

Illustration ©Maëlis Dubois-Deletang





Cadre de l'étude

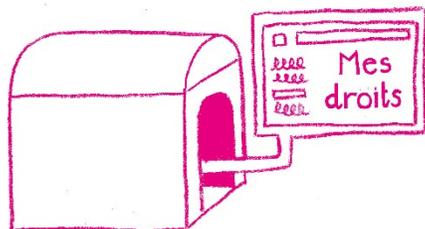


L'accès aux droits comme les modalités d'action permettant de « (r)amener les bénéficiaires de l'action sociale au "droit commun" »

Droit sociaux fondamentaux → socle minimal comme garantie d'existence en termes de « logement, d'éducation, de santé, d'emploi et plus largement de citoyenneté et d'accès à la justice ».

Dans quelles mesures les structures AVS pallient-elles aux conséquences du recul des services publics et à la dématérialisation ?

Quelles places, quelles pratiques, quels enjeux, au sein des structures AVS ?



Méthodologie



5 outils de collecte de données complémentaires

- Questionnaire auprès des directions et coordinations
- Entretiens collectifs en équipe
- Entretiens collectifs entre pair·e·s
- Fiches de collecte de données à l'accueil
- Entretiens individuels



Cartographie des structures participantes



légende

- Centres sociaux participants à l'étude
- Espaces de vie sociale participants à l'étude

EPT - Établissement Public Territorial

- Plaine Commune
- Paris Terres d'Envol
- Est Ensemble
- Grand Paris Grand Est

SIGLES

- CS : Centre Social
- CSC : Centre Socioculturel
- CSI : Centre Social Intercommunal
- EVS : Espace de Vie Sociale
- MPT : Maison pour Tous
- MQ : Maison de Quartier
- MQC : Maison de Quartier et de la Citoyenneté

Le réseau des structures d'animation de la vie sociale (AVS) en Seine-Saint-Denis

80 centres sociaux et 14 Espaces de vie sociales (EVS) agréés par la CAF



Fédération de
Seine-Saint-Denis

Finalités

Inclusion et socialisation ; développement des liens sociaux
Prise de responsabilité des usagers et développement de la citoyenneté

Méthodologie d'action

Accueil inconditionnel et approche globale
Mise en œuvre de projets sociaux basés sur des diagnostics locaux participatifs
Education populaire : démarches collectives visant à améliorer les conditions de vie
Développement local / coopération territoriale

Moyens

Salarié·e·s issu·e·s de l'animation socioculturelle et bénévoles
Accueil de permanences et co-construction d'activités partenariales
Projets intersectoriels et intergénérationnels : environnement, culture, parentalité, engagement, numérique, lutte contre les discriminations, apprentissage de la langue française...

