

2017

ACCES AUX DROITS VIA L'ALLER VERS Rapport de restitution

Dans le cadre du travail préparatoire au
« plan d'action grenoblois pour l'accès aux droits et contre le non recours »

Forum

*Accès aux droits et lutte contre le non recours
16 & 17 Février 2017*

*Maison des Habitants Le Patio
Grenoble*

INTRODUCTION

- **Rappel du contexte**

La Ville de Grenoble et son CCAS font de l'accès aux droits un de leurs axes de travail prioritaires. Afin de structurer une véritable politique en la matière, une démarche de réflexion a été ouverte, pour aboutir à l'organisation d'un « Forum pour l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours » les jeudi 16 après-midi et vendredi 17 février au matin.

Les débats et propositions issus de ce forum nourriront un « Plan d'actions pour l'accès aux droits et contre le non-recours », que la Ville s'engagera à déployer et à soutenir dans les prochaines années.

La démarche de réflexion préparatoire au Forum s'est déclinée concrètement en différents groupes de travail, intégrant les services municipaux, les partenaires associatifs et institutionnels, ainsi que les usagers associés à cette démarche projet. Ces groupes ont visé, tout en prenant appui sur le travail déjà accompli par la Ville de Grenoble, le CCAS et de nombreux acteurs locaux, à imaginer des actions nouvelles, au plus près des besoins des habitants.

Plusieurs groupes de travail ont ainsi été définis, autour de thématiques faisant l'objet d'enjeux émergents et nécessitant d'y porter une attention particulière.

Parmi ces thématiques, **l'accès aux droits via l'aller-vers** a été identifiée comme une problématique transversale, qui interroge en particulier les modes de faire des institutions. Ces modes de faire jugés trop complexes, trop rigides, trop cloisonnés, associés à la complexification des démarches administratives, et à la complexité des situations de précarité vécues par les personnes, moins mobiles ou ne connaissant pas leurs droits ou les institutions qui les délivrent, créent des ruptures de confiance et des points d'incompréhension source de non recours.

Suite à une démarche de recherche action menée avec le laboratoire de recherche spécialisé dans le non recours aux droits, un rapport final de cette démarche a fait apparaître des constats qui étayent cette réalité observée sur le terrain :

*(...) plus du tiers des situations/dossiers renverraient à du non-recours par **non demande** (68 situations sur 182, soit 37,4% du total), expliqué huit fois sur dix par le « manque de capacités » des personnes. Là encore le résultat est cohérent avec ce qui précède, quant aux difficultés des personnes à connaître leurs droits et à cheminer vers des services et dans des démarches.ⁱ*

Il convenait donc de s'interroger et peut-être innover pour « aller chercher » ces personnes sur leurs lieux de vie.

- **Pourquoi traiter de l'aller-vers ?**

- Le plan stratégique du CCAS :

Extrait

(...) Des habitants, de fait, ne recourent pas aux dispositifs qui leur sont destinés, phénomène qui aggrave les inégalités sociales. (...) L'un des enjeux pour cet « accès aux droits » réalisés par d'autres (que le CCAS) consiste, cependant, à ne pas se contenter d'accueillir les nombreuses demandes mais

de se donner les moyens d'aller à la rencontre de ceux qui ne font pas ou plus la démarche de poser la question. En allant à leur rencontre là où ils sont.

Le plan stratégique donne d'ores et déjà des pistes de réflexion autour de l'idée d'une « équipe juridique mobile ». Celle-ci serait « destinée à aller auprès des publics qui n'adhèrent pas à une logique de guichet traditionnel, afin de les accompagner vers une reconnaissance de leurs droits, par exemple en matière d'accès à l'hébergement, aux prestations sociales ou à la santé. »

Si la présence de juristes au cœur d'une équipe mobile a fait l'objet de nouvelles discussions, en revanche, la nécessité de développer les actions d'aller-vers a été confirmée lors de différentes discussions dans et en dehors du groupe de travail, notamment par les professionnels des Maisons des Habitants.

Ceux-ci s'interrogeant de plus en plus sur le moyen d'aller à la rencontre des publics qui ne viennent jamais dans ces équipements de proximité, délivrant des prestations administratives mais donnant aussi accès à différents dispositifs d'accompagnement social.

