

INFO FD

L'ACTUALITÉ DES CENTRES SOCIAUX
ET SOCIOCULTURELS DE SEINE-SAINT-DENIS



EN SEINE-SAINT-DENIS, L'ACCÈS AUX DROITS POUR TOU-TE-S ?

LES CENTRES SOCIAUX
ET L'ACCÈS AUX DROITS

PORTRAIT DU 93

LES ACTIONS DES CENTRES
ET DE LA FÉDÉRATION

LE NON-RECOURS :
ENTRETIEN AVEC L'ODENORE

N°38
DÉC.2021

SOMMAIRE

L'ACCÈS AUX DROITS DANS LES CENTRES SOCIAUX DU 93	4
A L'ÉCHELLE DU 93, DES PERSONNES DAVANTAGE EXPOSÉES AU NON-RECOURS	4
LE PROJET SOLIBUS	5
RECHERCHE-ACTION, KAWA ET COURRIERS : L'ACCÈS AUX DROITS AU FRANC-MOISIN	5
AU GRAND AIR À MONTREUIL, UNE COORDINATRICE INSERTION ET ACCÈS AUX DROITS	6
LA MAISON FRANCE SERVICES DU CENTRE SOCIAL JACQUES PRÉVERT	6
ET AILLEURS, COMMENT ÇA SE PASSE ?	7
LA « FRACTURE NUMÉRIQUE » COMME FACTEUR DE NON-RECOURS AUX DROITS	7
ENTRETIEN AVEC ANTOINE RODE, CHERCHEUR À L'ODENORE	8-9
DES RESSOURCES ET DES PISTES POUR CO-CONSTRUIRE	10-11

REMERCIEMENTS

La FCS93 remercie chaleureusement tou.te.s les acteur.rice.s qui ont contribué à cet Info FD : les centres sociaux Jacques Prévert, Grand-Air, Henri Roser, Franc-Moisin, le CSID, la Fédération 49/63, l'Odenore, la CAF et le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis.

Merci aussi à tou.te.s les participant.e.s aux différents temps collectifs sur l'accès aux droits animés par la FCS courant 2021 : vous êtes près de 50 participant.e.s à avoir nourri ces pages par le partage de vos savoirs et expériences.

ÉDITO

EN SEINE SAINT DENIS, DES CENTRES SOCIAUX EN PREMIÈRE LIGNE FACE AUX PROBLÉMATIQUES D'ACCÈS AUX DROITS

Près de 100 structures en Seine-Saint-Denis font partie du réseau de l'animation de la vie sociale : des centres sociaux, socioculturels, des espaces de vie sociale. Ils sont des espaces de proximité, qui agissent et réagissent au plus près des besoins et des ressources de leur territoire. De manière continue, et sous la forme d'un projet social habilité par la CAF tous les 4 ans, ils mettent à jour leur projet pour répondre, avec les habitant.e.s et les partenaires de leur quartier, aux besoins sociaux qu'ils diagnostiquent. Vous avez dit sociaux ? Oui, mais il ne s'agit pas de travail social comme entendu dans le langage courant : il s'agit de liens sociaux, de socialisation, de cohésion et d'inclusion sociale. Il s'agit du lien que les habitant.e.s, citoyen.ne.s français et étrangers, entretiennent entre eux et avec les institutions qui fondent la société. Il s'agit de faire société.

La crise sanitaire et sociale que nous traversons impacte aujourd'hui de plein fouet ces fondements. Aussi, l'éloignement progressif et programmé des institutions à travers la dématérialisation des services publics, produit des effets directs et indirects alarmants sur l'accès aux droits des personnes. Des réalités accueillies et accompagnées au quotidien par les professionnel.le.s et les bénévoles des centres sociaux.

Espace de proximité et de primo-information ouvert à tou.te.s, les centres sociaux veillent, informent, orientent, écoutent, répondent et accompagnent, sans distinction, tou.te.s les habitant.e.s. Selon une approche globale des personnes, ils inventent des projets, des actions, des interventions sociales collectives, pour répondre aux besoins des personnes, à travers des valeurs de solidarité, de participation et de dignité humaine.

Aujourd'hui, les centres sociaux souhaitent non seulement accompagner, mais alerter et interpeller à propos des situations vécues au quotidien par les séquanodionisien.ne.s dans leur accès aux droits. Accès au séjour, à l'asile et à la citoyenneté, accès aux soins, accès au logement, aux droits sociaux (retraite, emploi, minimas sociaux...), ou autrement dit : Droits à la santé, à la sécurité, à la dignité, à la culture, à la liberté, à l'égalité...

Aujourd'hui, les centres sociaux souhaitent non seulement écouter, mais aussi dire les situations vécues au quotidien par les séquanos-dyonisien.ne.s dans leur accès aux droits. Des délais administratifs qui ne sont pas compatibles avec la dignité des personnes, des démarches numériques qui ne sont pas accessibles à tou.te.s, des guichets publics qui ferment et participent à l'isolement des personnes, des moyens humains et matériels qui ne permettent pas de faire face aux situations rencontrées dans leur nombre et leur complexité.

