

ÉTUDE

L'accès aux droits
sur le territoire
de la Métropole
Européenne
de Lille



TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4
Partie 1 : Éléments de contexte	5
1. LE NON-RECOURS EN FRANCE	6
A. Mesurer le non-recours : un défi pour la statistique publique	6
B. Une approche qualitative pour compléter l'approche statistique	7
2. LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE : UN TERRITOIRE POLARISÉ ET PAUPÉRISÉ.....	7
3. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE.....	8
Partie 2 : Résultats de l'étude et préconisations	11
1. L'ACCÈS À L'INFORMATION EN QUESTIONS	12
A. Un manque de lisibilité et de liens avec l'environnement institutionnel	12
a. Une « culture » de l'aide sociale absente chez les bénéficiaires, partielle chez les professionnels.....	12
b. Une communication complexe avec les institutions	13
c. Les Espaces France Services : des acteurs complémentaires à l'accompagnement ?.....	13
d. Une inégale couverture de la Métropole par les points d'accès aux droits sociaux	14
B. Des publics (et des professionnels) exclus de l'information	16
a. La communication entre les structures et vis-à-vis des personnes	16
b. Les personnes allophones et/ou porteuses de handicap, les « exclues » de l'information	17
c. L'illettrisme : un enjeu présent sur le territoire mais peu abordé par les professionnels.....	18
2. ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER L'USAGER.....	18
A. Le premier accueil, étape charnière de l'accès aux droits	18
a. L'accessibilité et ses multiples facettes	19
b. Des modes d'accueils repensés.....	20
c. Des coopérations existantes, parfois difficiles à développer	21
B. La place de l'utilisateur dans l'accès aux droits	22
a. Des pratiques d'accompagnement adaptées	22
b. Le numérique, un enjeu majeur et transversal	23
Conclusion.....	25

Mot du Président

Chers lecteurs, chères lectrices,

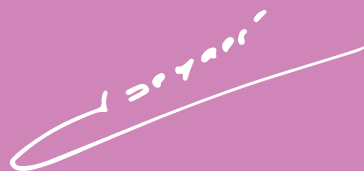
L'accès aux droits, notamment aux droits sociaux, est un enjeu central pour l'ensemble des services publics. La crise sanitaire et le conflit entre la Russie et l'Ukraine, de par son impact sur le budget des ménages, ont amplifié le besoin de nos concitoyens de pouvoir bénéficier de leurs droits sociaux. Néanmoins, pour une partie de la population, cet accès aux droits s'est vu complexifié par la réorganisation des services publics de proximité et par la dématérialisation de la quasi-totalité des démarches administratives.

Cette étude, réalisée avec le soutien de la Métropole Européenne de Lille et l'Etat dans le cadre de la Stratégie Nationale de Prévention et de lutte contre la pauvreté, vient souligner l'engagement de l'UDCCAS, de ses adhérents ainsi que de l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels rencontrés, dans la lutte contre le non-recours. Bien qu'elle se soit déroulée sur le territoire spécifique de la Métropole, les constats qu'elle dresse ainsi que les conclusions qu'elle tire, résonneront sûrement auprès des acteurs sociaux des autres territoires du Département du Nord.

Après la phase d'étude viendra la phase de mise en actions : ce travail propose différentes préconisations qui se déclineront, de manière concertée, en axes de travail, dans lesquels les acteurs associatifs et institutionnels pourront s'engager selon leurs priorités, leurs enjeux, leurs moyens. Vous pourrez compter sur la mobilisation de l'UDCCAS pour continuer activement de travailler la question de l'accès aux droits et sur celle des CCAS et CIAS du Nord.

Vous souhaitant une bonne lecture,
Cordialement,

Martial Beyaert,
Président de l'UDCCAS du Nord

A stylized white signature of Martial Beyaert on a dark purple background.

PRÉAMBULE

Cette étude, menée par l'Union Départementale des CCAS du Nord (UDCCAS), s'inscrit dans le cadre du déploiement de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille (MEL). Elle prend place dans un contexte national de dématérialisation des démarches administratives et d'accès aux droits, dont les effets, positifs comme négatifs, commencent à être ressentis par les acteurs de terrain et nos concitoyens. Elle vise à apporter un premier état des lieux et des premières pistes de réflexions sur les enjeux de l'accès aux droits sur le territoire métropolitain.

La Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté a pour objectif de promouvoir une « nouvelle approche de la lutte contre la pauvreté »¹.

Cette approche engendre un double changement dans la manière d'appréhender l'action publique contre la pauvreté : d'une part, une « priorité clairement donnée à l'investissement social par la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes »², « d'autre part, l'engagement d'une politique déterminée de sortie de la pauvreté par le travail »³. D'un point de vue empirique, la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté a notamment contribué à mettre en exergue des projets innovants en termes de modalités d'accueil et d'accompagnement, facilitant l'accès aux droits des personnes accompagnées.

La mise en œuvre territorialisée de cette politique favorise l'émergence de projets s'adaptant aux spécificités locales et contribue au développement de dynamiques partenariales entre les acteurs, notamment sur le territoire de la MEL, où prend place cette étude.

L'UDCCAS du Nord est une association relevant de la loi 1901, qui a vocation à mettre en réseau les CCAS et CIAS (Centre Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale) du Département du Nord.

Ses missions peuvent être condensées en 3 dimensions : animer le réseau des CCAS et CIAS (organisation de temps d'échanges entre adhérents ou avec des partenaires publics ou privés), l'outiller (création de guides, de boîtes à outils, présentation de dispositifs) et le représenter.

Au 31 décembre 2021, l'UDCCAS représentait 205 CCAS ou CIAS adhérents dont 62 situés sur le territoire de la MEL.

A l'échelle départementale, 97% des CCAS des communes de plus de 10 000 habitants adhèrent à l'UDCCAS et au total, les communes adhérentes à l'UDCCAS couvrent 80% de la population nordiste.

Travaillant en lien avec les différentes institutions publiques, l'UDCCAS a souhaité étayer ses réflexions engagées sur la question du non-recours aux droits afin d'accompagner ses adhérents aux transformations des services publics.

L'objectif de cette étude est de dresser une première photographie des modalités d'accès aux droits sociaux sur le territoire de la MEL à travers la focale des points d'accès aux droits sociaux offrant un premier accueil, une première orientation, une première réponse aux besoins exprimés par les résidents du territoire. Le périmètre du type de lieux considérés comme points d'accès aux droits sociaux a été défini avec l'ensemble des acteurs engagés dans le comité de suivi partenarial de l'étude.

La première partie de l'étude abordera les questions relatives au non-recours en France et les difficultés de son objectivation, présentera le territoire de la Métropole Européenne de Lille et détaillera la méthodologie de l'enquête.

La seconde partie proposera des pistes de réflexions et des préconisations basées sur l'analyse des retours des ateliers, questionnaires et entretiens menés durant 10 mois.

Ces préconisations, formulées par l'UDCCAS du Nord dans le cadre de la présente étude, constituent des propositions de réponses aux principales problématiques identifiées. Elles ont l'objectif de nourrir les réflexions et d'alimenter les futurs travaux engagés par les acteurs associatifs et institutionnels sur la question de l'accès aux droits sociaux. Ces préconisations pourront être affinées et modulées au regard des enjeux et capacités des acteurs concernés, tout en s'intégrant dans le cadre de dynamiques existantes, à l'échelle communale, intercommunale, départementale, régionale ou nationale : Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public (SDAASP), Stratégie Nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, la Stratégie numérique de la Métropole Européenne de Lille (#Résolument digitale), Schéma Départemental de la domiciliation des personnes sans domicile stable, expérimentation « territoire zéro non-recours » prévue par la loi 3DS, etc.

¹ Ministère des solidarités et de la santé, *Investir dans les solidarités pour l'émancipation de tous, Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté*, Octobre 2018, p4

² *Ibid.*

³ *Ibid.*



PARTIE 1

Éléments de contexte



Le non-recours aux droits est un phénomène structurel en France, qui est devenu un enjeu public à la fin du vingtième siècle. S'il ne semble pas encore exister une politique globale de lutte contre le non-recours aux droits, de nombreuses initiatives émergent dans les territoires, que ce soit au niveau des acteurs de terrain que des institutions.

De plus, il convient de garder à l'esprit que certaines politiques s'appliquent différemment en fonction des territoires, notamment la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté ou le plan pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme.

1. Le non-recours en France

Avant de se concentrer sur les enjeux de l'accès aux droits sur le territoire de la MEL il convient de s'intéresser au contexte général du non-recours en France : quelles évolutions ont connu le nombre de bénéficiaires de minimas sociaux ? Comment mesurer le non-recours ? Quelle approche qualitative peut être mobilisée en parallèle de la dimension statistique ?

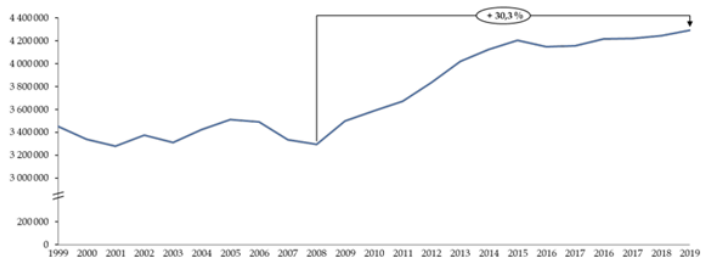
A. Mesurer le non-recours : un défi pour la statistique publique

« La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas - quelle qu'en soit la raison - une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre »⁴. Cette définition proposée par Philippe Warin, de l'observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), met en lumière la problématique centrale du non-recours : des personnes qui sont éligibles à certains droits, mais qui n'en bénéficient pas.

Le phénomène de précarisation du travail⁵, notamment dans les secteurs industriels, rend le travail salarié moins protecteur vis-à-vis des risques sociaux et engendre un double effet sur la sollicitation des prestations sociales :

1. Une hausse structurelle, depuis le début des années 2000, du recours aux minimas sociaux :

Évolution du nombre de bénéficiaires de minima sociaux entre 1999 et 2019



Source : Rapport d'information sénatorial n°830, d'après les données de la DREES

2. Malgré cette dynamique à la hausse du nombre de personnes bénéficiaires des minimas sociaux, une part importante de personnes résidant en France ne saisissent toujours pas les droits auxquels ils sont éligibles.

Ce phénomène peut notamment s'illustrer par le taux de non-recours au **RSA (Revenu de Solidarité Active) : 34% des ménages éligibles n'en bénéficiaient pas en moyenne en 2018**⁶. Le taux de non-recourants est encore plus élevé au sein des **dispositifs « santé »**. D'après la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES), en 2018, **entre 32 et 44% des personnes éligibles à la CMU-C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) n'en bénéficiaient pas**, ce taux s'élevait à **entre 53 et 67% pour l'ACS**⁷ (Aide au paiement d'une Complémentaire Santé). Face à ce constat de non-recours à ces dispositifs santé, le gouvernement les a fusionnés pour créer la CSS (Complémentaire Santé Solidaire).

Les données concernant le non-recours à la CSS n'ont pas encore été produites par la DREES. Une première étude, issue de l'enquête menée auprès de ses bénéficiaires par le Secours Catholique, l'estime entre 42 et 46%⁸.

Il convient de garder à l'esprit que « la mesure du taux de non-recours est un défi important pour la statistique publique »⁹. Ainsi, le taux de personnes éligibles au RSA n'en bénéficiant pas évolue de 34% pour le non-recours « ponctuel » (personnes éligibles au cours d'un trimestre donné) à 20% pour le non-recours qui pourrait être qualifié de « structurel » (personnes éligibles au RSA pendant au moins 3 trimestres consécutifs qui ne bénéficient pas de la prestation).

En France, traditionnellement, le non-recours est mesuré via des enquêtes spécifiques ou via le rapprochement de ces données spécifiques avec des données administratives, dans l'optique de réaliser une micro-simulation.

Cette évaluation du non-recours est indexée à la capacité à recueillir les informations nécessaires à la simulation de l'éligibilité et à la mesure du recours effectif à la prestation. Or, les conditions d'éligibilité d'un ménage à une prestation varient (revenus, situation familiale, statut de résidence...) et ces informations ne sont pas toujours disponibles. La taille de l'échantillon et la mesure des situations de « fraude » sont également des freins à une approche statistique exhaustive.

Une nouvelle méthode de mesure, permettant d'éviter certains biais des méthodes présentées précédemment, émerge : **le datamining**. Cette démarche statistique, par exemple utilisée par la Caisse d'allocations familiales (CAF) pour le repérage des situations de fraude et d'indus, consiste en une « exploration des données » possédées par l'institution. Aujourd'hui, elle est de plus en plus mobilisée pour repérer les ménages n'ayant pas ouvert l'ensemble de leurs droits.

⁴ Philippe Warin, *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours - politique », 2016, 242 p., p.34

⁵ Frédérique Puissat, *Rapport d'information sénatorial, n°830, au nom de la mission d'information sur l'évolution et la lutte contre la précarisation et la paupérisation d'une partie des Français, sur l'évolution et la paupérisation d'une partie des Français*

⁶ DREES, *Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats*, *Les dossiers de la DREES*, n°92, février 2022, p.37.