➤ L'expérimentation autour du travail pair :

Enfin, c'est aussi à la lumière d'une expérimentation autour du travail pair menée par la Direction de la Santé Publique et de l'Environnement de la Ville de Grenoble que la nécessité d'avoir une démarche de réflexion cohérente autour de l'aller-vers et de l'impact que ces démarches peuvent avoir sur l'accès aux droits a été considérée comme prioritaire. Cette expérimentation a en effet conduit à la création de trois postes de Médiateurs pairs en santé depuis fin 2015, et la DSPE fait le choix de centrer l'atelier du forum sur cette expérimentation, cet atelier se déroulera dans le cadre de la conférence municipale de santé, intégrée dans le forum « accès aux droits ».

• **Objectifs des groupes de travail**

- Partager des constats, diagnostics, état des lieux
- Elaborer de propositions d'actions nouvelles,
- Identifier des problématiques à soumettre au Forum : certaines problématiques peuvent ne pas trouver de solution ou d'action corrective évidente, en raison de leur complexité par exemple, et méritent d'être soumises au débat pour une poursuite de la réflexion.

• **Modalités d'organisation des groupes de travail :**

➤ Participants :

Véronique Le Jeune, Directrice Action Territoriale, Ville de Grenoble
Elisabeth André, Référente familles MDH Teisseire Malherbe, Ville de Grenoble
Pascal Grouazel, Agent de Développement Local, MDH Centre Ville, Ville de Grenoble
Yves Clappier, Urgences et Précarités Sociales, CCAS de Grenoble
Yves Raquin, SATIS Equipe mobile, CCAS de Grenoble
Ophélie Letizia, Service Social Personnes Agées, CCAS de Grenoble

Vinciane Aubert, Service Social Personnes Agées, CCAS de Grenoble
Nadia Boukreris, Médiateur Pair en Santé, Ville de Grenoble
Julie Charpentier, Référentes familles, MDH Le Patio, Ville de Grenoble
Anne-Marie Monnet, Médecins du Monde
Philippe Warin, Catherine Chauveaud, Julien Levy, ODENORE
Nemat Rafiiian, Bénévole (Totem)
Claire Even, Urgences et Précarités Sociales, CCAS de Grenoble
Matthieu Angotti, DGA Ville Solidaire et Citoyenne, Ville de Grenoble et CCAS de Grenoble
Nazife Mavucicek, MDH Le Patio (stagiaire référente familles), Ville de Grenoble
Melanie Collet, Service d'Accompagnement vers l'Emploi, Métro
Agnès Bonneau, Association Amicale du Nid
Marie Vernet, Quentin Beauville, Richard Diot, Association Point d'Eau

➤ Invités excusés :

Association Femmes SDF
Poles d'Animation Gérontologiques et Intergénérationnels, Ville de Grenoble
Françoise Magne, Conseil Départemental de l'Isère
Garance Picard, Centre Départemental d'Accès aux Droits
Pierre Brun, CODASE
Association Le Planning Familial
Valérie Tellier, ACTIS
CAF de l'Isère

➤ Séances :

23 novembre, 5 décembre 2016 et 3 janvier 2017

➤ Animation :

Marie-Laure Anselme, Ecrivaine Publique, MDH Centre Ville, Ville de Grenoble
Samia Boudjbiha, Ecrivaine Publique MDH Abbaye Jouhaux, Ville de Grenoble
Yolande Pardo : cheffe de projet « forum accès aux droits et lutte contre le non recours » pour la
Direction Action Territoriale, Ville de Grenoble

➤ Elu référent du groupe :

Emmanuel Carroz, adjoint au maire chargée des relations avec le monde associatif et de l'Egalité des
Droits

I. Etat des lieux

Avant de partager les constats faits par les professionnels, il convenait de s'accorder sur une
définition de l' « aller-vers » faisant consensus.

Cette définition a été posée ainsi :

Toute démarche conduisant les professionnels de l'action sociale, qu'ils soient institutionnels ou associatifs à quitter physiquement leurs structures pour aller à la rencontre des publics dans leurs lieux de vie :

- Lieux de résidence : domiciles, squatts, camps, foyers...
- Lieux de rencontre sur l'espace public : marchés, sorties d'écoles, pieds d'immeubles, temps festifs, parcs...
- Lieux de rencontre sur des lieux « privés » : commerces de proximité, cafés...