Le réseau des centres sociaux est mobilisé sur les questions d'accès aux droits. Parce que là sont les besoins, parce qu'à partir de là sont envisageables la dignité, la solidarité, et la participation de tou.te.s. Le réseau des centres sociaux met en place des permanences administratives et juridiques avec ses partenaires ; des ateliers numériques ; des ateliers socio-linguistiques ; des actions collectives culturelles, sociales et éducatives qui permettent de comprendre et d'agir.

Aujourd'hui, le réseau des centres sociaux appelle à un engagement fort et partagé. Il appelle chacun.e à échanger, à partager, à comprendre, à investir toutes les marges de manœuvre dont il.elle dispose pour favoriser l'accès aux droits et l'égalité, comme choix de société, pour tou.te.s et par tou.te.s, en Seine-Saint-Denis.

ACCÈS AUX DROITS : CE QUE FONT LES CENTRES SOCIAUX

Les centres sociaux, socioculturels et les espaces de vie sociale sont des lieux d'animation de la vie sociale qui participent au débat démocratique, accompagnent des mobilisations et des projets d'habitant.e.s, et construisent de meilleures conditions de vie, avec leurs partenaires, aujourd'hui et pour demain. Les centres sociaux et espaces de vie sociale sont avant tout des espaces locaux qui s'adaptent aux besoins des territoires et de leurs habitant.e.s. Leurs activités sont collectives et visent à favoriser les liens sociaux et l'émancipation des personnes. Elles prennent différentes formes en fonction des contextes locaux, et sont complémentaires des services sociaux et d'accompagnement social :

- Accueil, écoute, information, orientation ;
- Médiation habitant.e.s / institutions ;
- Médiation sociale partagée – Point relais CAF ;
- Permanences d'écrivains publics ;
- Ateliers et cours numériques et/ou postes numériques en libre accès ;
- Ateliers et cours d'apprentissage de la langue française ;
- Accueil de sessions d'informations collectives et de permanences sociales et juridiques ;
- Animations collectives et accompagnement des projets des habitant.e.s visant le développement de leur pouvoir d'agir individuel et collectif.
- ...

ET L'ACCÈS AUX DROITS DANS LES CENTRES SOCIAUX DU 93 : ÇA REPRÉSENTE QUOI ?

(Source exploitation SENACS 2021
sur données 2020)

37 433 personnes ont été accompagnées (reçues physiquement, par téléphone, etc.) dans les centres sociaux et socioculturels de Seine Saint Denis en 2020 pour des questions d'accès aux droits.

Soit en moyenne près de **600** personnes accompagnées par centre en 2020.

87% des centres sociaux intègrent l'accès aux droits dans leur projet social.

88% des centres sociaux déclarent avoir renforcé la thématique de l'accès aux droits du fait de la crise sanitaire.

¹ Non-recours : une dette sociale qui nous oblige, combien n'ont pas accès aux prestations sociales et pourquoi. Rapport du SECOURS CATHOLIQUE-CARITAS FRANCE et de l'ODENORE

² Source Recensement INSEE 2018

³ Le parc privé potentiellement indigne correspond aux logements potentiellement plus dégradés occupés par des ménages à très faibles ressources. L'habitat indigne, définit dans la loi Mlle de 2009, désigne les locaux utilisés comme des habitations, mais inadaptés à cet usage, ainsi que les logements dont l'état expose les occupants à des risques préjudiciables à leur sécurité physique ou à leur santé.

A L'ÉCHELLE DE LA SEINE-SAINT-DENIS, DES PERSONNES D'AVANTAGE EXPOSÉES AU NON-RECOURS

Si localement il n'existe pas de donnée pour mesurer le non-recours, la situation du département de la Seine-Saint-Denis peut être approchée grâce à des études réalisées à l'échelle nationale sur les facteurs aggravants les situations de non-recours. Chaque année, le Secours Catholique évalue les taux de non-recours¹ parmi les personnes qu'il accompagne. L'analyse de cette enquête confirme les inégalités face au non-recours, avec l'influence de certains facteurs socio-démographiques comme le fait de vivre seul, d'être de nationalité étrangère ou encore d'avoir des conditions de logement précaires. Avec cette analyse en tête, penchons-nous sur quelques chiffres² éclairant la situation du territoire séquanodionysien :

- 3^{ème} département le plus peuplé d'Île-de-France avec près de 1,6 millions d'habitants en 2018.
- Un territoire marqué par la forte précarité de ses habitant.e.s qui se traduit par :
 - Un faible revenu moyen (16 761 € contre une moyenne régionale de 22 738 €).
 - 29 % des séquanodionysiens vivent sous le seuil de pauvreté (contre une moyenne régionale de 15,9 %).
 - Un taux de chômage (au sens de l'INSEE) qui s'élève à 13 % en 2018 contre 8 % en France.
- Une part importante de la population de nationalité étrangère : 32 % en Seine-Saint-Denis (soit 400 051 personnes) contre 14,5 % en Île de France et 7,6% à l'échelle nationale.
- Parmi l'ensemble des départements d'Île-de-France, la Seine-Saint-Denis recense la part du parc privé potentiellement indigne (PPPI³) suroccupé la plus importante : 25,3 % du parc privé potentiellement indigne suroccupé contre 20% en IDF et 10 % en France (source IAU, Filocom 2013).