⁷ DREES, *Le non-recours aux prestations sociales*, *Les dossiers de la DREES*, n°57, juin 2020, p.7

⁸ Secours Catholique et Odenore, *Non-recours : une dette sociale qui nous oblige*, 2021, p.18

⁹ *Ibid.*, DREES, 2022, p.41

B. Une approche qualitative pour compléter l'approche statistique

Les facteurs explicatifs du non-recours sont multiples et relèvent de variables aussi bien exogènes : dématérialisation des démarches, politiques sociales catégorielles, complexité du langage administratif, qu'endogènes : manque d'informations, inadéquation entre la temporalité du traitement des dossiers et la temporalité des ménages, peur de subir des conséquences négatives suite à l'ouverture de certains droits, volonté d'autonomie administrative et financière, etc.

La typologie réalisée par l'ODENORE¹⁰ vient proposer un modèle des formes de non-recours. Elle ne se concentre pas uniquement sur le non-recours aux prestations sociales, elle vise à cadrer le phénomène dans sa globalité en proposant :

- Le non-recours par non-connaissance : lorsque l'offre n'est pas connue
- Le non-recours par non-demande : lorsque l'offre est connue mais qu'elle n'est pas demandée
- Le non-recours par non-réception : lorsque l'offre est connue, demandée mais pas obtenue
- Le non-recours par non-proposition : lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou non l'offre.

L'objet ici n'est pas de mobiliser cette typologie dans le cadre d'une approche des facteurs individuels de non-recours, mais de souligner ce travail d'analyse déjà réalisé, qui pourrait être mobilisé dans le cadre de plus amples réflexions engagées sur la question de l'accès aux droits sociaux.

2. La Métropole Européenne de Lille : un territoire polarisé et paupérisé

D'après les données INSEE de 2018, La Métropole Européenne de Lille est composée de 1 175 000 habitants, dont près de 20% vivent en quartier politique de la ville¹¹. Elle est la **troisième agglomération de France en termes de population**, la quatrième en termes de surface et **la seconde en termes de densité de population** (1765 habitants/km² contre 105,5 au niveau national). Elle comporte **4 communes de plus de 60 000 habitants** (Lille, Roubaix, Tourcoing, Villeneuve d'Ascq), qui rassemblent près de **43 % de la population métropolitaine**. Parallèlement à cette densité urbaine, la MEL est la **métropole la plus agricole de France**, avec 44% de son territoire cultivé¹².

Concernant la composition familiale, en 2018, 36,5% des ménages de la MEL étaient des couples sans-enfants et

19,1% étaient des familles monoparentales¹³, contre un taux de 24,7% de familles monoparentales au niveau national¹⁴. **La MEL se caractérise également par un revenu disponible médian de ses habitants qui est inférieur à la valeur nationale** : 20 980 euros annuels en 2019, contre 22 040 euros à l'échelle nationale¹⁵. Cette **relative pauvreté des habitants de la MEL** semble confirmée par l'analyse du taux de pauvreté (à 60% du revenu médian) : en 2019, la MEL présentait un taux de pauvreté à 19%, proche de celui de l'ensemble du Département du Nord (18,9%), mais loin de la valeur pour les Hauts-de-France (17,6%) et de celle du reste du pays (14,6%).

Il convient donc de garder à l'esprit que **la MEL est un territoire polarisé, densément peuplé et relativement paupérisé**. Au regard des enjeux du non-recours aux droits, deux indicateurs peuvent venir compléter cette caractérisation du territoire : le taux d'illectronisme et le taux d'illettrisme.

Les données concernant le **taux d'illectronisme** datent de 2012 et ne sont pas disponibles à l'échelle de l'EPCI (Etablissement Public de Coopération Intercommunale), mais il importe de noter que ce taux était de **7% à l'échelle nationale contre 11% pour la région Hauts-de-France**¹⁶. Selon l'INSEE, l'illectronisme renvoie à « la situation de personnes qui ont été scolarisées en France mais ne maîtrisent pas la lecture ou l'écriture pour être autonomes dans des situations simples de la vie quotidienne ». Gardons à l'esprit que ce taux a été évalué auprès de la population de 18 à 65 ans ayant été scolarisée et qu'il pourrait sous-estimer la réalité de ce phénomène.

Le taux de personnes en situation d'illectronisme est défini par l'INSEE comme la non-maîtrise des 4 domaines de compétences définis par Eurostat : la recherche d'information, la communication, la résolution de problèmes et l'usage de logiciels. Les personnes en situation d'illectronisme sont celles ne s'étant pas servies d'internet au cours des 12 derniers mois et/ou qui ne possèdent pas une maîtrise « de base » de ces compétences numériques. Dans les Hauts-de-France, le taux de personnes en situation d'illectronisme est évalué à 17% en 2019¹⁷, il est similaire à la moyenne nationale (17%). **La MEL est l'EPCI des Hauts-de-France présentant le taux d'illectronisme le plus faible** (13,4% de sa population). Néanmoins, ces 13,4% de personnes en situation d'illectronisme sur la MEL représentent 122 323 personnes, soit 15,3% de l'ensemble des personnes en situation d'illectronisme en Hauts-de-France (démographiquement, la MEL regroupe 19,7% des habitants des Hauts-de-France).

Nous l'avons vu, mesurer le non-recours aux droits est un « défi important pour la statistique publique¹⁸ », l'objet de cette présentation chiffrée n'est pas de préfigurer des indicateurs statistiques corrélés à l'accès aux droits, mais de dresser un premier portrait du territoire dans lequel l'étude se décline.

¹⁰ Philippe Warin, ODENORE, *Le non-recours : définition et typologies*, Working Paper 1, juin 2010, actualisé en décembre 2016, p.4

¹¹ INSEE, *Un habitant de la MEL sur cinq vit au sein d'un quartier prioritaire*, 2018

¹² MEL, *Stratégie agricole et alimentaire de la MEL 2016-2020*, mars 2019, p10

¹³ INSEE, *Dossier complet : Intercommunalité-Métropole de Métropole Européenne de Lille (200093201)*, 2022

¹⁴ INSEE, *Les familles en 2020 : 25 % de familles monoparentales, 21 % de familles nombreuses*, 2020

¹⁵ INSEE, *En 2019, le niveau de vie médian augmente nettement et le taux de pauvreté diminue*, Insee Première, n°1875, 2021

¹⁶ ANLCL, *L'évolution de l'illectronisme en France*, 2018

¹⁷ INSEE, *800 000 habitants en situation d'illectronisme*, INSEE Analyses Hauts-de-France, n°118, 2020

¹⁸ DREES, *Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats*, Les dossiers de la DREES, n°92, février 2022, p37.

3. Méthodologie de l'étude

Afin de travailler de concert avec les acteurs locaux, un comité de suivi partenarial a été constitué dès le début de l'étude, il s'est réuni à quatre reprises entre les mois de juin 2021 et mai 2022.

Ce comité de suivi avait vocation à suivre les travaux engagés, valider et émettre des propositions théoriques et méthodologiques, à apporter son expertise empirique et institutionnelle et était composé des institutions suivantes : la MEL, la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), le Département du Nord, la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS), l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille Métropole (ADULM), un panel de 7 CCAS et l'UDCCAS du Nord.

Trois questions de départ ont guidé la mise en œuvre de l'étude :

- Quelle est la couverture territoriale de la MEL en termes de points d'accès aux droits sociaux ?
- Quelles sont les pratiques à l'œuvre sur le territoire, notamment en termes d'innovation, de coordination/coopération, de mutualisation, pour faciliter l'accès aux droits sociaux ?
- Quels sont les territoires en besoin de création ou de développement de points d'accès aux droits ?

Différents outils méthodologiques ont été mobilisés pour apporter des premiers éléments de réponse à ces questions.

Il a d'abord fallu **déterminer les structures d'accès aux droits sociaux à inclure dans le périmètre de l'enquête**. Ont été retenus : les CCAS¹⁹, les Mairies non dotées de CCAS, les UTPAS (Unités Territoriales de Prévention et d'Action Sociale)²⁰, les accueils de jours associatifs conventionnés avec la DDETS, les Espaces France Services (EFS) et les Points Conseil Budget (PCB).

Ces lieux correspondent, peu ou prou, à la définition du « premier accueil social inconditionnel de proximité »²¹ (PASIP).

Le PASIP est une manière coordonnée d'appréhender l'accueil et l'accès à l'information à l'échelle d'un territoire, il a vocation à s'intégrer dans les schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) : « il est apparu nécessaire de rendre plus lisible et accessible le premier accueil, et de mieux coordonner et structurer les réponses apportées aux personnes. C'est pourquoi le plan d'action en faveur du travail social et du développement social fixe pour ambition à l'ensemble des acteurs impliqués d'organiser ce premier accueil inconditionnel dans le cadre des schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Cette organisation permettra non seulement de cartographier les lieux de premier accueil mais également de s'assurer que chaque point d'entrée est en mesure d'offrir un accueil global permettant à la personne d'exprimer l'ensemble de ses besoins »²².

Il importe de préciser que plusieurs types de structures contribuant également à l'accès aux droits mais ne correspondant pas strictement à la définition du PASIP n'ont pas été directement interrogées dans l'étude : maraudes et centres d'hébergement, cafés solidaires et lieux d'accueil non-conventionnés avec la DDETS, Maisons de Justice et du droit (MJD), Points d'accès aux droits (juridiques) (PAD), le réseau Point-Justice (PJ), les Maisons départementales de l'insertion et de l'emploi (MDIE), les associations d'aides aux victimes, etc. Il n'est pas question de nier le rôle essentiel de ces structures par rapport à l'accès aux droits, au contraire. Les structures du « premier accueil » doivent s'articuler avec les autres acteurs du territoire au regard de la logique de proximité et d'écoute mise en avant dans la charte du PASIP et nombre d'acteurs des points d'accès aux droits sociaux identifiés dans l'étude indiquent travailler régulièrement en partenariat avec ce type de structures.

Pour en revenir à la méthodologie de l'étude, une **cartographie** a été réalisée pour analyser la couverture territoriale de ces structures sur la MEL.

Elle propose une première photographie de la répartition de ces structures sur le territoire en répertoriant les points d'accès aux droits sociaux tels qu'identifiés dans l'étude. Pour répondre à la 3ème question (voir supra), il conviendrait de la croiser avec d'autres indicateurs (solutions de mobilité, taux de pauvreté, taux d'illettrisme et d'illectronisme, etc.).

La cartographie n'est cependant pas le seul moyen de répondre à cette question : les acteurs de terrain travaillent ensemble au quotidien, recueillir leur expertise et questionner leurs pratiques contribue également à identifier les territoires en besoin de création de structures relevant de l'accès aux droits.

En parallèle de la cartographie, un **questionnaire** a été envoyé à l'ensemble des 127 points d'accès aux droits sociaux sur le territoire de la MEL, 95 d'entre elles ont répondu, soit 75% du panel. Celui-ci visait à disposer d'un premier regard sur leurs modalités d'accueil, à travers 14 questions, portant sur l'accessibilité du lieu d'accueil, les supports de communication proposés, les ressources d'accompagnement mises en place, etc.

¹⁹ La loi Notre de 2015 ouvre notamment la possibilité aux villes de moins de 1.500 habitants de supprimer leur CCAS

²⁰ Services Sociaux du Département

²¹ ANDASS, Ministère des affaires sociales et de la santé, Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité, 2016

²² Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité, p2

En complément, **vingt-trois entretiens** avec des professionnels de ces points d'accès aux droits sociaux et avec des personnes en situation de rupture de droits, totale ou partielle, ont été réalisés : 2 responsables d'UTPAS et leurs équipes en entretien collectif, un responsable d'accueil de jour, 2 agents d'accueil d'un autre accueil de jour, un responsable de CCAS et un agent d'accueil d'un autre CCAS, une élue en mairie dont le CCAS ne dispose pas de professionnel dédié et une ancienne DGS, 2 travailleurs sociaux d'associations spécialisées dans l'accompagnement de personnes porteuses de handicap psychique et de personnes sortant de détention, une responsable d'Illevia (gérant le réseau de transports en commun sur la MEL).

Certaines personnes en situation de non-recours ont été rencontrées par leur intermédiaire, d'autres à travers 3 demi-journées d'immersion en accueil de jour ou en CCAS, d'autres, enfin, avaient déjà été rencontrées en entretien dans le cadre d'une étude précédente et ont accepté de poursuivre les échanges sur la question de l'accès aux droits. Au total, 10 entretiens formels ont été réalisés, ils se sont couplés d'entretiens informels lors des séances d'immersions. Ces entretiens ont pris la forme de rencontres physiques ou d'entretiens téléphoniques en fonction des interlocuteurs.

