

# **ARTICULER ACCÈS AUX DROITS ET ACCOMPAGNEMENT**



**HAUT CONSEIL  
DU TRAVAIL  
SOCIAL**

Décembre 2025

## Rappel du mandat et méthode de travail

La mission de notre feuille de route était la suivante : « Proposer des solutions concrètes pour alléger la charge administrative qui pèse sur les travailleuses sociales au profit du temps d'accompagnement ».

Nous avons fait le choix de nous appuyer sur des expérimentations concrètes mises en œuvre dans les territoires et répondant à cette problématique, pour donner aux professionnels et aux structures des outils concrets.

L'objectif était donc de « recenser des expérimentations ou des initiatives à l'œuvre dans les territoires, facilitant l'articulation entre accès aux droits et travail d'accompagnement ».

Plusieurs expérimentations et actions ont été présentées par des professionnels issus de secteurs sociaux différents.

Notre démarche de travail a été la suivante :

- Dans un premier temps, ces actions et expérimentations ont été transcrites dans une fiche synthétique.
- Puis, dans un deuxième temps, un travail en sous-groupes a été organisé pour analyser ces fiches. Ce travail collectif a permis d'identifier six leviers transversaux à ces actions, propices au développement de l'accès aux droits des personnes accompagnées et à la restauration du pouvoir d'agir des professionnels :
  - o L'universalité dans l'accès aux droits ;
  - o L'aller vers ;
  - o La pair aidance ;
  - o Le travail en coordination/partenariat/réseaux ;
  - o Le développement d'actions collectives ;
  - o Le développement du pouvoir d'agir.

Le groupe propose donc :

- Une fiche synthèse de chacune des actions inspirantes :
  - o Projet DAVA : détecter, aller vers et accompagner (CAF des Yvelines) ;
  - o Déploiement de permanences « écrivains publics » (conseil départemental de l'Ardèche) ;
  - o Primo-accueil délocalisé (conseil départemental du Morbihan) ;
  - o Accompagner collectivement les demandeurs d'asile, les réfugiés et les déboutés LGBT+ (association Ardhis) ;
  - o A la rencontre des partenaires (conseil départemental de la Gironde) ;
  - o Un chez-soi d'abord (Dihal) ;
  - o Prospairs, l'innovation pour la participation en protection de l'enfance (CREAI Bretagne) ;
  - o Forum accès aux droits au centre pénitentiaire d'Aiton (SPIP de Chambéry) ;
  - o Ouverture de droits à vie pour les personnes dont le handicap est insusceptible d'évoluer favorablement

(Décrets du 24 décembre 2018 portant diverses mesures dans le champ du handicap et décret du 27 décembre 2018 relatif à l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé) ;

- Permanence d'accès aux droits dans les ESSMS<sup>1</sup> (droit du travail, de la famille, des victimes, des enfants, de la consommation, administratif, de succession...) (association ACJM).
- Une carte mentale synthétisant les écrits ;
- Un descriptif de l'utilisation de ces concepts dans chacune les actions proposées.

---

<sup>1</sup> Etablissements et services sociaux et médico-sociaux

## Introduction

Le HCTS formule des préconisations éthiques et déontologiques. Il produit aussi des rapports et études pour que le travail social contribue à : construire une société résolument inclusive, permettre le maintien du lien entre l'individu et la société et viser l'autonomie de toutes et tous, à partir des fondamentaux qui définissent l'action du travail social : l'universalité des droits, l'égalité de traitement, la réduction des inégalités.

Pour ce faire, il s'agit de permettre à chacun.e de maîtriser son parcours de vie et son bien-être physique, mental et social, quelles que soient les situations de vulnérabilité vécues par la personne.

Cependant, le HCTS constatait dans le « Livre vert du travail social » que « l'accès aux droits constitue tout à la fois la première marche d'une citoyenneté pleine et entière et un parcours trop souvent chronophage et complexe ». Effectivement, l'accès parfois difficile aux soins, ainsi qu'aux réponses médico-sociales et sociales, souvent complexes et peu accessibles, fait partie des préoccupations majeures dans notre pays.

Ainsi que l'affirme le Livre blanc du travail social, repenser la place du travail social dans l'accès aux droits implique de redéfinir les conditions et les organisations, de l'accueil jusqu'à l'accompagnement.

Au-delà des réponses à des besoins spécifiques qu'offre chacune des actions décrites ici, il s'agit d'aborder la question de l'autonomie de la personne, dans sa singularité et sa globalité, afin de sortir des silos administratifs et territoriaux et de mettre les personnes vulnérables et leur pouvoir d'agir au cœur des accompagnements et des dispositifs, tout en permettant aux professionnels de ne pas être noyés dans des tâches qui les empêchent d'accompagner les personnes comme il le faudrait.

Les dispositifs, actions, expérimentations présentées ici visent à enclencher un processus de pouvoir d'agir. L'action sociale offre des opportunités, pour que les personnes arrivent à (re)devenir actrices dans leurs démarches d'accès aux droits. L'action sociale, à travers ces différentes actions, vise ainsi à donner envie à la personne d'être autonome, en lui permettant de faire un pas vers plus d'égalité, de reconnaissance, de dignité.

Il sera important pour toutes les actions présentées ici de réfléchir à leur transposition dans d'autres territoires.

Enfin, pour répondre à un besoin d'universalité des droits, il est important d'avoir une vision large de toutes les actions décrites ici, qui s'inscrivent dans un ensemble

plus vaste, participant au besoin d'une société plus inclusive. Les humain.es étant différent.es socialement, économiquement, culturellement, dans leur santé, etc., il est nécessaire d'accompagner les personnes dans leur singularité, pour tendre vers l'égalité universelle. C'est pourquoi l'ensemble de ces actions participe à la construction de cette universalité nécessaire.

## **Rendre possible l'universalité dans l'accès aux droits**

Il s'agit ici des droits fondamentaux des personnes et des réponses apportées à leurs besoins, tout au long de leur parcours de vie. Au-delà de droits théoriques, il s'agit de répondre aux fragilités de nos vies par des droits effectifs répondant aux objectifs d'universalité et de qualité de l'accompagnement, de primauté de la personne et de sa pleine citoyenneté, autrement dit de mettre en relation la pensée universelle avec la réalité de vie de la personne. Il s'agit bien de la prise en compte de toute personne dans le respect de sa singularité et le souci de son autonomie.

C'est pourquoi l'accès et l'exercice de ces droits nécessitent des accompagnements adaptés, spécifiques, complémentaires des dispositifs de droit commun dans les développements de l'action sociale. Il s'agit de ne pas sombrer dans l'uniformité mais de prendre en compte les caractéristiques diverses et spécifiques de chacun.e. Tel est l'objectif de ce travail, qui s'appuie sur des actions, des expérimentations, qui visent un meilleur accès aux droits et une réponse adaptée aux besoins des personnes, dans le périmètre de l'action. Il s'agit de comprendre les besoins des personnes, pour leur permettre d'accéder à leur autonomie et à tous leurs droits, quelles que soient leur(s) vulnérabilité(s).

Ainsi, l'action « **Ouverture de droits à vie pour les personnes dont le handicap est insusceptible d'évoluer favorablement** », permet d'éviter aux personnes d'avoir à « prouver » leur handicap, et ce, plusieurs fois dans leur vie (lors de chaque demande de renouvellement : lourdeur des démarches à réaliser, alors que la situation est inchangée, angoisses d'une éventuelle remise en question des droits, risques de rupture de droits du fait d'erreur dans les démarches...). Faire dépendre la continuité des droits des personnes de l'exécution de formalités administratives entraîne une charge disproportionnée sur des personnes dont le handicap est insusceptible d'évoluer favorablement et entraîne des risques de rupture de droits qui les fragilisent encore plus et peut les priver des leurs droits, le temps d'une régularisation laborieuse.

Cette action d'ouverture de droits à vie permet par ailleurs de désengorger les

MDPH<sup>2</sup> de ces demandes renouvellements, gain de temps qui peut être déployé au profit des nouvelles demandes d'ouvertures de droits qui nécessitent une évaluation par l'équipe pluridisciplinaire. Ainsi, l'ouverture des droits à vie permet d'alléger l'instruction des demandes que gèrent les professionnels des MDPH. C'est une mesure de rationalisation pour les travailleurs sociaux des MDPH qui peuvent ainsi se recentrer sur le cœur de leurs missions : renforcer l'accompagnement, l'information et l'orientation des personnes handicapées et des aidants.

