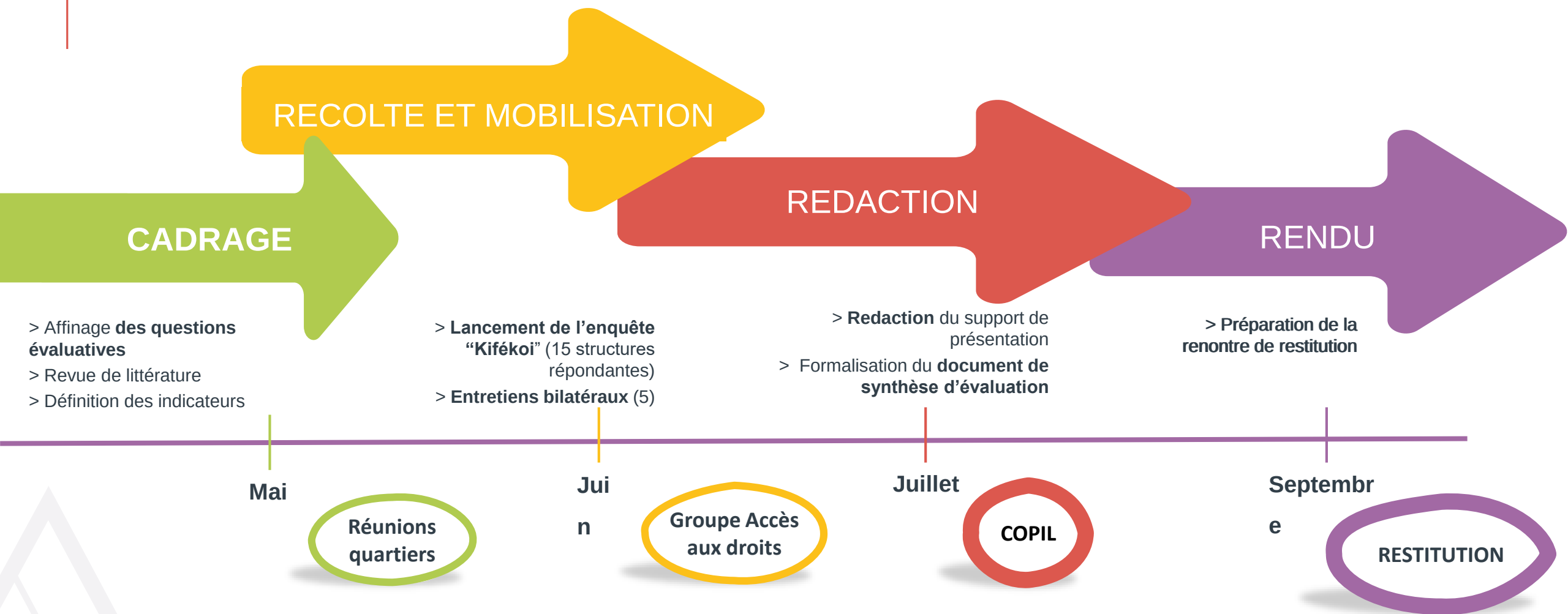


Evaluation du Contrat de Ville Grand Chambéry

Axe Accès aux droits

LA DEMARCHE D'EVALUATION – Axe accès aux droits



Accès aux droits : de quoi parle-t-on ?

1. D'où vient l'accès aux droits?

La notion d'accès aux droits (sociaux notamment) date d'avant la dématérialisation. Elle découle d'un double processus :

- Le ciblage de publics cibles, qui consiste depuis la fin des années 70 à déroger progressivement à l'universalité d'un certain nombre de politiques publiques pour mieux aider les personnes en précarité
- L'enjeu de répondre à l'objectif de justice sociale dans un contexte de contraintes budgétaires de l'action publique de plus en plus marqué – enjeu concomitant à la dématérialisation croissante des démarches administratives

2021 un record de réclamations, avec quasiment 115 000 sollicitations [pour le Défenseur des droits]

3. De l'accès aux droits à la médiation numérique

Au regard de ces *conditionnalités numériques* de l'accès aux droits, une certaine confusion s'est aujourd'hui installée dans la définition de ce que veut dire « accompagner les usagers dans l'accès à leurs droits – ou dans leurs démarches administratives ». Pour aider à la précision des différentes postures, voici le spectre des possibilités d'accompagnement



"[La conditionnalité numérique] n'est pas interne au droit lui-même – elle ne constitue pas en tant que telle une condition d'éligibilité – mais elle en conditionne immédiatement l'accès."