En complément, deux **séances d'ateliers inter-acteurs** ont été organisées pendant les mois de février et mars 2022. Le premier s'est déroulé en visioconférence, l'approche y était thématique, se concentrant d'une part sur « l'accessibilité physique » des lieux d'accueil et d'autre part sur l'impact de la dématérialisation sur les démarches et l'accompagnement. Le second a eu lieu en présentiel, il visait à proposer un dialogue entre professionnels d'horizons différents et à échanger sur les freins et les leviers à l'accès aux droits à une échelle fine, soit à l'échelle de la commune (Lille, Roubaix), soit à l'échelle du territoire couvert par une UTPAS (UTPAS d'Halluin). Il a permis un partage des pratiques de chaque acteur ainsi que des besoins identifiés sur le territoire pour faciliter l'accès aux droits des personnes accueillies.

Un dernier atelier a été mobilisé dans cette étude. Il a réuni une quarantaine de professionnels de CCAS et de partenaires associatifs et institutionnels lors de l'Assemblée Générale de l'UDCCAS en octobre 2021 et a porté sur les enjeux de l'accueil (accueil physique, accueil numérique, coordination et coopération dans l'accueil).

L'étude menée par l'UDCCAS du Nord n'a pas vocation à proposer une nouvelle approche qualitative des facteurs endogènes du non-recours. Celle-ci se concentre sur les points d'accès aux droits sociaux afin de comprendre leurs modalités d'accueil, de coordination et la manière dont leur « offre de services » est reçue par le public.

Néanmoins, une des questions de départ de l'étude était d'identifier les territoires de la MEL en besoin de création (ou d'adaptation) de structures relevant de l'accès aux droits sociaux.

Si mesurer le non-recours est un défi pour la statistique publique, il en va de même pour la tentative de définition de territoires en besoin vis-à-vis de l'accès aux droits. **Deux freins majeurs rendant impossible cette catégorisation ont émergé.**

D'abord, **l'échelle des données disponibles** : certaines, dont on peut imaginer qu'elles permettraient d'identifier des territoires plus propices que d'autres au non-recours, sont uniquement disponibles à l'échelle de l'EPCI et non à l'échelle de la commune, c'est le cas du taux d'illectronisme par exemple.

Ensuite, **les données disponibles à l'échelle de la commune renvoient souvent à des personnes bénéficiant déjà de leurs droits** : nombre d'allocataires du RSA (Revenu de Solidarité Active), de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), de bénéficiaires des prestations sociales de la CAF, etc. et ne permettent pas de cibler finement le besoin en termes d'accès aux droits.



Préconisation

Créer un indice du non-recours à l'échelle locale.

La création d'un **indice du non-recours à l'échelle métropolitaine** pourrait être une solution pour observer les « territoires du non-recours ». En effet, plusieurs études qualitatives récentes ont abordé cette question du non-recours à l'échelle nationale (Secours Catholique²³ ou du Défenseur des Droits²⁴ sur la dématérialisation) ou à l'échelle régionale (CESER (Conseil Economique Social et Environnemental Régional) Hauts-de-France²⁵, Observatoire régional de la santé (ORS) de Nouvelle-Aquitaine²⁶).

Ces études identifient certaines variables qualitatives au non-recours, dont certaines pourraient être objectivées quantitativement. Le tableau ci-après synthétise les variables qualitatives au non-recours identifiées dans les publications citées précédemment et isole, en rose, les variables qui pourraient être objectivées statistiquement :

Tableau 1 : Synthèse des variables qualitatives du non-recours

(identifiées dans les études : E-ssentiel CNAF juillet 2012, CESER 2016, ORS Nouvelle-Aquitaine octobre 2017, DREES 2020 Secours Catholique 2021)

Type de non-recours/ Type de variable	Non-recours aux soins	Non-recours au RSA	Éléments transversaux du non-recours
Contexte familial	Normes familiales/ Ruptures dans le parcours de vie	Couples et foyers sans enfants	Familles monoparentales/ Âge/ Isolement social
Situation professionnelle et « scolaire »	Précarité	Instabilité de l'éligibilité	Illettrisme/ illettrisme/ Absence de diplôme/ Être en emploi stable
Situation administrative	Type de couverture sociale/ Être en situation de migration		Déménagement récent/ Être de nationalité étrangère/ Vivre en habitat précaire
Rapport de l'individu à l'institution	Peur de la consultation/ Défiance globale envers monde sanitaire/ Complexité administrative/ Politiques répressives engendrant la défiance	Non-connaissance de l'éligibilité/ Complexité des démarches	« Coûts administratifs » / Production de justificatifs
Rapport de l'individu à sa propre situation médico-sociale	Déni/ Difficultés de santé liées aux difficultés sociales/ Appréhension à se montrer faible	Fierté et rejet du stigmate de « l'assisté »	Conflit de temporalités/ Besoin d'une présence « bienveillante et agissante » /Pratiques addictives
« Offre de services »	Cloisonnement entre les professionnels de santé / Couverture territoriale des professionnels de santé		Non-information (éligibilité, lieux) / Non-automatisation de l'ouverture ou du renouvellement

Ce tableau ne se suffit pas pour la construction d'un tel indice. Celui-ci devrait s'appuyer sur une approche scientifique co-construite avec l'expertise de l'ensemble des acteurs du territoire engagés dans la lutte contre le non-recours, ou impliqués dans celle-ci ; sur le modèle des travaux réalisés pour la création d'un indice de fragilité numérique²⁷.

Il importerait de construire une réflexion globale sur les indicateurs à retenir, notamment car certains d'entre eux entrent en contradiction : l'enquête de la DARES de 2011, reprise dans une publication de la CNAF de 2012²⁸, indique que les couples et foyers sans enfant sont la catégorie de ménages

la plus susceptible d'être en situation de non-recours vis-à-vis du RSA, alors que dans l'étude du Secours Catholique auprès de ses bénéficiaires, tous droits confondus, il apparaît que ce sont les familles monoparentales (particulièrement les pères seuls) qui ont le plus de chances d'être en situation de non-recours.

La présente étude se concentrera donc sur les points d'accès aux droits identifiés en tentant de dégager les pratiques, outils, dynamiques mis en place par chacun et en analysant les propositions, difficultés ou freins repérés par les acteurs interrogés tout au long de cette enquête.

²³ Secours Catholique et Odenore, *Non-recours : une dette sociale qui nous oblige*, 2021

²⁴ Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, 2022

²⁵ Accès aux soins médicaux pour les personnes en situation de précarité, *Rapport-Avis du CESER Hauts-de-France*, octobre 2016

²⁶ BOUNAUD V., TEXIER N., *Facteurs de non-recours aux soins des personnes en situation de précarité. Etude qualitative auprès de personnes accueillies dans les dispositifs d'hébergement de logements temporaires. ORS Nouvelle-Aquitaine. Rapport n°191. Octobre 2017. 37 p.*

²⁷ Région Hauts-de-France, *Repères, Un indice de fragilité numérique pour identifier les enjeux territoriaux d'aménagement et de médiation*, n°32, janvier 2022.

²⁸ Pauline Domingo, Muriel Pucci, *CNAF-DSER, Les non-recourants au Rsa, e-ssentiel n°124, juillet 2012*

PARTIE 2

Résultats de l'étude et préconisations



La première partie du rapport visait à proposer une contextualisation générale du non-recours en France et à commencer à préciser les spécificités du territoire de la MEL. Cette seconde partie adoptera une approche plus locale, basée sur le questionnaire, les entretiens et ateliers réalisés dans le cadre de cette étude. Elle vise à rendre compte des constats, des difficultés et des besoins exprimés par les acteurs de terrain pour travailler l'accès aux droits sur le territoire métropolitain ainsi que des différentes actions et initiatives mises en œuvre pour lutter contre le non-recours aux droits. Elle s'articulera en deux temps.

D'abord, un retour sur la perception de l'environnement institutionnel, par les professionnels et les personnes en demande et sur les enjeux de la communication sera réalisé. Dans un second temps, elle abordera l'importance de l'accueil et la place de la personne dans les démarches, au regard des enjeux de la dématérialisation.

1. L'accès à l'information en questions

L'étape préliminaire à la jouissance d'un droit en est la connaissance. Or, **les personnes éligibles à un droit ne sont pas systématiquement au fait de leur éligibilité**. Il en va de même pour certains professionnels accompagnant ces personnes, pour qui la connaissance de « l'environnement institutionnel » (compétences de chaque institution, modalités de saisie, conditions d'éligibilité, etc.) est parfois partielle.

A. Un manque de lisibilité et de liens avec l'environnement institutionnel

La **pluralité d'acteurs sur le territoire** a des effets ambivalents, entre des **opportunités renforcées d'entrer en partenariat** avec les différentes structures et **un manque de lisibilité de l'environnement socio-institutionnel** et des compétences de chacun. Des logiques de **conventionnement** sont à l'œuvre pour faciliter ces partenariats et le déploiement des Espaces France Services (EFS) contribue à renforcer le maillage territorial. Néanmoins, malgré les dynamiques existantes et émergentes, certains territoires demeurent beaucoup moins pourvus que d'autres en termes de ressources pour l'accès aux droits, questionnant les moyens à mettre en œuvre pour favoriser cet accès (dispositifs mobiles, déploiement d'EFS, développement des solutions de mobilité).

a. Une « culture » de l'aide sociale absente chez les bénéficiaires, partielle chez les professionnels

La majorité des personnes « potentiellement bénéficiaires » des droits sociaux rencontrées en entretien expriment un **sentiment de perte vis-à-vis des démarches** qu'elles ont pu engager pour ouvrir ou reprendre leurs droits. Celui-ci est renforcé pour les personnes réalisant plusieurs démarches en simultané : méconnaissance des compétences de l'institution, confusion entre les structures accompagnant à l'accès aux droits et celles « pourvoyeuses »

de droits, impossibilité d'exprimer précisément la dernière démarche engagée avec l'organisme ou le « niveau d'avancement » de la demande, etc.

Il semble que le **niveau de connaissance** des personnes cibles, de l'environnement institutionnel et des modalités d'accès aux droits soit indexé au fait que **celles-ci aient déjà été en contact avec des « services sociaux » pendant l'enfance**, notamment dans le cadre de l'accompagnement antérieur de leurs parents, mais pas uniquement. Notons que cette socialisation primaire (acquisition de connaissances, normes et valeurs pendant l'enfance) se décline sur deux volets : elle impacte la connaissance (ou non) des différentes aides et dispositifs, mais également le rapport entretenu avec ceux-ci.

Sandrine, 48 ans, a grandi dans une famille avec un père incarcéré et une mère bénéficiant des minimas sociaux. Adulte, elle devient propriétaire de commerces, avant que sa situation conjugale, économique et de logement ne se dégrade. Elle attendit plusieurs mois et que sa situation financière devienne critique avant de solliciter de l'aide car elle souhaitait « s'en sortir seule, par dignité ».

La transmission de cette « culture du droit social », par la sphère privée, soulève plusieurs questions : comment lutter positivement contre la reproduction sociale, comment éviter que les enfants de bénéficiaires de minimas sociaux le deviennent également ? Comment lutter contre les représentations associées à l'accompagnement social (Marie, 36 ans, accompagnée dans le cadre de la procédure d'insalubrité de son logement locatif indiquait : « quand ils m'ont dit que j'allais avoir un accompagnement social, j'ai eu peur qu'ils viennent me prendre mes enfants ») ? Comment assurer un même niveau d'information sur les modalités d'accès aux droits à l'ensemble de la population ?



Préconisation

Sensibiliser au droit social dans le parcours scolaire de droit commun.

Il apparaît que la question du droit social, des compétences de chaque institution, n'est abordée que superficiellement dans les programmes scolaires. Lors d'un entretien, un professeur de Sciences économiques et sociales (SES) en lycée contribuant à la rédaction des manuels scolaires indiqua en entretien qu'à aucun moment, dans le programme de SES ou d'Enseignement moral et civique (EMC), la question de l'accès aux droits et les prérogatives de chaque institution impliquée n'est traitée. Disposer d'un temps dédié de présentation des droits sociaux auxquels les citoyens de demain pourraient prétendre pourrait être, dans une optique de lutter contre le manque d'information, un des moyens à mettre en œuvre pour faciliter le recours aux droits. Aborder la question dans le cadre d'une instance comme l'Education Nationale pourrait aussi permettre de lutter contre les préjugés liés à l'accès aux droits et à l'accompagnement social.

Les **professionnels** des points d'accès aux droits sociaux ne dérogent pas à cette **méconnaissance** des dispositifs et des institutions.

Si leur formation professionnelle et leurs pratiques au quotidien facilitent l'appropriation de l'environnement institutionnel, le **turn-over** dans les métiers du social et du médico-social, **l'évolution des dispositifs** ainsi que **l'absence de diplômes du travail social chez certains agents** peuvent constituer des facteurs de non-recours aux droits.



Préconisation

Développer des modules de formation initiale et continue sur le fonctionnement des organismes pourvoyeurs de droits.

b. Une communication complexe avec les institutions

Cette méconnaissance de l'environnement institutionnel se couple, pour beaucoup de professionnels, à une **difficulté à entrer en contact avec les organismes pourvoyeurs de droits** (Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT), services des impôts, services de la préfecture liés au droit au séjour, etc.).

Cette difficulté s'explique, selon les professionnels des points d'accès aux droits sociaux, par la réorganisation des institutions et notamment par le **manque de proximité** induit par le retrait des antennes locales de ces organismes et par la **perte de contacts directs, privilégiés**.