## Aller vers

La Haute Autorité de Santé (HAS) définit l'aller-vers comme « une posture d'ouverture à l'autre qui modifie le rapport entre le professionnel et la personne [...] [qui] permet d'aller à la **rencontre des personnes en se rendant sur leurs lieux de vie ou au sein des lieux qu'elles fréquentent, en reconnaissant qu'à certains moments les personnes peuvent ne pas être en mesure de formuler une demande d'aide**. Ainsi la HAS recommande d'aller vers les personnes même lorsqu'elles ne formulent pas de demande explicite et de rester avec, dès lors qu'elles le souhaitent, aussi longtemps que nécessaire<sup>3</sup>.

L'aller vers semble particulièrement adapté pour lutter contre le non-recours et permettre l'accès aux droits. Ainsi, quasiment toutes les fiches présentées mettent en avant l'aller vers.

L'aller vers permet en effet de proposer un accès aux droits et une aide administrative dans les territoires ruraux où les services publics sont peu présents. C'est le cas notamment des actions « **déploiement d'un écrivain public** » et « **primo accueil délocalisé** ». L'aller vers se traduit ici dans la mise à disposition de permanences d'accompagnement dans les démarches administratives. Ce dispositif d'aide personnalisée facilite l'accès aux droits des personnes et renforce la réactivité. Pour les professionnels, cela permet un travail en binôme et réduit l'isolement, tout en dégageant du temps pour l'accompagnement.

Ainsi l'action « **Forum accès aux droits au centre pénitentiaire d'Aiton** » permet aux détenus de rencontrer en rendez-vous individuel les administrations et organismes de protection sociale au sein du centre de détention. Cela permet de recréer de la confiance avec les administrations et de développer d'autres modalités de partenariat appuyés sur l'aller vers (permanence de la DGFIP<sup>4</sup> pour la campagne déclarative, intervention de France service).

L'action « **Permanence d'accès aux droits dans les ESSMS<sup>5</sup>** » permet d'aller vers des personnes en situation de fragilité, pas toujours en capacité de connaître

---

<sup>2</sup> Maisons départementales des personnes handicapées

<sup>3</sup> Haute Autorité de Santé. Grande Précarité et troubles psychiques, Intervenir auprès des personnes en situation de grande précarité présentant des troubles psychiques. Rapport d'élaboration. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2024.

<sup>4</sup> Direction générale des Finances publiques

<sup>5</sup> Etablissements et services sociaux et médico-sociaux

et faire valoir leurs droits, et de répondre de manière globale aux besoins d'accès aux droits. Cela permet aux professionnels des ESSMS de disposer de plus de temps pour les accompagnements.

Dans l'action « **déetecter, aller vers, accompagner** », il s'agit également d'aller vers, en identifiant les lieux où pourraient se trouver des personnes en situation de non-recours. Ainsi, cette action permet de détecter des situations de risque de non-recours, de vulnérabilité. Cela facilite la coordination des professionnels. Enfin cela permet le développement du pouvoir d'agir des personnes grâce à une meilleure appropriation des outils CAF<sup>6</sup>. Pour les partenaires, cela assure une meilleure visibilité de la CAF, une présence et une réponse plus adaptée. Pour les professionnels, cela permet un meilleur repérage des situations à risques.

Dans l'action « **Accompagner collectivement les demandeurs d'asile, les réfugiés et les déboutés LGBT+** » l'aller vers consiste à proposer un espace collectif convivial, pour accueillir le public identifié, afin de faire connaître les démarches à accomplir après l'obtention du statut de réfugié pour l'accès :

- Aux soins,
- Aux allocations et aux droits sociaux,
- À l'emploi et à la formation professionnelle,
- Au logement.

Dans l'action « **à la rencontre des partenaires** », l'aller vers permet de proposer des rencontres entre les professionnels et le public accompagné, pour faire connaître et rendre visible les missions / l'offre d'insertion sociale et professionnelle et mettre en relation directe le public et les professionnels et partenaires.

Dans les actions « **Prospairs** » et « **un chez-soi d'abord** », l'aller vers est intégré à l'accompagnement.

Ainsi avec « **Prospairs** » il s'agit d'aller à la rencontre des jeunes, pour les mobiliser dans une démarche de projet, afin qu'ils soient eux-mêmes en capacité d'aller vers d'autres jeunes dans différents contextes européens.

Dans « **un chez-soi d'abord** », il s'agit d'aller vers les personnes via des visites à domicile, et de rester disponible même lorsque les personnes ne se saisissent pas (ou se saisissent partiellement) de l'accompagnement proposé.

Les facteurs de réussite identifiés pour la mise en place de l'aller-vers sont les suivants :

- Un bon maillage partenarial,
- Une bonne communication entre les acteurs,
- La confiance et l'horizontalité dans le partage des tâches
- Et une régularité des présences.

---

<sup>6</sup> Caisses d'allocations familiales

## Pair aidance

Selon la haute Autorité de Santé, « le terme de « pairs-aidants » est retenu ici pour désigner des personnes ayant été confrontées à des situations particulières de vie (troubles psychiques, parcours de migration, sans-abrisme ...) associées à un vécu douloureux, souvent stigmatisées socialement, et qui participent aux interventions sanitaires et sociales (soins, accompagnement, mise en place d'interventions, formation des professionnels...) en se fondant sur ce savoir expérientiel. Il s'agit d'une intervention bénévole ou d'un poste salarié (par la structure ou par une plateforme qui met à disposition des intervenants). Les champs d'intervention sont très divers : psychiatrie et santé mentale, addictologie, dispositifs d'accueil, hébergement, insertion, parcours d'exil... »<sup>7</sup>

La référence principale est celle du savoir expérientiel. Ce savoir est aussi important que le savoir théorique.

La pair-aidance permet de :

- Faciliter le lien et soutenir la capacité de la personne à se projeter et espérer à nouveau. Les pairs-aidants concourent à lui redonner confiance et à renouer avec les équipes et les dispositifs de soins et d'accompagnement, en communiquant dans un langage plus accessible. Par leur intervention, ils contribuent à l'accès à la citoyenneté et à l'insertion de ces personnes.
- Renouveler les pratiques et organisations : grâce à l'apport et à la vision des pairs, les équipes sont amenées à mieux écouter les personnes, à favoriser le respect de leurs choix, à innover et établir des relations d'équipe plus « horizontales » et pluridisciplinaires, ceci grâce à l'apport et à la vision des pairs.

Plusieurs actions et projets reflètent le rôle essentiel des pairs aidants :

- Le projet « **prospairs** » souligne le rôle prépondérant de l'implication des jeunes concernés, grâce à des moments d'échanges entre eux, hors des conditions traditionnelles.
- L'action « **à la rencontre des partenaires** » évoque les personnes expertes devenues personnes ressources pour leur entourage.
- Les ateliers pour « **Accompagner collectivement les demandeurs d'asile, les réfugiés et les déboutés LGBT+** » mettent l'accent sur l'entraide entre participants et le partage d'information entre elles/eux.
- Dans l'action « **un chez-soi d'abord** », la présence de médiateurs de santé pairs est identifiée comme essentielle à la réussite du programme, car elle

---

<sup>7</sup> Haute Autorité de Santé. Grande Précarité et troubles psychiques, Intervenir auprès des personnes en situation de grande précarité présentant des troubles psychiques. Rapport d'élaboration. Saint-Denis La Plaine: HAS; 2024.

permet de modifier en profondeur les rapports entre les locataires et les professionnels.

## **Coordination : acteurs/partenariats/réseaux**

Dans un partenariat en réseau, la coordination des acteurs implique la gestion efficace des relations entre les différentes parties prenantes pour atteindre des objectifs communs :

- Objectifs de travail : il faut définir des objectifs atteignables et évaluables : établir précisément les buts et les attentes de l'ensemble des acteurs, pour garantir que toutes les parties prenantes travaillent pour atteindre les mêmes objectifs.
- Une communication efficace : maintenir une communication ouverte et transparente entre les acteurs, pour favoriser la confiance et la collaboration. C'est un enjeu très important de la coordination. La communication est dévolue au pilote ou chef de projet.
- Rôles et responsabilités : définir précisément les rôles et les responsabilités de chaque acteur, pour éviter les chevauchements et les malentendus. Si ces éléments ne sont pas clairement définis dès le début de l'action, le risque est qu'elle soit interrompue et que les personnes accompagnées soient « lésées ».
- Gestion des conflits : établir des mécanismes pour résoudre les conflits de manière constructive et rapide. Des moments de régulation doivent être prévus à cet effet, afin d'éviter les tensions. Ils peuvent être ouverts à une personne tierce.
- Évaluation et ajustement : mettre en place des indicateurs, des critères d'évaluation, pour évaluer l'efficacité du partenariat et apporter les ajustements nécessaires. Cette évaluation doit se faire de façon régulière.

