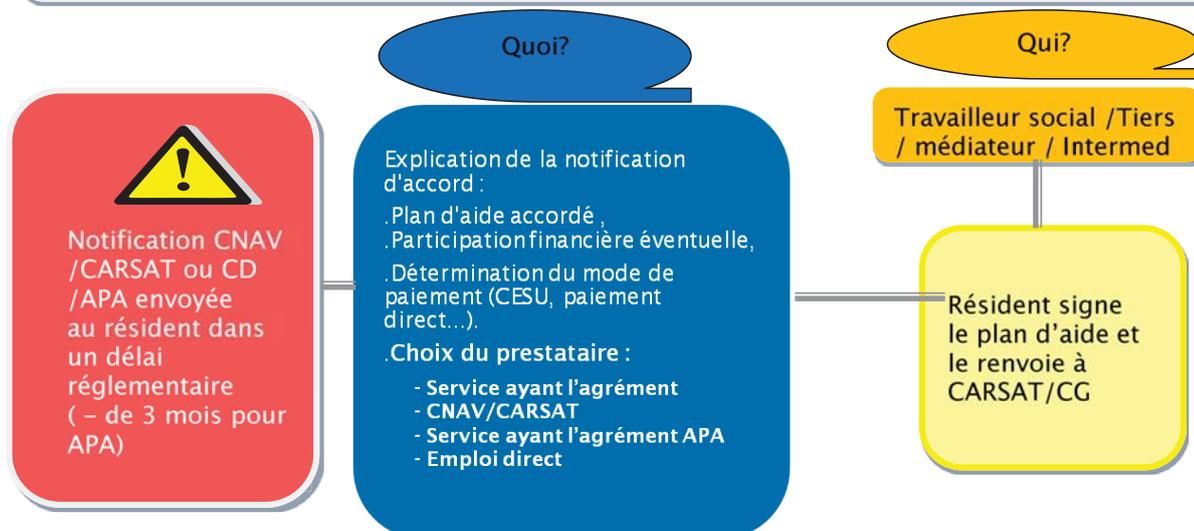


## DEFINITION DU PLAN D'AIDE AVEC LE RESIDENT



7

## VALIDATION DU PLAN D'AIDE PAR LE RESIDENT ➤ Mise en place du plan d'aide



⚠ Veille, relais, alerte et contribue à lever les freins des résidents : RR / RIS / proche

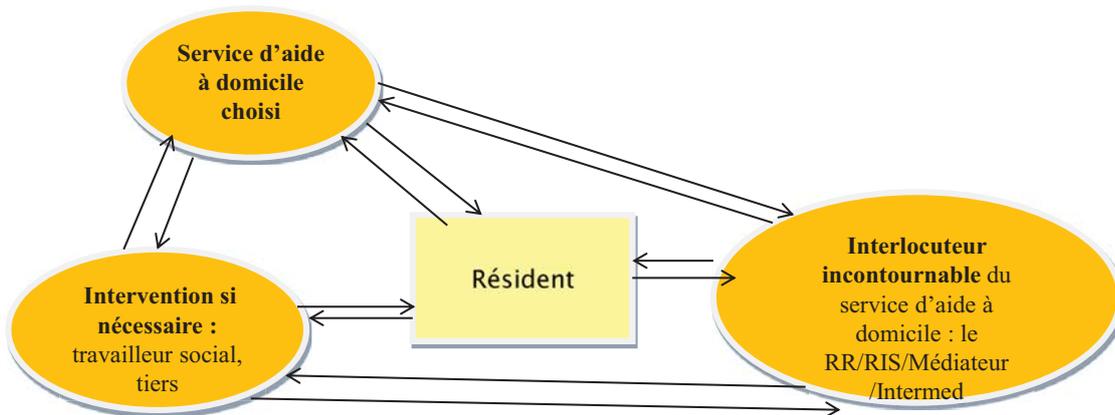
⚠ Suivi et aide à la décision : Travailleur social/Médiateur /Intermed...

## MISE EN PLACE DE L'AIDE

Suivi du plan d'aide

Pour la continuité de l'aide : Présence du responsable de secteur ou coordinateur du prestataire

