



**INSPIR'
ACTION**

—

UN PLAN
D'ACTIONS
MUNICIPAL POUR
LUTTER CONTRE
LE NON-RECOURS
- GRENOBLE

Un plan d'actions municipal pour lutter contre le non-recours : focus sur l'accès aux droits via l'outil numérique

—

Ville de Grenoble

repères

Statut du projet : en cours de conception

Échelle : ville

Thématiques traitées : accès aux droits, dématérialisation

Public visé : tout public

Partenaires opérationnels : Emmaus Connect, Grenoble Alpes Métropole, CAF

Partenaires financiers : Grenoble Alpes Métropole, Union Européenne, Ville de Grenoble

contexte

Dans le cadre de l'élaboration de son plan stratégique de mandat fin 2014, le CCAS a soulevé ses préoccupations vis-à-vis de l'accès aux droits sociaux fondamentaux. Ces constats se renforcent dans un contexte de dématérialisation rapide et généralisée des démarches administratives nécessaires à l'accès aux droits sociaux légaux. Dans le même temps, les élus ont souhaité organiser un forum des droits. Cela a marqué le début d'une démarche globale partagée par le CCAS et la Ville pour lutter contre le non-recours.



INSPIR' ACTION

—
UN PLAN
D' ACTIONS
MUNICIPAL POUR
LUTTER CONTRE
LE NON-RECOURS
- GRENOBLE

objectifs

- > Améliorer l'accès aux droits et réduire les situations de non-recours
- > Favoriser l'autonomie des personnes face à l'outil numérique

description de l'action

En 2016, des groupes de travail se sont réunis autour de six thématiques : la domiciliation, l'accès aux droits de santé, les jeunes, l'outil numérique, les travailleurs pauvres, l'aller vers. Le but était de partager le diagnostic et préparer un forum sur l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours.

Différents services municipaux ont été mobilisés : jeunesse, santé, prévention de la délinquance, CCAS, informatique, ressources humaines. Ont aussi été impliqués des associations locales, le PIMMS, Pôle Emploi, la CAF, le Conseil départemental ou la Préfecture.

Les professionnels ont pu s'appuyer sur des travaux préalablement réalisés sur le territoire : un diagnostic sur l'inclusion numérique mené par Emmaüs Connect, pour le compte de la Région Rhône-Alpes et de la Ville de Grenoble, mais aussi une formation-action de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) auprès du CCAS. Celle-ci visait à élaborer un outil de repérage du non-recours (identifier les causes), désigner les institutions sources et quantifier le coût du non-recours pour le CCAS (puisque'il accorde des aides financières en situation d'urgences, souvent dues à un non-recours à des droits sociaux). Suite à quoi les professionnels du CCAS et des institutions pourvoyeuses de droits s'étaient réunis pour partager des situations concrètes. Depuis l'été 2016, un dispositif a été mis en place avec la CPAM de l'Isère (évaluation en cours), afin qu'une personne ressource soit systématiquement identifiée et puisse être sollicitée sur des situations complexes. Cette démarche avec l'ODENORE a préparé la suite des réflexions sur le plan d'actions grenoblois de lutte contre le non-recours.

Le Forum, organisé en février 2017, a été l'occasion de restituer les travaux des groupes, mais aussi d'annoncer les propositions d'actions retenues par les élus. Il a réuni plus de 200 professionnels et représentants associatifs sur deux jours. Il s'agissait de mener une réflexion partagée sur le non-recours (en décentrant du contexte de Grenoble). Les constats montrent globalement une aggravation des problématiques, due à un délitement de l'accompagnement social et une baisse des budgets publics.



INSPIR' ACTION

—
UN PLAN
D' ACTIONS
MUNICIPAL POUR
LUTTER CONTRE
LE NON-RECOURS
- GRENOBLE

Des tables-rondes ont permis de pour préciser le positionnement des institutions.

Un Plan d'actions contenant 17 mesures sera définitivement adopté à l'automne 2017.

Un exemple d'action conçue dans le cadre du Plan

Les Maisons des habitants mèneront une action à compter de début 2018 pour faciliter l'accès aux droits via l'outil numérique. La ville compte dix Maisons des habitants, sorte de centres sociaux municipaux conçus comme des lieux de proximité privilégiés pour l'accès aux droits généralistes.