La nécessité d'une coordination et de relations de partenariat et/ou sous forme de réseaux comme clé de réussite est soulignée dans de nombreuses actions. Ce décloisonnement pratiqué par des travailleurs sociaux et des services/institutions est crucial. Il facilite la pérennité des actions et leur succès auprès des publics concernés.

L'action « **animer une permanence d'accès aux droits dans les ESSMS** » organise des rencontres collectives où chaque service précise ses missions. Cela permet d'établir un maillage territorial avec les partenaires locaux, pour proposer une réponse plus globale aux personnes concernées.

L'action « **à la rencontre des partenaires** » souligne la mobilisation de tous les acteurs, une meilleure interconnaissance et de fait, une meilleure lisibilité des différentes offres.

Le projet « **Forum Accès aux droits au centre pénitentiaire d'Aiton** » valorise la création d'un maillage territorial de partenaires pour assurer le succès et la continuité de l'action auprès de ce public.

## **= Aider à restaurer et développer le pouvoir d'agir...**

### **↳ ... des personnes concernées ...**

Le développement du pouvoir d'agir ou « empowerment » permet aux personnes d'être plus autonomes dans leurs démarches, dont les démarches d'accès aux droits. Elles ont ainsi la capacité de s'adresser directement aux partenaires ou d'échanger entre pairs. Elles sont également mieux en mesure d'interpeler les professionnels, lorsqu'elles ont besoin d'un conseil et d'un relai. Ainsi, restaurer le pouvoir d'agir participe à une meilleure articulation entre accès aux droits et accompagnement.

Parmi les pratiques inspirantes repérées, les actions « **A la rencontre des partenaires** » et « **Accompagner collectivement les demandeurs d'asile, les réfugiés et les déboutés LGBT+** » favorisent particulièrement la transmission d'informations claires et précises. Elles permettent aux personnes de se repérer dans le partenariat, de rencontrer les bons interlocuteurs et de créer des réseaux. Mieux connaître son environnement, les ressources et les possibles, permet de faire des choix éclairés et contribue à la restauration du pouvoir d'agir. Être formé et informé permet également de former et informer ses pairs. Ainsi, les acteurs du projet « **A la rencontre des partenaires** » notent que certaines personnes sont montées en compétences et sont devenues personnes ressources pour leur entourage.

Dans le dispositif « **un chez-soi d'abord** », le développement du pouvoir d'agir est un des piliers de l'accompagnement proposé. L'accès aux droits, pensé comme une composante intrinsèque de l'accompagnement, participe au pouvoir d'agir des locataires. Les tâches administratives sont réalisées avec les personnes, en fonction de leurs priorités et demandes, en expliquant à tous (professionnels et locataires) le sens de ces tâches et les contraintes administratives, les choix possibles et les conséquences de ces choix. Cela permet de développer les capacités à agir, à choisir, et ainsi, de responsabiliser les personnes dans leurs choix, ce qui favorise le développement de leur pouvoir d'agir.

L'action **Prospairs** met en avant également l'importance de responsabiliser les jeunes dans leurs choix, pour leur permettre d'exercer leur pouvoir d'agir et de valoriser leurs compétences et savoirs.

## ... Et des professionnels...

Développer et accompagner la restauration du pouvoir d'agir des personnes redonne des marges de manœuvre aux professionnels. Cela contribue ainsi à restaurer et développer également le pouvoir d'agir des professionnels.

Parmi les résultats obtenus, les professionnels mobilisés dans le projet **Prospairs** mettent en lumière un enrichissement de la relation éducative ; ceux qui sont engagés dans l'action « **Accompagner collectivement les demandeurs d'asile, les réfugiés et les déboutés LGBT+** » valorisent un climat de confiance.

Dans le cadre du dispositif « **un chez-soi d'abord** » les professionnels indiquent qu'accompagner le développement du pouvoir d'agir et le rétablissement des personnes a permis de redonner du sens à leurs accompagnements.

Enfin, les professionnels impliqués dans l'action « **A la rencontre des partenaires** » indiquent que cela leur a permis notamment une meilleure interconnaissance des acteurs, ce qui facilite les échanges et permet de retrouver des marges d'actions, donc du pouvoir d'agir.

### Les facilitateurs du développement du pouvoir d'agir :

Dans les actions présentées, deux éléments semblent faciliter la restauration et le développement du pouvoir d'agir :

- *Un portage collectif des actions, impliquant un partenariat diversifié :*

De la même façon que les actions collectives renforcent le pouvoir d'agir, les collectifs de travail, appuyés sur des partenariats larges, facilitent l'accès aux droits, permettent de co-construire des réponses et favorisent des échanges et réflexions sur les pratiques.

Cette nécessité d'un portage collectif est particulièrement bien identifiée dans l'action « **A la rencontre des partenaires** » qui met l'accent sur l'importance de la mobilisation de tous les acteurs et de l'interconnaissance pour permettre « un décloisonnement et [remettre] la personne au cœur de son parcours et en capacité d'agir dessus ».

- *Une horizontalité dans les relations entre les acteurs (personnes, professionnels et organisation) :*

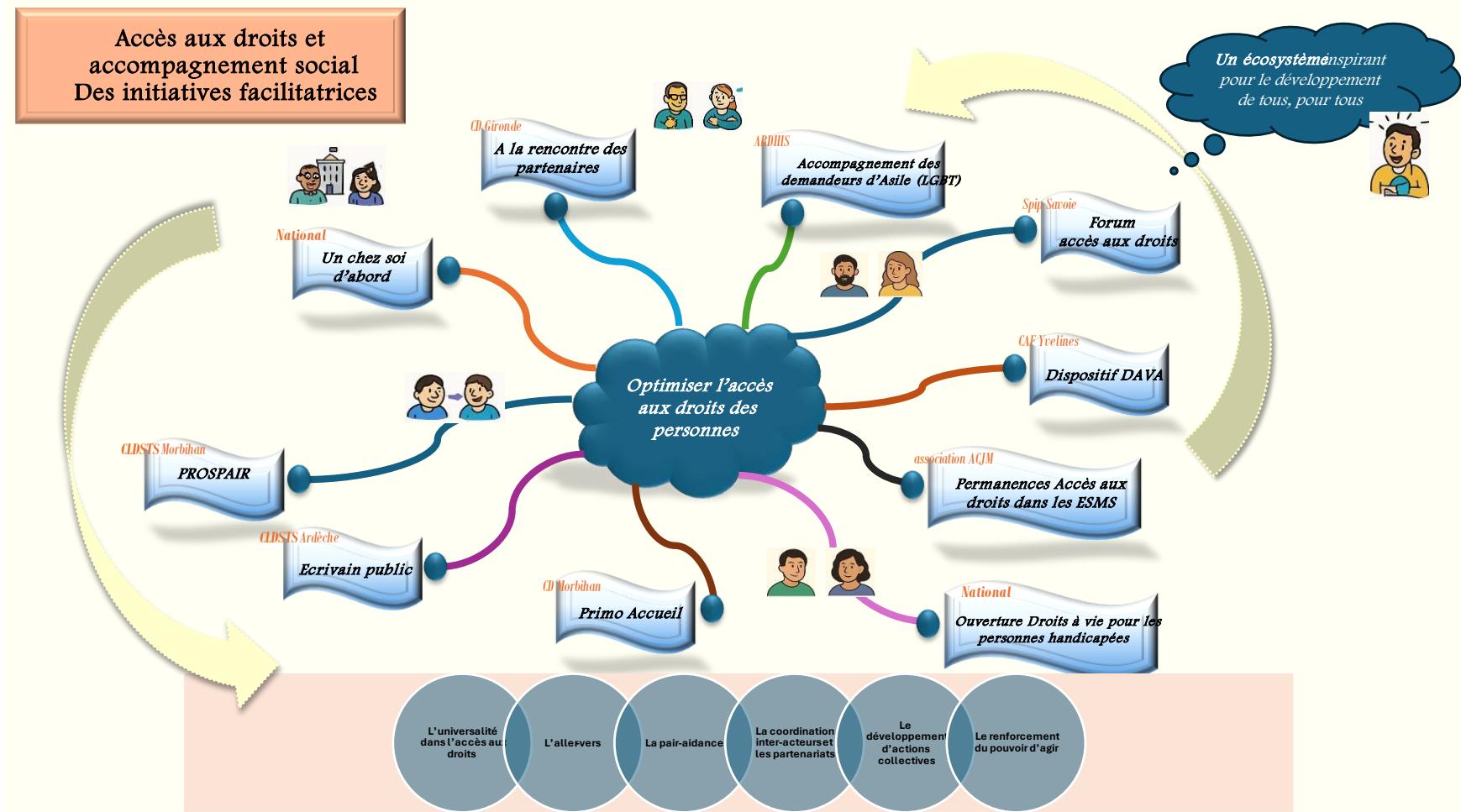
Cette horizontalité permet de sortir d'une relation accompagnant/accompagné asymétrique. En cela, elle est donc nécessaire au pouvoir d'agir.