QUI



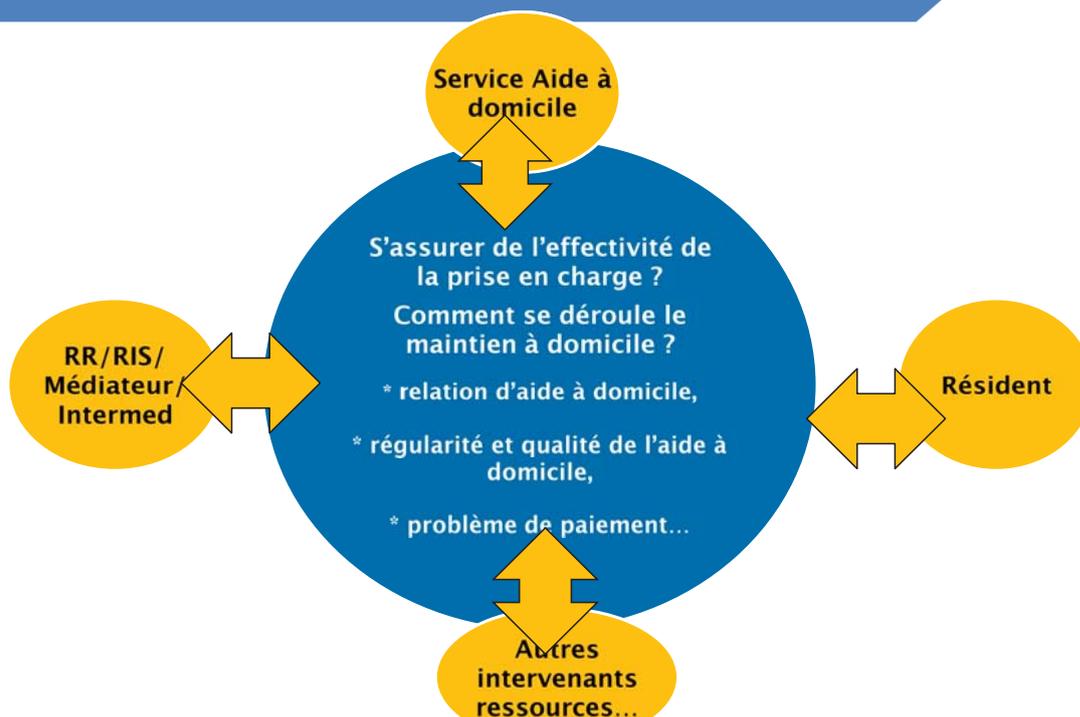
QUOI

- Accueil, remise de clefs, badge pour faciliter l'accès à la résidence du RR
- Coordonnées du RR /RIS/Médiateur/ Intermed pour réajustement éventuel et dysfonctionnement
- Indiquer les habitudes du résident pour caler les horaires d'intervention et l'organisation de l'unité de vie...

RR/ RIS/ médiateur/ Intermed : Rôle de veille, d'alerte et de suivi des partenaires impliqués dans le processus

9

## SUIVI DU PLAN D'AIDE



RR/RIS/Proche / Médiateur / Intermed : Rôle de veille, d'alerte et de suivi

## Dispositif départemental d'aide à l'amélioration de l'habitat privé

### « *Rénov' Habitat 93* »

27 septembre 2018

## Soutien départemental aux propriétaires occupants

- La prévention de la dégradation de l'habitat privé est un enjeu primordial de la politique de l'habitat sur la Seine-Saint-Denis.
- Entrée en vigueur du dispositif « Rénov' Habitat 93 » le 1er septembre 2014.
- Un dispositif avec deux volets :
  - adaptation le logement en prévention de la perte d'autonomie,
  - amélioration de la performance thermique
- Alignement des principales conditions d'éligibilité sur le règlement de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) : revenus, dépense subventionnable, travaux, etc.
- Instruction des dossiers d'adaptation des logements par le bureau de l'habitat privé



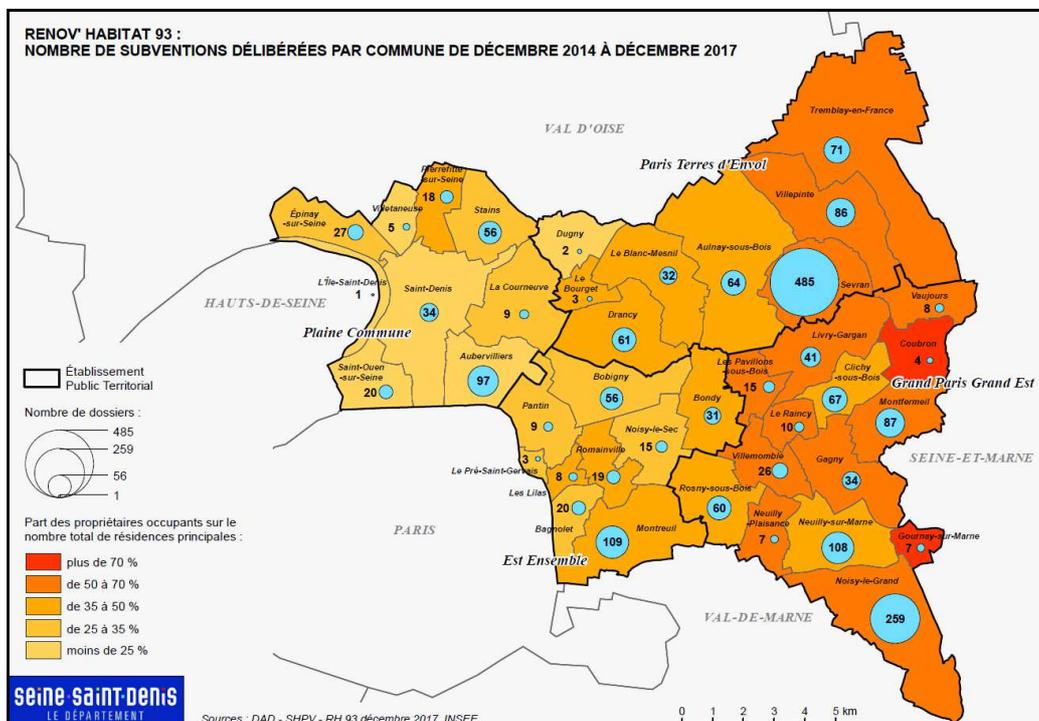
## Rénov' Habitat 93 : bilan quantitatif