LE SOLIBUS

En 2020, le Centre Social Intercommunal de la Dhuy (CSID), qui couvre les villes de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil, a été retenu lauréat dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) visant à mettre en place des bus itinérants France Services, pour aller au plus près des habitant.e.s les accompagner dans leur accès aux droits ! Fort de ce label, le CSID a pu mobiliser sur son territoire différents acteurs, financeurs et opérationnels, publics et associatifs, afin de co-porter ce projet de manière partagée pour répondre au mieux à la diversité des besoins des habitant.e.s.



Le Solibus, c'est un lieu de rencontre et de lien social au plus près des habitant.e.s, et la présence régulière de professionnel.le.s et de services en bas de chez soi : accès aux droits, accompagnement administratif, consultation en ligne, campagne de sensibilisation, actions santé, animations,...

Le Solibus recherche actuellement ces deux adultes-relais, si vous êtes intéressés, contactez le CSID !

RECHERCHE-ACTION, KAWA ET COURRIERS : L'ACCÈS AUX DROITS AU FRANC-MOISIN

À Saint-Denis, la Maison de quartier Franc-Moisin / Bel air / Stade de France s'organise, avec la Ville de Saint-Denis, pour permettre l'accès aux droits de ses habitant.e.s. Suite au constat partagé par les acteurs du quartier concernant les impacts de la dématérialisation des services publics, une recherche-action a été conduite afin de mobiliser et de dégager des pistes d'actions partagées visant à répondre aux besoins des habitant.e.s. En ressort notamment un besoin de coordination territoriale structurée, et le renforcement de l'interconnaissance entre les acteurs du quartier, pour garantir la qualité de l'accompagnement. Dans le cadre de la coordination mise en place, les acteurs publics et associatifs du quartier ont pu renforcer leur connaissance mutuelle, et formaliser les relations d'orientation existantes. Aussi, les résultats de la recherche ont favorisé l'augmentation du nombre de permanences d'écrivains publics à la Maison de quartier.

Depuis la crise sanitaire, on le voit dans les statistiques des écrivains publics, les situations sont plus nombreuses, et plus complexes, liées notamment à des pertes de revenus importantes. L'écrivain public rapporte des cas de détresse plus courants depuis la crise sanitaire. Doit-on allonger les durées des créneaux de permanence, pour permettre aux personnes accueillies de mieux se livrer, de disposer d'un temps d'écoute et d'expression privilégié ? Ce serait de fait, à moyen constant, réduire le nombre de créneaux, et donc augmenter les délais d'attente pour y accéder... Le choix n'est pas fait.

La Maison de quartier, qui embauche 5 salarié.e.s, organise pour l'accès aux droits :

- Des cours de français, qui permettent d'outiller les personnes, mais aussi de repérer et d'orienter les situations ;
- 2 demi-journées par semaine de permanences d'écrivains publics effectuées par l'association ISM interprétariat ;

- Une permanence juridique assurée par le CIDFF ;
- Avec la Ville, elle organise 2 fois par année des temps d'échanges et d'informations sur « Comment régulariser sa situation en France ? » ;
- La référente Familles de la structure assure aussi une permanence, une demi-journée par semaine. Comment et pourquoi ? Pour répondre aux besoins sociaux, tout en respectant le cadre conventionnel du poste, et en complémentarité avec ce qui existe déjà sur le territoire ; Cette permanence permet de désengorger celles des écrivains publics de demandes qui ne sont pas de leur ressort, particulièrement concernant les démarches CAF ;
- Les ateliers Kawa et courrier sont des rencontres collectives hebdomadaires, animées par la chargée d'accueil et de médiation. Les personnes y sont accueillies dans un espace collectif pour échanger, partager leurs situations de vie, créer du lien. Celles qui le souhaitent viennent avec leurs courriers, et peuvent durant ce temps, s'isoler avec la chargée d'accueil qui lit, rassure, informe, la personne.

Ces espaces de rencontres et d'échanges permettent aussi à la Maison de quartier de diagnostiquer les problématiques d'accès aux droits pour lesquelles organiser des temps collectifs d'information. Par exemple, pour le second semestre 2021 : le CCAS intervient pour échanger à propos des aides pour les seniors, l'association Place santé pour les aides liées au handicap, la CAF pour outiller quant à l'utilisation de leur application, la Ville de Saint-Denis pour les aides existantes contre les punaises de lit...



AU GRAND AIR À MONTREUIL, UNE COORDINATRICE INSERTION ET ACCÈS AUX DROITS

Certains centres font aussi le choix de dédier des postes spécifiques à ces enjeux. A la Maison de Quartier du Grand Air, une coordinatrice Insertion/accès aux droits développe projets, outils et activités visant à mieux répondre aux problématiques d'accès aux droits des habitant.e.s. Tout en étant vigilante à ne pas devenir un « pôle d'accès aux droits », la Maison de Quartier répond à cet enjeu en développant et en formalisant ses liens avec les différents acteurs du quartier. Comme première porte d'entrée souvent, elle redirige notamment vers les dispositifs et parcours d'accompagnements proposés par les partenaires, d'où un travail conséquent de mise en réseau et de partenariats, complété par la création d'outils d'orientation pour les personnels notamment chargés de l'accueil au centre social.