L'importance de l'accès aux droits au sein des structures de l'AVS



80%

des structures ont inscrit l'accès au droit dans leur projet social

36 000

personnes accompagnées en Seine-Saint-Denis

700 personnes accompagnées en 2020 par centre social

0%

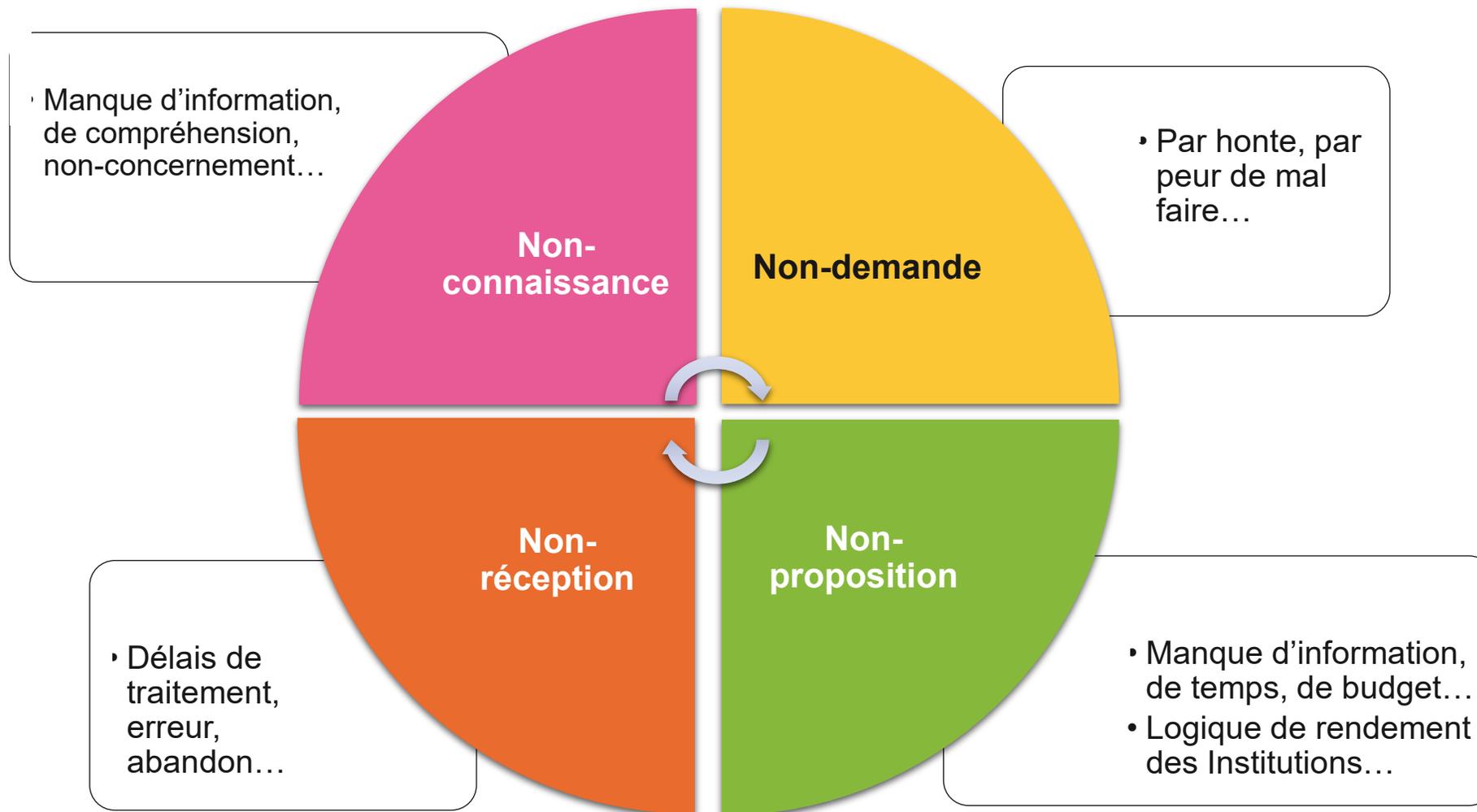
des structures déclarent que « l'AAD est un enjeu auquel le CS ne doit pas répondre »

100%

des chargé·e·s d'accueil participant·e·s déclarent « une explosion des demandes » depuis 3 ans