" Pierre Mazet,
sociologue

2. Les conditionnalités (numériques) implicites de l'accès aux droits

La dématérialisation agit comme une nouvelle conditionnalité de l'accès aux droits qui ne tient ni à des critères légaux ou réglementaires d'éligibilité, ni à des critères comportementaux. **Pour obtenir ses droits, il faut** – en plus des autres conditions prévues par les textes – **être autonome et capable de mobiliser les technologies numériques, ou a minima être en mesure de trouver de l'aide pour le faire.**

Aux conditions strictement réglementaires (conditions d'éligibilité, pièces justificatives, procédure, etc.) se sont donc ajoutées des conditionnalités extérieures au droit lui-même, mais qui constituent pourtant une condition sine qua non de l'accès aux droits.

Y-a-t-il des enjeux particuliers pour l'accès aux droits dans les QPV/QVA ?

Eclairage au regard de l'indice de fragilité numérique

D'après le modèle de données de l'indice de fragilité numérique (schéma à droite), **les quartiers prioritaires** (Biollay-Bellevue et Hauts de Chambéry) **n'ont pas structurellement plus de besoins** que le reste du territoire (communal ou agglomération)

En revanche, en regardant plus finement les données, on observe des particularités de caractéristiques de la population, avec par exemple un taux de plus de 65 ans plus faible que la moyenne du territoire, mais une part de famille monoparentale plus importante (cf données en annexe).

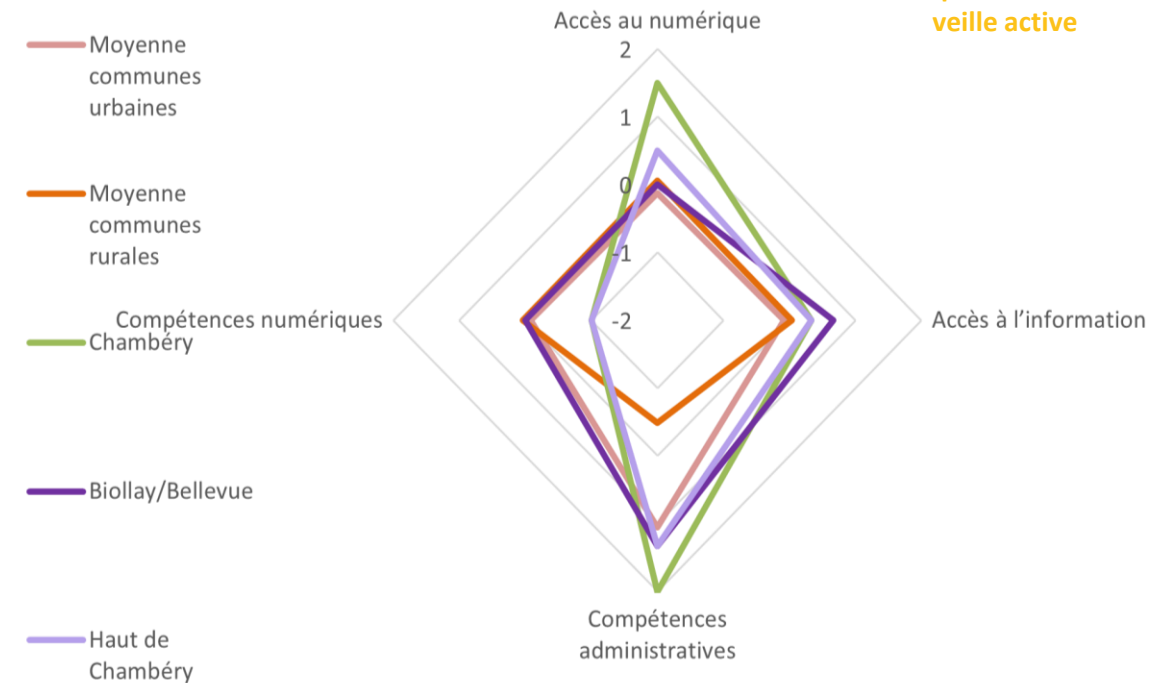
Ces caractéristiques définissent **un besoin de médiation administrative et d'accompagnement à l'accès aux droits particulier** : par exemple la part d'étranger dans la population, plus importante dans les quartiers prioritaires, entraîne une demande de partenariat forte avec la préfecture pour les titres de séjour et les demandes de naturalisation.