Ainsi, l'action « **Accompagner collectivement les demandeurs d'asile, les réfugiés et les déboutés LGBT+** » insiste sur l'importance de la relation de confiance et de la convivialité des lieux.

**Prospairs** met en valeur l'importance de créer des espaces d'échanges sortant des conditions traditionnelles. Il pointe par ailleurs qu'un des obstacles rencontrés par le programme est « la difficulté à communiquer et à intégrer les expériences vécues par les participants dans leurs établissements et services ».

Concernant le dispositif « **un chez-soi d'abord** », les résultats de la recherche menée sur ce programme expérimental montrent que « la participation des personnes accueillies à tous les niveaux de gouvernance et l'horizontalité dans les relations sont les éléments essentiels de réussite de ce dispositif. »

# Carte mentale de l'accès aux droits et de l'accompagnement :



**Articuler accès aux droits**

**et accompagnement :**

**Grilles d'analyses**

## Projet DAVA : détecter, aller-vers et accompagner

Présentation du projet de secteur  
DAVA

Détecter, Aller Vers et Accompagner

DÉCEMBRE 2024

### Projet DAVA

Sources d'inspiration :  
ASAPP et dossier repère travail social

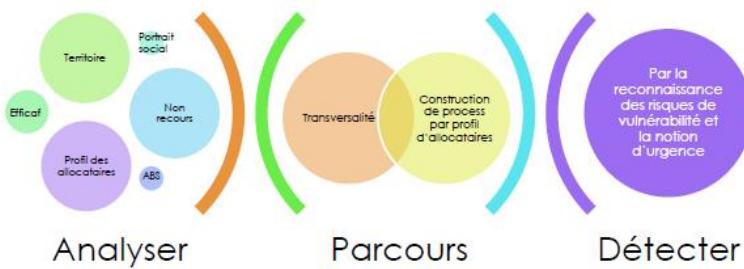
Les politiques mises en oeuvre par la branche Famille reposent sur le versement des prestations légales et sur une action sociale familiale

**DETECTOR** par une analyse des besoins des allocataires et par une transversalité entre les métiers

**ALLERS VERS** par une démarche pro-active à destination des allocataires

**ACCOMPAGNER** les allocataires, les partenaires et les professionnels de la CAFY

## Déetecter les risques de vulnérabilité et la notion d'urgence par l'analyse et la démarche parcours



### Déetecter

Groupe de travail sur l'analyse des besoins pour construire la démarche d'allers vers

Construction de process par profil d'allocataires

## Allers Vers les Yvelinois



## Accompagner

### Allocataires

Par la coordination des professionnels CAF selon le profil de l'allocataire et l'évènement de vie

Sur l'usage et l'appropriation des outils de la CAF(Ateliers caf.fr, monenfant.fr..)

### Partenaires

Offrir plus de visibilité et lisibilité sur nos offres (offres globales de service)

Assurer une présence et une réponse adaptée (labelisation, permanences, webinaires, BP)

### Professionnels CAFY

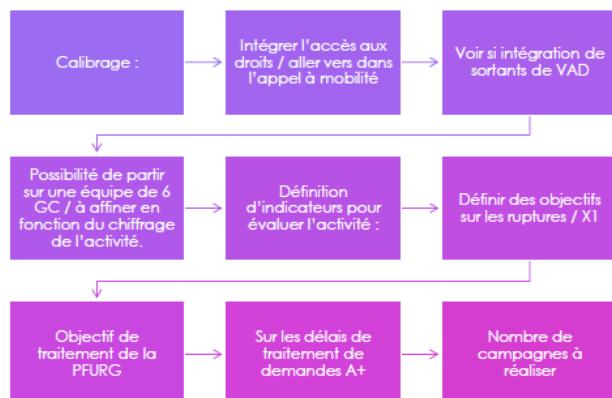
Construction de processus par profil d'allocataires

Continuer le travail de transversalité impulsé par ASAPP

## Missions du secteur DAVA



## Calibrage et indicateurs





## Déploiement de permanences « Ecrivains publics » sur l'ensemble du département ardéchois

### CONTEXTE :

Le Département de l'Ardèche finance l'action écrivain public sur son territoire depuis plus de 10 ans. Historiquement, cette action a commencé par opportunité et en co financement dans le cadre de la politique de la ville, répondant aux besoins accrus de la population notamment pour les publics ne maîtrisant pas la langue française.

### Pour rappel, l'écrivain public, qu'est-ce que c'est ?

L'écrivain public à vocation sociale soutient gratuitement les habitants dans leurs démarches administratives et assure le lien avec les acteurs de son parcours social. Il assure un service de proximité dans l'aide à la lecture et à la compréhension de textes officiels ou privés, le classement de documents administratifs, l'aide à la rédaction de courriers de formulaires et autres documents pour tous. Ses compétences et son expertise en font l'interlocuteur légitime dans le déblocage de situations complexes.

L'écrivain public écrit avec la personne bénéficiaire de son service dans la perspective de l'autonomiser et la responsabiliser. Il est la plume des personnes et les aide à résoudre des difficultés liées notamment à l'analphabétisme, l'illettrisme, la complexité institutionnelle ou encore l'illectronisme.

Face à des situations particulières tel que le handicap, la phobie, la dépendance liée à l'âge, l'écrivain public peut intervenir au domicile.

Avec l'accord de l'usager, un lien avec les autres acteurs sociaux intervenant se met en place pour offrir un accompagnement global et complémentaire. L'écrivain public

peut aussi proposer des ateliers collectifs sur des thèmes de gestion administratives permettant de se familiariser avec les démarches administratives et gagner en autonomie. Certaines structures CCAS ou associations (souvent les centres sociaux) s'appuient parfois sur des écrivains bénévoles.

Petit à petit, avec la fracture numérique, les besoins dans l'aide aux démarches administratives ont fortement augmenté et de plus en plus embolisaien les rendez-vous des travailleurs sociaux.

### **Un double défi à relever :**

Faciliter l'accès aux droits aux personnes les plus fragilisées.

Permettre aux travailleurs sociaux de dégager du temps pour travailler l'accompagnement médico-social (accompagnement à la parentalité, insertion sociale et/ou professionnelle, lien social, santé...).

**Ce double défi nous a invité à proposer de renforcer l'action écrivain public et de la déployer à l'échelle du département ardéchois sur 6 sites différents, aux endroits identifiés comme des zones blanches en termes de France services ou pour renforcer certains secteurs à forts besoins.**

### **L'action : Déployer l'action « écrivain public » sur l'ensemble du Département Ardéchois**

Son objectif : assurer l'appui aux démarches administratives des publics des centres médico sociaux en complémentarité des structures France services afin de dégager du temps aux travailleurs sociaux sur les missions de « l'évaluation et l'accompagnement médico-social ».

**Le public concerné par les permanences écrivain public :** en priorité le public des centres médico sociaux, si places possibles les autres publics en situation de fragilité.

**Les partenaires impliqués :** les écrivains publics financés par le Département travaillent en coordination avec l'ensemble des partenaires locaux (CCAS, CAF, MSA, Trésor public, France services...). Ils doivent dans le cadre du marché public organiser des instances réunissant les partenaires afin de travailler la concertation et la complémentarité entre les différents intervenants en connaissance des périmètres d'intervention de chacun.

### **Déroulé de l'action :**

Action 1 : identifier les points stratégiques dépourvu de structures de proximité, où le besoin est important en termes de demande des publics.

Action 2 : mettre en place des permanences « écrivain public » sur ces lieux identifiés et organiser la mise en lien avec les partenaires pour travailler la complémentarité (notamment avec les centres médico sociaux)

Action 3 : suivre et ajuster en fonction des territoires

Chacun des écrivains publics répond à un cahier des charges communs, ensuite ils ont chacun leurs modalités. Ils développent plus ou moins leur activité à la demande des différentes collectivités et du public.