De plus, le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) restreint ces institutions dans les informations qu'elles peuvent communiquer aux professionnels accompagnant les ménages au quotidien. Ces blocages dans la communication ne facilitent pas la lisibilité du parcours administratif par les accompagnants et peuvent, dans certains cas, ajouter de la confusion dans le suivi d'un dossier dit « complexe ».

Pour pallier ces difficultés, **des logiques de conventionnement** existent entre acteurs de l'accès aux droits et institutions pourvoyeuses : plusieurs CCAS ont conventionné avec la CPAM afin d'assurer une meilleure prise en charge et un retour d'informations au sujet des ménages qu'ils accompagnent. Par ailleurs, le Département du Nord et l'UDC-CAS du Nord ont signé un protocole avec la CAF du Nord. Ce dernier propose notamment la création d'un canal de communication privilégié entre les professionnels des CCAS, des services sociaux départementaux et de la CAF dans le cadre des situations complexes et/ou urgentes. Bien que ce type de partenariat facilite le travail des acteurs de terrain et accélère l'accès aux droits de certains ménages, deux points de vigilance ont émergé.

D'abord, plusieurs professionnels ont indiqué que ce partenariat accélérerait le traitement des dossiers urgents ou complexes mais **ne permettait pas de prévenir ces situations**. Une réactivité accrue sur l'ensemble des dossiers éviterait justement que certaines situations ne deviennent complexes et/ou urgentes.

De plus, ce partenariat tripartite pose question dans le sens où les autres structures d'accès aux droits (accueils de jour associatifs par exemple) en sont exclues, tandis que d'autres bénéficient de canaux de communication privilégiés avec 9 institutions (c'est le cas des Espaces France Service).

Cette situation crée des **inégalités au niveau des opportunités d'accompagnement** et questionne le pouvoir d'agir des professionnels du travail social, notamment ceux accompagnant des personnes n'ayant pas adhéré à l'accompagnement socio-administratif proposé en CCAS ou en UTPAS et/ou étant « marginalisées » dans le processus d'ouverture des droits.

Trois niveaux d'intervention semblent se dégager pour faciliter la communication avec les institutions. D'abord, **assurer un accès individuel aux informations sur les droits sociaux** et les dispositifs mobilisables ainsi qu'aux opportunités d'accompagnement. Ensuite, **favoriser l'interconnaissance entre les structures d'accès aux droits** et aussi **entre ces dernières et les organismes pourvoyeurs de droits**. Enfin, **fluidifier les canaux de communication entre professionnels** dans le cas de situations complexes, bloquées et/ou urgentes.



Préconisation

Organiser des temps de rencontre sur l'accès aux droits pour mieux connaître les prérogatives et dispositifs de chacun et faciliter les liens entre les structures d'accès aux droits et les institutions pourvoyeuses de droits.



Préconisation

Créer un guide, un annuaire, coconstruit, en ligne et actualisé, synthétisant les compétences de chacun des acteurs (s'appuyer sur la démarche de Solinum²⁹ par exemple).

c. Les Espaces France Services : des acteurs complémentaires à l'accompagnement ?

Une des solutions proposées par l'Etat, pour pallier cette difficulté à entrer en lien avec les institutions pourvoyeuses de droits, est le déploiement des Espaces France Services. Un EFS est un « guichet unique de proximité, regroupant sur son site plusieurs administrations »³⁰, devant être accessible en moins de trente minutes, tous types de transports confondus, par tout résidant du territoire français. Il doit assurer un accueil physique inconditionnel et être ouvert au public au moins 25 heures par semaine. Des Espaces France Services mobiles existent également : Le Département du Nord porte plusieurs « France Services » mobiles (couramment appelés « Bus Bleu »), dont un d'entre eux sera dédié aux communes périphériques de la MEL au printemps 2022.

L'objectif de l'EFS est de permettre « aux usagers d'accéder à un bouquet de services du quotidien »³¹, **via un conventionnement obligatoire** (facilité dans le cadre de la labellisation) **avec 9 institutions** : Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Justice, La Poste, Pôle Emploi, la Caisse Nationale des allocations familiales (CNAF), la CPAM, l'Assurance Retraite et la Mutuelle Sociale Agricole (MSA).

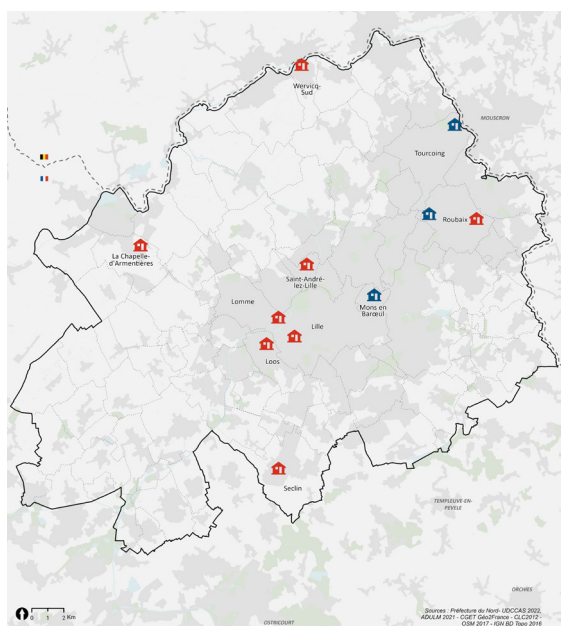
²⁹ L'association Solinum développe le portail « Soliguide » ayant vocation à centraliser en ligne l'offre d'accompagnement sur un territoire.

³⁰ Site du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance, « France services : les services publics près de chez vous ! », consulté le 19/04/2022

³¹ Ibid.

L'EFS peut être porté par des opérateurs variés, sur le territoire de la MEL, on en retrouve 8 actuellement et 3 seront déployés, dont un itinérant, d'ici la fin de l'année. Deux sont portés par La Poste (deux nouveaux EFS portés par La Poste sont en cours de déploiement), 4 par une mairie, un par un CCAS, un par une association.

A ces France Services « fixes » s'ajoute le Bus France Services itinérant en cours de déploiement par le Département du Nord. En parallèle du conventionnement, les agents de l'Espace France Services reçoivent une formation de la part des 9 institutions précitées afin d'être sensibilisés aux démarches administratives de chacune d'entre elles. Selon un professionnel engagé dans la formation de ces agents, il convient de prêter attention à la « charge » d'informations transmises à ces agents ; il craint, qu'à terme « on en demande trop aux agents des France Services ».



Répartition des Espaces France Services sur le territoire de la MEL au 01/06/2022

Limites administratives

l'Agence
de l'économie
de Lille Métropole

Juin 2022

On constate une **inégaie répartition de ces espaces sur le territoire métropolitain**, avec une **polarisation autour de la commune de Lille**. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cet essaimage : une volonté de l'Etat de déployer les Espaces France Services dans les territoires ruraux et les quartiers relevant de la politique de la ville, une densité d'acteurs associatifs et institutionnels sur le territoire lillois, une facilité d'accès à la commune de Lille en transports en commun (cette facilité d'accès en transports en commun est à pondérer avec les représentations et les usages des solutions de mobilité). On observe également un déploiement progressif des EFS dans les territoires qui n'en étaient pas dotés (Saint-André, Tourcoing, Mons-en-Baroeul), néanmoins, certains espaces de la MEL restent non-couverts comme les Weppes ou la Vallée de la Lys (ce dernier sera couvert par le France Services mobile déployé par le Département du Nord et par l'Espace France Services de Wervicq-Sud, en cours de déploiement au moment de la rédaction).

L'identification de ces EFS est encore partielle chez les professionnels et les résidents du territoire : en entretien, plusieurs d'entre eux, tous horizons confondus, ont indiqué ne jamais avoir entendu parler des « Espaces France Services ».

Cependant, d'autres professionnels, principalement ceux en UTPAS et en CCAS, les mobilisent dans leurs pratiques d'accompagnement, généralement sous deux modalités :

- Pour une démarche « simple » qui, une fois traitée, répondra au besoin exprimé par la personne et sans que le ménage ne semble avoir besoin d'un accompagnement social.
- Pour une démarche « complexe » : le CCAS ou l'UTPAS garde le suivi du dossier de la personne et va l'orienter vers le France Services pour accélérer l'ouverture de droits. Cependant, le CCAS ou l'UTPAS continuent d'assurer l'accompagnement.

La première modalité fait écho au leitmotiv de l'Espace France Services qui a vocation à faciliter les démarches administratives du « tout-venant ». Dans le cadre de la seconde modalité, un accompagnement social est nécessaire afin de s'assurer de l'ouverture et du maintien des droits de la personne. Les structures proposant cet accompagnement reconnaissent la plus-value, en termes de facilitation du traitement de la procédure, qu'offre l'Espace France Services.

Cependant, ils se questionnent sur la continuité du parcours de la personne accompagnée : l'orienter vers un EFS ajoute un interlocuteur, une étape dans le parcours de la personne. De plus, le RGPD contraint à aussi les échanges entre la structure ayant orienté la personne vers l'EFS et celui-ci, pouvant rendre complexe le suivi des démarches par l'organisme accompagnant la personne au quotidien.

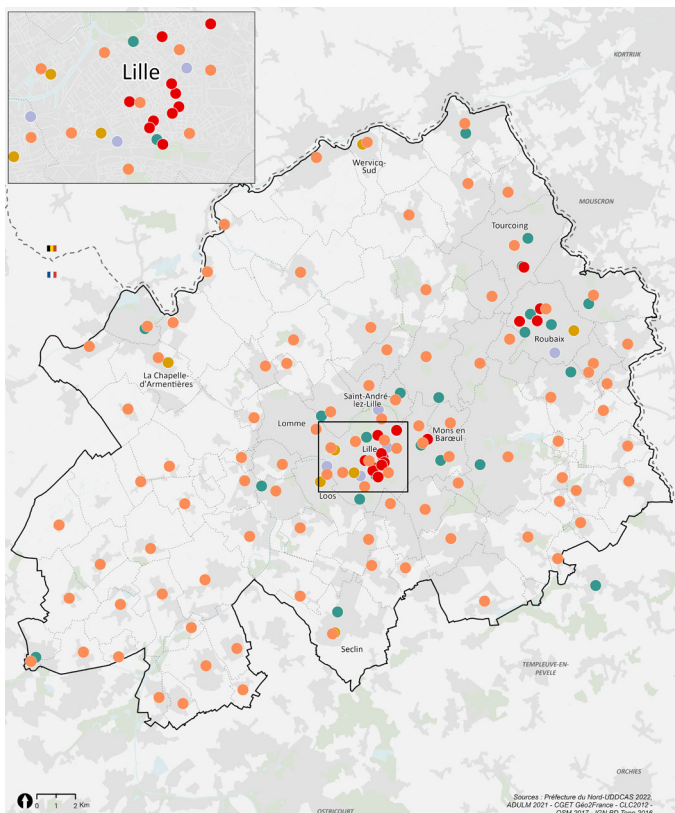
Préconisation
Assurer des permanences sociales physiques de la part des 9 institutions conventionnées dans les Espaces France Services, selon les besoins identifiés.

d. Une inégale couverture de la Métropole par les points d'accès aux droits sociaux

La cartographie réalisée dans l'optique de repérer l'essaimage des points d'accès aux droits sociaux sur le territoire métropolitain, bien que manquant d'indicateurs pour analyser finement le besoin ou les actions à mettre en œuvre (mobilité, coordination) pour favoriser l'accès aux droits, permet une première identification des territoires moins dotés en termes de ressources.

Cette extraction de la cartographie, reportant les CCAS proposant un accueil physique, les locaux des UTPAS, les accueils de jour, les Points conseil Budget et les Espaces France Services, permet de mettre en lumière une polarisation des structures autour des communes de Lille et Roubaix ainsi que certains territoires moins couverts que d'autres, notamment les Weppes et la Vallée de la Lys, ou, dans une moindre mesure, les communes situées entre Lille et Roubaix ou celles du Sud-Est de la métropole.