Côté médiation numérique, la part plus faible de plus de 65 ans - public généralement majoritaire dans les ateliers de médiation numérique – en QPV invite à imaginer et **proposer des formats nouveaux, permettant de toucher des publics plus jeunes et des familles**

GRAND CHAMBÉRY

Que les actions soient plus ouvertes, qu'on agisse pour les habitants des quartiers en veille active mais en dehors du quartier, au sens géographique

Un élu d'une commune d'un quartier en veille active



Comment lire le graphique ?

Plus la valeur est élevée – donc plus les traits sont longs – plus la vulnérabilité sur ce champ est importante

L'offre d'accompagnement à l'accès aux droits est-elle suffisante ? 1/2

Le constat partagé est que **le nombre d'acteurs qui accompagnent les usagers est plutôt suffisant**. Ce sont plutôt les conditions d'accompagnement qui soulèvent des questions :

- > augmentation des demandes donc des besoins de moyens supplémentaires
- > nature des partenariats avec les opérateurs à préciser pour ne pas avoir l'impression de « faire à leur place »
- > savoir « qui fait quoi » pour pouvoir accompagner et orienter les usagers au mieux

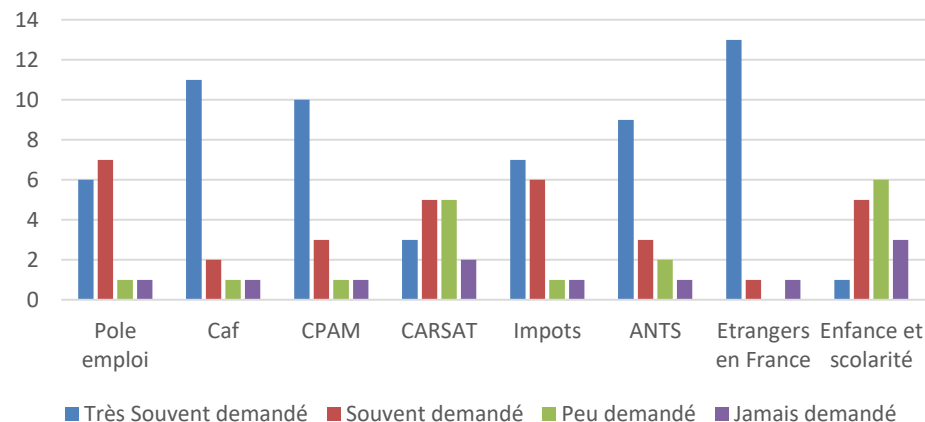
19,6

Personnes (équivalents temps plein) identifiées par les structures pour l'accompagnement aux droits

45%

En moyenne les structures répondantes **consacrent 45% de leur activité à l'accès aux droits**

Nature des demandes d'accompagnement Par opérateur



"

Les rendez-vous Doctolib, c'est du médical mais ça devient du social quand une personne enceinte n'y arrive pas

"

Une Assistante sociale

15

structures ont répondu à l'enquête en déclarant « faire de l'accès aux droits » dans les quartiers prioritaires

ADDCAES

Régie Plus

ESC COMBES

Confédération Syndicale des Familles

FJT La Clairière FOL73

ASSOCIATION REGIE COUP DE POUCE

Médiathèque Jean-Jacques Rousseau

CLEF Chantemerle

CCAS de la Ravoire

CCAS DE CHAMBERY - POLE SOCIAL

Mission Locale Jeunes

Centre Social et d'Animation du Biollay

AGIRabcd Maison des associations

L'offre d'accompagnement à l'accès aux droits est-elle suffisante ? 2/2

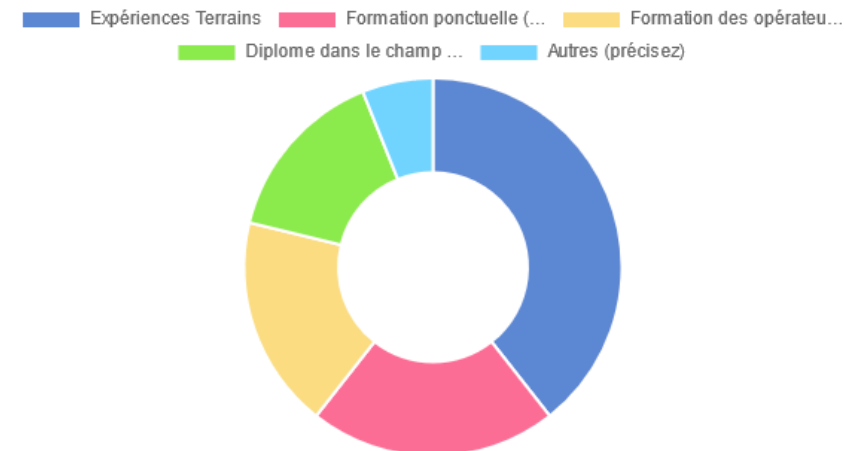
FOCUS sur l'ouverture des nouveaux lieux