### **Les constats évalués, s'il y en a, du côté des professionnelles et des personnes accompagnées**

Constats du côté des personnes accompagnées : meilleure réactivité pour répondre aux besoins administratifs, délai plus court et plus adapté aux besoins des publics. L'écrivain public peut prendre le temps d'expliquer et de faire avec, et non à la place (**selon les territoires** : délai entre 1 et 2 semaines).

Constats du côté des travailleurs sociaux : la collaboration avec l'écrivain public permet d'accès les rendez-vous sur autre chose que les instructions de dispositifs et d'accès aux droits, qui auparavant embolisait les entretiens avec les personnes. Les travailleurs sociaux peuvent prendre le temps de travailler sur le cœur de l'accompagnement (accompagnement à la parentalité, insertion sociale et/ou professionnelle, lien social, santé, ...)

**Plus pratique lorsque la permanence a lieu dans les locaux du CMS.** Nécessité d'organiser l'articulation entre les deux corps de métier, mais fonctionne très bien. Chacun des professionnels, y compris la personne concernée sont satisfaits



## Primo accueil délocalisé du Conseil départemental du Morbihan

### - Territoire d'Auray

Le primo accueil est centralisé dans les Centres Morbihan Solidarités (CMS). Certaines communes sont assez mal desservies par les transports et les publics ne peuvent y accéder.

La commune de Carnac, située à 15 km d'Auray fait partie de celles-ci et de plus, ne bénéficie pas de Maison France Service en proximité.

Au regard d'une demande socio administrative du public difficilement « absorbable » par l'AS et sans autre relai possible sur ce secteur une permanence d'accueil social «hors les murs » est mise en place depuis quelques mois.

Tous les 15 jours, hors vacances scolaires une chargée d'accueil social intervient durant une après-midi dans les locaux du CCAS de Carnac. La commune met à disposition un bureau, en proximité des autres agents garantissant ainsi la sécurité de la chargée d'accueil social (CAS). Ce bureau est également utilisé par l'assistante sociale de secteur en alternance. Il est doté d'un téléphone et l'imprimante du lieu est accessible par nos agents.

La CAS propose 3 plages horaires de RDV d'une heure environ et accueille les personnes pour un soutien dans leurs démarches administratives.

Les personnes orientées vers cette permanence le sont :

- Par la CAS elle-même après un primo accueil téléphonique qui a convenu de la nécessité de prendre le temps avec les personnes et en physique, pour finaliser leur démarche.
- Par l'AS du secteur, pour des raisons d'agenda (pas de disponibilités immédiates) ou du fait de la multiplicité des champs d'intervention de l'accompagnement en cours.

L'accès aux droits et l'aide aux démarches administratives sont ainsi déléguées à la CAS. L'AS peut dès lors se concentrer sur les autres sujets de l'accompagnement. Les personnes se sentent quant à elles, pris en compte dans leurs besoins souvent ressentis prioritaires.

Ce primo accueil est très qualitatif puisqu'il permet d'accorder une vraie disponibilité aux personnes accueillies.

La prise en charge globale des situations est pleinement assurée et de façon complémentaire par ces deux intervenantes.

L'évaluation socio administrative réalisée en préalable permet :

- De répondre aux besoins d'accompagnement sur le champ de l'accès aux droits sociaux (ouverture de droits sociaux de type RSA, CSS... orientation vers services) et assurés par la CAS
- De libérer ainsi du temps sur l'agenda de l'AS et lui évite un RDV
- De "réserver" le temps de l'AS pour les difficultés relevant de l'accompagnement social et repérées par la CAS lors du RDV de Primo accueil.

Ce binôme vertueux est renforcé si les deux professionnelles se font confiance et se reconnaissent complémentaires dans le processus d'accompagnement. Il s'agit d'une collaboration avec plusieurs bénéfices :

- Pour la personne il s'agit d'une prise en charge multiple, globale et réalisée de façon réactive
- Pour la CAS : une reconnaissance de son métier et de ses compétences
- Pour l'AS : le sentiment de faire équipe autour des situations, de ne plus être seule face la complexité, d'être libérée d'une forme de "diktat" de l'urgence, d'être allégée d'un certain nombre de RDV exclusivement de type socio administratif
- Pour le partenariat de pouvoir garantir à son public des interlocuteurs complémentaires à leurs prérogatives et ainsi faire réseau.



## Accompagner les demandeurs d'asile, les réfugiés et les déboutés LGBT+

	<b>Réponses</b>	<b>Commentaires éventuels</b>
<b>Intitulé de l'action</b>	Ateliers collectifs accès aux droits	Même opération <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les déboutés ou en situation irrégulière.</li> <li>- Pour les demandeurs d'asile en cours de procédure (Conditions matérielles d'accueil, CMU et transport)</li> </ul>
<b>Lieu/</b>	Association ARDHIS Lieu « la bulle » pour personnes vulnérables	Regroupe bénévoles et salariés (PSY, TS)
<b>Objectifs déterminés</b>	Faire connaître les démarches après l'obtention du statut de réfugié pour l'accès aux soins, les allocations et les droits sociaux, l'accès à l'emploi et la formation professionnelle et l'accès au logement	Les objectifs se modifient en fonction du statut de la personne et des besoins/attentes
<b>Moyens éventuels mis en œuvre</b>	Salle prêtée Petits gâteaux café thé	
<b>Public ciblé ou concerné</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandeurs d'asile LGBTI ayant obtenus le statut de réfugié</li> <li>Demandeurs d'asile</li> <li>Déboutés</li> </ul>	10 à 12 personnes par séance
<b>Pilote de l'action</b>	Intervenante sociale (éduc spé)	
<b>Partenaires impliqués</b>	Bénévoles de l'association ARDHIS	Emmaus connect en prévision ?

<b>Freins ou Difficultés constatés</b>	Transport / heure pour ceux qui viennent de loin Foyer de DA en très grande banlieue ou province	
<b>Atouts, clés de réussite ou éléments favorables</b>	Communication vers les réfugiés par boucle WA ou bénévoles	
<b>Constats évalués Du côté des professionnelles</b>	Moindre répétition. Entraide entre réfugiés ou demandeurs d'asile Climat de confiance Repérage de situations plus difficiles	L'accès au droit et la procédure uniquement par internet /difficultés ++ pour ceux qui parlent peu ou mal le français
<b>Constats évalués Du côté des personnes accompagnées</b>	Solution face à situation compliquée accès internet complexe facilité Contact humain /isolement	Lien avec Emmaüs Connect ?



## Grille action accès aux droits et pouvoir d'agir

### Conseil départemental de la Gironde

	<b>Réponses</b>	<b>Commentaires éventuels</b>
<b>Intitulé de l'action</b>	« A la Rencontre des Partenaires »	Rencontre mensuelle organisée autour d'un thème précis
<b>Objectifs déterminés</b>	Permettre au public de rencontrer les partenaires et l'offre d'insertion sociale et professionnels sur le territoire.	Mise en relation directe
<b>Moyens éventuels mis en œuvre</b>	Information de la thématique de la rencontre diffusée par chaque professionnel concerné du secteur.	Aller vers le public // aller vers les TS
<b>Public ciblé ou concerné</b>	Public accompagné par les partenaires de l'insertion et des travailleurs sociaux de Bordeaux	
<b>Pilote de l'action</b>	Conseil Départemental de la Gironde, Chargés d'insertion, Travailleurs sociaux	
<b>Partenaires impliqués</b>	Conseil Départemental Gironde, CCAS, France Travail, Réseau d'employeurs, réseau de l'insertion par l'activité économique, associations et partenaires de l'accompagnement, Organismes de formation...	
<b>Freins ou Difficultés constatés</b>		

<b>Atouts, clés de réussite ou éléments favorables</b>	Mobilisation de tous les acteurs concernés par la thématique (Santé, accès aux droits, logement..)	Temps de rencontre collectif, connaissance des missions des différents services du secteur. Meilleure lisibilité de l'offre et inscription en direct
<b>Constats évalués Du côté des professionnels</b>	La rencontre avec les partenaires permet aux professionnels de rencontrer des personnes qu'elles n'auraient pas eu l'occasion de rencontrer en dehors de ce dispositif. Et une meilleure interconnaissance	Permet un décloisonnement et remet la personne au cœur de son parcours et en capacité d'agir dessus
<b>Constats évalués Du côté des personnes accompagnées</b>	Personnes mieux informées qui retrouvent leur « Pouvoir d'Agir » sur leur projet de vie et leur environnement. Personnes plus confiantes par la découverte de partenaires permettant l'ouverture vers de nouveaux horizons.	Rencontres collectives permettant une mise à distance des problématiques personnelles et une plus grande disponibilité de réception des informations. Personnes expertes devenues personnes ressources pour leur entourage.