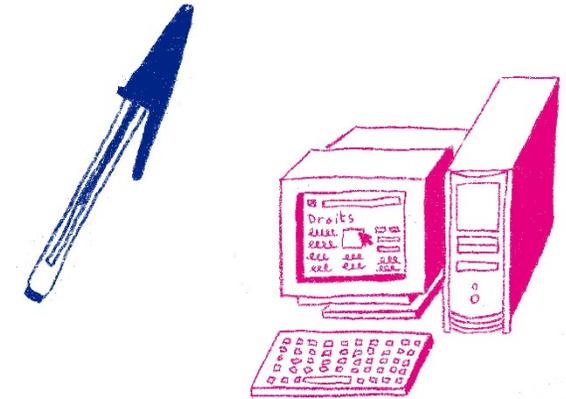
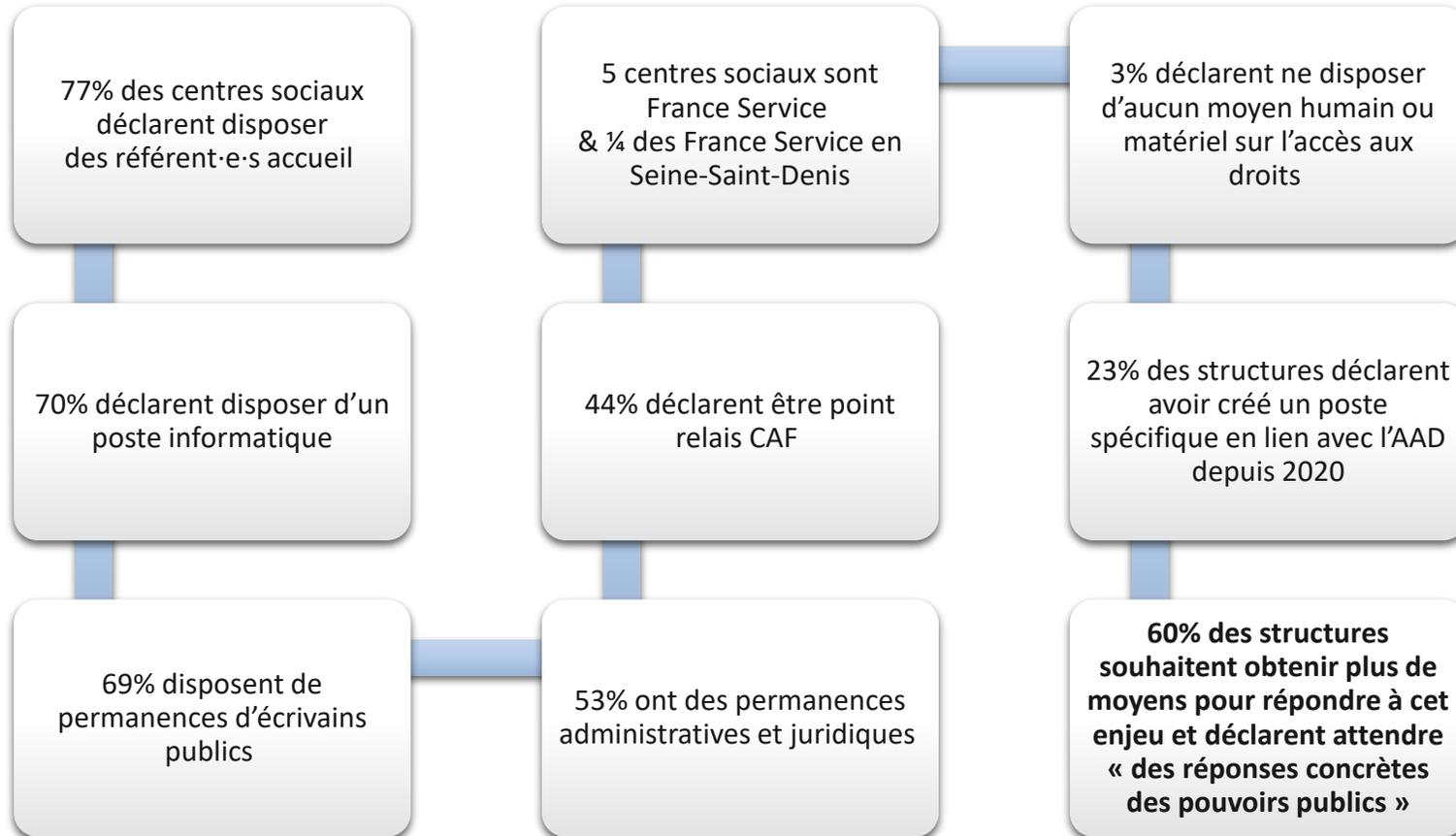
Causes des problématiques vécues par les habitant·e·s

Issues des travaux de l'Odenore



+ Facteurs liés à la situation des personnes :
État de santé,
langue,
culture
administrative et
numérique...

Moyens des structures



Tendance à l'absorption de la demande



« C'est un gouffre » « plus tu fais de l'accès au droit, plus les personnes vont venir pour ça »...

Qui fait de l'accès au droit en centre social ?



Chargé·e·s d'accueil

- Mission inscrite référentiel CNAF ;
- Faire pour / faire avec / faire faire ;
- Lien de confiance

Référent·e·s Familles

- Accompagnements collectifs et individuels ;
- Animation de permanences ; MSP ; point info Familles

Coordinateur·rice·s

- Veille, partenariat, médiation, management

Conseiller·e·s numériques

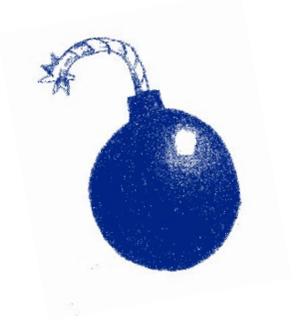
- 70% des structures disposent d'ateliers mis en place par les conseiller·e·s numériques

Directions

- Management, pilotage stratégique et financement, développement partenarial



Tensions des métiers et des missions



Chargé-e-s d'accueil

Problématique de la contradiction entre les demandes des usager·e·s et les orientations de leurs structures



Réfèrent-e-s familles

Problématique de l'articulation individuel / collectif



Direction

Problématique de positionnement partenarial « Si on en fait, on vient légitimer la fermeture des services publics »



Réfèrent-e-s numériques

Problématique de l'autonomisation « Avec la dématérialisation, l'autonomie n'arrivera jamais ! »

Que font ces professionnel-le-s en termes d'accès aux droits ?