**2074 dossiers délibérés de décembre 2014 à décembre 2017** (8 commissions permanentes) pour un total de 3M€ :

- EPT Plaine commune : 13% des dossiers (267) dont 28 en opérations publiques
- EPT Paris Terres d'envol : 39% des dossiers (804) dont 437 en opérations publiques
- EPT Est ensemble : 13% des dossiers (270) dont 43 en opérations publiques
- EPT Grand Paris-Grand Est : 35% des dossiers (733) dont 250 en opérations publiques

☞ Un dispositif qui touche les 40 communes, néanmoins 5 communes représentant 51% des dossiers délibérés : Sevran, Noisy-le-Grand, Montreuil, Neuilly-sur-Marne et Aubervilliers.

☞ 1316 dossiers en diffus soit 63% hors opérations publiques, 37% de copropriétés en opérations programmées ou plans de sauvegarde (758 dossiers).

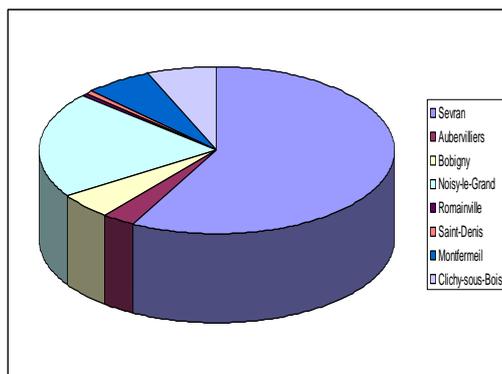


## Les copropriétés en opérations publiques

Année	Ville	Copros	Nbre	Montant subv
2015	Sevan	10 Héène Boucher	15	27 112,47
	Sevan	Charcot	124	216 646,59
	Sevan	Clos de Sevan	25	30 839,29
	Aubervilliers	Sadi Carnot	25	47 789,40
	Sevan	Alice	74	131 749,09
	Sevan	jardin de beausevan	48	81 520,99
<b>Total</b>			<b>311</b>	<b>535 657,83</b>
2016	Sevan	Béatrice	73	122 900,80
	Bobigny	08-mai-45	37	63 824,90
	Noisy-le-Grand	Les rives du lac	155	181 243,20
	Romainville	Saint-Germain	5	1 000,00
	Sevan	Chalands 2	37	68 195,79
<b>Total</b>			<b>307</b>	<b>437 164,69</b>
2017	Saint-Denis	Nicolas Leblanc	3	5 087,70
	Romainville	Président Wilson	1	2 000,00
	Montfermeil	Victor Hugo	47	89 000,00
	Clichy-sous-Bois	STAMU	48	96 000,00
	Sevan	Marguerite	38	73 807,26
	Sevan	Chalands 2	2	3 379,42
	Sevan	Marguerite	1	2 000,00
<b>Total</b>			<b>140</b>	<b>271 274,38</b>

■ 758 DOSSIERS

■ 1,2 M €



## Le poids majoritaire des PO très modestes

☞ 88% des dossiers concernent des propriétaires occupants très modestes (1821 dossiers)

ex : 1 personne seule : revenus très modestes < 20 079 €

revenus modestes < 24 443 €

4 personnes : revenus très modestes < 41 325 €

revenus modestes < 50 311 €

☞ Montant moyen de l'aide RH 93 : 1 430€ (performance thermique), 2 914€ (autonomie).

## Rénov'Habitat 93 : Bilan qualitatif

➤ **Autonomie :**

Une part anecdotique de dossiers autonomie mais une aide qui représente **28%** du coût total des travaux et qui permet aux personnes âgées de préserver au mieux leur autonomie et à leurs proches aidants de recevoir un soutien adapté à leur situation.

➤ **Performance thermique :**

**8%** du coût total des travaux en performance thermique, mais des travaux qualitatifs qui permettent un gain énergétique d'au moins 25%, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la diminution des factures pour les ménages tout en améliorant leur confort de vie.

➤ Un coût moyen des travaux élevé de : 18 721€ pour l'amélioration de la performance thermique et 10 355€ pour l'adaptation des logements au vieillissement.

## Rénov' Habitat 93 : perspectives de travail et pistes d'amélioration

- Renouveau du partenariat avec la délégation territoriale 93 de l'Anah ( signature d'une nouvelle convention)
- Elargissement du dispositif aux copropriétés dégradées
- Aligement du dispositif sur le programme « Habiter mieux agilité » pour effectuer des travaux d'urgence ou par étape
- Information et anticipation des interventions sur les copropriétés en procédure publique