## Grille actions accès aux droits et pouvoir d'agir :

### « Un chez soi d'abord »

	Réponses	Commentaires éventuels
Intitulé de l'action	Un chez-soi d'abord	
Objectifs déterminés	<p>Les objectifs de cette action sont</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre le rétablissement à l'égard de la maladie mentale en donnant la primauté aux choix de la personne</li> <li>- Promouvoir la santé mentale positive</li> </ul>	
Moyens éventuels mis en œuvre	<p>Approche « <b>housing first</b> » : Accès au logement depuis la rue sans postuler d'une capacité à habiter dans le respect du droit au logement comme droit fondamental</p> <p>Accompagnement intensif et inconditionnel <b>orienté vers le rétablissement</b> par une équipe pluridisciplinaire médico-sociale appuyé sur les principes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La personne a le choix de l'agenda et de la temporalité des services. La relation avec l'équipe est horizontale et les accompagnements s'articulent autour des choix des personnes. L'équipe fonctionne en multiréférence.</li> <li>- La personne est accompagnée autant que de besoin pour accéder</li> </ul>	

	<p>aux droits et à la citoyenneté via une insertion dans le milieu ordinaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Séparation des services de logement et d'accompagnement : l'accompagnement se poursuit aussi longtemps que la personne le souhaite, y compris en cas de rupture résidentielle et n'est pas conditionné à l'observance d'un traitement.</li> <li>-Le dispositif développe une approche de réduction des risques et des dommages</li> </ul>	
<b>Public ciblé ou concerné</b>	Personnes durablement sans-abri présentant une pathologie mentale sévère et des besoins élevés	Les besoins élevés sont définis en référence à la grille MCAS (Multnomah Community Ability Scale)
<b>Pilote de l'action</b>	<p>Pilotage nationale par la Dihal en lien étroit avec les DAC santé en charge de l'ONDAM PDS (DGS, DGCS, DGOS, DGSS)</p> <p>Pilotage territorial ; DDETS et ARS</p>	
<b>Partenaires impliqués</b>	<p>La gouvernance des dispositifs un chez soi d'abord est obligatoirement assurée par un GCSMS comprenant au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un établissement de santé assurant des soins psychiatriques et disposant d'une EMPP ;</li> <li>- un centre de soins en addictologie ;</li> <li>- un acteur agréé pour des activités d'ingénierie social et de location et sous-location</li> </ul> <p>La gouvernance doit permettre la fluidité des circuits de décision et l'horizontalité dans les processus de décision : <b>démarches collaboratives avec les équipes et les personnes accueillies</b></p> <p>Par ailleurs, le GCSMS doit conclure des conventions avec au moins, une PASS, un acteur de la lutte contre les exclusions, un acteur représentant les usagers en santé mentale et un acteur représentant les personnes</p>	

	dépourvues de logement. Plus largement, faciliter l'insertion dans le milieu ordinaire des locataires nécessite un partenariat dynamique, riche et diversifié avec l'ensemble des structures (sociales, sanitaires, caritatives, sportives, culturelles, de loisirs...) et nécessite d'être en capacité constante de mobiliser un partenariat répondant aux désirs des locataires.	
<b>Freins ou Difficultés constatés</b>	<p>Les équipes se heurtent régulièrement à la difficulté de captation de logement accessible à des personnes en situation de précarité. L'accès à un logement de droit commun est la règle, mais dans la pratique, les logements sont souvent captés en sous-location bail glissant, et les glissements de baux sont parfois longs.</p> <p>Depuis quelques années, les dispositifs souffrent également de la démographie médicale dans le secteur public en baisse dans pratiquement toutes les régions</p>	
<b>Atouts, clés de réussite ou éléments favorables</b>	<p>La fidélité au modèle « housing first » est une clef de réussite (modèle repris dans le cahier des charge). Une grille permet d'évaluer la fidélité au modèle.</p> <p>Les résultats de la recherche menée sur le programme expérimental indiquent que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La <b>pluridisciplinarité</b> (sanitaire, social et logement) à tous les niveaux de gouvernance (national, territorial, organisme gestionnaire et professionnels du dispositif) ;</li> <li>• Une inscription dans une <b>dynamique partenariale territoriale</b> ;</li> <li>• La <b>participation</b> des personnes accueillies à tous les niveaux de gouvernance et l'horizontalité dans les relations sont les éléments essentiels de réussite de ce dispositif.</li> </ul>	<p>Le dispositif a fait l'objet d'un programme de recherche expérimental entre 2012 et 2016 (essai contrôlé randomisé).</p> <p>Les résultats de l'évaluation sont donc à haut niveau de preuve. Ils ont permis d'essaimer la démarche au niveau national. Le modèle initial, d'une capacité de 100 places a fait l'objet d'une déclinaison sur des dispositifs à 55 places pour des agglomérations plus petites, d'une déclinaison en milieu rural et d'une déclinaison pour le public jeune. Le</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un <b>cahier des charges</b> national et un <b>guide</b> d'implémentation accompagnent les porteurs de ce projet.</li> </ul>	modèle « Housing First » pour les jeunes a également fait l'objet d'une expérimentation et d'une évaluation et est en cours de déploiement.
<b>Constats évalués Du côté des professionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans ce dispositif, l'horizontalité de la relation entre les locataires, les professionnels et la gouvernance permet non seulement aux locataires, mais également aux équipes de retrouver un pouvoir d'agir.</li> <li>• La parole de chacun est prise en compte de la même façon. Les coordinateurs et directeurs ne décident pas pour mais avec les équipes et les personnes concernées. Le risque est accepté et discuté collectivement ce qui redonne aux professionnels leur pouvoir d'agir.</li> </ul> <p>Dans les résultats de la recherche les professionnels mettent en avant ce fonctionnement qui permet de remettre du sens à leurs accompagnements. Ce sentiment de sens retrouvé à l'action est également remonté lors des échanges et rencontres intersites. Ces échanges permettent par ailleurs de créer un collectif entre les sites « un chez-soi d'abord », facilitant les échanges de pratiques et permettant également une reprise du pouvoir d'agir des professionnels.</p>	
<b>Constats évalués Du côté des personnes accompagnées</b>	<p>Le programme de recherche a montré :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'environ 85% des personnes se maintenaient dans le logement ;</li> <li>- Une diminution des recours aux systèmes de soins (diminution de 50% des durées d'hospitalisation)</li> </ul>	

	<p>- et aux structures de l'urgence sociale ;</p> <p>- Une amélioration globale de la qualité de vie des personnes.</p> <p>Il est à noter que ces résultats se maintiennent dans le temps après la phase expérimentale</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