Cette définition ne répondait pas pour autant à deux autres questions importantes :

- Quel est l'objectif recherché dans les démarches d'accès aux droits par l'aller-vers ?
 - o Informer ? Orienter ? Accompagner ? Aider à la procédure ? Ouvrir des droits ?
 - o De quels publics parle t-on ? Quels publics vise t-on ?

Avant d'ouvrir des perspectives d'actions nouvelles qui interviennent dans une véritable complémentarité, un état des lieux des démarches d'aller-vers a été réalisé. Il montre qu'elles sont nombreuses sur le territoire, touchent des catégories de publics différentes, visent plusieurs objectifs. Cet état des lieux s'est basé sur les connaissances et expressions des participants au groupe de travail et n'a pas la prétention d'être exhaustif, d'autant que tous les participants sollicités à ce groupe de travail n'y ont pas participé. Il fournit cependant une première photographie des démarches d'aller-vers mises en œuvre sur le territoire grenoblois.

Deux types d'aller-vers reposant sur des démarches différentes ont été pointés :

- Un aller-vers « spontané » visant à se rendre sur des lieux prédéterminés ou non, mais ne résultant pas d'une prescription ou d'une demande formulée par un tiers
- Un aller-vers sur demande ou prescription.

Certaines équipes cumulent parfois les deux formes d'aller-vers.

Trois grands objectifs sont identifiés dans les démarches d'aller-vers :

L'information / Orientation qui est la plus fréquente

L'accompagnement / aide à la procédure

Plus rarement : l'ouverture de droits

ALLER VERS POUR INFORMER ORIENTER	Quelle structure ?	Quel public cible ?	Dans quel but ?
	Institutions : Référentes familles (Ville de Grenoble) Correspondants jeunesse de la Direction Education Jeunesse (Ville de Grenoble) Educateurs de prévention (CODASE)	Les personnes âgées et leurs aidants Les personnes SDF Les personnes non francophones Les Jeunes : jeunes	Faire un 1 ^{er} diagnostic lors de la première rencontre <ul style="list-style-type: none"> - Distribution d'informations écrites + explications orales - Présentation du service / des missions / des

	<p>Médiateurs pairs en santé (Ville de Grenoble)</p> <p>Agents de développement local (Ville de Grenoble)</p> <p>Agents d'animation Gérontologique et Intergénérationnelle (Ville de Grenoble)</p> <p>Equipes mobiles (CCAS de Grenoble) + EMPP (Equipes mobile psychiatriques)</p> <p>Bibliothèques municipales</p> <p>Police municipale, Pompiers</p> <p>Personnes référentes des bailleurs sociaux</p> <p>Associations :</p> <p>Planning familial, Confédération Syndicale des Familles, Association Mme Rutabaga, Femmes SDF, Totem, Point d'eau, Amicale du Nid, L'Appart, SOS Homophobie, Roms Action, Correspondants de nuit de la Régie de Quartier (Villeneuve), Associations de parents délégués / RESF, Croix Rouge, Secours Catholique</p> <p>Aller-vers sur prescription :</p> <p>Les assistantes sociales du Service Social des Personnes Agées (CCAS de Grenoble) (se déplacent à domicile)</p> <p>Les référents APA et PCH (Conseil Départemental)</p> <p>Les Conseillères d'Aides Sociales (CCAS de Grenoble)</p> <p>Le Service de Soins et d'Intervention d'Aide à Domicile (CCAS de Grenoble)</p> <p>Les professionnels de la santé</p>	<p>travailleurs, étudiants précaires, jeunes en situation d'urgence ou d'errance</p> <p>Les mineurs non accompagnés</p> <p>Les familles monoparentales</p> <p>Les personnes isolées</p> <p>Les personnes malades ou en situation de handicap et leurs aidants</p> <p>Les parents</p> <p>Les personnes étrangères : immigrés, migrants, gens du voyage, roms, demandeurs d'asile, réfugiés politiques</p> <p>Anciens détenus</p> <p>Victimes de discrimination et/ou de violences</p> <p>Prostitués (Hommes / Femmes / Etudiants)</p>	<p>dispositifs lors de la rencontre sur le lieu de vie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation sur l'espace public - Provoquer les échanges sur l'espace public - Distribution de repas - Maraudes - Affichage - Porte à porte - Investir des lieux de vie / associatifs / des commerces
--	---	--	---