# EXPRESSION DES PARTICIPANTS

**La synthèse des échanges en plénière  
et l'évaluation du colloque**



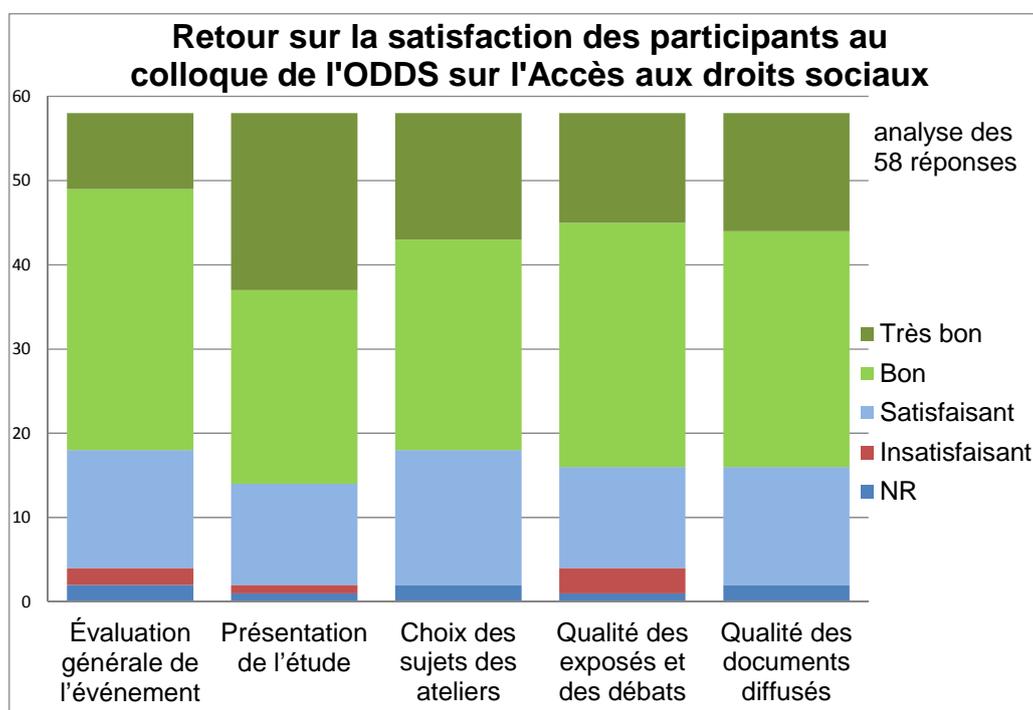
## La synthèse des échanges en plénière et l'évaluation du colloque

Les interventions en plénière et les observations directes lors du colloque recourent les réponses au questionnaire d'évaluation qui a été distribué dans le dossier remis aux 241 participants de la matinée organisée par l'ODDS. Le public était composé de 225 élus et professionnels et 26 intervenants, répartis entre la plénière et les 5 ateliers.

Le questionnaire a aussi été transmis par mail aux participants ayant communiqué leur adresse électronique. Près du quart des participants ont communiqué les avis sur le colloque et ont privilégié les réponses dématérialisées.

Support utilisé	Total
PC	35
Smartphone	2
Papier	21
Total général	58

Globalement les appréciations sont bonnes, voire très bonnes.



Cette matinée vous paraît-elle utile pour votre pratique ?

Oui	42
Non	8
NR	8
Total	58

Les participants ont fait remarqués qu'il est « particulièrement rare de pouvoir rencontrer un aussi grand nombre de "ressources" réunies en un seul lieu. » La « participation des organismes principaux tels que CAF, Pôle Emploi, CPAM... » a permis que soit « donné la parole aux travailleurs sociaux face aux administrations ».

Les participants ont apprécié que « la présentation des études, les moments de discussions avec les intervenants et les échanges avec la salle. » Ils ont retenu la volonté des institutions pour une « prise en charge globale des personnes ». « L'intervention de Djamel Kabache qui pose les vraies questions », a aussi retenu l'attention.

Le colloque a servi à « sensibiliser des acteurs à l'approche quantitative pour travailler sur une analyse des enjeux » et « mettre en évidence des indicateurs de veille sociale ». L'étude permet de « situer son territoire par rapport à d'autres » et contribue à une « approche

*globale d'enjeux territoriaux* ». Cette journée contribue à la « *prise de conscience sur la problématique d'accès aux droits* » et révèle un « *constat commun aux pratiques des travailleurs sociaux.* »

Ce colloque « *montre l'importance de l'accueil et d'y travailler une approche globale des besoins des personnes.* » Il a permis de « *développer de nouvelles pistes de partenariat.* » En plénière, une enseignante du Lycée Jehan de Chelles – filière BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social (BTS SP3S) – a expliqué la finalité et les spécificités de ce diplôme qui prépare les étudiants aux missions dévolues aux établissements et services sociaux, sanitaires, médico-sociaux et sociaux éducatifs. Cette formation, mal connue, est orientée sur la gestion des dossiers des usagers et la recherche de solutions. Elle permet l'apport d'une vision globale dans le cadre d'un accueil de premier niveau.

Un délégué au défenseur des droits de la Seine-Saint-Denis a expliqué en plénière que le Défenseur des droits est une institution indépendante de l'État. Bénévole, il a pour mission de défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et de permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits. Il recherche des règlements à l'amiable entre citoyens et institutions et renvoie aussi vers les structures sociales.

