

ATELIERS POUR L'ÉCRITURE DU CONTRAT de VILLE 2024-2030



Synthèse de l'atelier#1 du 7 février 2023 consacré à

« L'ACCÈS AUX DROITS (DONT NUMÉRIQUES) ET AUX SERVICES DE PROXIMITÉ »



Les habitants et usagers : « Qui est concerné ? Quels publics ? »



- Les personnes âgées
- Les personnes en situation de handicap et/ou de dépendance
- Les étrangers nouvellement arrivés sur le territoire
- Les personnes allophones ou en situation d'illettrisme
- Les personnes en situation d'illectronisme
- Les invisibles, notamment les jeunes (11-25ans)
- Les actifs à faible revenus (en lien avec l'augmentation général du coût de la vie)
- Les jeunes : étudiants et jeunes en autonomisation
- Les personnes vulnérables
- Les personnes isolées
- Les actifs en recherche d'emploi
- Les personnes en souffrances psychiques
- Les personnes sujettes aux addictions

« Avec quels besoins ? »

- Accessibilité physique et proximité aux structures d'accompagnement : mobilité physique et psychique, accès PMR, proximité des services...
- Accompagnement individuel et présentiel des travailleurs sociaux : contact humain, allers vers...
- Confiance dans le contact aux agents institutionnels, notamment éducatifs : rencontres dans et hors les murs, écoute et compréhension...
- Information et lisibilité dans l'accès aux démarches
- Traduction et explicitation des démarches : déconstruction de la barrière de la langue, temps d'écoute élargi...
- Accompagnement à un usage responsable, confiant et/ou autonome du numérique : formation à l'usage basique des outils numérique, création d'une adresse mail...
- Réactivité dans les réponses d'urgence pour les publics vulnérables

Les porteurs d'actions dans les quartiers : « Ce qui nous aide... »

L'accompagnement de proximité :

- L'action des écrivains publics
- La présence des porteurs associatifs dans les quartier (qui compense de plus en plus la disparitions des services publics institutionnels)
- La présence des maisons et bus France service au cœur des quartiers

Le travail partenarial sur les territoires :

- La (ré)orientation des mairies et CCAS, interlocuteurs privilégiés des habitants
- La coordination des chefs de projets politique de la ville
- L'action locale du département aux travers des maisons nord solidarité
- La stabilisation des acteurs « aidants » : reconnaissance des statuts, formation...

Les outils au service des habitants :

- Les guides des ressources
- Les annuaires des partenaires locaux

La mise en place d'une aide numérique aux habitants :

- L'action des conseillers numériques
- Les permanences numériques



L'ACCOMPAGNEMENT
DE PROXIMITÉ ✓



LE TRAVAIL
PARTENARIAL
SUR LES TERRITOIRES ✓



DES OUTILS
AU SERVICE DES
HABITANTS ✓



MISE EN PLACE
D'UNE AIDE
NUMÉRIQUE AUX
HABITANTS ✓

Les porteurs d'actions dans les quartiers : « Ce qui nous freine... »

La disparition des accueil physiques :

- Retrait des partenaires des quartiers de la géographie prioritaire
- Réduction des permanences
- Difficultés de mobilité des habitants et tendance au repli des habitants dans leur quartier
- Centralisation des services qui limite le maillage territorial et les actions de proximité

La complexification des démarches administratives, notamment par leur dématérialisation :

- Barrière linguistique : bénéficiaires non francophones, difficultés de traduction des porteurs
- Langage institutionnel technocratique et peu accessible aux habitants comme aux porteurs
- Fracture numérique : non accès au matériel informatique, difficultés d'utilisation par les porteurs, défiance des habitants vis-à-vis des outils numériques parallèlement à la croissance des démarches en ligne sans alternatives

Le manque de temps et de moyens alloués à l'aller vers et au repérage des publics en difficulté

Le manque de collaboration partenariale :

