

Témoignages partagés sur le site de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services)

« LES EFFETS DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES »

Ce témoignage a été transmis à l'Odenore en réponse à l'appel à témoignages qui cherche à rendre visible les effets pour l'accès aux droits et aux services de la crise du COVID19, du point de vue des intervenants (professionnels ou bénévoles) des politiques sociales et de santé.

Le descriptif de cet appel est disponible sur le site de l'Observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

Comme tous les autres témoignages déposés, il engage la responsabilité de leur(s) seul(s) auteur(s).

Témoignage reçu le 9 mars 2021

Type d'acteur ayant témoigné : Centre communal d'action social

Thématiques : Accès aux droits ; Aide administrative ; dématérialisation des démarches

1- Brève description du type de structure ou d'organisme dans lequel vous exercez, ainsi que de ses missions

Ce témoignage concerne les 5 Maisons de quartier, structures du CCAS de St Martin D'Hères, agréées centre social par la CAF. Il s'agit d'équipements de proximité pour les habitants. Les équipes sont composées d'agents d'accueil, d'un Agent de Développement Social, d'une Conseillère en Économie Sociale Familiale-référente familles et d'une Coordinatrice d'Action Sociale.

Les Maisons de quartier ont pour principales missions de favoriser l'accès aux droits, de développer des actions de soutien à la parentalité, d'accompagner les initiatives des habitants et les actions de solidarité.

Concernant l'accès aux droits : une première porte d'entrée par l'accueil avec :

- des agents d'accueil, première porte d'entrée, qui apportent une réponse, un soutien dans les démarches administratives
- selon la demande, les agents d'accueil orientent les personnes vers un rdv avec la CESF ou vers un service extérieur
- une borne informatique d'accès aux droits en libre-service pour les personnes autonomes ou accompagnées par les agents d'accueil pour les autres

Des permanences vie quotidienne pour des démarches d'accès aux droits sont proposées par les CESF de chaque Maison de Quartier avec une orientation des habitants selon leur secteur d'habitation.

2- Les effets constatés ou craints de la crise sur l'accès aux droits, aux services, aux soins, pour les personnes que vous rencontrez

Les principaux freins constatés, concernant l'accès aux droits, sont :

- le retard dans les démarches ou un report lorsque les droits sont reconduits automatiquement suivi d'une accumulation de démarches de renouvellement de droit lorsque la reconduction est terminée

- l'accélération de la numérisation pour toutes les démarches : les rdv sont principalement téléphoniques ou en ligne. Pour des personnes éloignées du numérique et/ou avec une barrière de la langue, ces démarches sont compliquées. De plus, nous remarquons une saturation des lignes téléphoniques des administrations avec une difficulté, voire une impossibilité de les joindre,
- une rupture pour des personnes fragilisées psychologiquement, n'ayant plus la force d'effectuer certaines démarches faites habituellement en autonomie
- un renoncement de leurs droits chez des personnes qui s'essoufflent lorsqu'il n'y a pas de réponse des administrations ou lorsque leur délai de traitement sont très longs ou lorsqu'elles leur demandent des compléments d'informations.

3- L'apparition de nouvelles demandes et/ou de nouveaux publics exprimant des difficultés d'accès aux droits, aux services, aux soins

Pas de nouveau public en masse. Cependant des nouvelles personnes sont venues récemment dans les Maisons de Quartier prendre des rendez-vous suite au contexte sanitaire, pas seulement pour de l'accès aux droits, mais aussi et surtout, dû à une fragilité psychologique entraînant un isolement et une fatigue pour faire des démarches seules.

On peut noter l'arrivée de quelques personnes relevant du public auto-entrepreneur dont l'activité est fortement impactée par la crise sanitaire.

Il y a aussi une augmentation du public et notamment d'un jeune public sur EPISOL (épicerie solidaire).

Lors des permanences vie quotidienne (rdv individuel d'accès aux droits avec une conseillère ESF), une forte demande s'est distinguée au cours de l'année 2020 concernant le thème du budget.

Suite à la crise sanitaire, de nombreuses personnes ont eu des difficultés financières (perte d'emploi, chômage partiel...). Ces changements de situation génèrent une réévaluation des droits des personnes. Elles ne savent pas toujours où trouver de l'aide et de l'information par manque de connaissance car elles n'en avaient pas besoin jusque-là.