## Projet PROSPAIRS

Nom de l'action	Projet PROSPAIRS : <b>L'innovation pour la participation en protection de l'enfance</b>
Constats/problématiques à l'origine du projet	<ul style="list-style-type: none"><li>Public accompagné dans le cadre de la protection de l'enfance</li></ul>
Quel est l'enjeu d'accès aux droits ?	<ul style="list-style-type: none"><li>Favoriser l'accès aux droits des personnes accompagnées dans le cadre de la protection de l'enfance</li><li>Mobiliser et sensibiliser les jeunes à une démarche de projet</li><li>Valoriser leurs connaissances acquises sur les parcours en protection de l'enfance</li></ul> <p>Responsabiliser les jeunes</p>
Public concerné	<ul style="list-style-type: none"><li>Participation sur la base du volontariat</li><li>Public accompagné dans le cadre de la protection de l'enfance</li><li>Anciennes personnes de L'Aide Sociale à l'Enfance</li></ul>
Professionnels concernés	<ul style="list-style-type: none"><li>Travailleurs sociaux des Conseils Départementaux</li><li>Travailleurs sociaux des associations habilitées</li><li>Bénévoles</li></ul>
Objectifs visés	<ul style="list-style-type: none"><li>Créer des espaces de rencontres entre jeunes inscrits dans différents contextes locaux et européens</li><li>Développer les principes du mentorat et notamment en favorisant le réseau social et personnel du jeune</li><li>Sensibiliser les professionnelles à la dimension participative de l'accompagnement comme élément majeur d'autonomisation</li><li>Consolider et valoriser les pratiques professionnelles</li></ul>
Méthodologie appliquée	<ul style="list-style-type: none"><li>Rencontres avec les différents acteurs</li><li>Offrir un espace d'échange sortant des conditions traditionnelles,</li><li>Favoriser le croisement des savoirs.</li></ul>
Leviers facilitateurs/conditions de réussite	<p><u>Leviers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Volonté des différents partenaires d'intervenir auprès d'un public mineurs</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maillage partenarial important</li> <li>• Espace convivialité et des professionnels</li> </ul>
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réticence des participants personnes accompagnées et professionnels</li> <li>• La contrainte temporelle et les diversités des contextes</li> <li>• Secret professionnel</li> </ul>
Résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation effective des personnes impliqués dans le projet</li> <li>• Le projet a enrichi la relation éducative</li> </ul>
Autres impacts positifs constatés : du côté des publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de nombreuses compétences individuelles.</li> <li>• Confiance dans la légitimité de leur participation et de leur savoir,</li> <li>• Développement des compétences d'expression orale,</li> </ul>
Autres impacts positifs constatés du côté des professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté à communiquer et à intégrer les expériences vécues par les participants dans leur établissement et service</li> </ul>
Quels ont été les impacts sur l'accompagnement social proposé par les professionnels ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un réseau,</li> <li>• Partage d'expériences, l'établissement de liens privilégiés,</li> <li>• Prise de recul quant aux situations vécues,</li> <li>• Développement du pouvoir d'agir</li> </ul>



## Forum accès aux droits Centre pénitentiaire AITON

Nom de l'action	Forum Accès aux droits – Centre Pénitentiaire Aiton (73)
Constats/problématiques à l'origine du projet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Public en précarité sociale, familiale, illectronisme, multi-problématiques administratives,</li><li>• Situation administrative dégradée, non-recours important (méconnaissance des droits et des démarches, défiance vis-à-vis des institutions)</li><li>• Public en rupture avec l'administration et empêché par la détention de réaliser les démarches</li><li>• Forte charge administrative et temps de travail restreint pour l'assistante sociale de la structure, limites de l'expertise administratives des chargés d'insertion et de probation</li></ul>
Quel est l'enjeu d'accès aux droits ?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Favoriser l'accès aux droits des personnes détenues</li><li>• Lutter contre la « désinsertion administrative » des détenus</li><li>• Faire entrer le droit commun en détention</li><li>• Réconcilier les personnes avec l'administration</li><li>• Faire connaître le public carcéral et les problématiques aux partenaires</li><li>• Simplifier le travail de l'assistante social et des CIP dans la gestion des suites du forum</li></ul>
Public concerné	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participation sur la base du volontariat</li><li>• Détenus en maison d'arrêt et centre de détention</li><li>• Nouvel arrivant en détention ou sortant de détention sous 6 mois</li><li>• Détenus sur une plus longue durée</li></ul>
Professionnels concernés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide aux démarches et accompagnement social : Département (travailleurs sociaux et service d'appui), France Services</li><li>• Accès aux droits : CDAD, Défenseur des droits</li><li>• Inclusion bancaire/surendettement : Banque de France</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé : CPAM, MDPH</li> <li>• Emploi : France Travail, Mission Locale Jeune</li> <li>• Etat civil : Mairie</li> <li>• Hébergement : La SASSON (association Hébergement)</li> <li>• Avis imposition : DDFIP</li> <li>• Droits sociaux : CAF, CARSAT</li> </ul>
Objectifs visés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser l'accès aux droits des personnes détenues au centre pénitentiaire</li> <li>• Assainir la situation administrative des détenus : faire la déclaration de revenus pour les services fiscaux en vue de l'obtention d'un avis d'imposition (obligatoire pour les autres droits sociaux), faire les déclarations CAF de changement de situation pour éviter les trop-perçus, ...</li> </ul>
Méthodologie appliquée	<p><b>Organisation d'1 journée « forum accès aux droits » au sein du centre pénitentiaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Format</u> : au sein du gymnase, stands tenus par des professionnels des différentes structures permettant la réalisation d'entretien individuel : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 espace convivialité pour des échanges plus informels</li> <li>- 4 groupes d'une 20aine de détenus ont accédé aux stands, 1h pour chaque groupe</li> </ul> </li> <li>• <u>Déetecter en amont</u> : distribution de plaquettes et affichage d'information sur le forum ; distribution d'une « fiche de liaison individuelle » permettant au détenu de décrire ce qu'il connaît de sa situation administrative et les points de difficultés éventuels ; repérage en amont de certains détenus par l'assistante sociale ou les CIP</li> <li>• <u>Aller vers</u> : les institutions se sont déplacées en centre pénitentiaire pour venir à la rencontre des détenus</li> <li>• <u>Accompagner</u> : en cas de besoin d'un traitement plus long de leur situation, les détenus ont la possibilité de donner leur accord écrit à l'administration pour un échange d'informations avec l'assistante sociale de la structure</li> </ul>
Leviers facilitants/ conditions de réussite	<p><b>Leviers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volonté des différents partenaires d'intervenir auprès d'un public empêché</li> <li>• Maillage partenarial important</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation d'entretien individuel pour chaque détenu</li> <li>• Espace convivialité et des professionnels « volants » qui ont permis d'accompagner la prise de contact avec l'administration pour les détenus qui n'osaient pas s'approcher des stands</li> </ul>
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absence d'outil numérique durant le forum</li> <li>• RGPD</li> <li>• Secret professionnel</li> </ul>
Résultats obtenus	<p>47 détenus présents pour 72 inscrits 135 entretiens individuels réalisés</p> <p>Certains détenus avaient apporté leurs papiers/courriers pour avoir des explications Déblocages concrets de situations individuelles</p> <p>Un questionnaire de satisfaction auprès des détenus : des retours très positifs sur le fait que les administrations sont venues à leur rencontre, avec une écoute bienveillante ; un souhait exprimé du renouvellement du forum</p>
Autres impacts positifs constatés : du côté des publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renouvellement du forum au CP Aiton et intervention sous même format à la maison d'arrêt de Chambéry</li> <li>• Réalisation d'un reportage par un détenu en charge de la communication interne, avec diffusion sur les écrans de tv dans les cellules</li> </ul>
Autres impacts positifs constatés : du côté du CP Aiton	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite du forum et élargissement à la maison d'arrêt de Chambéry</li> <li>• Mise en place d'une intervention récurrente de la DDFIP au sein du CP pendant la campagne de déclaration des revenus afin de faciliter les démarches par les détenus</li> </ul>
Quels ont été les impacts sur l'accompagnement social proposé par les professionnels ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation pour l'assistante sociale de la structure dans la compréhension des points de blocages des situations administratives,</li> <li>• Amélioration des liens privilégiés de partenariat avec les administrations pour faciliter le traitement des dossiers</li> </ul>



## Grille d'actions accès aux droits et pouvoir d'agir

### MDPH « Droits à vie »

Intitulé de l'action	Réponses	Commentaires éventuels
<b>Objectifs déterminés</b>	<p>Ouverture de droits à vie pour les personnes dont le handicap est insusceptible d'évoluer favorablement</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Simplifier les démarches administratives des personnes handicapées et des aidants ;</li><li>- Ne plus forcer les personnes handicapées à « prouver » leur handicap déjà reconnu insusceptible d'évoluer favorablement en moyenne 10 fois dans leur vie ;</li><li>- Désengorger les MDPH des dossiers de renouvellement pour pouvoir traiter plus rapidement les nouvelles demandes d'ouverture de droits qui demandent l'évaluation de l'équipe pluridisciplinaire ;</li></ul>	
<b>Les constats ayant déterminés l'action</b>	<p>Les demandes de renouvellement de droits représentent la moitié de celles déposées en MDPH. Avant l'entrée en vigueur de ces deux décrets (cf. moyens mis en œuvre), un bénéficiaire devait, en moyenne, renouveler ses droits à l'AAH de neuf à dix fois</p>	