Ce colloque a contribué à la « *mise en relation et repérage des professionnels* » durant le débat en plénière et lors des ateliers mais aussi à la pause méridienne. Ainsi, « *connaître le fonctionnement et l'existence de la maison de justice et du droit de Montfermeil* » ou « *la présentation du rôle du CDAD et un rapide échange avec un de ses représentants pour future prise de contact avec la DTPJJ93* » sont très concrètement des retombées opérationnelles du colloque. Certains ont estimé que les stands, qu'ils ont trouvés de qualité, n'avaient pas été assez valorisés.

En plénière, un écrivain public a souligné la *déshumanisation provoquée par la dématérialisation et l'utilisation des nouvelles technologies*. La « *reconnaissance collective de la défaillance des organismes sociaux à permettre un accès aux droits simple et rapide malgré la dématérialisation,* » officialise un « *constat commun aux pratiques des travailleurs sociaux.* » Face à la nécessité d'accompagner la dématérialisation, plusieurs participants se mobilisent pour une « *mutualisation des pratiques face à l'e-administration.* »

En plénière, une assistante sociale souhaiterait *une approche globale de la personne et souligne la complexité d'une formation et/ou information en « silo »*.

Monsieur Belmounes est intervenu pour préciser que les organismes doivent faire face aux contraintes budgétaires et aux orientations nationales. Dans ce cadre, nos institutions doivent réfléchir ensemble aux offres de service et agir dans l'intérêt commun. L'accueil physique du public est un point crucial qu'il est nécessaire de travailler avec une approche globale des besoins de la personne et en ne se limitant pas à l'institution accueillante. Les maisons des services publics sont un moyen pour fédérer nos moyens.

« *En atelier, nous avons, même si c'était un peu rapide, eu l'occasion d'échanger avec les intervenants.* »

« *Lors de l'atelier, l'ensemble des informations et précisions, très concrètes, ainsi que les données représentent une clé principale pour l'accès aux droits* ». Il en va de même pour « *la mise à disposition de spécialistes pour les cas spéciaux.* » Un professionnel de service social à Montreuil qui, en plénière, regrettait de *ne pouvoir disposer de numéros dédiés pour joindre les organismes de sécurité sociale*, aura peut-être eu quelques réponses à ces attentes.

Des participants insistent sur « *l'importance de connaître ces informations pour ensuite s'adapter au mieux aux demandes du public.* » Cela permet « *d'envisager des actions à mettre en œuvre sur notre territoire* » et « *renforce le sens du travail entre partenaire en insistant sur nos complémentarités.* » Ce colloque met en évidence la « *nécessité de travailler ensemble de manière coordonnée.* » « *Cela permet d'envisager des actions à mettre en œuvre sur notre territoire.* »

Les divers documents à disposition ont été appréciés par les participants.

Les quelques insatisfactions exprimées concernent les exposés et les débats. La retransmission inaudible de la vidéo sur les classes de collégiens accueillies au tribunal a perturbé le déroulement de l'atelier « *L'importance de l'accès au Droit pour accéder aux droits sociaux* ».

Si la « *présentation de l'ODDS* », était « *indispensable mais c'est le moins utile pour la pratique professionnelle* » des travailleurs sociaux. Une personne a regretté « *le fait de rester au diagnostic connu de beaucoup sans aborder les solutions.* » Autrement dit, la « *présentation d'études, de constats sans apport de moyens supplémentaires* » a laissé certains participants insatisfaits.

D'autres auraient « *aimé pouvoir participer à plusieurs ateliers parmi ceux qui ont été proposés. Je trouve regrettable d'avoir dû en choisir un au détriment des autres qui auraient eu le mérite d'être connus.* »

Trouver l'intrus : « *Ne travaillant pas dans un service social ou dans un service susceptible de rencontrer de telles problématiques, cette matinée n'a pas été "utile" pour mon travail quotidien. Néanmoins, le sujet m'intéressait grandement pour ma culture personnelle.* »

**Pensez-vous que ce genre d'événement devrait être réédité ?**

Oui	46
Non	4
NR	8
Total	58

46 participants estiment que ce genre d'événement devrait être réédité. Les arguments avancés sont :

- **Croiser les regards et les expériences**
- **Permettre de mieux connaître les partenaires**
- **Renforcer le partenariat de terrain**
- **Stimuler la réflexion partagée**

Cette opinion est controversée par seulement trois participants estimant que ce genre d'événement n'est pas à rééditer car « *ce type de journée attire des effets d'affichage, de "vitrine" de la part des institutionnels. Leur prise en charge des situations est toute autre...* ». Les critiques sont qu'il serait plus utile de « *consacrez les moyens suffisant à l'accès au numérique au lieu de constater.* » et « *d'étudier les propositions et les préconisations pour aller plus loin ensemble.* »



## Colloque du 27 septembre 2018

### Les nouveaux enjeux de l'accès aux droits De l'étude à l'action

#### L'accès aux droits : quelles perspectives d'actions coordonnées ?

Afin d'évaluer cette matinée et d'organiser des événements et/ou outils qui vous soient utiles, nous vous remercions de bien vouloir déposer ce questionnaire rempli à l'accueil. Si vous avez indiqué votre mail lors de l'inscription, vous recevrez ce questionnaire à la suite du colloque.