L'ouverture de la France Services sur les quartiers Hauts de Chambéry avec des permanences au Biollay et Bellevue a suscité de nombreuses réactions de la part des différents acteurs rencontrés. Si **personne ne conteste la pertinence de l'ouverture d'une FS** sur les quartiers, les points suivants ont toutefois été relevés de manière conséquente :

- > la question de **l'articulation avec l'offre existante**, pour clarifier la place de la FS au regard des structures d'accueil (quand renvoyer vers la FS, pour quelles types de demande, etc.)
- > en découle un sentiment partagé de **manque de concertation préalable** lors de l'élaboration du projet, tant par les acteurs de terrain que les institutions partenaires de la FS

Par ailleurs l'ouverture des lieux DECLIC a pu soulever des attentes fortes, notamment en termes de clarification de l'offre de service et de publics cibles.

Focus sur les formations des personnes accompagnant les usagers dans l'accès aux droits



SYNTHESE

- > Le nombre de structures proposant de l'accès aux droits est conséquent
- > Les conditions et la clarté des accueils et accompagnements proposés mérite en revanche un travail de clarification
- > L'ouverture de la France Services est saluée, avec une attente forte de partenariat avec les structures existantes

PERSPECTIVES

- > Consolider les structures qui aujourd'hui accueillent les publics pour de l'accès aux droits.
- > Clarifier le rôle de chaque structure
- > Organiser la formation des acteurs pour permettre un meilleur accompagnement des usagers

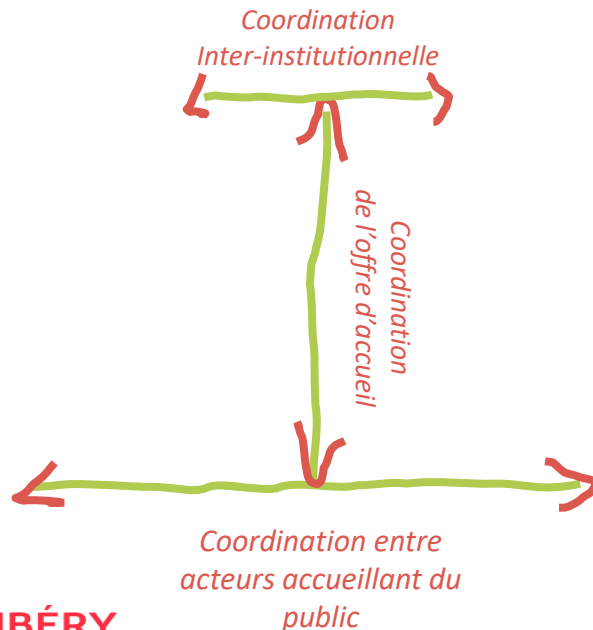
Le contrat de ville peut jouer un rôle à ce titre, en veillant toutefois à ne pas recréer des îlots de services uniquement centré sur les quartiers

En quoi la mise en réseau des acteurs leur permet de développer des actions d'accès aux droits ? 1/2

La coordination, un enjeu à double niveau

Si le nombre de structures semble suffisant, un besoin partagé de coordination est ressorti, tant du point de vue des opérateurs rencontrés (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Département). Ce besoin est triple :

- > **Entre institutions**, notamment pour mutualiser les temps de formation / sensibilisation, échanger sur les évolutions et actualités de chacun
- > **Entre institutions et acteurs de proximité**, afin de partager les partenariats réciproques et articuler l'offre d'accueil commune
- > Enfin, **entre acteurs en proximité**, pour faciliter le parcours de l'utilisateur

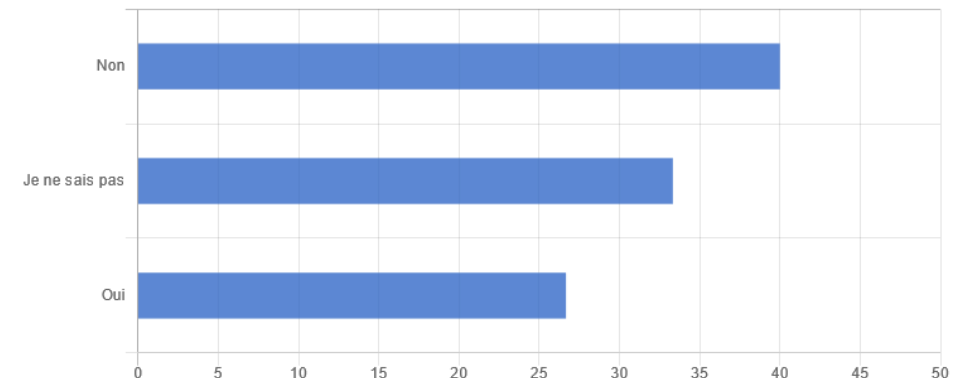


GRAND CHAMBÉRY

"Avoir une approche territoriale des partenariats (et pas nécessairement en silo, par institution)"