	<p>intervenants à domicile</p> <p>Les travailleuses familiales</p> <p>Les prestataires d'aides à domicile</p> <p>Le Restauration A Domicile + veille sociale (Ville de Grenoble)</p>		
ALLER VERS POUR ACCOMPAGNER / AIDER A LA PROCEDURE	Quelles structures ?	Quels publics cibles ?	Dans quel objectif ?
	<p>Les équipes mobiles. Maraudes de jours comme de nuit.</p> <p>Association, L'amicale du Nid</p> <p>Les travailleurs pairs en santé</p> <p>Assistantes sociales. SSPA</p> <p>Le PAGI (Pôle d'Animation Gérontologique et Intérogénérationnel)</p> <p>Les référentes familles (lors d'événements hors les murs)</p>	<p>Publics dans la rue, SDF, personnes hébergées chez un tiers, public dans les squats ou les campements</p> <p>Personnes en situation de prostitution</p> <p>Tout public</p> <p>Personnes âgées, de 60 à 75 (SLS) + 75 ans (CCAS).</p> <p>Les familles et personnes isolées.</p>	<p>En allant dans la rue ou dans ces différents lieux (squats, campement) pour informer et/ou orienter vers des structures de droit commun et/ou administration, et/ou associations</p> <p>En proposant dans un premier temps une boisson chaude « dans la rue » puis en invitant le public à venir dans une structure telle que « le Fournil ».</p> <p>En servant de médiateur entre les publics et les administrations</p> <p>Pour informer sur l'accès aux droits. Ensuite, proposition d'accueil au sein de l'association pour un suivi.</p> <p>Porte à porte, pour repérer les personnes « invisibles », les orienter vers les structures de droit commun pour leur permettre l'accès à leurs droits.</p> <p>Accompagnement physique vers des structures de droit commun ou administration</p> <p>Réalisation de démarches administratives en lien avec l'accès aux soins.</p> <p>Démarches « d'aller vers » au domicile des personnes</p>

			<p>âgées. Mise en œuvre du maintien à domicile avec la/les personnes à leur domicile quand ils ne peuvent pas se déplacer dans le service.</p> <p>Accompagnements physiques du domicile de la personne à une structure de droit commun.</p> <p>En proposant des animations dans l'espace public (jeux dans la rue...). Démarche qui peut conduire à une demande d'accompagnement sur une autre problématique en lien avec l'accès aux droits.</p>
<p>ALLER VERS POUR OUVRIR DES DROITS / REGLER DES SITUATIONS DE NON RECOURS</p>	<p>Les assistantes sociales (SLS)</p> <p>Les bénévoles qui interviennent dans différentes associations (point d'eau, APARDAP, ADA, CIMADE, ROM ACTION...)</p> <p>L'équipe mobile de liaison psychiatrie et précarité</p> <p>L'équipe MAIA (conseil départemental)</p> <p>Intermède (foyer ADOMA)</p> <p>Educateurs de prévention spécialisés</p>	<p>Public en difficulté sociales ou familiales.</p> <p>Tout public qui peut avoir une demande d'aide pour réaliser une démarche et accéder à leurs droits</p> <p>Personnes dans la rue, dans les campements, dans les squats, demandeurs d'asile, réfugiés, Roms)</p> <p>Personnes dans la rue, SDF.</p> <p>Personnes avec troubles cognitifs et situations complexes</p> <p>Publics résidant des foyers ADOMA</p> <p>Publics jeunes.</p> <p>Personnes dans la rue, personnes demandeurs d'asile, réfugiés.</p>	<p>Visite à domicile dans certains cas.</p> <p>Accompagnement physique vers une structure de droit commun. Aide à la constitution d'un dossier.</p> <p>Accompagnement physique vers les structures de droits commun et/ou les associations, médiation avec les administrations, Constitution de dossiers,</p> <p>Ecoute proposée dans la rue ou dans des associations telles que « accueil SDF ».</p> <p>Aide aux démarches administratives.</p> <p>Démarche d' « Aller vers », à la rencontre des publics jeunes dans la rue ou dans les lieux qui peuvent être fréquenté par le public jeune (Collège, Lycée, MJC...).</p> <p>Accompagnement autour de multiples problématiques (scolaire, familiale, professionnelle, justice...)</p> <p>Accompagnements physique vers les structures de droit commun, administration et</p>

			associations, aide à la réalisation de démarches administratives.
--	--	--	---

Le paysage de l'aller-vers ainsi dessiné par les participants au groupe de travail semble déjà faire apparaître des manques :