Quel est votre degré de satisfaction concernant le contenu ? Cochez 1 case par ligne

	Très bon	Bon	Satisfaisant	Insuffisant
Présentation de l'étude				
Choix des sujets des ateliers				
Qualité des exposés et des débats				
Qualité des documents diffusés				
Évaluation générale de l'événement				

Nom de l'atelier auquel vous avez assisté :

Cette matinée vous paraît-elle utile pour votre pratique ?  OUI  NON

– le plus utile

– le moins utile

Pensez-vous que ce genre d'événement devrait être réédité ?  OUI  NON

Pourquoi ?

Quelles sont vos suggestions pour améliorer ce genre d'événement ?

Quels thèmes souhaiteriez-vous voir aborder lors d'un prochain évènement ?

Autres remarques, suggestions :

Connaissiez-vous l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS) avant le colloque ?  OUI  NON

Comment avez-vous pris connaissance de l'ODDS ?

Réseau professionnel  Internet  Invitation  Autres  : .....

Avez-vous consulté notre extranet <http://www.odds93.fr> ?  OUI  NON

Si oui, correspond-t-il à vos attentes ?  OUI  NON

Quelles sont vos suggestions pour améliorer le site ?

Souhaitez-vous être informé(e) des publications et/ou événements de l'ODDS ?  
 OUI  NON

Coordonnées : nom

Organisme :

Mail :

Fonction :

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire dont les résultats seront disponibles avec les supports de présentations de la matinée sur

<http://www.odds93.fr>

# LES NOUVEAUX ENJEUX DE L'ACCÈS AUX DROITS

Ce dossier documentaire a été réalisé par Corpus en collaboration avec Anne Foussat de l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS) pour la journée du 27 septembre 2018 consacrée aux nouveaux enjeux de l'accès aux droits et aux leviers de la médiation numérique sur le territoire de la Seine Saint Denis.



Ce dossier est consultable dans son intégralité sur le Portail documentaire : <https://eacteurs.seinesaintdenis.fr/-Portail-documentaire-et dans Eurêka : https://eacteurs.seinesaintdenis.fr/-Eureka>

Il sera transmis par mail aux participants  
Autorisation du CFC

Conception : Nathalie Matrat  
Réalisation : Aurélia Roger

## Sommaire

### I. Un constat partagé ?

Prestations sociales : la dissuasion organisée  
*Plein droit, octobre 2015*

« Trop de pognon » dans les aides sociales ? : la face cachée du non-recours  
*Theconversation.com, 14 juin 2018*

Non-recours : à quand la fin de l'exception française ?  
*La Gazette santé-social, décembre 2015*

Accès aux droits : l'éternel combat  
*Lien social, 30 avril 2015*

Le non-recours analysé sous l'angle du décrochage du droit commun  
*Actualités sociales hebdomadaires, 6 janvier 2017*

### II. Un incontournable : la domiciliation

L'impasse sans adresse  
*Lien social, 1er octobre 2015*

La domiciliation administrative : un maquis réglementaire  
*Actualités sociales hebdomadaires, 24 août 2018*

"Une adresse pour faire valoir ses droits"  
*Actualités sociales hebdomadaires, 20 octobre 2017*

### III. La place du numérique dans notre organisation sociale

La face cachée de la simplification  
*Lien social, 24 novembre 2016*

Moderniser la relation de service, un enjeu d'inclusion sociale et numérique  
*Informations sociales, 2016*

### IV. Des actions déployées

Lutte contre le non-recours : 63 % des personnes pouvant bénéficier d'une prestation sociale y accèdent après un rendez-vous des droits  
*Drees, avril 2018*

Les guichets uniques sociaux  
*Actualités sociales hebdomadaires, juin 2016*

D'une méconnaissance à un choix délibéré, les motifs de non-recours à l'APA analysés par la DREES  
*Actualités sociales hebdomadaires, 30 décembre 2016*

Pourquoi les personnes fragiles renoncent-elles de plus en plus à l'aide à domicile ?  
*adessadomicile.org, 14 novembre 2017*

## Pour en savoir plus...

DSOE – CORPUS – Immeuble Picasso – Bobigny – 1er étage  
Pôle Pilotage, Ressources Humaines et Diversité  
Bibliothèque ouverte tous les jours de 12 h à 14 h et sur Rendez-vous  
Pour nous contacter : 01 43 93 84 39 ou [dsoe-corpus@seinesaintdenis.fr](mailto:dsoe-corpus@seinesaintdenis.fr)