LA MAISON FRANCE SERVICES DU CENTRE SOCIAL JACQUES PRÉVERT

En 2021, le centre social Jacques Prévert, à Gagny, a obtenu la labélisation Maison France Services ! Depuis de nombreuses années, la chargée d'accueil de la structure accompagnait les habitant.e.s dans leur accès aux droits, forte de la proximité et du lien social instaurés avec chacun.e, et répondant aux besoins des habitant.e.s. Cette labélisation vient confirmer et conforter le travail du centre social en ce sens, mais aussi, en l'officialisant, y donner plus d'ampleur !

« On avait déjà la Médiation Sociale Partagée de la CAF. On accompagnait déjà beaucoup. La plupart des gens qu'on reçoit, on les voyait déjà avant. Ce que je fais, je le faisais déjà (sauf les retraites, et la MDPH). Je fais les mêmes choses qu'avant, mais j'ai quelqu'un en plus avec moi. » (La chargée d'accueil du centre social)

« Pour le public, c'est que du plus. Pour nous, c'est une reconnaissance de ce qu'on fait. Ce que ça change ? Un besoin de ré-organiser toute l'activité du centre, en particulier en termes d'horaires et de soutien à l'accueil. » (La Directrice)

Le centre social a été accompagné dans ce projet de labélisation par la Déléguée du Préfet de Gagny, et la Maison de l'Emploi a trouvé la perle rare qui occuperait le poste créé (un poste d'adulte relais). Les deux personnes qui interviennent dans ce cadre sont aujourd'hui l'adulte-relais embauchée pour l'occasion, et la chargée d'accueil de la structure, qui ont bénéficié de formations et d'une mise en lien privilégiée avec différents acteurs de l'accès aux droits : un juriste du Conseil Départemental de l'Accès aux Droits (le CDAD), la CAF, la CRAMIF...

Ce que ça change pour la structure, c'est qu'avant, le public traditionnel pour de l'accès aux droits, était des personnes qui avaient de grandes difficultés numériques ou de maîtrise de la langue française. Aujourd'hui, le centre social étant référencé sur différents médias en tant que Maison France Services, un nouveau public voit le jour. Il s'agit de personnes qui maîtrisent l'outil informatique et la



langue française, mais qui ont besoin d'être assurés et rassurés dans leurs démarches. Quand il y a un enjeu important pour les personnes, c'est sécurisant d'y être accompagné. « Le but reste de ne pas faire pour eux, mais qu'ils soient en mesure de le faire. » (la salariée MFS)

Et pour la suite ? « On ne va pas arrêter ce qu'on fait en tant que centre social ! »

« Le pôle Accès aux droits, c'est finalement le pôle du centre social qui travaille le plus en transversalité. »
« On a inclus toute l'équipe dans la prise de rendez-vous : téléphone, mail, accompagnement physique, repérage durant les différentes activités »
« On a la matière sur le terrain, et le savoir avec les professionnelles de la Maison France Services. Le public est en confiance. » (La Directrice)

Il y a aussi un enjeu de gestion d'équipe et de charge de travail : des personnes viennent de loin pour la Maison France Services Jacques Prévert, et les plannings sont complets plusieurs semaines à l'avance ! Les deux professionnelles enchainent les rendez-vous d'une heure, et le travail de veille, de médiation et de suivi entre les rendez-vous est aussi important.

Cette opportunité de labélisation a donc aujourd'hui permis une forme de reconnaissance des compétences et de la légitimité de la structure et de ses salarié.e.s, à agir dans ce champ et selon ces prérogatives. Elle met aussi en jeu la capacité de résilience organisationnelle de la structure, qui s'adapte et rebondit déjà... : la suite au prochain épisode !

ET AILLEURS, COMMENT ÇA SE PASSE ? A POITIERS, DES HABITANT.E.S AU CŒUR DES REVENDICATIONS POUR UN MEILLEUR ACCÈS AUX DROITS !

Depuis 2017, huit structures issues des réseaux des centres sociaux et d'ATD Quart Monde ont partagé leurs expériences pour rejoindre les personnes isolées, celles qui prennent rarement la parole, celles que l'on n'écoute pas, celles qui n'ont pas accès à leurs droits. Ensemble, elles ont construit une parole collective et sont passées du « je » au « nous ».

Les objectifs de ce projet collectif sont :

- *Revendiquer l'accès aux savoirs : le numérique et Internet, l'écriture, la lecture, la connaissance des droits...*
- *Rendre visibles les situations de nonaccès aux droits par les personnes concernées.*
- *Mobiliser, sensibiliser, interpeller, s'écouter, pour décider et agir ensemble.*
- *Faire valoir le croisement des savoirs comme démarche qui garantit une éthique démocratique (participation ascendante et collective) et une méthodologie rigoureuse.*



La Fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis se propose de s'inspirer de ce projet visant à développer le pouvoir d'agir des premier.e.s concerné.e.s et à les accompagner pour faire entendre leurs voix !

Pour plus d'informations, contactez Laurelou Pelletier, chargée de projets à la FCS93.

LA « FRACTURE NUMÉRIQUE » COMME FACTEUR DE NON-RECOURS AUX DROITS

En France, l'illectronisme (ou illettrisme numérique), touche 17% de la population. Le numérique devient un facteur supplémentaire d'exclusion des personnes

les plus vulnérables et participe à la reproduction sociale des inégalités. Pour plus d'un Français sur trois (37 %), Internet complexifie les démarches administratives et leur relation à l'administration, quand il les simplifie pour 19 % seulement . Si l'accès à l'équipement s'améliore, les capacités d'utilisation des outils numériques restent très inégales. Or des différences de pratiques numériques accentuent les inégalités sociales, et en particulier en termes d'accès aux droits.