- Il n'existe quasiment pas de démarche d'aller-vers par laquelle on ouvre des droits
- Certains publics sont « oubliés » : les publics avec animal de compagnie (chiens non acceptés dans la plupart des structures d'accueil)
- Certains lieux ne sont pas investis par des démarches d'aller-vers
- Certains professionnels ne sont pas présents dans les démarches d'aller-vers
- Le tissu associatif n'est pas suffisamment impliqué dans la circulation de l'information autour de l'accès aux droits

II. Problématiques formulées par le groupe de travail

Le travail en sous-groupes a donné lieu à des discussions et l'émergence de problématiques diverses, et très souvent partagées.

Elles sont ici regroupées pour une meilleure compréhension des préoccupations évoquées.

- a. La question du relais institutionnel (sous-tendue par la question de la complexité des démarches) :

La totalité des acteurs de l'aller-vers participant au groupe de travail identifie très clairement un relais institutionnel insuffisant, voire défaillant (absence ou peu de lien direct entre les professionnels réalisant l'aller-vers et l'institution pourvoyeuse de droits, absence d'échange ou dialogue sur les situations rencontrées pour fluidifier le traitement du dossier...).

Lorsque des démarches d'aller-vers sont effectuées et que des publics en non recours sont repérés dans ce cadre, le lien indispensable avec les institutions ayant le pouvoir d'ouvrir les droits n'est pas facilité. L'accompagnement (parfois physique) vers l'ouverture du droit est alors nécessaire, voire indispensable et son efficacité dépend de la légitimité accordée ou non au professionnel accompagnant par l'institution pourvoyeuse de droits.

Le « parcours du combattant » auquel est confronté l'utilisateur en non recours, souvent fragile et éloigné de ses droits est alors vécu par procuration par l'accompagnant qui identifie ainsi les complexités administratives, qui confinent parfois à l'absurde, vécues par les usagers.

A cette complexité inhérente à la démarche s'ajoute l'absence de dispositifs de relais institutionnels spécifiques qui pourraient faciliter l'ouverture de droits des publics en situation complexe.

Ce constat est aussi dû à des organisations institutionnelles qui pour la plupart ont déconstruit le suivi dans le temps des situations individuelles par un agent référent.

Une expérimentation a été menée durant l'été 2016 entre la CPAM de l'Isère et le CCAS de Grenoble (DIOS : Direction des Interventions et Observations Sociales) consistant à désigner une

professionnelle dédiée au traitement des situations complexes communiquées par certains professionnels accueillants dont la liste limitative a été précédemment communiquée à la CPAM.

L'association Point d'Eau indique qu'une cinquantaine de dossiers ont pu être résolus durant l'été grâce à ce dispositif.

Ce dispositif, plébiscité par l'ensemble des professionnels l'ayant expérimenté, y compris à la CPAM, devrait être prolongé et pourrait être expérimenté aussi avec d'autres partenaires institutionnels.

Ainsi, l'organisation du relais institutionnel, étape indispensable à l'ouverture de droits, en particulier lorsqu'il est issu d'une démarche d'aller-vers doit faire l'objet d'une réflexion approfondie et aboutir à un mode de conventionnement qui engage chaque partenaire, et de fait, lui accorde toute la reconnaissance et la légitimité dont il a besoin.

Il doit également favoriser le partage d'informations dans un cadre qui garantisse la confidentialité des informations échangées. La confidentialité des échanges d'information, et l'invocation du secret professionnel sont appliquées de manière parfois tellement restrictive, qu'elle finit par porter préjudice à l'usager. Ceci parce que le nombre d'acteurs qui interviennent dans le parcours d'accès aux droits d'un usager est important et que l'ouverture de certains droits conditionne l'ouverture d'autres droits. L'articulation entre ces différents acteurs est indispensable, et il serait donc question d'assouplir les modes d'échange d'informations, et d'élargir le nombre et le profil de professionnels pouvant accéder à ces informations.

b. La question de la composition des équipes mobile faisant de l'aller-vers

La diversité des formes d'aller-vers et des objectifs recherchés par ces démarches induit la question de la composition des équipes qui effectuent cet aller-vers.