## Pour en savoir plus...

### Rapports et Etudes

- **Enquête sur l'Accès aux Droits - Volume 2 - Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours**  
*Défenseur des droits, 2017, 41 p.*  
[https://defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17\\_0.pdf](https://defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17_0.pdf)
- **Rapport d'information sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux / BIEMOURET Gisèle, COSTES Jean-Louis**  
*Assemblée nationale, 10/2016, 368 p.*  
<http://www.assemblee-nationale.fr/14/rap-info/i4158.asp>
- **Revenus et effets redistributifs des prestations sociales en Seine-Saint-Denis, Conseil Départemental (DSOE/SOD)**  
*Décryptage(s) N°4, Paru en février 2017*  
[https://ressources.seinesaintdenis.fr/IMG/pdf/2017-decryptage\\_revenus.pdf](https://ressources.seinesaintdenis.fr/IMG/pdf/2017-decryptage_revenus.pdf)
- **L'avenir des politiques sociales des départements**  
*Assemblée des départements de France (ADF), Rapport de Frédéric BIERRY, Président de la Commission Solidarité et Affaires sociales, Président du Département du Bas-Rhin, octobre 2016*  
<http://www.departements.fr/wp-content/uploads/2016/10/RAPPORT-Politiques-sociales-VD-2.pdf>
- **Pour des collectivités locales responsables au service de nos concitoyens**  
*Assemblée des départements de France (ADF), Rapport de Dominique Bussereau, octobre 2016*  
<http://www.departements.fr/wp-content/uploads/2016/10/Rapport-INSTITUTIONNEL-VD-2.pdf>
- **L'accès aux droits sociaux en Seine-Saint-Denis**  
*Observatoire départemental des données sociales de Seine saint Denis, novembre 2017, 6 p*
- **L'accès aux droits sociaux en Seine-Saint-Denis. Recours aux prestations sociales et lieux d'accueil et d'accompagnement des usagers : analyses cartographiques et statistiques**  
*Observatoire départemental des données sociales de Seine saint Denis, novembre 2017, 156 p*
- **L'accès aux droits sociaux en Seine-Saint-Denis : recensement des démarches et actions des partenaires de l'ODDS**  
*Observatoire départemental des données sociales de Seine saint Denis, novembre 2016, 36 p*

### Ouvrages

- **Le non-recours aux politiques sociales**  
*Philippe Warin, Presses universitaires de Grenoble, 2016, 242 p.*

### Sites

- **Odenore**  
*Site de l'Observatoire des non-recours aux droits et services*  
<https://odenore.msh-alpes.fr/>
- **Observatoire des inégalités**  
<https://www.inegalites.fr/Le-non-recours-aux-droits-en-France>
- **Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)**  
<http://www.onpes.gouv.fr/>



## Un outil d'aide à la décision

*Regroupant les principaux acteurs du domaine social en Seine-Saint-Denis, l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS) est une structure partenariale dédiée au partage de données et à la production d'études.*

*La mise en commun de ces connaissances est un levier pour les politiques publiques à mettre en œuvre, que ce soit de manière commune ou en compétence propre, pour un meilleur service aux usagers du territoire.*



**Un partenariat formalisé par une convention et ouvert à de nouveaux partenaires.**

**Portrait social de la Seine-Saint-Denis 2016**

**Démographie**

Indicateur	Communes	Département	Nation	Date
Population	1 211 200	1 211 200	1 211 200	2014
% de 0-14 ans	17,2%	17,2%	17,2%	2014
% de 65 ans et plus	22,3%	22,3%	22,3%	2014
% de population étrangère	11,2%	11,2%	11,2%	2014
Indice de concentration	1,1	1,1	1,1	2014
Indice de diversité	1,1	1,1	1,1	2014
Taux de chômage	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des jeunes (15-24 ans)	17,1%	17,1%	17,1%	2014
Taux de chômage des seniors (55 ans et plus)	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des femmes	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des hommes	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014

**Enfance / Jeunesse / Éducation**

Indicateur	Communes	Département	Nation	Date
Population	1 211 200	1 211 200	1 211 200	2014
% de 0-14 ans	17,2%	17,2%	17,2%	2014
Taux de natalité	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité infantile	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de moins de 15 ans	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de 15 ans et plus	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de moins de 15 ans et étrangers	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de 15 ans et plus et étrangers	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de moins de 15 ans et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de 15 ans et plus et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de moins de 15 ans et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de mortalité des enfants de 15 ans et plus et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014

**Santé**

Indicateur	Communes	Département	Nation	Date
Population	1 211 200	1 211 200	1 211 200	2014
% de 0-14 ans	17,2%	17,2%	17,2%	2014
% de 65 ans et plus	22,3%	22,3%	22,3%	2014
% de population étrangère	11,2%	11,2%	11,2%	2014
Indice de concentration	1,1	1,1	1,1	2014
Indice de diversité	1,1	1,1	1,1	2014
Taux de chômage	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des jeunes (15-24 ans)	17,1%	17,1%	17,1%	2014
Taux de chômage des seniors (55 ans et plus)	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des femmes	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des hommes	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014

**Handicap**

Indicateur	Communes	Département	Nation	Date
Population	1 211 200	1 211 200	1 211 200	2014
% de 0-14 ans	17,2%	17,2%	17,2%	2014
% de 65 ans et plus	22,3%	22,3%	22,3%	2014
% de population étrangère	11,2%	11,2%	11,2%	2014
Indice de concentration	1,1	1,1	1,1	2014
Indice de diversité	1,1	1,1	1,1	2014
Taux de chômage	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des jeunes (15-24 ans)	17,1%	17,1%	17,1%	2014
Taux de chômage des seniors (55 ans et plus)	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des femmes	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des hommes	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et natives	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de moins de 25 ans et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014
Taux de chômage des personnes de 25 ans et plus et natives et étrangères	10,1%	10,1%	10,1%	2014

## Partager des données

Chaque partenaire met en partage, sur un site dédié, des données communales, départementales et nationales, fiables concernant la population du département et les bénéficiaires des prestations.