Carte : Répartition des points d'accès aux droits sociaux (hors permanences des UTPAS) sur le territoire de la MEL au 01/06/2022



Répartition des points d'accès aux droits sociaux (hors permanences des UTPAS) sur le territoire de la MEL au 01/06/2022

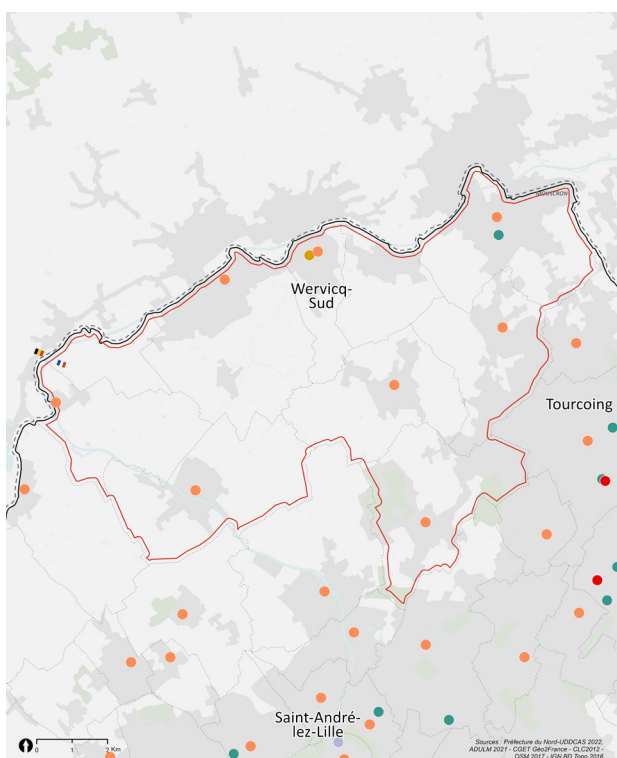
- Accueils de jour (géré par une association et conventionné avec la DDETS)
- Centre communal d'action sociale (CCAS)
- Espace France Service (EFS)
- Points Conseil Budgets (PCB)
- Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS)

Limites administratives

- Frontière France/Belgique
- Métropole européenne de Lille (MEL)
- Limite communale

En réalisant un zoom sur le territoire de l'UTPAS d'Halluin (Vallée de la Lys), on constate l'absence de France Services et de PCB. De plus, toutes les communes du territoire ne disposent pas d'un CCAS, la fonction « sociale » de la commune étant portée par la mairie, dont les capacités d'accueil peuvent être limitées. Face à cette absence matérielle de points d'accès aux droits sociaux, différentes dynamiques sont à l'œuvre : mutualisation de l'accueil (le CCAS de Comines accueille les personnes de Deulémont et Warneton), émergence de dispositifs mobiles (bus de l'accès aux droits, bus Interfaces, bus France Services), développement des permanences de l'UTPAS, mobilisation des acteurs du droit alimentaire (Secours Populaire, Restaurants du Cœur, épicerie solidaire de la Lys). Néanmoins, l'ensemble de ces acteurs ne dispose pas de contacts privilégiés avec les institutions pourvoyeuses de droits et les EFS les plus proches se situent à Roubaix ou La Chapelle-d'Armentières, ce qui questionne l'accès à ces ressources pour les habitants, notamment des moins mobiles.

Carte : Répartition des points d'accès aux droits sociaux sur le territoire de l'UTPAS d'Halluin (hors permanences des UTPAS) au 01/06/2022



Répartition des points d'accès aux droits sociaux sur le territoire de l'UTPAS d'Halluin au (hors permanences des UTPAS) au 01/06/2022

- Accueils de jour (géré par une association et conventionné avec la DDETS)
- Centre communal d'action sociale (CCAS)
- Espace France Service (EFS)
- Points Conseil Budget (PCB)
- Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS)

Limites administratives

- Frontière France/Belgique
- Métropole européenne de Lille (MEL)
- Territoire de l'UTPAS d'Halluin
- Limite communale

Le territoire des Weppes, correspondant peu ou prou au territoire de l'UTPAS d'Haubourdin – La Bassée, est confronté à des problématiques similaires. Il semble donc que les territoires périurbains de la MEL soient moins couverts en termes de points d'accès aux droits sociaux. Cette couverture est à appréhender au regard des solutions de mobilité existantes dans ces territoires, qui ne permettent pas un accès facilité aux « territoires ressources de la MEL ».

Préconisation
Initier une réflexion affinée sur les besoins de déploiement de nouveaux services dans les zones pas ou peu couvertes en termes d'accès aux droits sociaux.

B. Des publics (et des professionnels) exclus de l'information

Le milieu familial et la formation initiale des professionnels et des personnes accueillies ne sont pas les seuls facteurs de la méconnaissance de l'environnement institutionnel.

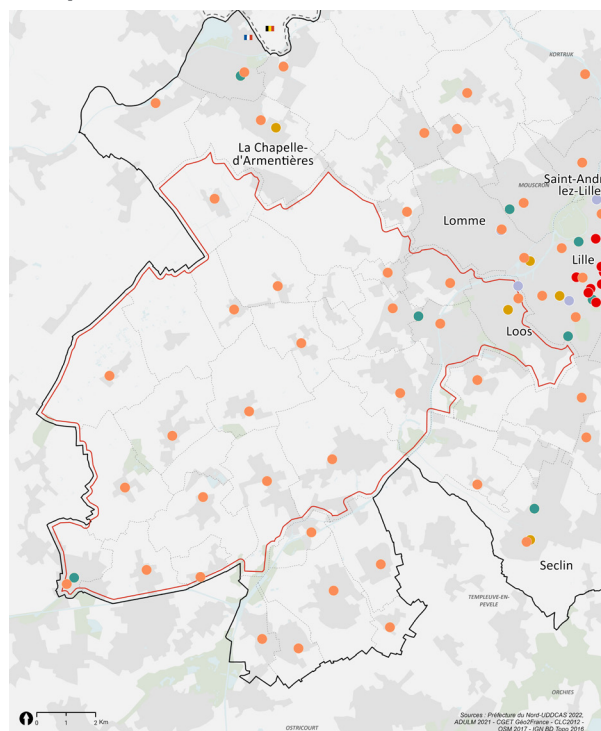
La communication proposée, par les institutions et par les points d'accès aux droits sociaux sur leur « offre de services », étant toujours peu diffusée au grand public.

a. La communication entre les structures et vis-à-vis des personnes

Il peut être difficile pour des points d'accès aux droits sociaux d'entrer en contact avec les institutions pourvoyeuses de droits (raréfaction des interlocuteurs de proximité) et les Espaces France Services (RGPD). De plus, en fonction des territoires et de la volonté des acteurs, **l'échange avec d'autres points d'accès aux droits sociaux peut s'avérer complexe**. Un responsable d'UTPAS indiquait, à ce sujet : « sur l'ensemble des communes que couvre mon UTPAS, je travaille bien avec la moitié des CCAS et j'ai des difficultés à entrer en contact avec l'autre moitié ».

Ces difficultés, impactant les parcours administratifs des personnes, peuvent s'expliquer par des **logiques plus politiques** ou par des **conflits interpersonnels**. Elles peuvent être dépassées via une démarche de conventionnement, cependant « *conventionner n'est pas le plus important, il faut se donner les moyens de faire vivre la convention* » (responsable de CCAS).

Carte : Répartition des points d'accès aux droits sociaux sur le territoire de l'UTPAS d'Haubourdin- La Bassée (hors permanences des UTPAS) au 01/06/2022



Répartition des points d'accès aux droits sociaux sur le territoire de l'UTPAS d'Haubourdin la Bassée (hors permanences des UTPAS) au 01/06/2022

- Accueils de jour (géré par une association et conventionné avec la DDETS)
- Centre communal d'action sociale (CCAS)
- Espace France Service (EFS)
- Points Conseil Budget (PCB)
- Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS)

Limites administratives

- Frontière France/Belgique
- Métropole européenne de Lille (MEL)
- Territoire de l'UTPAS d'Haubourdin- La Bassée
- Limite communale

Agence Lille Métropole
Juin 2022

Parmi les 95 points d'accès aux droits sociaux ayant renseigné le questionnaire, 58 ont indiqué mettre à disposition des usagers des supports de communication expliquant les aides et services que la structure, ou ses partenaires proposent. Il a également été demandé aux structures quels étaient les aides/dispositifs qui mériteraient d'être mieux portés à connaissance, les réponses les plus courantes ont été : les aides alimentaires, financières, vestimentaires ; les informations retraite (CARSAT et Département) ; les informations sur les dispositifs logement (FSL, SIAO) ; le Pass sport et le Pass culture ; les aides de la CAF ; les aides sociales facultatives des CCAS³² (en format papier).

Cette proportion de structures dotées de supports de communication semble s'expliquer par trois facteurs : une **méconnaissance des lieux dans lesquels se doter de ces supports**, la **crise sanitaire** qui a impacté les capacités et pratiques de l'accueil (abandon des supports de communication papier au regard des gestes barrières), une **volonté d'innover dans les supports de communication**.

Préconisation
Diversifier les lieux où les supports de communication (affiches, flyers, livrets) sur l'accès aux droits pourraient être trouvés en les rendant accessibles dans les lieux correspondants aux usages quotidiens des habitants (centres commerciaux, ruralistes, salles d'attentes médicales, etc.).

³² Les aides sociales facultatives des CCAS visent à soutenir de façon urgente des personnes en difficulté, notamment pour leur permettre de se loger ou se nourrir. Elles prennent souvent la forme d'un soutien financier, pouvant se décliner de différentes manières. Les aides sociales facultatives sont propres à chaque commune, en lien avec la politique sociale de la collectivité, portée par le CCAS.

Bien que **l'usage du support papier soit plébiscité** par la majorité des professionnels et des personnes accueillies, certains points d'accès aux droits sociaux ont développé de nouvelles stratégies de communication vis-à-vis du grand public. Les outils numériques sont mobilisés, soit à des fins d'informations collectives via des groupes sur les réseaux sociaux ou des publications sur les sites internet des structures, voire par la création de « **Plateformes Solidarité** » par les communes de Lille et Tourcoing, soit à des fins de suivi individuel : communication via Facebook ou Whatsapp ou suivi téléphonique. Cet enjeu de **maintenir le lien, à distance**, avec les personnes accompagnées a été renforcé par la période de crise sanitaire et a souligné l'adaptabilité des structures. En parallèle du développement de ces nouveaux vecteurs de communication, on constate l'émergence de dispositifs mobiles visant à désenclaver les lieux de l'accès aux droits.



Logo signifiant qu'un document est rédigé en format FALC.



Label S3A.

Le FALC³³ commence à être connu par les acteurs, même si peu d'entre eux le mobilisent au sein de leurs structures (16% des structures interrogées disposaient de supports en FALC). Les points d'accès aux droits sociaux ont également été interrogés sur leurs capacités à accueillir des personnes présentant tous types de handicap : 5% des structures disposent de supports d'informations convertis en braille ou en audio et uniquement une structure disposait d'un collaborateur maîtrisant la langue des signes.



Préconisation

Développer la production et la communication de supports d'information en FALC.



Préconisation

Doter chaque point d'accès aux droits sociaux de supports de communication relatifs à l'accès aux droits.

b. Les personnes allophones et/ou porteuses de handicap, les « exclus » de l'information

En analysant les modalités d'accueil proposées par chaque structure via le questionnaire, on observe que **certains types de publics sont plus « exclus » de l'information que d'autres** : les personnes porteuses de handicap et les personnes allophones. De nombreuses structures s'engagent au niveau de l'accessibilité physique, 93% d'entre elles indiquent que leur lieu d'accueil est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR). En parallèle, certaines d'entre elles **s'engagent dans des « labels » venant valoriser leurs capacités d'accueil des personnes porteuses de handicap physique ou psychique**. Deux d'entre eux semblent particulièrement se diffuser : le label « S3A » et le label « Picto Access ».

Ce dernier consiste en une évaluation, par des professionnels, des modalités d'accueil de la structure pour les personnes porteuses de différents handicaps. Suite à ce diagnostic, Picto Access accorde une note de A à C qui est formalisée par un système de pictogrammes qui doit être affiché sur la façade de la structure ainsi que sur son site internet.

Système de pictogrammes du label Picto Access



Le label « S3A » est porté par le réseau de l'UNAPEI (Union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés). Il consiste en une sensibilisation des professionnels des lieux d'accueil par des professionnels du champ du handicap, d'un « audit » de la structure réalisé par des travailleurs en ESAT (Etablissements ou services d'aide par le travail), de la co-construction de supports d'information en Facile A Lire et à Comprendre (FALC).



Préconisation

Développer la traduction des supports d'information.

Face à la difficulté de trouver des ressources en interprétariat abordables, une association a mis en place un **processus visant à aider les personnes allophones avec leurs démarches : un système de courriers-types**. Il reprend l'ensemble des courriers qu'un ménage est susceptible de recevoir dans le cadre d'une procédure, les anonymise, puis indique aux personnes quelles sont les « **formes** » **importantes de courrier visuellement parlant**, qui marquent une étape clef dans la procédure ou exigent un renvoi de pièces justificatives, pour lesquels la personne accompagnée doit se rendre à l'association afin d'assurer la poursuite de ses démarches.

³³ Unapei, L'information pour tous, règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre, 2009

c. L'illettrisme : un enjeu présent sur le territoire mais peu abordé par les professionnels

De nombreux facteurs du non-recours aux droits ont été identifiés en entretien ou en atelier : complexité administrative, dématérialisation, manque d'accueil physique, temporalité, mobilité, etc. Cependant, **aucun des acteurs rencontrés n'a identifié l'illettrisme comme facteur de non-recours et aucune des personnes interrogées n'a ouvertement admis ou laissé transparaître être dans cette situation**, alors qu'elle concerne 11% de la population en Hauts-de-France. Il convient de se questionner sur les **raisons du non repérage de cette problématique** : les agents sont-ils formés au repérage des « signaux faibles » des situations d'illettrisme ? Si la problématique est identifiée, savent-ils vers qui les orienter ?