- Manque de fluidité des réorientations et perte d'information entre porteurs
- Manque d'outils partagés par l'ensemble des porteurs : absence d'annuaire partagé, multiplication des plateformes
- Manque de transparence et de communication des institutions et entre porteurs
- Manque de temps de rencontres interacteurs

Sur la gestion de projets en politique de la ville en général :

- Manque de moyens pour former et stabiliser les porteurs : *turn over* trop important
- Manque de formation standardisée sur la lutte contre les discrimination et l'accès aux droits
- Démultiplication des appels à projets et plateformes de financement
- Travail de rendre-compte trop chronophage



LE REPÉRAGE
DES PUBLICS
EN DIFFICULTÉ ✓



LA DISPARITÉ
DANS LES
DISPOSITIFS
D'ACCOMPAGNEMENT ✗
selon les territoires

*Moins que le manque de formation
et de communication des acteurs*



LES DOSSIERS
EN LIGNE

Les deux sont intimement liés



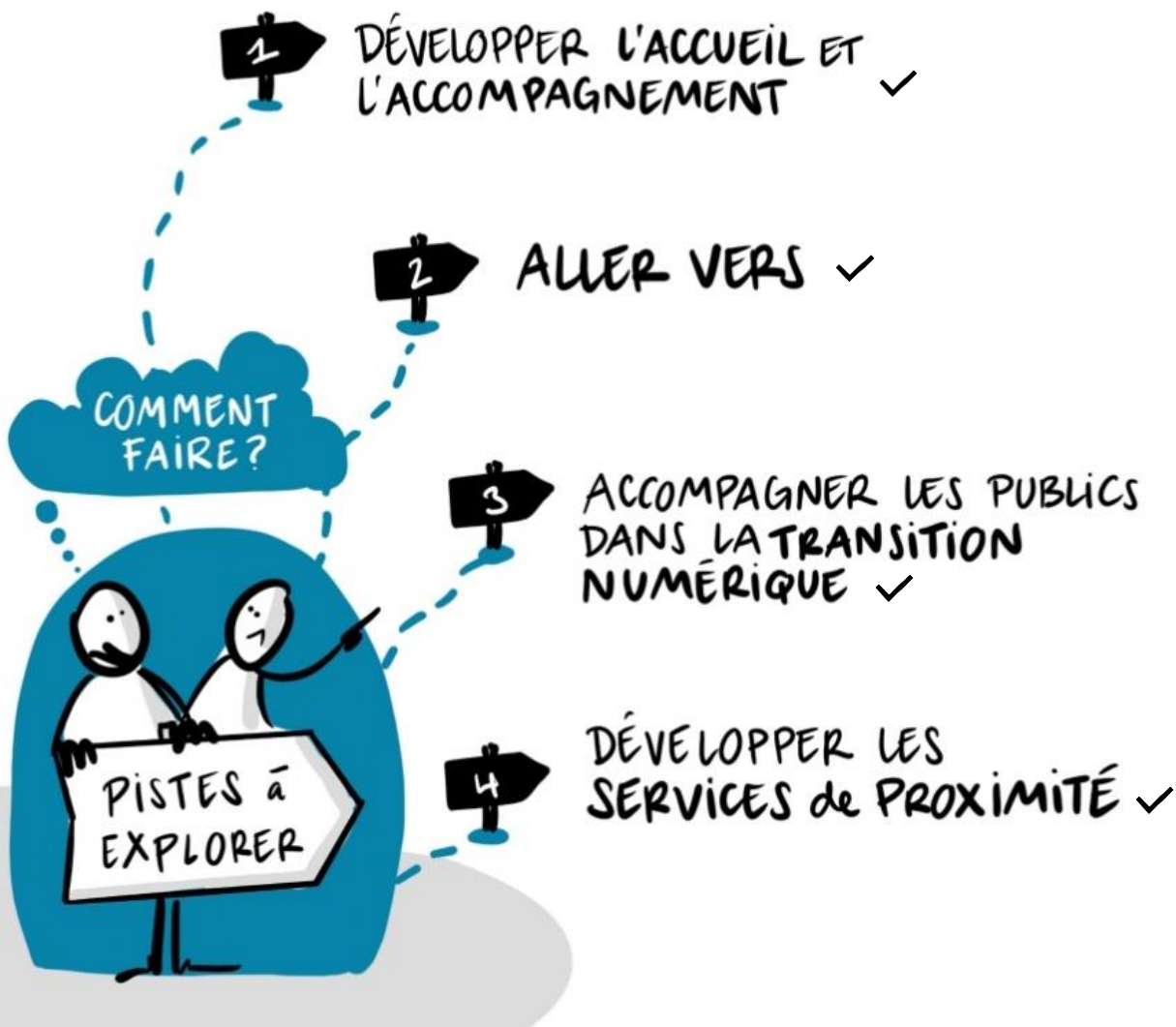
MOINS D'ACCUEIL
PHYSIQUE

Pour le futur Contrat de ville : « Quels objectifs à poursuivre ? »

- **Lutter contre l'exclusion et l'isolement** : développer l'aller vers et le repérage des invisibles
- **Renouveler la confiance des habitants envers les institutions** : franchissement du pas des structures, conditions d'accueil, repérage et accompagnement hors les murs, temps de l'accompagnement...
- **Proposer un accompagnement sur mesure continu** : interlocuteurs humains en présentiel, adaptation réelle des accompagnements aux bénéficiaires, réorientation fluidifiée...
- **Permettre l'accès aux droits numériques** : formation et accompagnement à l'usage du numérique, développement de l'accès aux outils numériques, transparence sur l'utilisation et la protection des données...



Pour le futur Contrat de ville : « Quelles pistes à explorer ? »



Pour le futur Contrat de ville : « Quelles valeurs à défendre ? »

CONFIANCE