Depuis 2013, un portrait social est réalisé chaque année. Il comporte des indicateurs socio-démographiques par thématique (Enfance / Jeunesse / Education, Sanitaire, Social, Logement) à l'échelle des communes, des établissements publics territoriaux et du département.

## Réaliser des études en commun

Depuis sa création, l'ODDS a réalisé plusieurs études :

- « *Etude sur les populations fragiles en Seine-Saint-Denis* » (2013),
- « *Etude sur les jeunes de 15 à 29 ans en Seine-Saint-Denis* » (2014),
- « *Etude sur les jeunes de 6 à 17 ans en Seine-Saint-Denis* » (2015),
- « *L'accès aux droits sociaux en Seine-Saint-Denis* »
  - *Recensement des démarches et actions des partenaires* (2016),
  - *Recours aux prestations sociales et lieux d'accueil et d'accompagnement des usagers : analyses cartographiques et statistiques* (2017).

Les recueils de données et les autres productions de l'ODDS sont accessibles aux seuls partenaires signataires de la Convention.

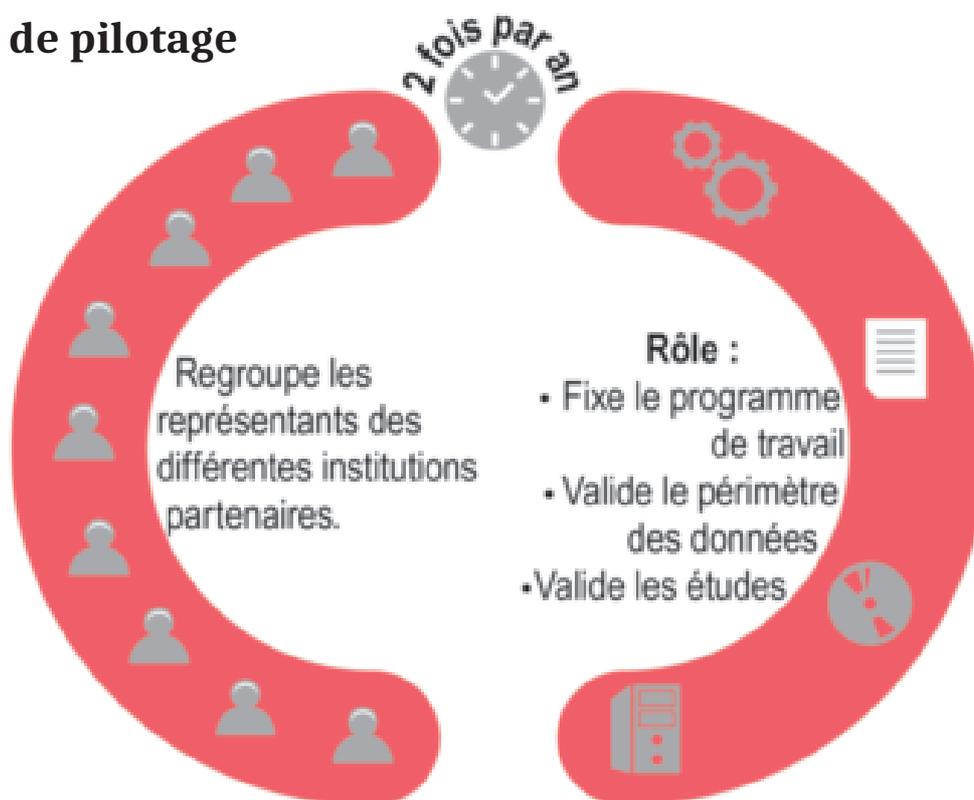
**Des synthèses et le portrait social sont mis à disposition du grand public sur le site .**

<http://www.odds93.fr>

# Quel fonctionnement ?

*L'Observatoire a été initié en 2011 et piloté par la CAF jusqu'en 2015. Depuis, le Département assure son animation.*

## Comité de pilotage



## Comité technique



## Listes des partenaires de l'ODDS

- la Préfecture, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS)
- la Préfecture, l'Unité Territoriale de la Direction régionale et inter-départementale de l'hébergement et du logement (UT-Drihl)
- la Direction des Services Départementaux de l'Education Nationale (DSDEN)
- le Conseil Départemental,
- la Caisse d'allocations familiales (Caf),
- la Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam),
- la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav),
- l'Union départementale des centres communaux d'action sociale (Udccas),
- la Fédération Départementale des Centres Sociaux (FDCCS).

### Contact

Observatoire Départemental des Données  
Sociales de la Seine-Saint-Denis (ODDS 93)

Tél : 01 43 93 77 24 - Courriel : [contact@odds-93.fr](mailto:contact@odds-93.fr)

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

**Colloque réalisé par l'Observatoire départemental des données sociales**

**Pour plus d'informations : <http://www.odds93.fr>**

**Contact : [contact@odds-93.fr](mailto:contact@odds-93.fr)**