Les remontées de terrain dans le cadre de l'étude « Dématérialisation des droits et des services : rôles et leviers de la médiation sociale pour renforcer l'inclusion sociale et numérique » témoignent de l'intérêt de soutenir le développement de la médiation sociale numérique afin de réduire le non-recours aux droits.

En 2021, près de 4000 conseiller.ère.s numériques à l'échelle nationale ont été déployé.e.s par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, dont 96 pour le département de la Seine-Saint-Denis.

⁵ D'après l'étude Insee Première, n°1780, octobre 2019

⁶ Édition du jeudi 28 novembre 2019 de MAIRE INFO :

« Numérique : pour 37 % des Français, Internet complexifie leur relation à l'administration »

⁷ Étude réalisée par Médiance 13 pour France Médiation, décembre 2019

« Dématérialisation des droits et des services : rôles et leviers de la médiation sociale pour renforcer l'inclusion sociale et numérique »

ACCÈS AUX DROITS ET NON-RECOURS :

QUELQUES ÉLÉMENTS POUR COMPRENDRE LA SITUATION DU 93

Sociologue et Docteur en science politique, Antoine Rode est chargé de recherche à l'Odenore. Ses thèmes de recherche portent principalement sur l'action publique locale, en analysant des dispositifs de lutte contre le non-recours ou en accompagnant des acteurs qui s'interrogent sur leur posture et leurs pratiques face à ces phénomènes. A ce titre, il collabore actuellement avec l'Union régionale des centres sociaux Auvergne Rhône Alpes (AURACS), qui a initié une réflexion régionale sur l'engagement des centres sociaux et des espaces de vie sociale dans la lutte contre le non-recours.

Accès aux droits et non recours, de quoi parle-t-on ?

Antoine Rode : « C'est une question, difficile, qui revient souvent ! Je les vois comme un système d'emboîtement c'est-à-dire que la question du non-recours vient opérationnaliser cette grande thématique de l'accès aux droits sociaux. Si on reprend la question de l'accès aux droits sociaux, c'est quelque chose qui est encadré par des textes législatifs, qui décline un ensemble de droits auxquels chaque citoyen.ne peut prétendre (droit à la formation, à l'emploi, à la culture, à la santé...) et pour qu'ils deviennent effectifs, doivent être traduits en dispositifs d'action, en services ou en prestations. La question du non-recours se pose sur l'aspect opérationnel : on regarde précisément, une fois qu'un dispositif est mis en œuvre, dans quelle mesure il est utilisé ou pas, et s'il ne l'est pas, quelles en sont les raisons et quels sont les publics concernés.

La Seine-Saint-Denis, est-ce un territoire où les situations de non-recours seraient plus importantes qu'ailleurs ?

Antoine Rode : « C'est difficile à dire parce qu'on n'a pas de donnée qui permettrait d'avancer cela. On voit tout l'intérêt qu'il y a à outiller les acteurs locaux pour produire de la connaissance locale sur le non-recours, en faisant remonter ce qu'ils observent au quotidien. C'est le sens des démarches menées en ce moment à Lyon par exemple, avec le « baromètre du non-recours ». Mais ce que les études montrent, notamment pour les minimas sociaux, c'est que le non-recours est davantage présent en milieu urbain, là où il y a des publics plus concernés par le non-recours. Les données du Secours catholique montrent notamment que ce sont le plus souvent des personnes qui vivent en habitat précaire ; des personnes de nationalité étrangère ; des hommes isolés et des personnes qui ont connu des pertes d'emploi récente... Donc si on prend juste les deux premiers éléments (habitat précaire et personne de nationalité étrangère), on a à peu près une idée de la situation en Seine-Saint-Denis (...)

Il y a des travaux de sociologie qui ont montré que le non-recours dépendait aussi du positionnement des institutions. Notamment les travaux récents de Clara Deville ou ceux plus anciens de Nadia Okbani, qui a regardé comment dans différentes CAF, cette question était prise en compte. Ces travaux ont montré qu'il y a de grands écarts selon les orientations et les priorités stratégiques des directions des caisses, notamment sur les campagnes de communication liées au RSA. Ces études, comme d'autres, sont utiles pour décentrer

la compréhension du non-recours et ne pas y voir que l'effet de facteurs individuels. »

Qu'est ce qui est fait aujourd'hui pour favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours, à la fois du côté des institutions, et de celui des acteurs de proximité ?