100% ont déjà écouté un-e habitant-e expliquer son problème d'AAD

100% ont déjà expliqué et/ou conseillé un-e habitant-e

85% ont déjà traduit le langage administratif

80% ont déjà traduit la langue française

70% ont déjà effectué une démarche en ligne avec une personne qui ne maîtrise pas l'outil numérique

60% ont déjà pris du temps sur une activité en cours pour échanger d'AAD

50% développent des relations partenariales dans ce cadre

30% organisent des activités collectives d'information et 20% créent des outils support

Permanences et partenariats



Permanences
existantes par ordre
d'importance

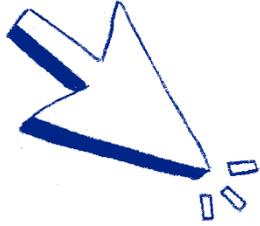
Écrivain·e·s public·que·s
CAF
Juristes
Sécurité sociale
Associations spécialisées
en droits des étranger·e·s
Bailleurs sociaux
Autres et associations
locales



Partenariats existants
par ordre
d'importance

CAF
CCAS
Associations
Les autres centres sociaux
Les services
sociaux départementaux
Autres





4 enjeux principaux



Des difficultés vécues par les équipes de l'AVS

- 80% ont déjà été en difficulté sur leur poste en lien avec l'AAD

Les 4 postures relatives aux missions de l'AVS

- organiser, animer, coopérer avec les partenaires, accompagner des projets collectifs d'habitant·e·s

Un glissement des métiers vers le travail social

- Education populaire VS accompagnement individuel et administratif

Une reconnaissance à double-face

- Les centres sociaux et EVS identifiés sur l'accès au droit mais pas reconnus

Pistes de travail départementales

Priorisées par ordre d'importance
par les structures AVS lors de l'AG de la FCS93 le 15/06/23



Développement de projets collectifs portés avec les habitant·e·s visant à défendre l'accès à leurs droits et à développer le pouvoir d'agir collectif

Réflexions avec les institutions départementales autour de l'appui à la création de moyens dédiés pour ne plus empiéter sur les missions socles des structures

Création d'un outil référentiel des missions et des métiers des centres sociaux/EVS en termes d'actions et de limites relatives à l'AAD, comme appui aux relations partenariales locales

Participation à des mobilisations collectives et des plaidoyers inter-organisationnels pour une remobilisation physique des services publics au niveau local

Point et ponts avec l'UDCCAS

Renouvellement du
parcours de formation
Accès aux droits de la
FCS93 acté

Priorité des partenaires présents lors de l'AG :
Réflexions avec les institutions départementales autour de
l'appui à la création de moyens dédiés

Diversité des autres propositions du réseau



Guide accès aux droits pour les moins de 25 ans (demande nationalité et couverture sociale...)

Développement des liens avec les services sociaux départementaux

Répertoire partagé des situations problèmes rencontrées en structure AVS avec pistes de solutions

Négociations dans le cadre des Conventions Territoriales Globales (CTG)

Mobilisation de groupes d'habitant·es

« Universiarisation » des diplômes de l'animation - liens avec les universités et les écoles de travail social (voir modèle suisse)

Lien avec le chantier et les enjeux de lutte contre les discriminations

Développement de la formation labellisée CNIL DPO/RGPD

Pistes de travail locales proposées par le réseau



Mise en place d'actions de type Analyse de la pratique pour les équipes

Mise en place d'instances partenariales locales pour gérer les relations entre structures et les situations complexes

Impulser, faire vivre et coordonner l'interconnaissance partenariale, notamment avec les services sociaux départementaux et les CCAS

Créer des annuaires

Travailler en termes d'accès aux droits autour des fondamentaux des structures AVS : éducation et information : droits culturels, droits de l'enfant, droit à la non-discrimination...