

Le CASVP développe une approche proactive en allant à la rencontre des personnes en difficulté et/ou inconnues des services publics municipaux en partenariat avec d'autres institutions pour favoriser l'accès à ses aides sociales, simplifier leurs démarches administratives et lutter contre l'exclusion

Services aux personnes / Exclusion / Optimisation / Coordination / Mutualisation

Le besoin

Le CASVP délivre des aides sociales facultatives aux parisiens âgés, handicapés, en difficulté et aux familles (aides au transport, au logement, à l'énergie...). Les taux de couverture de ces aides montrent qu'elles ne sont pas perçues par l'ensemble des parisiens éligibles.

Les objectifs

L'équipe mobile d'instruction doit permettre de lutter contre le non-recours aux aides sociales et contre la précarité.

Les objectifs du projet sont de favoriser l'accès aux aides sociales du CASVP en améliorant les taux de couverture auprès de populations éligibles qui ignoraient l'être ou qui ne se déplaçaient pas pour les demander, de simplifier leurs démarches et de renforcer les partenariats avec des acteurs locaux.

Description :

Ce projet est piloté par la sous-direction des interventions sociales du CASVP, qui gère les 20 sections d'arrondissements de Paris. L'expérimentation a eu lieu en partenariat avec l'agence Pôle emploi du 15^e arrondissement et se poursuivra à l'automne 2015 avec une agence de la CAF de Paris. De nouveaux partenariats seront ensuite établis.

Ce projet est destiné aux parisiens éligibles aux aides sociales délivrées par le CASVP. Il vise plus précisément à répondre aux besoins des bénéficiaires potentiels de ces aides qui ne connaissent pas le CASVP et qui n'ont pas fait valoir leurs droits.

Des agents du CASVP se rendent dans des lieux accueillants des usagers potentiels qui ne se déplacent pas en section.

Pour l'expérimentation, l'équipe mobile est intervenue chez des partenaires institutionnels (Pôle emploi, avec le lancement d'un travail pour poursuivre dans une CAF) et associatifs. Pendant ces permanences, les agents se tiennent à la disposition des usagers présents pour faire le point sur leur situation sociale. Quand ils répondent aux conditions, ils peuvent déposer des demandes d'aides sur place grâce à un matériel informatique nomade (logiciel d'instruction notamment). Quand les usagers n'ont pas l'ensemble des pièces justificatives, ils sont néanmoins « captés », puisqu'ils reçoivent ensuite un courrier de relance les invitant à aller au bout de leurs démarches et à fournir les pièces manquantes. Des orientations vers d'autres services peuvent aussi avoir lieu.

Afin de favoriser l'orientation des usagers et de fluidifier leur parcours, un travail de sensibilisation des agents de la structure accueillante est fait en amont.

L'expérimentation avec Pôle emploi a débuté en décembre 2014 et s'achèvera en décembre 2015. Le projet se poursuivra, avec en particulier un partenariat avec la CAF Paris à l'automne 2015.

Moyens humains et financiers

4 agents du CASVP participent à tour de rôle (agents administratifs de catégorie C), se rendant chez le partenaire plutôt qu'à la section d'arrondissement.

Les agents disposent d'un ordinateur portable, un scanner portable, une imprimante portable et une clé 3G. Coût total : environ 550 €.

Bilan

Impact :

L'équipe mobile qui va à Pôle emploi touche en moyenne 5 personnes par demi-journée (3 heures, une fois par semaine). 75% des usagers rencontrés ne sont pas connus du CASVP. L'objectif de sensibiliser de nouveaux bénéficiaires est donc rempli. Près de la moitié de ces usagers ont été informés sur des aides précises auxquelles ils pourraient avoir droit mais il est encore difficile de savoir combien de demandes ont abouti (délai de 2 mois pour fournir les pièces justificatives). Le projet a aussi permis de resserrer les liens entre pôle emploi et le CASVP en travaillant sur l'orientation des usagers entre les 2 structures. Le satisfecit est donc partagé par le CASVP et Pôle emploi.

Les usagers interrogés disent apprécier la présence de deux structures sur un même lieu et le service rendu.

Potentiel:

Le projet est facilement transposable.

La collectivité souhaitant le mettre en œuvre devra identifier le domaine d'intervention justifiant de permanences, désigner des agents mobiles, se doter du matériel informatique et effectuer un travail partenarial avec les structures choisies (signature d'une convention).

Suivi :

L'équipe mobile renseigne un tableau de suivi à chaque permanence sur le nombre de personnes reçues, le motif de l'entretien, les actions menées, les difficultés éventuelles.

Des bilans trimestriels sont ensuite élaborés avec les partenaires.

Le CASVP souhaite aller plus loin en organisant des permanences d'équipes mobiles dans davantage de lieux (projet avec la CAF de Paris).

Contacts :

Mathieu Andueza (Mathieu.andueza@paris.fr), chef du bureau des dispositifs sociaux et / ou
Isabelle Touya (isabelle.touya@paris), chargée de mission / Sous-direction des interventions
sociales / CASVP. Téléphone : 01-44-67-16-05