



**INSPIR'
ACTION**

FAVORISER
L'ACCÈS AUX
DROITS DES
JEUNES

- ASV NIORT &
MISSION LOCALE
SUD DEUX-
SÈVRES

Favoriser l'accès aux droits des jeunes dans un contexte de dématérialisation

ASV de Niort et Mission locale Sud Deux-Sèvres

repères

Statut du projet : achevé

Échelle : quartiers politique de la ville

Thématiques traitées : accès aux droits, dématérialisation

Publics visés : jeune, professionnel

Partenaires opérationnels : Agora-MDA 79 (Maison des adolescents), CPAM, CARSAT (service social)

Partenaires financiers : Communauté d'agglomération du Niortais, CGET, ARS Poitou-Charentes

Moyens affectés : utilisation des locaux de la CPAM (espace prévention), mise à disposition de ressources humaines par les porteurs et partenaires

contexte

Le diagnostic participatif réalisé dans le cadre de l'élaboration du contrat de ville 2015-2020 de l'Agglomération niortaise (par l'ORS Poitou-Charentes, le CCAS de Niort et l'IREPS Poitou-Charentes) a relevé des taux de recours à des droits de santé (CMU, CMU-C, ACS) faibles par rapport aux taux d'allocations familiales dans certains quartiers ; signe d'un fort non-recours, confirmé par la CPAM.

Parallèlement, un diagnostic interne de la mission locale Sud Deux Sèvres a pointé le temps important pris par les conseillers pour ouvrir les droits de santé (a minima, avoir son numéro de sécurité sociale). Cette étape est essentielle, bien que chronophage, puisqu'elle conditionne de



INSPIR' ACTION



FAVORISER
L'ACCÈS AUX
DROITS DES
JEUNES

- ASV NIORT &
MISSION LOCALE
SUD DEUX-
SÈVRES

nombreuses démarches (convention de stage, accès aux prestations sociales, ...).

objectifs

> Améliorer l'accès aux droits, aux soins et à la prévention des jeunes en insertion professionnelle et sociale inscrits au sein de la Mission Locale

En direction des jeunes,

> Créer un espace d'information et d'échanges facilitant leur orientation vers les professionnels et structures existantes adaptées à leurs besoins de santé

En direction des professionnels,

> Développer la coopération entre acteurs de l'accès aux droits de santé et les acteurs sociaux, médico-sociaux, sanitaires et éducatifs

> Soutenir les structures accueillant du public (CCAS, foyer de jeunes travailleurs, ...) à être en capacité de répondre aux questions sur les droits de santé, orienter vers le bon interlocuteur et éventuellement accompagner à l'ouverture des droits

description de l'action

L'ASV et la Mission Locale ont développé un projet autour de l'accès aux droits des 15-25 ans. Les actions proposées sont relativement classiques, mais se sont adaptées au contexte actuel de dématérialisation généralisée des procédures administratives.

Consciente des difficultés engendrées par cette politique de dématérialisation, la CPAM a été un partenaire moteur afin de soutenir les professionnels des différentes structures qui accueillent et accompagnent des jeunes. Les acteurs locaux s'accordent pour penser qu'il n'est pas efficace d'orienter systématiquement les jeunes vers l'agence CPAM : il est plus pertinent de leur apporter directement l'information et les accompagner dans leurs démarches.

Actions en direction des jeunes :

- Mise en place d'un espace thématique sur les droits en santé durant 2 mois au sein de l'accueil commun Mission Locale et CIJ (Centre Information Jeunesse). Cet espace est composé d'une exposition mise à disposition par la CPAM 79 ainsi que de ressources papiers (flyers) présentant les différents droits.



INSPIR' ACTION

FAVORISER
L'ACCÈS AUX
DROITS DES
JEUNES

- ASV NIORT &
MISSION LOCALE
SUD DEUX-
SÈVRES

- Proposition d'un questionnaire par les conseiller.ère.s de la Mission Locale après leurs entretiens avec les jeunes permettant de préciser leurs blocages dans l'accès aux droits de santé et d'adapter le contenu du temps d'information.
- Organisation d'un atelier d'ouverture de compte « ameli » et de réalisation de démarches en lignes sur ameli.fr avec le chargé de prévention de la CPAM 79 au sein des locaux de la caisse (aussi l'occasion de repérer si quelqu'un a besoin d'un accompagnement particulier).

Les entretiens avec les jeunes inscrits à la Mission locale ont montré que les difficultés ne relevaient pas d'un défaut d'équipement, mais d'une appréhension par rapport à l'interface des services publics et la peur de se tromper en complétant une démarche en ligne. De fait, l'atelier de mise en pratique, animé par un agent de la CPAM, a permis de lever ces freins.