Dans cette diversité, on observe cependant que les démarches d'aller-vers de type « maraude », en direction de publics en grande fragilité sociale existent et sont plutôt bien organisées. Elles ont cependant un objectif essentiellement humanitaire. Le cadre de ce type d'aller-vers : dans l'espace public, dans des logements de fortune ou des squats, complexifie l'accompagnement et encore plus l'ouverture de droits in situ. Même avec la présence de travailleurs sociaux habilités à ouvrir des droits.

La question d'une démarche d'aller-vers plus « généraliste » a donc vite été posée. S'il fallait mener une expérimentation qui viserait à identifier quels sont les publics en non recours, et sur quels types de droits, et par la suite, traiter ces situations, il serait nécessaire que des professionnels de métiers et de profils différents puissent être impliqués dans cette expérimentation.

Ex : professionnels de santé, travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés...

Mais de quels professionnels serait-il question ?

Cette question reste à préciser, il a été unanimement admis qu'une stabilité des personnes présentes dans ces équipes est indispensable. En effet, la relation de confiance préalable à toute démarche d'accompagnement social ne peut être établie qu'avec un noyau dur de professionnels régulièrement présents dans la relation avec l'usager.

Cela ouvre le questionnement autour des lieux de l'aller-vers.

Si l'objectif est de ne pas créer un simple lieu d'accueil généraliste décentralisé, mais de varier les lieux ou s'organiserait l'aller-vers, comment organiser le suivi des personnes ainsi touchées ? D'autant plus si l'objectif d'un nouvel outil d'aller-vers généraliste est d'aller chercher des publics pour les ramener à terme vers les institutions qu'ils ne fréquentent plus.

Ces réflexions semblent renforcer la nécessité de mieux organiser le relais institutionnel, mais aussi de retrouver, pour une certaine catégorie de publics repérés dans les démarches d'aller-vers, une forme de prise en charge globale par un professionnel référent ayant un lien privilégié avec l'utilisateur.

Ceci dans les cas complexes ou nous sommes confrontés à du non recours cumulé ou cumulatif.

c. La question de la présence de juristes dans des équipes pluridisciplinaires

Cette question n'a pas fait l'objet d'une proposition du groupe en tant que tel. Mais, présente dans le plan stratégique du CCAS comme une proposition d'action concrète, elle devait être posée au groupe, afin d'y apporter un éclaircissement dans l'optique d'une action future allant ou pas dans ce sens.

La plupart des participants au groupe n'a pas jugé pertinent, de prime abord, d'intégrer un juriste dans une équipe pluridisciplinaire, en raison surtout du caractère généraliste donné à la composition d'une telle équipe. En effet, un juriste étant surtout un expert du contentieux, il convenait d'envisager sa présence dans un parcours d'accès aux droits, justement au moment où le non recours est identifié. Ceci induit de fait que le droit concerné soit connu et maîtrisé par le juriste. Si une expérimentation dans ce sens était menée, elle devrait alors cibler un droit social légal ou un droit fondamental pouvant faire l'objet d'un recours contentieux et dont ce recours contentieux permettrait par la suite de faire évoluer favorablement la jurisprudence.

Parmi les droits qui pourraient être ciblés : le droit au logement ou hébergement opposable (DALO / DAHO) qui aujourd'hui semble trop peu ou mal appliqué, mais aussi certains droits à la santé.

d. La question de l'information des usagers

Beaucoup d'actions d'aller-vers ont pour objectif d'informer les usagers, de l'existence et des services proposés dans une structure, des droits auxquels les usagers peuvent accéder, de nouveaux dispositifs...

L'abondance d'information présente dans tous types de lieux la dilue de fait et la rend, paradoxalement, illisible.

De plus, la complexité des droits sociaux légaux rend l'information les concernant difficile à comprendre si elle n'est pas accompagnée. Les travailleurs sociaux présents dans le groupe de travail témoignaient des difficultés qu'ils pouvaient eux-mêmes avoir à comprendre et maîtriser l'information sur les droits sociaux légaux, qui, en plus sont assez souvent en mouvement. Les dispositifs évoluent, les appellations des dispositifs changent.

L'enjeu lié à l'information des usagers est non négligeable. Elle passe par une meilleure adaptation des supports d'information. La simplification des dispositifs serait un corollaire indispensable à une

meilleure qualité de la communication, mais cet objectif revêt une dimension nationale qui dépasse peut-être la capacité à agir des acteurs locaux qui seraient mobilisés.

Simplifier s'avère une affaire bien complexe.

e. La question de la formation des professionnels

C'est l'un des constats unanime fait par le groupe.