	<p>au cours de sa vie ; et un enfant tous les douze à dix-huit mois.</p> <p>Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées à l'initiative de cette mesure, a déclaré : « <i>Il faut qu'on arrête de demander aux Français de devoir prouver leur handicap jusqu'à dix fois dans leur vie. On va alléger énormément cette preuve permanente que l'on demande aux personnes handicapées et qui crée un sentiment de défiance.</i> »<sup>8</sup></p> <p>De plus, les nouvelles demandes aux MDPH ont augmenté chaque année depuis leur création en 2005, rallongeant les délais de traitement, et cela permet de les désengorger en réduisant les dossiers de renouvellement de droits qu'il fallait au paravent remplir chaque année.</p>	
<b>Moyens éventuels mis en œuvre</b>	<p><b>Le décret du 24 décembre 2018, portant diverses mesures dans le champ du handicap</b></p> <p>Il permet l'allongement de la durée maximale d'attribution de certains droits pour les personnes handicapées (AAH, CMI, RQTH), ainsi que leur attribution sans limitation de durée pour les personnes dont le handicap n'est pas susceptible d'évoluer favorablement.</p> <p><b>Le décret du 27 décembre 2018, relatif à l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé</b></p>	

---

<sup>8</sup> [Ouverture de droits à vie pour les personnes handicapées | handicap.gouv.fr](http://handicap.gouv.fr)

	<p>Il allonge la durée d'attribution de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH). Lorsque le taux d'incapacité de l'enfant est au moins égal à 80 % et sans perspectives d'amélioration, l'AEEH de base est désormais attribuée sans limitation de durée jusqu'aux vingt ans de l'enfant ou, le cas échéant, jusqu'à son accès à l'AAH.</p>	
<b>Public ciblé ou concerné</b>	Personnes dont le handicap est insusceptible d'évoluer favorablement ayant fait une demande d'ouverture d'au moins un droit à une MDPH	
<b>Pilote de l'action</b>	CNSA, MDPH	
<b>Partenaires impliqués</b>	<p>Service Public pour l'Emploi (pour les RQTH)</p> <p>Education nationale (notification d'AESH)</p> <p>Services d'aide à domicile (PCH)</p> <p>Assurance maladie (notification d'aides techniques qui figurent dans la LPPR)</p>	
<b>Freins ou difficultés constatés/envisagés</b>	<p>L'attribution des droits à vie est encore loin d'avoir un caractère systématique. La mesure, relativement récente, doit encore être intégrée selon les directions de MDPH. Dans les 36 dossiers auxquels la mission IGAS « Accueillir, évaluer, décider : Comment les MDPH traitent les demandes des usagers ? » a pu avoir accès, les droits à vie sont très majoritairement décidés en ce qui concerne la RQTH et la CMI.<sup>9</sup></p>	<p>En d'autres termes, les droits à vie les plus souvent ouverts pour l'instant, la CMI et la RQTH, sont des droits qui – contrairement à l'AAH ou la PCH – n'entraînent pas le versement d'une prestation sociale et ne coutent pas d'argent.</p> <p>Alors que l'AAH et la PCH sont des prestations indispensables pour permettre aux personnes handicapées de vivre dignement et leur perte engendre des conséquences bien plus immédiates et</p>

<sup>9</sup> [Rapport Igas MDPH.pdf](#)

	<p>De plus, l'attribution des droits à vie est certes efficace pour lutter contre la perte de droits, mais elle ne remédié pas au non-recours.</p>	dramatiques pour les personnes concernées.
<b>Atouts, clés de réussite ou éléments favorables</b>	<p>La ministre Charlotte Parmentier-Lecocq a annoncé lors du comité interministériel du handicap du 6 mars 2025 le lancement d'une « task force »<sup>10</sup> pour améliorer les processus des MDPH et accélérer le traitement des dossiers. Il est probable – et à espérer - que cette task force préconise la systématisation de l'ouverture des droits à vie comme un levier pour libérer du temps pour les agents des MDPH afin qu'ils puissent "se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée".</p>	
<b>Constats évalués/recherchés du côté des professionnel.l.es</b>	<p>L'ouverture des droits à vie permet d'alléger l'instruction des demandes que gèrent les quelques cinq mille professionnels des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). C'est une mesure de rationalisation pour les travailleurs sociaux des MDPH. Ces derniers peuvent ainsi se recentrer sur le cœur de leurs missions : renforcer l'accompagnement, l'information et l'orientation des personnes handicapées et des aidants.</p>	
<b>Constats évalués/recherchés</b>	<p>Le parcours d'ouverture de droits à la MDPH est régulièrement qualifié de</p>	

<sup>10</sup> [Brève] Qualité — Les processus des maisons départementales des per... - HOSPIMEDIA

<b>du côté des personnes accompagnées</b>	< parcours du combattant > par les personnes handicapées et les proches aidants. Re-remplir un dossier chaque année alors que sa situation de handicap n'a pas changé est inutilement fastidieux et cause un stress considérable, de peur de perdre ses droits parce qu'un formulaire est manquant ou qu'on a raté une échéance. L'ouverture des droits à vie est une mesure concrète pour améliorer le quotidien des personnes handicapées et de leurs proches.	
-------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



## Permanence d'accès aux droits en ESMS

- ACJM -

### **Intitulé de l'action :**

Animer une permanence d'accès aux droits dans des ESMS, couvrant divers domaines juridiques (droit du travail, de la famille, des victimes, des enfants, de la consommation, administratif, de succession, etc.).

*Commentaire : profil du professionnel : juriste spécialisé dans l'accès aux droits et l'aide aux victimes.*

### **Objectif déterminé :**

- Informer sur les droits et les faire valoir.
- Délivrer une 1<sup>ère</sup> information juridique et administrative.
- Orienter vers des professionnels spécialisés
- Proposer des bons de consultation gratuits pour permettre l'accès à un avocat (selon les conditions de ressources).
- Eclairer les professionnels des établissements.

### **Les constats ayant déterminé l'action :**

- Manque d'accès aux droits pour les personnes accompagnées et leurs familles.
- Besoin des professionnels des structures médico-sociales de mieux comprendre les enjeux juridiques liés aux situations qu'ils rencontrent.
- Difficultés pour certains publics d'accéder aux services juridiques classiques en raison de barrières administratives, financières ou géographiques.

### **Moyens mis en œuvre :**

- Mise en place de permanences régulières au sein des établissements médico-sociaux.
- Création d'outils d'information adaptés.
- Collaboration avec les partenaires locaux pour un meilleur maillage territorial et un accompagnement plus complet.
- Organisation de sessions de formation et de sensibilisation pour les structures médico-sociales.

### **Public ciblé ou concerné :**

- Les personnes accompagnées
- Les familles

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les professionnels de la structure</li> </ul>
<b>Pilote de l'action : ACJM</b>
<b>Partenaires impliqués :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablissements médico-sociaux</li> <li>• URIOPSS</li> <li>• UNIOPSS</li> </ul>
<b>Freins/Difficultés constatés/envisagés :</b> Contraintes budgétaires liées au financement des permanences.
<b>Atouts, clés de réussite ou éléments favorables :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de proximité répondant directement aux besoins des personnes accompagnées, des familles et des professionnels des ESMS.</li> <li>• Partenariats solides avec les acteurs locaux pour un accès aux droits pour tous</li> <li>• Possibilité d'extension du dispositif à plusieurs départements (Manche, Calvados, Orne) pour couvrir un plus large territoire.</li> <li>• Approche flexible et adaptable en fonction des retours d'expérience et des besoins identifiés.</li> <li>• Définir le volume des besoins pour assurer une présence régulière dans les établissements.</li> <li>• Nécessité d'une communication efficace pour faire connaître l'existence de ces permanences aux publics concernés.</li> </ul>
<b>Constats évalués/recherchés du côté des professionnels :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Pour les professionnels des établissements</i> : un acteur spécialisé dans l'accès aux droits dans la structure.</li> <li>- <i>Pour les professionnels d'ACJM</i> :</li> <li>• Présence d'un acteur spécialisé facilitant l'accès aux droits au sein des structures médico-sociales.</li> <li>• Meilleure information des professionnels sur les dispositifs et démarches juridiques.</li> <li>• Opportunité pour ACJM de faire connaître ses services (aide aux victimes et prévention).</li> <li>• Prévention des conflits et apaisement des tensions grâce à un accès simplifié aux droits.</li> </ul> <p>→</p>
<b>Constats évalués/recherchés du côté des personnes accompagnées :</b>
L'accès aux droits pour tous : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès facilité aux droits et aux recours possibles.</li> <li>• Présence d'un interlocuteur de proximité permettant un accompagnement personnalisé.</li> <li>• Renforcement de la confiance dans les institutions grâce à un service accessible et compréhensible.</li> <li>• Réduction des inégalités d'accès à l'information et aux démarches juridiques pour les personnes en situation de vulnérabilité.</li> </ul>