Actions en direction des professionnels :

- Mise en place de demies-journées d'échanges entre les services de la CPAM 79, le service social de la CARSAT Centre Ouest et les professionnels des secteurs sociaux, sanitaires, médico-sociaux et éducatifs du territoire. Ces demies-journées contenaient :
 - o Un temps de présentation des différents services par des agents y travaillant ;
 - o Un temps d'échange avec les professionnels présents.

Cet espace d'interconnaissance entre professionnels devait permettre à l'ensemble des participants d'obtenir des réponses à leurs questions techniques mais aussi de mieux connaître les services (organisation, rôles, missions, compétences, coordonnées directes) et les agents. Cette meilleure connaissance des services et des agents de la CPAM et de la CARSAT doit être un atout pour le développement de partenariats et d'actions sur les QPV mais aussi à l'échelle de la Ville de Niort et de l'Agglomération.

Ces demies-journées d'échanges ont permis de renforcer la dynamique partenariale et été un espace où les professionnels pouvaient actualiser leurs connaissances sur les dispositifs de la CPAM et de la CARSAT.



INSPIR' ACTION



FAVORISER
L'ACCÈS AUX
DROITS DES
JEUNES

- ASV NIORT &
MISSION LOCALE
SUD DEUX-
SÈVRES

résultats

> L'exposition mise à disposition par la CPAM a été installée successivement dans les différentes antennes de la Mission locale (Niort, Melle et Saint-Maixent). Les agents d'accueil ont noté un fort intérêt des jeunes pour ce support sans pour autant avoir pu le quantifier.

> 60 questionnaires ont été remplis permettant de préciser les besoins des jeunes concernant leur capacité à trouver de l'information, à distinguer les différents dispositifs (CMU, CMU-C, ACS, ...) ainsi que leur connaissance du bilan de santé.

> 11 jeunes ont participé à l'atelier d'ouverture de compte Ameli.

> 4 demies-journées d'échanges entre professionnels ont été organisées pour satisfaire la demande (au lieu de 2 prévues initialement) : 52 professionnels y ont participé (Mission Locale, CCAS de Niort, Croix-Rouge 79, antennes médico-sociales du département, CAF, PASS, Escale - Habitat Jeunes, CH Niort, CSC basés sur les QPV, service de santé universitaire...)

> Développement du partenariat entre la Mission Locale, la CPAM et la CARSAT, facilitant l'élaboration d'une convention dans le cadre du dispositif Garantie Jeunes

> Renforcement des liens entre les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle et les acteurs de la santé en contact avec les jeunes

> Réflexion en cours pour reproduire le travail partenarial avec la CPAM dans le CLS Pays de Gâtine

perspectives

Le projet, en particulier grâce à la dynamique partenariale, a nourri des initiatives de certaines structures (pour lesquelles l'ASV est repéré comme un acteur légitime et pertinent à l'échelle des quartiers politique de la ville) :

> L'Escal - Habitat Jeunes (foyer de jeunes travailleurs) a lancé le projet "Dém@rches Numériques" depuis début 2017. Il consiste à aider les résidents dans l'ensemble de leurs démarches dématérialisées lors d'ateliers dédiés. Cette aide est apportée par des bénévoles recrutés dans le cadre du projet. L'ASV accompagne dans la recherche de partenariat et dans la valorisation de l'action.



INSPIR' ACTION

—

FAVORISER
L'ACCÈS AUX
DROITS DES
JEUNES

- ASV NIORT &
MISSION LOCALE
SUD DEUX-
SÈVRES

> L'Aide Familiale Populaire met en place des ateliers d'aide aux démarches dématérialisées en direction des familles.

> Un rapprochement entre le centre socio-culturel de Niort De Part et D'Autre, l'aide familiale populaire et l'Escale s'est opéré afin de mutualiser les ressources partenariales et de faciliter l'orientation des usagers en fonction de leurs besoins.

> Le dispositif "Accueil Santé Social" de la Croix-Rouge, accompagné par l'ASV depuis 2016 a été repéré par l'ensemble des acteurs. Ce dispositif permet notamment de répondre aux questions des usagers concernant l'accès aux droits de santé ou de les orienter vers les structures adéquates.

conseils pour reproduire ce projet

> Tenir compte du contexte de dématérialisation généralisée dans les actions d'accès aux droits de santé (par exemple, avec un atelier pratique d'ouverture d'un compte ameli)

> Donner le temps nécessaire aux professionnels de se rencontrer, échanger et trouver des réponses collectives (la plus-value de ce projet réside dans le fait que des acteurs de terrain ont pu rencontrer physiquement celles et ceux qui sont derrière les mails et numéros de téléphone des partenaires)

> S'appuyer sur le dynamisme de la CPAM : elle est consciente des difficultés engendrées par la dématérialisation et se rend auprès des partenaires pour améliorer l'information sur l'accès aux droits de santé

contact référent

Martin Kervadec

Coordonnateur ASV Niort / Chargé de projets

IREPS Nouvelle Aquitaine

martin.kervadec@educationsante-pch.org

05 49 28 30 25

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

Complété le 14.06.2017