Ce phénomène est donc peu représenté dans l'étude, néanmoins, deux types de pratiques visant à accompagner ces personnes semblent émerger, à la marge. La première est la **mobilisation d'écrivains publics**. Cependant, il n'existe **pas de statut officiel ou de référentiel de poste pour cette fonction**. Les écrivains publics mobilisés par les points d'accès aux droits sont bénévoles, majoritairement des retraités issus de l'Education Nationale ou du secteur médico-social. La seconde pratique prend place dans l'Avesnois mais pourrait être dupliquée sur le territoire de la MEL.

Cette expérimentation a pris la forme d'**une convention entre une Agence Pôle Emploi, un CCAS et une association spécialisée dans la lutte contre l'illettrisme**. Cette dernière a formé les agents du Pôle Emploi et du CCAS au repérage des situations (notamment au regard des stratégies d'évitement à l'œuvre) d'illettrisme et proposait à ces structures de lui orienter les personnes repérées. Cette orientation était présentée aux personnes comme un moyen de les accompagner à la complétude de leurs dossiers, afin de ne pas les renvoyer, dès l'accueil, au stigmate de se trouver en situation d'illettrisme. L'association spécialisée accueille ensuite les personnes dans ses locaux et utilise la démarche administrative comme support pour travailler l'apprentissage de la lecture et de l'écriture. Pour faciliter les échanges entre les prescripteurs et l'association, un système de « fiches navettes » a été mis en place.



Préconisation

Développer un programme de lutte contre l'illettrisme³⁴.

2. Accueillir et accompagner l'utilisateur

Plusieurs professionnels du travail social ont indiqué, en entretien et lors des ateliers, que « **l'accès aux droits est le cœur du métier de travailleur social** ». Néanmoins ce cœur de métier est mis en question par la réorganisation des services publics de proximité, la dématérialisation, la complexification de certaines démarches et l'émergence de nouvelles structures comme les EFS ou les Points Conseil Budget (PCB). Quelle est la place aujourd'hui pour le travail social dans l'ouverture de droits ?

Comment coordonner accompagnement social et accompagnement administratif ? L'objet de cette partie n'est pas de questionner les mutations du travail social mais d'illustrer, au regard de la thématique de l'accueil, les freins et les leviers à l'accès aux droits sur le territoire de la MEL.

A. Le premier accueil, étape charnière de l'accès aux droits

Le **premier accueil**, la première rencontre entre une personne et un service à portée sociale est un **moment central dans l'accès aux droits**, notamment pour les personnes n'ayant jamais eu à « demander de l'aide ». Quand Sandrine a rencontré des difficultés pour payer son loyer, elle s'est rendue dans un point d'accès aux droits sociaux mais « *au lieu de chercher une solution, ils nous ont clairement dit qu'on ferait mieux de s'accrocher pour garder notre logement, parce que de toute façon ils ne nous en fourniraient pas un autre et qu'il n'y avait pas d'appartement de libre et qu'on se retrouverait à la rue* ». Cette rencontre impacta beaucoup Sandrine, qui resta plusieurs mois sans aller solliciter une autre aide. Sa situation s'est dégradée jusqu'à se retrouver en procédure d'expulsion, au cours de laquelle la CCAPEX (Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives) l'a mise en relation avec un service d'accompagnement lié au logement, qui l'a aidée à prendre en charge sa situation.

Il convient de saluer la logique de prévention de la CCAPEX, mais elle questionne : aurait-elle dû intervenir si Sandrine avait bénéficié d'un premier accueil « de qualité », en termes de posture et de niveau d'information obtenu ?

³⁴ En s'inspirant, par exemple, de l'expérimentation des acteurs de l'Avesnois.

a. L'accessibilité et ses multiples facettes

Plusieurs conditions à un accueil de qualité co-existent : **l'architecture du lieu** (assurant confidentialité, sentiment de sécurité et de bien-être), sa **localisation et la posture de l'accueillant** (langage, endroit où se déroule la rencontre). Pour favoriser l'appropriation du lieu et le sentiment de bien-être des personnes accueillies, beaucoup de structures se sont engagées dans une logique de **co-construction de l'espace d'accueil**. Il s'agit principalement de CCAS, ayant pour certains hérités de locaux municipaux dont l'accessibilité était complexe, ou d'accueils de jours associatifs.

Cette co-construction du lieu semble prépondérante chez ces derniers au regard du fait que certaines personnes accueillies se sentent, ou ont été, exclues des autres points d'accès aux droits sociaux et qu'elles trouvent, dans l'accueil de jour, un espace convivial adapté à leurs besoins et où elles retrouvent du pouvoir d'agir. Cette importance de la co-construction s'explique également par le fait que, contrairement à une UTPAS ou un CCAS fonctionnant sous une logique de « guichet », l'accueil de jour propose d'autres services du quotidien (conciergerie, laverie, douches, déjeuner, etc.) et les personnes y passent plus de temps que dans les autres types de points d'accès aux droits sociaux.



Préconisation

Étudier les modalités opérationnelles d'un fonds dédié à l'adaptation des locaux.

La **localisation** du lieu d'accueil est également une variable du recours aux droits. Lors de l'audit réalisé au sein d'un CCAS dans le cadre du label S3A, la mesure principale pour favoriser l'accès au lieu identifiée par les personnes souffrant de déficience mentale, était d'améliorer la signalétique pour repérer le CCAS. A l'échelle métropolitaine, on constate une polarisation des France Services et des accueils de jour associatifs au sein et autour de la commune de Lille. **Cette polarisation crée un vécu et des opportunités différenciés à l'échelle métropolitaine** et contribue à attirer des personnes d'autres communes sur le territoire lillois. Plus généralement, on constate que **certains territoires sont moins pourvus que d'autres en termes de structures d'accès aux droits sociaux** (Weppes, Vallée de la Lys, Versant Sud-Est de la Métropole). Les personnes résidant dans ces territoires n'ont d'autre alternative que de solliciter les services de la commune, le CCAS ou l'UTPAS dans le cadre de l'ouverture de leurs droits.

Certaines **communes de petite taille** ne disposent pas d'accueil en CCAS, ni de permanences de l'UTPAS. Dans ces communes non-dotées de professionnels du social, **le rôle des élus locaux est prépondérant** dans l'ouverture des droits. Ainsi, dans une commune des Weppes, le CCAS fonctionne sur rendez-vous, via une permanence tenue par l'élue aux affaires sociales. La taille de la commune permet à cette élue de travailler en proximité avec les personnes accompagnées.

Néanmoins, questionnée sur les partenaires qu'elle mobilisait au quotidien, elle indiqua qu'elle n'avait que l'UTPAS sur laquelle se reposer.

Si le travail partenarial semble effectif entre cette commune et l'UTPAS, il pose le constat de la solitude potentielle de certains élus locaux (de leur compétence, leur proactivité et leur disponibilité), du report de charge de travail vers l'UTPAS et du manque de solutions mobilisables par les résidents de ces territoires.



Préconisation

Développer des modules d'information à destination des élus sur les conditions et modalités de l'accès aux droits.

Un professionnel de l'UTPAS indiquait que « pour les habitants des Weppes, venir à Lille c'est comme aller à Paris ». Deux solutions semblent exister pour **faciliter l'accès aux droits de ces habitants : la création d'un Espace France Services** (les plus proches étant à Loos ou La Chapelle d'Armentières) sur le territoire et/ou **le développement de solutions de mobilité**. Concernant la mobilité, des solutions de covoiturage émergent, via une application privée, mais les habitants ne s'en saisissent pas encore³⁵, de plus, ce territoire a vu se réduire la desserte en TER³⁶. Les solutions de mobilité douce semblent peu présentes sur ce versant de la métropole. De plus, quand elles existent, les infrastructures peuvent ne pas être adaptées : un professionnel d'une autre UTPAS déplorait l'absence de parking pour vélo à proximité de lieu d'accueil et constatait l'insécurité des pistes cyclables du territoire (proximité avec la route départementale, largeur de la bande cyclable, risques de glissade, etc.).



Préconisation

Développer les solutions de mobilité sur les territoires périphériques de la MEL (minibus gérés en intercommunalité, création d'un « garage à vélo » porté par une ou plusieurs communes, dans les territoires peu couverts par le V'Lille, développement et sécurisation des pistes cyclables, etc.).

Outre l'architecture et la localisation, **la posture de l'accueillant** est également un vecteur de recours aux droits. Nous pouvons illustrer cette dimension par la mauvaise expérience vécue par Sandrine qui engendra du non-recours sur le long terme ou encore par le fait qu'un accueil de jour associatif domicilié 200 personnes. Une partie de celles-ci (non-évaluée) s'est vue refusée l'accès à la domiciliation par différents CCAS, principalement car elles n'ont pas su exprimer leur demande ou que leur état physiologique, au moment de la rencontre avec le CCAS, n'était pas adapté aux attendus des agents de l'accueil.

³⁵ La Voix du Nord, Dans les Weppes, le covoiturage domicile-travail peine à passer la deuxième, 10 janvier 2022

³⁶ La Voix du Nord, La fronde des maires des Weppes contre la mauvaise desserte des TER, 23 décembre 2021

Ces personnes ont trouvé, dans l'accueil de jour, un lieu correspondant à leur rythme de vie et à leur besoin de proximité dans les rapports humains. Cette proximité, indexée à l'architecture du lieu, est assurée par les professionnels mais il ne faut pas négliger l'importance du rôle des services civiques et des bénévoles engagés dans l'association, qui peuvent prendre le temps d'échanger avec les personnes, avant éventuellement d'engager des démarches administratives. Le temps est une ressource manquant aux points d'accès aux droits sociaux et **l'intervention de bénévoles, services civiques ou le recrutement de travailleurs pairs sont des moyens de dégager du temps aux travailleurs et agents sociaux tout en assurant un rapport interpersonnel aux personnes accueillies.**

Le travail pair se définit comme une forme de pair aideance dans laquelle l'intervention fondée sur le savoir expérientiel est rémunérée. « La pair aideance regroupe un ensemble de pratiques qui procède de formes d'accompagnement ou encore d'entraide et de soutien, par lesquelles une personne s'appuie sur son savoir expérientiel vécu, c'est à-dire le savoir qu'elle a retiré de sa propre expérience d'une situation vécue, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante ou négative (exemple : expérience de vie à la rue, précarité, conduite addictive, troubles psychiatriques...), pour aider d'autres personnes vivant des parcours similaires, des situations comparables.³⁷ ».

Notons que certaines structures mobilisent déjà la **pair-aideance, en tant que ressource en interprétariat.**

Aujourd'hui, on identifie des travailleurs pairs dans différents secteurs d'intervention, tant dans le champ sanitaire (médiateur de santé pair notamment) que dans le champ social (travailleur pair, expert du vécu en Belgique, intervenant social pair, etc.). Les travailleurs pairs s'inscrivent en complémentarité des travailleurs sociaux au sein d'une équipe. Par exemple, les travailleurs pairs, en fonction de la manière dont leurs missions ont été construites par la structure les employant, peuvent accorder un **temps d'écoute, d'accompagnement de proximité** plus important que les travailleurs sociaux pour qui le temps est une ressource rare. Leur **expertise du vécu** contribue notamment à **favoriser l'adhésion des personnes accueillies** à un accompagnement socio-administratif. Le travail pair est encore peu présent sur le territoire métropolitain, mais certaines structures le mobilisent ou le prévoient, notamment dans le cadre du programme pour les associations adhérentes à la FAS soutenu par l'AMI Logement d'abord.

b. Des modes d'accueils repensés

La maison des femmes, accueil de jour géré par le CCAS de Roubaix, constitue un exemple de co-construction et d'adaptation aux spécificités du public accueilli. Le lieu a été coconstruit avec des habitantes de la commune, il dispose d'espaces conviviaux et **l'accompagnement se structure autour de l'adhésion et du bien-être de la personne** : le lieu ne dispose pas de bureaux, les échanges se font librement dans les différentes pièces de la maison, la question de l'accès aux droits émerge « naturellement » dans les échanges, sans que cela ne soit l'objet initial (exprimé) de la visite de la personne. Une des professionnelles de cet accueil indiquait « ce qui marche ici, c'est que quand une dame arrive, elle se pose, elle prend un café, se met à l'aise. Ensuite, on peut travailler l'ouverture des droits, à son rythme ».

En complément de « l'atmosphère » de cet accueil, **la faible « empreinte institutionnelle » du lieu facilite l'adhésion des personnes.** La directrice du CCAS indiquait « quand les femmes viennent à l'accueil, elles viennent à la Maison des femmes, elles ne viennent pas dans un lieu estampillé « CCAS », « Département », « association », il n'y a aucun logo de partenaires ». Cette absence d'affichage institutionnel, volontaire, favorise le sentiment de confort et de sécurité pour les femmes accueillies et ne restreint pas pour autant les partenariats mis en place au sein de ce lieu.



Préconisation

Développer des tiers-lieux d'accueil partenariaux à « l'empreinte institutionnelle » faible.



Préconisation

Développer le travail-pair sur le territoire métropolitain.