Une forte demande, concernant la santé, s'est aussi distinguée. Dans les Maisons de Quartier, les actions collectives de soutien à la parentalité et les ASL (Ateliers Socio-Linguistiques) ont été maintenus. Les actions de lien social, ouvertes à tous les habitants, personnes seules ou familles, ont été suspendues en raison du contexte sanitaire. Les espaces de rencontres dans nos structures et dans le quotidien se sont donc réduits. Cela renforce l'isolement des personnes. Malgré une veille téléphonique, des RDV individuels, les personnes sont fragilisées psychologiquement.

Les agents d'accueil sont la première porte d'entrée vers l'accès aux droits dans les Maisons de Quartier. Ils ne font pas de suivi, ils orientent (vers la CESF ou d'autres services adaptés à la demande) ou accompagnent (sur la borne informatique ou à l'accueil) sur des démarches administratives. Cependant, avec la dématérialisation, les tâches des agents d'accueil évoluent. Elles nécessitent plus de temps et un soutien accru des personnes sur la gestion administrative des outils numériques (pertes de mot de passe, échanges par mail...).

De plus, la numérisation des démarches s'est précipitée avec le contexte sanitaire. Les personnes sont amenées à solliciter plusieurs fois pour une même démarche les agents d'accueil ou les CESF.

Certains usagers expriment une appréhension à entrer dans une administration et à s'asseoir pour être reçu à l'accueil, liée à une grande peur du virus engendrée par la crise sanitaire.

4- Les réponses et solutions éventuellement apportées (au sein de votre structure et/ou en partenariat avec d'autres)

Un accueil sur le flux et les rendez-vous individuels avec la CESF sont maintenus et ont été une des priorités du service à la sortie du 1er confinement. Une veille importante et régulière a été faite auprès des services locaux pour connaître leur nouvelle organisation et les dispositifs mis en place suite aux mesures sanitaires. Cela a facilité une information, une orientation et un accompagnement adaptés dans l'accès aux droits et la lutte contre le non recours aux droits des personnes.

Notre organisation a permis :

- d'accompagner les habitants dans la mise à jour de leurs droits (qui pouvaient être reconduits automatiquement sur une période donnée),
- de faciliter la compréhension des documents administratifs reçus pour les administrations dont l'organisation ne permet plus un accès direct (accueil fermé ou sur RDV ou accueil téléphonique uniquement),
- d'être un espace accessible d'expression, de soutien et d'orientation pour les habitants perdus dans leurs démarches ou ne pouvant plus procéder de la même façon qu'avant le confinement car les modalités d'accueil et d'organisation des institutions ont changé.

La borne d'accès aux droits qui était en libre service, peut également être utilisée mais selon l'affluence dans les Maisons de Quartier, l'accès est limité à 30 minutes par personne.

Les mesures barrières ont été mis en place et adaptée aux évolutions de la réglementation : fléchage de la circulation dans les services, demande de désinfection des mains à l'entrée dans les locaux, port du masque, plexiglas dans les bureaux des Conseillères ESF et à l'accueil, désinfection régulière des locaux et des bureaux après chaque RDV, nombre limité dans les bureaux et les salles recevant du public, inscription obligatoire sur les activités.

5- Ce que la situation traduit des besoins de changement après la crise, d'enjeux plus généraux en termes de pratiques, d'organisation...

- Une disponibilité téléphonique des services (saturation de nombreux services difficilement joignables par téléphone)
- Des accueils physiques pour certaines démarches
- Des demandes de rdv téléphoniques pour certains services et pas uniquement en ligne
- Un accompagnement soutenu à l'usage numérique
- Une prise en compte des difficultés des personnes dans l'accès aux administrations et leurs démarches afin que les institutions adaptent leur organisation pour permettre aux personnes de rester autonomes ou de gagner en autonomie
- Des espaces d'écoute, de rencontre et de partage sur la pratique numérique, les dématérialisation afin que les personnes se soutiennent entre elles dans la réalisation de leurs démarches

Pour conclure ce témoignage, les Maisons de Quartier et plus globalement le CCAS de St Martin D'Hères sont en réflexion sur la fracture numérique et ses conséquences socio-économiques chez les personnes.

=> Quelles propositions imaginer pour accompagner les personnes selon leur âge, leur maîtrise de la langue, leur équipement numérique pour permettre leur accès aux droits et lutter contre le non recours aux droits dans une ère de dématérialisation ?