Antoine Rode : « Du côté des institutions, on prend souvent l'exemple de la CAF de Gironde qui a mis en place des démarches de Data Mining qui permettent de faire des requêtes sur leur système d'information, comme ils le font pour les profils à risque de fraude, sauf que là c'est pour les profils à risques de non-recours. Ces techniques de repérage de bénéficiaires potentiels, qui devaient être généralisées dans la Stratégie pauvreté, permettent ensuite de prendre contact avec les personnes afin qu'elles ouvrent leurs droits. »

Récemment, on peut aussi citer des avancées comme la fusion de la CMUC et de l'ACS, ou encore la mise en place du renouvellement automatique des droits, notamment à la santé, pour les allocataires du RSA. Cependant, quels sont les impacts de ces mesures sur le non-recours ? Les données manquent là aussi, pour le moment. Au niveau national, il y a des choses qui se font, mais nous observons à l'Odenore que c'est surtout à l'échelle locale que les choses bougent : sur les territoires métropolitains, intercommunaux ou communaux. Ça s'explique par le fait que ce sont les acteurs locaux qui sont en première ligne face aux demandes d'accompagnement aux démarches administratives ou encore par le développement de démarches d'observation sociale qui permettent de repérer ces difficultés et partager des constats communs... Parmi les initiatives locales, on peut

* Data Mining est un terme anglo-saxon qui peut être traduit par « exploration de données » ou « extraction de connaissances à partir de données ». Ainsi le Data Mining a pour objectif de faire apparaître des corrélations entre des phénomènes en apparence distincts afin d'anticiper des tendances.

citer des territoires « zéro non recours », des démarches « d'allers vers » pour aller au-devant des personnes concernées (comme l'équipe mobile juridique de Grenoble), la mobilisation de pair.e.s aidant.e.s...

Dans ce paysage, on voit que le chef de file est différent d'un territoire à l'autre... Quand ça bouge, c'est souvent qu'il y a des « entrepreneurs politiques » qui prennent la question à bras le corps, et ce sont des démarches qui demandent du temps pour développer de la culture commune, repérer les situations, et essayer de les comprendre collectivement. Sur d'autres territoires, ça va être le déploiement d'un plan, ou l'ouverture de nouveaux crédits, qui peuvent être des occasions de faire bouger les choses !

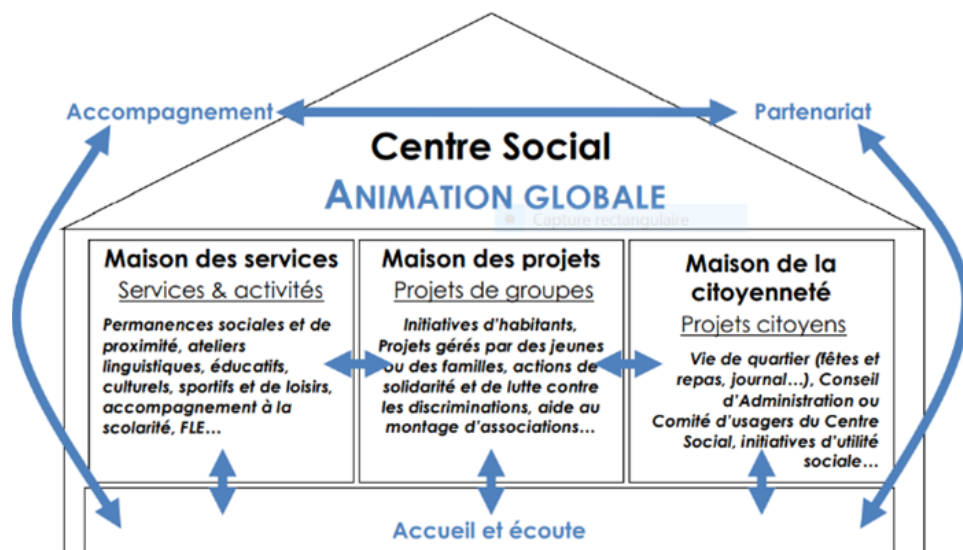
Du côté des acteurs de proximité comme les centres sociaux, dans la majorité des cas, le travail actuellement mené par l'Auracs en lien avec l'Odenore confirme le rôle essentiel des fonctions d'accueil et montre que les réponses prennent le plus souvent la forme d'accompagnements individuels. On a aussi des exemples, comme en Rhône Alpes, où deux centres sociaux ont engagé des démarches avec des collectifs d'habitant.e.s sur la question du non-recours et on aboutit à des expositions sur la souffrance liée aux démarches administratives, telle que ressentie par les habitants ; ou encore un centre social qui anime un collectif Démarche tes droits et qui organise des « Thé Recours » où les personnes partagent leur débrouillardise dans les démarches administratives.

L'Auracs mobilise le concept de la maison aux 3 maisons des centres sociaux pour réfléchir à ces questions avec ses 3 entrées (individuelle/

collective/intérêt général). C'est intéressant car cela permet de prendre la mesure des enjeux et des réponses à développer, par exemple : sur le plan individuel, les gens sont là et nous demandent de l'aide pour leurs démarches dématérialisées, qu'est qu'on peut faire ? Sur le plan collectif, comment on peut s'organiser avec d'autres face aux difficultés communes ; et sur le plan de l'intérêt général, finalement cela renvoie à des dimensions de plaidoyer pour que la question du non-recours soit saisie à différents endroits et par différents acteurs et institutions...

sociaux, mais juste avec ce que la personne exprime, qu'est qu'on va en faire et comment on peut faciliter l'orientation... Dans les centres sociaux, la question du « Jusqu'où on va ? » est souvent posée, mais écouter et se demander ce qu'on peut faire, avoir une attention vis à vis de ces situations-là, c'est déjà beaucoup !