"Préconisation du Groupe Accès aux droits Grand Chambéry, 16 juin 2022"

A l'échelle de votre territoire, pensez-vous que l'accès aux droits est coordonné ?



En quoi la mise en réseau des acteurs leur permet de développer des actions d'accès aux droits ? 2/2

L'interconnaissance des acteurs, un levier pour un meilleur accompagnement des usagers

L'interconnaissance des acteurs est globalement bonne, même si tous les acteurs demandent plus de rencontres ou d'outils d'interconnaissance, avec un double enjeu :

- > **le local, quartier ou communes limitrophes** (notamment pour les communes hors Chambéry), pour une articulation à la maille la plus fine
- > **à l'échelle de l'agglomération**, en lien avec les partenaires départementaux institutionnels

" *C'est important de se connaître. L'usager sent le fait que vous renvoyez vers une personne de confiance* "

Groupe Accès aux droits
Grand Chambéry,
16 juin 2022

SYNTHESE

- > Un besoin exprimé de coordination, tant entre institutions, entre acteurs de proximité et plus largement.
- > A ce titre, des réseaux existants, unanimement loués dans leur intérêt
- > Si les Groupe Accès aux droits de Grand Chambéry est particulièrement salué, une attente forte a été exprimée à l'échelle des quartiers (Biollay et Hauts de Chambéry) et pour les quartiers en veille active entre communes limitrophe
- > Un sentiment partagé que le partage entre acteurs bénéficie à la qualité de l'accompagnement des usagers

PERSPECTIVES

- > Continuer le soutien aux dynamiques existantes
- > Développer la coordination par quartier (ou bassin de vie pour les communes hors Chambéry – exemple Barberaz – La Ravoire – Barby)
- > Organiser les échanges entre acteurs de proximité et institution

Le contrat de ville peut jouer un rôle à ce titre, en assurant un lien avec les opérateurs de services publics, et en faisant le lien avec les démarches telle que le schéma départemental d'amélioration de l'accès aux services publics (SDAASP) co-piloté Préfecture et Département

Synthèse et perspectives

”

*Il faut remettre de
l'humain dans la
machine*

”

Claire Hédon,
Défenseuse des Droits



SYNTHESE

- > Le nombre de structures proposant de l'accès aux droits est conséquent
- > Les conditions et la clarté des accueils et accompagnements proposés mérite en revanche un travail de clarification
- > L'ouverture de la France Services est saluée, avec une attente forte de partenariat avec les structures existantes
- > Un besoin exprimé de coordination, tant entre institutions, entre acteurs de proximité et plus largement.
- > A ce titre, des réseaux existants, unanimement loués dans leur intérêt
- > Si les Groupe Accès aux droits de Grand Chambéry est particulièrement salué, une attente forte a été exprimée à l'échelle des quartiers (Biollay et Hauts de Chambéry) et pour les quartiers en veille active entre communes limitrophe
- > Un sentiment partagé que le partage entre acteurs bénéficie à la qualité de l'accompagnement des usagers

PERSPECTIVES

- > Consolider les structures qui aujourd'hui accueillent les publics pour de l'accès aux droits.
 - > Clarifier et communiquer sur le rôle de chaque structure
 - > Organiser la formation des acteurs pour permettre un meilleur accompagnement des usagers
 - > Continuer le soutien aux dynamiques existantes
 - > Développer la coordination par quartier (ou bassin de vie pour les communes hors Chambéry – exemple Barberaz – La Ravoire – Barby)
 - > Organiser les échanges entre acteurs de proximité et institution
- Le contrat de ville peut jouer un rôle sur l'accès aux droits, en assurant un lien avec les opérateurs de services publics, et en faisant le lien avec les démarches telle que le schéma départemental d'amélioration de l'accès aux services publics (SDAASP) co-piloté Préfecture et Département
- Une attention est à porter sur le fait de ne pas recréer des îlots de services uniquement centré sur les quartiers prioritaires.