Faire de l'aller-vers ne s'improvise pas. En effet, si l'on souhaite diversifier la typologie des professionnels amenés à faire de l'aller-vers, il apparaît comme une priorité d'élaborer un programme de formation spécifique (inexistant à la connaissance du groupe à ce jour).

Aller-vers des publics suppose des compétences et des qualités relationnelles qui peuvent être acquises par des techniques.

D'autant plus lorsque les publics visés sont fragiles, ou atteints de pathologies mentales.

f. La question du maillage des acteurs associatifs

Si les institutions, en raison de leur pouvoir d'ouvrir des droits, étaient particulièrement visées dans les réflexions menées autour de l'aller-vers, la question du maillage des acteurs associatifs s'est également posée.

Le constat émis dans le groupe montre que les associations sont généralement en lien avec des publics qui ne fréquentent pas les institutions. Certaines sont amenées à accompagner ces publics dans leur accès aux droits, mais de manière trop confidentielle. Ce sont parfois des bénévoles qui accompagnent les publics, et qui n'ont pas forcément la connaissance des dispositifs, des interlocuteurs privilégiés quand ils existent. Différentes associations croisent aussi parfois les mêmes publics sans le savoir.

Ainsi, l'articulation des acteurs associatifs entre eux serait aussi à réfléchir. La question de la confidentialité des informations qu'ils pourraient échanger se pose. Des garde fous légaux sont envisageables et à construire dans un cadre institutionnel, mais aussi dans un cadre associatif.

Cette alerte, ne doit cependant pas constituer un frein. Les objectifs d'une coordination d'acteurs associatifs de solidarité peuvent être multiples et reste donc à préciser.

Ces réflexions et problématiques ont donné lieu à des propositions. Chacune vise à apporter une réponse à ces problématiques, bien que, pour plusieurs d'entre elles, leur caractère opérationnel reste à travailler.

III. Actions proposées

Ces actions peuvent être regroupées en 3 axes mettant en exergue :

- Le relais institutionnel bien souvent défaillant sur nombre de démarches d'aller-vers est une condition incontournable de son efficacité
- Les outils d'aller-vers existent, mais manquent de visibilité et sont finalement assez peu utilisés par l'ensemble des acteurs de l'action sociale

- L'information des publics sur leurs droits est quasi inexistante et en tous cas, soit trop confidentielle, soit trop complexe et inaccessible du « grand public » quand elle n'est pas transmise par un professionnel

Dans chacun de ces axes, des actions concrètes ont été proposées et priorisées.

Une action, qui a également été soulevée dans d'autres groupes de travail sera indiquée, mais sortie de la thématique spécifique de l'aller-vers.

Cependant, elle est souvent évoquée comme un enjeu transversal extrêmement important, en particulier pour des publics de plus en plus présents dans nos institutions et maîtrisant mal le français.

Les migrants, réfugiés, demandeurs d'asile, immigrés.

Un financement pérenne pour les Actions Socio-Linguistiques (ASL) :

La question des ASL représente un enjeu majeur en raison de l'obstacle que représente la maîtrise de la langue pour toutes les personnes d'origine étrangère.

Qu'elles soient portées par la Ville de Grenoble ou par des acteurs associatifs, elles se sont données comme ligne de conduite l'ouverture à tous les types de profils de personnes étrangères. Le critère d'intégration des apprenants réside dans le niveau de maîtrise de la langue et non dans le statut du demandeur.

Ce choix se justifie d'ailleurs par la volonté de faire entrer dans ces dispositifs d'apprentissage les publics qui sont exclus de tout autre dispositif en raison de leur statut, alors que leur besoin ne fait aucun doute.

Cette position d'ouverture entraîne une diversité des profils des apprenants, qui n'est pas toujours prise en compte par les financeurs ayant leurs propres critères de financements (PRIPI, Contrat de Ville...) et qui pour certains, commencent à annoncer des désengagements.

Il est donc important, étant donné l'impact de cette action sur l'accès aux droits, d'avoir une réflexion autour des ASL, s'interroger et opérer des choix sur la pérennisation de ses financements et donc du dispositif.

Axe 1 : Formaliser le relais institutionnel généré par les démarches d'aller-vers

Action 1 : Identifier des interlocuteurs privilégiés au sein des institutions pour traiter des cas complexes

Ex : expérimentation en cours avec la CPAM. Cette expérimentation a déjà permis de résoudre une soixantaine de cas depuis juillet 2016, qui sans cette modalité aurait pu prendre des mois dans la plupart des cas.