Et puis, il y a la question de la manière dont on peut outiller les professionnel.le.s et les bénévoles : une première chose importante peut être de faire une cartographie des ressources locales, ou d'avoir



L'enjeu c'est de se dire qu'il a y déjà la possibilité d'éviter des situations de non-recours, ce qu'on peut appeler les « occasions perdues »... il y a plein de personnes qui poussent la porte des centres sociaux et qui ne vont plus dans les administrations. Si la personne évoque des difficultés sociales ou une rupture de ressources à l'occasion d'un atelier ou d'un cours de français, finalement c'est déjà important de pouvoir l'identifier et de se demander comment on peut favoriser les réflexes pour se dire que telle ou telle situation relève d'une situation de non recours... sans se transformer en travailleurs

des collectifs de pair.e.s et/ou inter-institutionnels, par exemple autour des agents d'accueil... car en fait, personne n'a de visibilité sur ce que font les un.e.s et les autres. Travailler à l'organisation de l'information, se connaître et connaître son territoire c'est déjà un grand pas ! C'est tout l'enjeu de la bonne information et de la bonne orientation derrière, ainsi que celui d'aider les professionnel.le.s et les bénévoles à sortir de l'isolement dont ils font parfois part face à ces situations de non-recours. »

DES RESSOURCES ET DES PISTES POUR CO-CONSTRUIRE

À la lecture de ces p...
de réseaux, permet
champ, à l'échelle l...
de ces projets qui es...
existent déjà à l'éch...
développer, en coop...

LES ÉCHANGES DE PRATIQUES ENTRE ÉCRIVAINS PUBLICS

La FCS93 a organisé courant 2021 trois rencontres d'échanges de pratiques entre écrivain.e.s public.que.s. La dernière en date a eu lieu le 7 octobre, et a permis d'élaborer collectivement une fiche visant à guider **les différents aspects du travail d'écrivain public en centre social**. Chacun de ces aspects appelle à un choix en termes de positionnement de chacun.e des écrivains publics, qu'il soit bénévole ou salarié, en lien avec les structures au sein desquelles ils et elles interviennent. L'idée n'est pas d'uniformiser les pratiques, mais d'accompagner les postures et les projets des structures en lien avec l'accès aux droits.

- *Le Cadre du mandat de l'écrivain public : quel est le périmètre de mon action ?*
- *Les liens de proximité : Quel cadre relationnel est-ce que je pose ?*
- *La gestion des émotions des personnes accompagnées*
- *Le besoin d'expression des personnes, au delà des permanences !*
- *La précarité : Est-ce que je réponds aux urgences économiques de personnes en situation de ruptures de droits ou de non-recours ? Quels moyens, quelles ressources ?*
- *Les dossiers administratifs : est-ce que j'accompagne les procédures administratives ? Comment ? Quelles articulations et quels liens avec les services sociaux ?*
- *Le temps : comment est-ce que je gère l'écart entre l'urgence de certaines situations de vie et les délais administratifs existants ?*
- *Les relations entre collègues : quels liens et quelle organisation avec les différents bénévoles et professionnel.le.s des centres sociaux ?*
- *Les connaissances : Comment est-ce que j'apprends en tant qu'écrivain public ?*
- *La confiance : comment je l'instaure ?*
- *Les aspects pédagogiques : comment et par quels moyens j'explique ?*
- *Les liens familiaux : les personnes accompagnées sont-elles entourées, soutenues ?*
- *La connaissance des partenaires, du territoire, les réseaux*
- *L'aspect politique et collectif des situations rencontrées : les situations rencontrées par les personnes sont souvent structurelles et dépassent les cas individuels. Comment est-ce que je sensibilise aux problématiques institutionnelles, structurelles et sociales ? Comment est-ce qu'on passe de l'individuel voire de l'isolement, au développement du pouvoir d'agir collectif des premier.e.s concerné.e.s ?*

PLAN D'ACTION DE LA FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX

Co-construit avec le réseau des professionnel.le.s et des bénévoles des structures de l'animation de la vie sociale de Seine-Saint-Denis, soutenu par le Conseil Départemental dans le cadre d'Agir In Seine-Saint-Denis

INFORMATION

- *Informations visant l'amélioration des actions d'orientation et d'accompagnement ;*
- *Échanges de pratiques pour les écrivains publics et autres professionnel.le.s et bénévoles en lien direct avec les publics : une rencontre par trimestre ou semestre ;*

ACCOMPAGNEMENT

- *Accompagnement des équipes des centres sociaux à l'organisation et au développement de leurs pôles accès aux droits*