³⁷ DIHAL, FAS, Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement, p 11

La question du confort, de la confiance, du bien-être sont des aspects récurrents dans l'étude car ils ont été exprimés par les personnes rencontrées en entretien comme primordiaux dans l'accès aux droits. Les entretiens avec les personnes en situation de non-recours ont laissé transparaître un **senti-ment de défiance généralisé envers « l'institution »**.

Le type de structures associées à cette représentation de « l'institution » varie en fonction des personnes, cependant, un socle commun semble se dégager : semble être associé à « institution » l'ensemble des structures dont le portage ou la gestion est assuré par un pouvoir public. Ainsi, dans leurs représentations de l'échiquier d'acteurs présents en territoire, certaines personnes rencontrées ne font pas la distinction entre CCAS, UTPAS, CAF, CPAM, etc. et une mauvaise expérience avec un de ces acteurs peut engendrer une défiance globale et un isolement de la personne vis-à-vis des institutions. Les structures associatives semblent moins préposées à souffrir de ce type de représentations, mais elles n'en sont pas exemptes.

En dehors du cadre de l'accueil, **les horaires d'ouverture sont un enjeu pour l'accès aux droits**, notamment pour les personnes salariées ne pouvant se rendre dans ces points d'accès aux droits sociaux pendant leurs heures de travail. Plusieurs structures ont indiqué élargir leurs horaires d'accueil afin de s'adapter aux horaires de certains publics, notamment des actifs. 21% des structures interrogées via le questionnaire indiquent être ouvertes sur des créneaux en dehors du traditionnel 9h-17h en semaine et 13% d'entre elles adaptent occasionnellement leurs horaires d'accueil : certains sont accessibles le midi, d'autres élargissent les horaires jusqu'à 20h, la modalité la plus fréquemment rencontrée est l'ouverture au public le samedi matin, parfois aux dépens d'une autre demi-journée en semaine.

Préconisation



Amorcer des coordinations à l'échelle fine (quartier, commune, groupement de communes, en fonction des besoins du territoire) pour assurer une plage d'ouverture plus large des points d'accueil.

L'articulation entre la dématérialisation des démarches et l'accueil physique représente également un enjeu pour les acteurs sociaux. Un travailleur social rencontré indique se questionner sur la confidentialité des démarches réalisées dans un EFS qu'il a visité : l'espace de pré-accueil, où la personne expose ses problématiques, est à portée d'écoute de la salle d'attente et la borne numérique où elle peut accéder à ses « espaces » sur les plateformes en ligne de la CAF, de la CPAM, etc. est située à l'accueil, à la vue de tous. Ce manque de confidentialité n'est pas propre aux EFS, d'autres points d'accès aux droits sociaux avaient initialement placé une borne numérique dans leur espace d'accueil avant de la déplacer dans une salle annexe, où la confidentialité des démarches est assurée.

c. Des coopérations existantes, parfois difficiles à développer

La démarche d'accueil ne se cantonne pas à un lieu physique et à un seul acteur, un des enjeux de l'accueil est la coordination entre structures afin de proposer un accompagnement cohérent aux personnes en demande. Celle-ci existe à différents niveaux et sous différentes formes. Beaucoup d'UTPAS travaillent de concert avec les CCAS, mairies et autres acteurs du territoire, ce travail partenarial prenant également la forme de permanences proposées par les UTPAS dans les locaux de leurs partenaires.

Certains CCAS ont des accords, plus ou moins, tacites de coopération intercommunale, ainsi, dans la Vallée de la Lys, le CCAS de Comines accueille de manière concertée les résidents de deux autres communes du territoire ne disposant pas d'accueil pour un accompagnement administratif. Un autre CCAS engagé dans une démarche partenariale sur son territoire offre l'opportunité, à **l'ensemble des travailleurs sociaux agissant sur la commune, nonobstant leur structure d'appartenance, d'instruire des demandes de secours alimentaire au nom du CCAS**.

A l'échelle organisationnelle, cette coopération peut prendre la forme de création de **postes ou de services spécifiques**. Le Département du Nord a créé, en 2007, des postes de « Médiateurs administratifs » (renommés par la suite « coordinateurs socio-administratifs ») au sein des UTPAS. Ce poste, à l'interface des compétences sociales et administratives, a vocation à faciliter l'accès aux droits des personnes sollicitant l'UTPAS en faisant le lien entre les différents services de l'UTPAS mais également en accompagnant les personnes à la complétion de dossiers. **Niveau associatif, des logiques de mutualisation de services** émergent : deux associations présentes sur le territoire ont fusionné leurs services ressources au sein d'une nouvelle association. Nous pouvons également souligner le **co-portage de structures d'hébergement** durant les périodes de veille saisonnière ou la **création d'un poste mutualisé entre la CMAO** (Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation) et **l'URH** (Union Régionale de l'Habitat). Ce poste a vocation à faire le lien entre SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation), structures associatives et bailleurs sociaux en intervenant à l'échelle des représentations et pratiques professionnelles dans l'optique de faciliter l'accès au logement, pierre angulaire de l'accès et du maintien des droits.

Cette question de la **coordination de l'accueil** a été abordée lors d'un atelier entre professionnels de CCAS, plusieurs pistes d'action ont émergé : organiser des **permanences** de partenaires ; réaliser des **immersions ou des stages croisés** entre les partenaires pour mieux se connaître (au moins une journée) ; disposer de compétences multiples en interne ; organiser des **formations communes entre les différents professionnels** ; associer les organismes de formation aux réflexions sur la coordination de l'accueil ; réaliser un diagnostic partagé pour identifier les forces du territoire et les ressources ; **co-produire un guide méthodologique ou une cartographie** des partenaires sur un territoire ;

organiser une rotation des agents sur la fonction d'accueil (un jour tournant) ; création d'un carnet de suivi ; mise en place d'une ligne téléphonique dédiée et / ou disposer d'un « annuaire » des contacts au sein de chaque structure d'un territoire ; développement de fiches-navettes, etc.



Préconisation

Organiser des temps d'immersion entre professionnels de différentes structures.

Il apparaît que les points d'accès aux droits sociaux sur le territoire de la MEL réalisent déjà un travail partenarial et coordonné, principalement à l'échelle communale ou à l'échelle du territoire de l'UTPAS. Se pose alors la question des territoires moins dotés en ressources associatives et institutionnelles : vers qui les professionnels peuvent-ils se tourner ? Faut-il y développer les solutions de mobilité ou créer de nouveaux lieux, comme des Espaces France Services ? De plus, si les **relations entre points d'accès aux droits sociaux semblent globalement fonctionnelles, la quasi-totalité d'entre eux ont exprimé des difficultés pour entrer en relation avec les institutions pourvoyeuses de droits.** Ce manque de dialogue et de proximité entre ces deux niveaux de l'accès aux droits peut conduire à un sentiment d'impuissance et de frustration, pour le professionnel accueillant et pour la personne en demande. Ces dernières, souvent confuses face à la complexité et la temporalité des démarches administratives reportent leurs frustrations sur les agents « en première ligne », bien que le retard administratif ne soit pas de leur fait.



Préconisation

Développer à grande échelle des canaux de communication privilégiés entre points d'accès aux droits sociaux et institutions pourvoyeuses de droits.

B. La place de l'utilisateur dans l'accès aux droits

Les points d'accès aux droits sociaux accueillent des publics présentant des besoins d'accompagnement et des niveaux d'ouverture des droits très divers, allant de l'intervention ponctuelle à l'accompagnement social « renforcé ».

Néanmoins, à l'exception des personnes sous tutelle, il est impossible de réaliser des démarches sans la présence et l'adhésion de la personne accueillie.

Celle-ci peut par exemple être facilitée par une modification des horaires d'accueil, l'architecture ou les services proposés par la structure.

Néanmoins, **la longueur du traitement de certaines demandes par les organismes pourvoyeurs de droits engendre du non-recours** : il existe une inadéquation entre la **temporalité administrative et la temporalité vécue** par les personnes, notamment les plus marginalisées.

Akram, 32 ans, en situation de rue, rencontré dans un accueil de jour, avait perdu tous ses papiers administratifs, il indique : « *au début, j'étais motivé pour refaire mes démarches, puis on te dit d'attendre un mois, puis deux mois, puis trois. Au bout d'un moment, tu lâches l'affaire.* ».

Ces longueurs administratives sont une composante quotidienne pour les points d'accès aux droits pour qui l'enjeu devient alors « comment ne pas perdre les personnes » ?

a. Des pratiques d'accompagnement adaptées

Plusieurs **dispositifs mobiles** d'accès aux droits coexistent sur le territoire métropolitain : déploiement du Bus France Services du Département, Bus de « l'accès aux droits » porté par l'Université Catholique de Lille, Bus « Interfaces », porté par l'association du même nom, sur la vallée de la Lys. Certaines communes voient ces trois bus faire étape sur le territoire, ce qui peut engendrer une confusion dans les compétences de chacun et dans la modalité d'orientation la plus adaptée. Ces bus s'arrêtent généralement sur les communes peu dotées en termes de structures d'accès aux droits et/ou peu accessibles en transports en commun. Ils se stationnent souvent sur **la place du marché** ou en centre-ville, leur **offrant une visibilité auprès d'un public qui ne sollicite pas** ou peu les structures d'accès aux droits. Néanmoins, le passage de ces bus demeure ponctuel et il peut être difficile pour une personne ou un professionnel d'assurer la continuité des démarches.

Le non-recours aux droits se retrouve amplifié pour les personnes en situation de rue : insécurité, perte des documents, découragement vis-à-vis des démarches, etc. Plusieurs dispositifs émergent, ou s'adaptent, afin de faciliter l'accès aux droits de ces personnes. La CMAO a par exemple créé un **bureau mobile**, qui s'appuie sur le repérage réalisé par les maraudes sociales et le 115 pour aller proposer, aux personnes les plus marginalisées, un temps pour travailler à l'ouverture de leurs droits et à l'accès au logement ou à l'hébergement, dans un espace chauffé et confidentiel.

Dans le cadre d'un appel à manifestations d'intérêts de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, une association locale a lancé le projet Pro'pause. Ce dernier consiste à proposer **un séjour**, pouvant aller d'une journée à deux semaines, dans une maison située **dans une commune rurale de la MEL**, aux personnes en situation de rue. Ce dispositif permet d'offrir un sas de décompression aux personnes pour qui la charge mentale de la vie à la rue empêche un engagement dans les démarches administratives. De plus, la même équipe de professionnels gère les maraudes où les personnes à la rue peuvent demander à bénéficier du service et assure une présence ponctuelle à la maison. Il est également admis que certains partenaires du territoire peuvent orienter des personnes accompagnées vers la maraude de cette association afin de bénéficier de ce temps de répit. Cette identification interpersonnelle facilite l'adhésion des personnes et permet de travailler l'ouverture de droits.

Plus généralement, il convient de ne pas oublier le rôle essentiel des acteurs de la veille sociale dans le parcours d'accès aux droits : pour certaines personnes, la maraude ou l'accueil de jour sont les seuls liens avec une « institution » qu'ils ont tissés.

Certaines **maraudes s'engagent notamment dans une logique d'inclusion numérique** en s'équipant de smartphones et de tablettes afin de travailler l'accès aux droits avec les personnes à la rue, en mobilisant des solutions de coffre-fort numérique. Le projet Maraude'IN, lancé par la FAS avec le soutien de la Fondation AFNIC a permis à une association locale d'équiper numériquement ses bénévoles.

Cette logique d'équipement des accompagnants se retrouve également dans les pratiques des points d'accès aux droits sociaux. Certains CCAS et certaines associations ont **équipé l'ensemble de leurs collaborateurs réalisant des visites à domicile de tablettes**. Ces visites sont des modalités historiques de l'accompagnement social, mais leur mobilisation semble avoir augmenté pendant et suite à la crise sanitaire.



Préconisation

Favoriser l'équipement des points d'accès aux droits sociaux en matériel informatique.

b. Le numérique, un enjeu majeur et transversal

Nous avons déjà abordé de manière transverse les impacts de la dématérialisation sur l'accès aux droits et le travail social : distance avec les institutions, développement de l'accompagnement à distance, complexité à se saisir de ses droits, difficulté de maîtrise des outils numériques, etc. L'objet de cette dernière sous-partie sera de mettre en lumière des pratiques d'accompagnement aux outils numériques émergentes.

Dans le questionnaire, 47% des structures interrogées ont indiqué proposer un accès libre à du matériel informatique à leurs visiteurs et 49% disposaient d'une fonction ou d'un service d'accompagnement au numérique porté en interne. La **confidentialité accordée à ces démarches numériques** est un enjeu identifié par les acteurs.

Il apparaît que placer une borne numérique à l'accueil ne garantit pas la confidentialité des démarches réalisées par la personne. Beaucoup de structures ont repensé l'architecture, soit en isolant la borne, soit via des pare-vues, soit en déplaçant la borne dans une pièce à l'abri des regards. Réfléchir à l'organisation spatiale de l'accueil ne suffit pas à garantir la confidentialité des démarches en ligne, la question se pose également en termes de personnels mobilisés sur l'accompagnement aux démarches en ligne.