- Suppose l'identification des professionnels pouvant prendre contact avec cet interlocuteur
- Institutions principalement visées : CAF, CPAM, CARSAT

Action 2 : Créer un outil de communication transversale, détenue par l'utilisateur, et faisant état de son « parcours » d'accès aux droits.

- Suppose de s'accorder en amont sur les acteurs qui auront accès aux informations contenues dans cet outil
- Suppose l'autorisation explicite de l'utilisateur à accéder à cette information par le professionnel
- Permettrait de gagner du temps dans le traitement de la demande de l'utilisateur, de ne pas effectuer des démarches en doublon
- Permettrait d'identifier les dysfonctionnements dans le parcours d'accès aux droits et responsabiliser ainsi les acteurs qui sont intervenus dans le parcours de l'utilisateur (délais anormalement longs, pièces déjà transmises...)

Action 3 : Mettre en place un outil d'alerte systématique avant expulsion par les bailleurs sociaux

- Identifier les acteurs à alerter : réseau associatif et CCAS (Service Urgence et Précarité Sociale)

Action 4 : Organiser des permanences délocalisées

- Suppose d'identifier les professionnels visés : Ecrivaines publiques, Assistantes Sociales et autres ?
- Identifier les lieux les plus pertinents pour ces permanences : foyers ADOMA, associations, espaces de convivialité...
- Formaliser par convention ces temps de permanence avec les institutions concernées (Département, Ville de Grenoble...)

Action 5 : Fluidifier et simplifier les démarches administratives

- Réflexion actuellement engagée au sein de la Ville de Grenoble sur la tarification et inscriptions à différentes activités dite du « dites-le nous une fois ». Elle part du constat qu'on demande souvent les mêmes pièces justificatives pour différentes démarches, ce qui conduit l'utilisateur à la fournir plusieurs fois.
La réflexion en cours a pour objet d'organiser une forme de conservation de ces pièces justificatives pour un même usager, de sorte qu'il n'ait à les fournir qu'une seule fois. Cette proposition n'est pas à proprement parler issue du groupe de travail, mais illustre la volonté et la possibilité de simplifier pour l'utilisateur l'ouverture de certains droits. Pourrait faire l'objet d'une réflexion commune avec les partenaires institutionnels.

Axe 2 : Créer un outil d'aller-vers (type « caravane des droits ») animé par une équipe pluridisciplinaire

Action 1 : Constituer une équipe pluridisciplinaire chargée d'effectuer des démarches d'aller-vers

- Suppose d'identifier précisément les lieux à cibler par cet aller-vers
- Suppose d'identifier précisément les catégories professionnelles composant cette équipe : membres permanents et membres tournants
- Préciser les objectifs de cet aller-vers : généraliste ou spécialisé ?

Action 2 : formaliser par convention la participation de certains professionnels à cette équipe pluridisciplinaire

- De manière à engager les institutions visées. Ex : si présence des assistantes sociales estimée indispensable, formalisation à envisager avec Conseil Départemental.

Axe 3 : Améliorer la communication grand public sur les droits sociaux légaux et comment y accéder

Action 1 : Utiliser les panneaux d'information déroulants du SMTC par convention avec le SMTC

- Identifier le type d'information à privilégier, ex : inscriptions listes électorales, déclaration d'impôts, prime d'activité...

Actions 2 : Expérimenter une diffusion d'informations sonores type « crieur public »

- Identifier les lieux et types d'informations à privilégier

IV. Eléments de débat à soumettre au forum accès aux droits :

Dans l'optique d'une démarche de conventionnement partenarial, quelle seraient les institutions à viser en priorité ?

Sur quels éléments pourrait porter ce conventionnement ?

Si une coordination des acteurs associatifs se met en place, quels acteurs regrouperait-elle ? Quelle institution pourrait l'animer ? Quels en seraient les objectifs ?

ⁱ Rapport « Agir sur le non recours aux droits : une formation action du CCAS de la Ville de Grenoble ». Rapport final Août 2016. Auteurs : Catherine Chauveaud, chargée d'études à l'Odenore, Philippe Warin, directeur de recherche au CNRS, Université Grenoble Alpes – Laboratoire PACTE/Odenore.