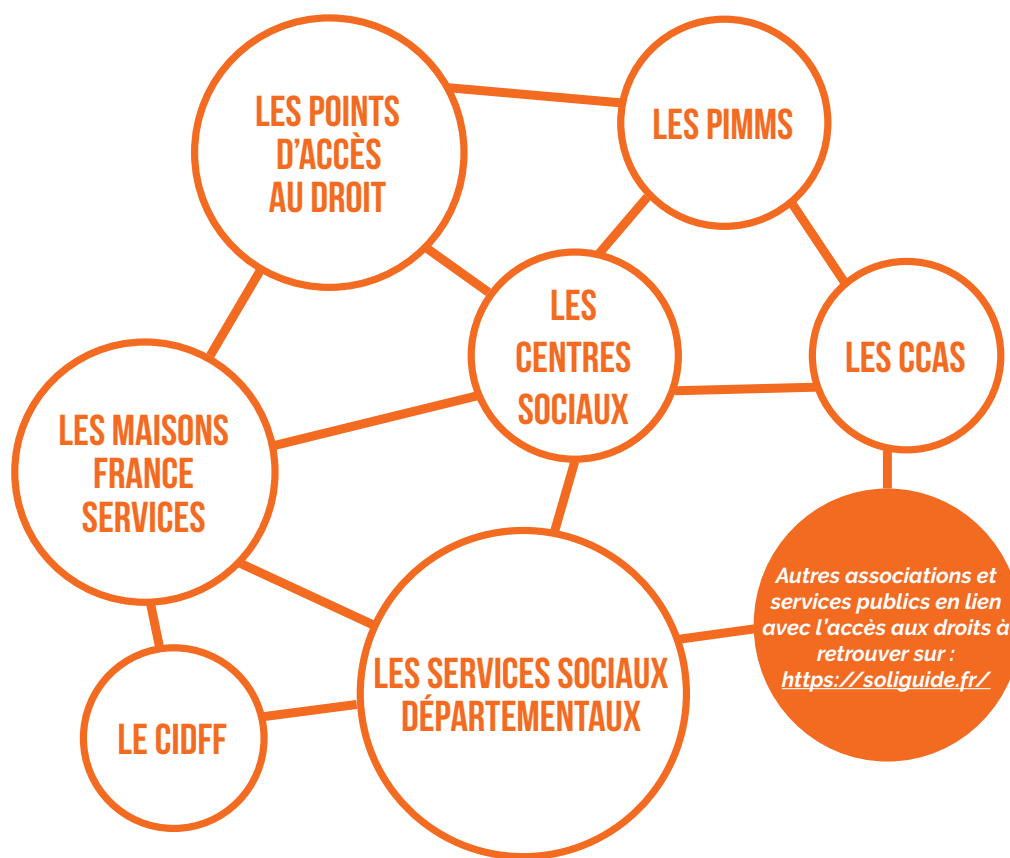
... pages, il nous semble qu'aujourd'hui, les enjeux se situent dans le développement des espaces permettant de porter des projets partagés entre l'ensemble des acteurs qui interviennent sur ce territoire local comme départementale. C'est aussi la question des moyens alloués au développement qui est posée, au vu de l'ampleur du phénomène. Un certain nombre de ressources et d'expériences à l'échelle du département, en voici quelques exemples, que nous proposons d'investir et/ou de partager en coopération avec les centres sociaux, les associations et institutions du territoire.

Les Forums de l'accès aux droits et aux services en Seine-Saint-Denis

Dans le cadre de leur Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) de la Seine-Saint-Denis, le Conseil Départemental, l'Etat, la CAF et l'ensemble des partenaires proposent des Forums de l'accès aux droits et aux services. Ces forums visent à outiller les acteurs de terrain afin de mieux orienter les habitant.e.s qu'ils accueillent et accompagnent selon les problématiques rencontrées. Les derniers forums ont permis de présenter les Points Conseils Budget, puis les Maisons France Services. Le prochain Forum se tiendra la matinée du 31 mars 2022 en visio conférence. Sa thématique sera le handicap. Vous pouvez retrouver les outils présentés dans ce cadre sur le site de la Fédération, partenaire des Forums de l'accès aux droits en Seine-Saint-Denis.

Le Schéma départemental de l'Animation de la Vie Sociale (SDAVS) de la Seine-Saint-Denis

Dans le cadre du SDAVS 21/24, co-construit avec les partenaires institutionnels signataires du schéma



(Etat, Conseil départemental, Caf, Cnam, Cnav, MSA et FCSg3) et avec la participation du réseau des centres sociaux, les partenaires institutionnels affirment en axe 4 l'impulsion d'une dynamique visant à favoriser les droits sociaux. Il s'agit de mettre en adéquation les moyens et les missions des centres sociaux et espaces de vie sociale, et de les outiller à répondre aux besoins des habitant.e.s et lutter contre le non-recours, dans la limite de leur périmètre.

FORMATION

- Cycle de formations thématiques répondant aux priorités identifiées (santé, logement, retraite, droits des étrangers, etc.) ;
- Formation aux postures liées à l'accès aux droits : écoute-active, confidentialité, gestion des émotions, cadre d'intervention et partenariat, etc. ;
- Formation à l'accompagnement numérique.

REPRÉSENTATION

- Ecriture collective du Manifeste du réseau L'accès aux droits en centre social ;
- Participation aux politiques publiques et événements en lien avec l'accès aux droits ;
- Diagnostic des réalités de terrain afin de montrer à voir et de co-construire des modalités de réponses adaptées et partagées en Seine-Saint-Denis



INFO FD

**L'ACTUALITÉ DES CENTRES SOCIAUX
ET SOCIOCULTURELS DE SEINE-SAINT-DENIS**

Fédération des centres sociaux et socioculturels de Seine-Saint-Denis

21, allée Jules Guesde - 93320 Les Pavillons-sous-Bois

01 41 50 52 67 / contact@centres-sociaux93.fr

www.seinesaintdenis.centres-sociaux.fr