PROXIMITÉ

ÉQUITÉ (plutôt qu'égalité)

**LUTTE CONTRE DES
DISCRIMINATIONS
(c'est de cela qu'il s'agit)**

ANONYMAT



Temps#2 : « Les actions qui marchent dans les quartiers : quels exemples ? »

Actions phares et bonnes pratiques

Accompagner les publics dans la transition numérique :

- Accompagnement des conseillers numériques
- Accès aux espaces numériques
- Disponibilité des bornes numériques dans les services publics
- Formations individuelles et collectives à l'usage du numérique : dans les services et à domicile
- Ateliers numériques conviviaux
- Mise à disposition de matériel numérique à petit prix

Aller vers :

- Mobilisation de citoyens-ressources et d'habitants-relais facilitant le contact entre habitants et porteurs
- Communication inclusive et accessible : guides et annuaires vulgarisés ou en FALC
- Promotion des services accessibles lors d'évènement locaux
- Maraudes, travail de rue et médiation dans les quartiers
- Services itinérants : bus, camion, triporteurs et permanences mobiles
- Services à domicile et porte-à-porte

Développer l'accueil et l'accompagnement :

- Formations et ateliers alloués à l'accès aux droits
- Recours aux médiateurs pour accompagner les habitants dans leurs rapports aux institutions
- Permanences d'accès aux droits
- Accompagnement des écrivains publics
- Accompagnement aux démarches administratives
- Mise en réseau des travailleurs sociaux dans le suivi des parcours d'accès aux droits

Développer les services de proximité :

- Permanences ouvertes ou sur rendez-vous des acteurs associatifs, travailleurs sociaux et institutions dans les quartiers : locaux en pied de résidences, postes
- Création de tiers lieux comme nouveaux espaces de proximité, d'animation et de solidarités

Listes exhaustive des actions
recensées disponible sur le
tableau en annexe

Temps#3 : « Nos propositions pour l'avenir de nos quartiers »



Aller vers :