Cet accompagnement peut se décomposer en deux moments : **accompagner les personnes à la maîtrise des outils numériques** et accompagner les personnes **à la réalisation de leurs démarches administratives** en ligne. Dans de nombreux points d'accès aux droits sociaux, ces deux aspects de l'accompagnement social sont confondus,

réaliser une démarche en ligne est utilisé comme support à la familiarisation avec les outils numériques. De plus, les professionnels et les personnes concernées expriment aussi des difficultés avec l'ergonomie et le langage utilisés sur les sites internet de référence.



Préconisation

Développer le format en FALC pour les ressources en ligne³⁸.

Le type d'acteurs mobilisés pour ces accompagnements varie en fonction des structures : travailleurs sociaux formés aux usages du numérique, travailleurs sociaux non-formés, agents d'accueil ou agents administratifs, services civiques, bénévoles, etc. Cette pluralité d'acteurs engagés pose la question de **la continuité de l'accompagnement** : comment le suivi est assuré entre un service civique et un professionnel ? Que se passera-t-il quand le service civique aura terminé sa mission ? Doit-il être mobilisé dans l'accompagnement aux démarches ou uniquement dans l'accompagnement à la maîtrise des outils ? Une ancienne directrice de CCAS et DGS de plusieurs communes, formatrice sur l'inclusion numérique indique que « le numérique est encore globalement pensé comme un outil d'accompagnement, mobilisé par contrainte. Peu de structures disposent d'une politique globale d'inclusion numérique : non-identification des compétences numériques lors du recrutement, manque de coordination sur l'accompagnement aux démarches, manque d'équipement des structures ».

Sur le territoire de la MEL, de plus en plus de points d'accès aux droits sociaux s'engagent dans une politique globale d'inclusion numérique, à l'image du CCAS de Tourcoing³⁹, ou développent un accompagnement spécifique au numérique, notamment dans le cadre du projet de formation des équipes et d'équipement des structures en matériel informatique porté par Emmaüs Connect.



Préconisation

Former les structures à la construction d'une politique globale d'inclusion numérique.

De nombreux acteurs animent des **ateliers d'appropriation** aux outils numériques. Cependant, les professionnels partagent le constat que **beaucoup de personnes n'accèdent au numérique et aux démarches en ligne qu'avec leur smartphone**. Or, la grande majorité des ateliers d'accompagnement au numérique s'appuie sur l'usage de l'ordinateur ou de tablettes, qui sont des outils dont certaines personnes ne disposent pas.

Face à ce constat, une association lilloise propose des ateliers d'accompagnement aux démarches en ligne en utilisant le smartphone comme support. Cependant, l'interface de certaines plateformes en ligne ne sont pas adaptées au format smartphone, y rendant l'accès impossible avec cet outil.



Préconisation

Travailler sur le portage smartphone des sites/plateformes des institutions.

³⁸ UDAPEI, DREETS, SILLAB, *Le web facile pour tous*, 2021

³⁹ UDCCAS, *L'inclusion numérique : un projet du CCAS de Tourcoing pour accompagner l'autonomie des tourquennois vers leurs accès aux droits*, 28 mai 2021

En complément de ces ateliers, certaines structures mobilisent des **solutions de coffre-fort numérique**.

Deux d'entre-elles se développent sur le territoire : Digiposte et Reconnect. La principale différence entre ces deux outils étant que Reconnect propose un accès pour la personne accompagnée et un accès pour l'accompagnant, celui-ci étant délimité par la personne accompagnée. Digiposte relève de ce qui pourrait être qualifié de droit commun : il s'agit d'une solution gratuite et individuelle, n'accordant pas d'autres accès au coffre-fort.

Ces solutions permettent de numériser, centraliser les documents importants pour les personnes, Reconnect est d'ailleurs utilisé dans le cadre des maraudes numériques Maraud'IN ou par le CCAS de Tourcoing dans sa politique globale d'inclusion numérique. Si ces offres de coffre-fort numérique sont de plus en plus mobilisées par les professionnels, on constate une réticence de certaines personnes à s'y engager, principalement en raison d'une défiance globale vis-à-vis des outils numériques et d'une incompréhension, a priori, du fonctionnement de cet outil.



Préconisation

Développer l'usage des solutions de coffre-fort numérique à travers des campagnes d'information à destination du public et des professionnels.

De plus, de **nombreuses solutions d'inclusion numérique existent sur le territoire**, comme l'illustre la **cartographie régionale des ressources numériques en Hauts-de-France**, coordonnée par le SIILAB, laboratoire d'innovation publique. Cette ressource collaborative a vocation à répertorier l'ensemble des ressources d'accompagnement numérique présentes en territoire : celles proposant un accès à du matériel numérique, celles proposant un accompagnement à la maîtrise des outils, celles accompagnant aux démarches en ligne et les conseillers numériques.

Sur le territoire de l'arrondissement de Lille, 225 lieux sont renseignés comme proposant au moins un des services cités ci-dessus, dont certains sont des points d'accès aux droits sociaux. Face à cette densité d'acteurs sur le territoire, les structures ne savent pas toujours vers qui orienter une personne en besoin d'accompagnement au numérique, ce qui soulève les enjeux de l'interconnaissance et de la **coordination de l'inclusion numérique sur la métropole lilloise**.



Préconisation

Développer l'appropriation des ressources d'inclusion numérique en territoire.

En parallèle de ces compétences d'accompagnement numérique portées par les structures à vocation sociale, **des labels ou dispositifs émergent afin d'encadrer et de faciliter les démarches en ligne** et leur accompagnement. Le déploiement des Espaces France Services s'articule avec celui des conseillers numériques.

Ces derniers ont vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, administratives ou non. Ils réalisent également des permanences dans certains points d'accès aux droits sociaux, notamment dans les mairies, CCAS et Espaces France Services. D'autres dispositifs facilitent l'accès aux plateformes en ligne des organismes pourvoyeurs de droits : **France Connect**, qui permet une authentification unique pour l'ensemble de ces plateformes ou encore **l'Identité Numérique** proposée par La Poste, qui simplifie également l'accès à ces plateformes et permet de sécuriser les tentatives de connexion.

Pour faciliter le travail des professionnels accompagnant aux démarches en ligne, l'Etat a lancé l'habilitation **Aidants Connect**. Cette dernière se décline à l'échelle de la structure et permet aux professionnels d'être sécurisés juridiquement vis-à-vis des démarches en ligne qu'ils réalisent « à la place de » la personne ou avec cette dernière.

Celle-ci accorde des mandats à l'accompagnant lui permettant d'agir en son nom lors de la réalisation de certaines démarches. De plus en plus de structures s'engagent dans ce label et les retours sont relativement positifs.

On le voit, les structures s'adaptent aux évolutions induites par l'essor du numérique. Les **dispositifs favorisant l'inclusion numérique sont nombreux et de plus en plus mobilisés** par les points d'accès aux droits sociaux. Ces derniers font également preuve d'innovation dans les initiatives mises en place à l'échelle de la structure pour accompagner les publics au numérique. Néanmoins, il existe toujours un enjeu à mesurer finement la fragilité numérique afin de proposer le niveau d'action adapté. Plusieurs démarches émergent dans cet esprit, comme la création de l'indice de fragilité numérique en Hauts de France (mais qui ne propose des données qu'à l'échelle de l'EPCI) ou le travail en cours par le service Innovation recherche et digital de la MEL.

L'enjeu du numérique est complexe et couvre de multiples prismes. Si diverses formes de coopérations émergent et que les acteurs s'engagent, selon leurs moyens et réalités, dans la transformation numérique, la mise en place d'une coordination métropolitaine du numérique, co-construite et pérenne, pourrait constituer un outil important de lutte contre le non-recours aux droits sociaux.



Préconisation

Développer une stratégie partenariale d'inclusion numérique sur le territoire métropolitain.

CONCLUSION



CONCLUSION

De nombreuses structures existent sur le territoire et se mobilisent pour faciliter l'accès aux droits. Enormément d'outils ou de réflexions sont mis en place, selon les structures, leurs territoires, les publics qu'elles accompagnent. Les valoriser, les essayer et soutenir leur déploiement semble particulièrement opportun.

Au-delà de leur mobilisation, ces structures souffrent parfois d'un manque de lisibilité de l'offre d'accompagnement proposée par les autres acteurs du territoire, d'un manque de contacts avec les institutions, d'un manque d'interconnaissance. La fracture numérique et les difficultés relatives à l'appropriation des outils, des ressources, des politiques globales d'inclusion numérique ainsi qu'à l'impact de ces changements de pratiques sur l'accompagnement des publics, constituent un enjeu majeur.

L'offre en termes de point d'accès aux droits sur le territoire métropolitain est importante, mais pourrait être développée et/ou restructurée. L'étude montre en effet que certains territoires souffrent d'un manque de points d'accès aux droits ou de solutions de mobilité qu'il y aurait lieu de mieux identifier pour y développer une offre plus étoffée.

La plupart des préconisations suggérées dans la présente étude pourraient s'intégrer de manière opérationnelle dans de nombreux schémas, stratégies ou dispositifs : premier accueil social inconditionnel de proximité (PASIP), Stratégie Nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, la Stratégie numérique de la Métropole Européenne de Lille (#Résolument digitale), Schéma Départemental de la domiciliation des personnes sans domicile stable, expérimentation « territoire zéro non-recours » prévue par la loi 3DS, etc.

Le Comité de suivi, initialement créé pour cadrer et alimenter l'étude, pourrait s'approprier les constats et préconisations cités plus haut, afin de développer une stratégie de lutte contre le non-recours à l'échelle du territoire métropolitain. Cette stratégie pourrait se décliner en différents axes de travail dans lesquels chacun des acteurs du territoire pourra s'engager selon ses prérogatives, moyens et priorités.

Bibliographie étude

- ANDASS, Ministère des affaires sociales et de la santé, *Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité*, 2016
- ANLCI, *L'évolution de l'illettrisme en France*, 2018
- BOUNAUD V., TEXIER N., *Facteurs de non-recours aux soins des personnes en situation de précarité. Etude qualitative auprès de personnes accueillies dans les dispositifs d'hébergement de de logements temporaires*, ORS Nouvelle-Aquitaine. Rapport n°191. Octobre 2017. 37 p.
- CESER Hauts-de-France, *Accès aux soins médicaux pour les personnes en situation de précarité*, Rapport-Avis du CESER Hauts-de-France, octobre 2016
- DEFENSEUR DES DROITS, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, 2022
- DIHAL, FAS, *Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement*, p 11
- DOMINGO Pauline, PUCCI Muriel, CNAF-DSER, *Les non-recourants au Rsa, e-ssentiel n°124*, juillet 2012
- DREES, *Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats*, Les dossiers de la DREES, n°92, février 2022, p37.
- DREES, *Le non-recours aux prestations sociales*, Les dossiers de la DREES, n°57, juin 2020, p.7
- INSEE, *800 000 habitants en situation d'illectronisme*, INSEE Analyses Hauts-de-France, n°118, 2020
- INSEE, *En 2019, le niveau de vie médian augmente nettement et le taux de pauvreté diminue*, Insee Première, n°1875, 2021
- INSEE, *Dossier complet : Intercommunalité-Métropole de Métropole Européenne de Lille (200093201)*, 2022
- INSEE, *Les familles en 2020 : 25 % de familles monoparentales, 21 % de familles nombreuses*, 2020
- INSEE, *Un habitant de la MEL sur cinq vit au sein d'un quartier prioritaire*, 2018
- LA VOIX DU NORD, *Dans les Weppes, le covoiturage domicile-travail peine à passer la deuxième*, 10 janvier 2022
- LA VOIX DU NORD, *La fronde des maires des Weppes contre la mauvaise desserte des TER*, 23 décembre 2021
- MEL, *Stratégie agricole et alimentaire de la MEL 2016-2020*, mars 2019, p10
- MINISTERE DES SOLIDARITES ET DE LA SANTE, *Investir dans les solidarités pour l'émancipation de tous, Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté*, Octobre 2018, p4
- PUISSAT Frédérique, *Rapport d'information sénatorial, n°830*, au nom de la mission d'information sur l'évolution et la lutte contre la précarisation et la paupérisation d'une partie des Français, sur l'évolution et la paupérisation d'une partie des Français
- REGION HAUTS-DE-FRANCE, *Repères, Un indice de fragilité numérique pour identifier les enjeux territoriaux d'aménagement et de médiation*, n°32, janvier 2022.
- SECOURS CATHOLIQUE et ODENORE, *Non-recours : une dette sociale qui nous oblige*, 2021, p18
- UDAPEI, DREETS, SILLAB, *Le web facile pour tous*, 2021
- UNAPEI, *L'information pour tous, règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre*, 2009
- WARIN Philippe, *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours - politique », 2016, 242 p., p.34
- WARIN Philippe, ODENORE, *Le non-recours : définition et typologies*, Working Paper 1, juin 2010, actualisé en décembre 2016, p.4

Avec le soutien de la Métropole Européenne de Lille et de l'Etat dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté





udccas
Nord Union Départementale
des Centres Communaux d'Action Sociale

Immeuble «Les Caryatides»
24, Boulevard Carnot
59800 LILLE
09.81.75.80.30 / www.udccas59.fr