Un financement par le fonds FEDER est en cours d'instruction dans le cadre d'un projet plus global d'accès au numérique dans les quartiers de la politique de la ville.

Les objectifs de l'action sont les suivants :

- équiper en matériel informatique les Maisons des habitants ;
- former les professionnels accompagnants ;
- accompagner les usagers aux démarches administratives en ligne ;
- former les usagers autour de divers usages du numérique ;
- utiliser l'outil numérique comme support d'apprentissage du français (dans des ateliers socio-linguistiques).

Des permanences d'accompagnement aux démarches administratives en ligne seront mises en place dans les Maisons des habitants. Les Ecrivaines Publiques à vocation sociale, professionnelles dont le cœur de métier est l'accompagnement des usagers aux démarches administratives, seront les chevilles ouvrières de cette mise en œuvre (elles avaient participé aux groupes de travail sur la lutte contre le non-recours). Elles seront formées au diagnostic numérique et à certains usages, de même que les agents d'accueil généraliste et les formateurs en français intervenant dans les ateliers sociolinguistiques. Le but est de former tous les professionnels qui sont en situation d'accompagnement pour qu'ils soient en capacité d'apporter des réponses adaptées aux usagers.



INSPIR' ACTION

—
UN PLAN
D' ACTIONS
MUNICIPAL POUR
LUTTER CONTRE
LE NON-RECOURS
- GRENOBLE

résultats

- > Réalisation d'un diagnostic partagé sur l'accès aux droits et les situations de non-recours
- > Organisation d'un Forum « pour l'accès aux droits et contre le non-recours » ayant notamment pour objet la restitution de ce travail, et ayant réuni plus de 200 professionnels du territoire
- > Mobilisation de plusieurs services municipaux et institutions pour apporter une réponse globale et coordonnée
- > Rédaction d'un plan d'actions adopté par la ville pour lutter contre le non-recours aux droits

perspectives

- > Adoption définitive du plan au 2nd semestre 2017
- > Lancement des actions début 2018
- > Partenariats en cours de négociation : CPAM, CAF, ...
- > Dans les Maisons des habitants, recrutement d'un médiateur du numérique

conseils pour reproduire ce projet

- > Mobiliser largement toutes les institutions, services et associations pourvoyeuses de droits sociaux ou en situation d'accompagnement des publics vulnérables
- > Engager les partenaires dans un plan d'actions porté par les élus
- > Réaliser des diagnostics partagés et accompagnés par des acteurs ressources (dans ce cas, Emmaüs Connect et l'ODENORE)



INSPIR' ACTION

—
UN PLAN
D' ACTIONS
MUNICIPAL POUR
LUTTER CONTRE
LE NON-RECOURS
- GRENOBLE

aller plus loin

- > [Plan stratégique d'inclusion numérique](#), Mission portée par Emmaüs Connect pour la Région Rhône-Alpes et la Ville de Grenoble, 2015
- > [Agir sur le non-recours aux droits : une formation-action du CCAS de la Ville de Grenoble](#), Rapport final ODENORE, Pacte, Floralis, 2016
- > [Accès aux droits via l'outil numérique](#), Rapport de restitution, dans le cadre du travail préparatoire au Plan d'action grenoblois, 2017
- > [L'accès aux droits en santé. Bilan et perspectives de l'expérimentation des médiateurs pairs en santé](#), Rapport de restitution, dans le cadre du travail préparatoire au Plan d'action grenoblois, 2017
- > [Accès aux droits via l'aller vers](#), Rapport de restitution, dans le cadre du travail préparatoire au Plan d'action grenoblois, 2017

contact référent

Yolande Pardo

Directrice de projets Accueil, Accès aux droits, Développement social –
Direction de l'action territoriale

Ville de Grenoble

yolande.pardo@grenoble.fr

04 56 52 66 19

Cette Inspir'action fait partie du dossier ressource « Dématérialisation et accès aux droits de santé » : [à télécharger ici](#).

Complété le 27.06.2017