- ♥ Développer les services itinérants et permanences mobiles dans les quartiers
 - Créer un site vitrine commun / un guide partagé des acteurs de la politique de la ville métropolitaine recensant l'ensemble des accompagnements proposés, les cartographiant et indiquant les porteurs à destination des porteurs et habitants (en plusieurs langues)
 - Renforcer la communication sur les canaux moins institutionnels notamment réseaux sociaux et dans des formats plus court et vulgarisés (recours au FALC et à la synthèse graphique)
 - Multiplier les évènements dans les quartiers mettant en lien les habitants et partenaires institutionnels : fête des solidarités, forum des institutions...
 - Concerner davantage les habitants sur leurs besoins et donner des suites aux concertations : diagnostic de quartier, co-construction des offres de services
- ♥ Développer les actions de prospection et de porte-à-porte pour le repérage et le diagnostic des besoins : médiateurs de rue

Développer l'accueil et l'accompagnement:

- Travailler l'accessibilité des lieux publics : PMR, ambiance conviviale, formation des hôtes d'accueil et agents à la lutte contre la stigmatisation
- Favoriser la médiation administrative notamment via des permanences régulières d'écrivains publics
- ♥ Proposer des séjours intensifs d'alphabétisation
- ♥ Développer les ateliers d'information / écoles des droits dans les permanences institutionnelles, bibliothèques, écoles et tiers lieux
 - Raccourcir les délais de rendez-vous pour les droits des étrangers
 - Créer une cellule inter-partenaires dédiées à la levée des freins administratifs et de résolution des situation administratives complexes
- ♥ Renforcer le travail en réseau : coordination autour de groupes de travail dédiés à l'accès aux droits, création de co-actions
 - Développer la qualification d'ambassadeurs, personnes ressources pour renforcer l'information et la formation par les pairs
 - Désigner un travailleur social référent pour chaque bénéficiaire qui assure le suivi du parcours

Temps#3 : « Nos propositions pour l'avenir de nos quartiers »

Accompagner les publics dans la transition numérique :

- Simplifier les démarches administratives : vulgarisation, FALC, centralisation et mémoire des données, rafraîchissement rapide des pages
- Former et mettre en place des médiateurs numériques
- Développer les temps conviviaux autour du numérique : cybercafés, petits déjeuners du numérique
- ♥ Créer une instance d'observation et de coordination métropolitaine à l'inclusion numérique (en lien avec CARUD et CLSM)
- Créer un incubateur SCIC pour les professionnels de la médiation numérique
- Mettre en place des bornes numériques et des imprimantes en libre accès dans les mairies



Développer les services de proximité :

- ♥ Redéployer les permanences dans les quartiers pour tous les thèmes : locaux en pied de résidences, permanences... notamment concernant les organismes très demandés : CAF, CARSAT, CPAM...
- Favoriser la création et l'inclusion dans les tiers lieux citoyens
- Développer les projets d'initiatives citoyennes

Sur la politique de la ville en général :

- Développer une politique sociale métropolitaine mettant en cohérence les projets dans les QPV et les poches de pauvreté hors géographie prioritaire, notamment quartiers de veille active
- Vulgariser la politique de la ville et utiliser la facilitation graphique pour expliquer la politique de la ville aux habitants
- Renforcer la pérennisation des actions dans le droit commun
- ♥ Pérenniser les postes et les moyens des travailleurs sociaux et la renforcer la reconnaissance politique et institutionnelle de leur travail
- ♥ Favoriser la mise en réseau des acteurs : temps de rencontres interprofessionnels, rencontres régulières avec les conseillers de quartier et conseillers citoyens
- ♥ Simplifier les démarches administratives pour les porteurs : CPO, AMI centralisé, AAP avec des critères élargis de mobilisation des publics
- Créer des comités d'usagers dans les institutions
- Faire de l'accès aux droits une cause nationale (au même titre que l'égalité homme/femme par exemple)