



## **Accès aux droits :**

### **Le coffre-fort numérique et le renouvellement automatique des droits, qu'en pensez-vous ?**

*Jeudi 3 octobre 2019*

*dans les locaux de l'ACSEA à Caen*

#### **Participation :**

Fédération des acteurs de la solidarité Normandie représentée par Fabrice LEFEBVRE, Président, Aurélie MOREAU, Déléguée Régionale, et Jessica BARBET, chargée de mission.

**56 participants :** 37 personnes accueillies / accompagnées ou l'ayant été, 9 professionnels, 3 stagiaires, 4 représentants des Pouvoirs Publics (CAF de la Manche, Conseil départemental de la Manche, Haut-Commissaire en charge de la stratégie pauvreté).

#### **1. Présentation de la journée et du thème :**

*cf. Powerpoint*

#### **2. Présentation du Groupe de Travail « Accès aux droits » dans le cadre de la stratégie pauvreté :**

*cf. Powerpoint*



### 3. Restitution des ateliers :

#### Atelier 1

#### Le coffre-fort numérique

##### **Atelier présenté par Claire POLETTE, CAF de la Manche**

Une expérimentation a été menée autour du coffre-fort numérique par plusieurs CCAS auprès de personnes sans abri. Le bilan réalisé par l'Union nationale des CCAS est très positif concernant l'utilisation du coffre-fort numérique. Cet outil permet de stocker des fichiers et de les conserver sur internet : fiches de paie, avis d'imposition, carte d'identité, ... La conclusion de cette expérimentation est que cet outil peut être utile à tous.

Il peut exister deux types de coffres-forts :

- Individuel : une personne a accès à son propre espace et à ses propres documents.
- Collectif : l'outil permet d'échanger des documents entre plusieurs personnes ou administrations.

L'expérimentation montre certaines limites :

- L'accès à internet,
- Les compétences nécessaires en informatique,
- Le temps à mobiliser pour l'actualiser,
- Le coût,
- Le tiers de confiance numérique pour les personnes ayant besoin d'être accompagnées.

##### **Les avantages du coffre-fort numérique :**

- Permet l'accès au stockage de documents dématérialisés ;
- Permet la centralisation des documents et leur partage ;
- Facilite l'accès aux données personnelles et administratives ;
- Renforce l'autonomie ;
- Permet un gain de temps ;
- Evite les démarches administratives complexes lors de la perte d'un document.



## Les points de vigilances :

- La peur du piratage des données et le manque de confiance ;
- La compatibilité avec les téléphones, quel qu'ils soient ;
- La difficulté de prise en main de l'outil ;
- L'accessibilité à des outils numériques notamment sur les territoires ruraux : par exemple, dans la Manche, les RDV à la Banque de France se prennent uniquement par internet ;
- Le risque de désertification des points d'accueil : par exemple, en Préfecture, il n'existe plus de points d'accueil pour faire son permis de conduire ou carte grise ;
- Le risque d'accroître l'isolement à cause de la perte du lien humain, du lien social ;
- La perte du pouvoir d'agir car cela implique de devenir dépendant de la personne sans qui l'accès au coffre-fort est trop difficile et fait disparaître complètement les déplacements pour faire des démarches ;
- Les conséquences écologiques : énergie, pollution liée aux serveurs, ...
- Les ressources financières : Est-ce gratuit ? Qui assume le coût ? Comment assurer la pérennité du coffre-fort en cas de perte de ressources ? ;
- Le renforcement de l'exclusion par manque d'argent, d'accès à internet, de moyens informatique (ordinateur, scanner, ...)

## Les conditions de mise en place :

- Être formé à l'outil numérique ;
- Développer des points d'accès physique au numérique ;
- Prévoir un accompagnement à l'utilisation du coffre-fort numérique ;
- Choisir librement une personne de confiance pour faire les démarches ;
- Laisser la liberté de choix quant au tout numérique et dans le choix des documents à mettre sur la plateforme ;
- Définir les responsabilités de chacun : par exemple, s'il manque un document, quelle est la responsabilité de la personne ? ;
- Connaître les conditions d'utilisation : à partir de quel âge ? qui peut l'alimenter ? Les administrations y ont-elles accès ? ...

## Les propositions :

- Changer l'orientation actuelle : arrêter d'imposer aux gens de tout le temps s'adapter et inciter les administrations à accompagner chaque personne selon sa situation, ses difficultés et son pouvoir d'agir.
- Permettre aux administrations de mettre directement les documents dessus pour éviter d'ajouter des étapes de numérisation... ;
- Mettre en place des formations gratuites.



## Atelier 2

### Renouvellement automatique des droits

#### **Les droits pouvant être renouvelés automatiquement :**

- Aide alimentaire ;
- Aide Personnalisée au Logement ;
- Allocations Spécifiques de Solidarité (ASS) ;
- Allocations aux Adultes Handicapés (AAH) ;
- Chèque énergie ;
- CMU-C (et non CMU) ;
- Domiciliation ;
- Revenu de Solidarité Active (RSA), uniquement sur le volet social.

#### **Les avantages du renouvellement automatique :**

- Génère moins de stress, évite la perte de temps et d'énergie ;
- Limite les oublis, et donc les ruptures, car les délais de renouvellement sont différents selon les droits ;
- Evite les lourdeurs administratives : refaire le même dossier tous les 6 mois ;
- Favorise la continuité des parcours administratifs et le maintien des droits ;
- Garantit l'accès aux droits : personne n'est oublié, évitant ainsi les exclusions.

#### **Les points de vigilances :**

- Les changements de situation (changement familial, travail, perte du domicile, ...) Par exemple, comment faire lors d'un décès si la personne n'a pas d'entourage pour arrêter les droits s'ils sont renouvelés automatiquement ? ;
- Le risque d'isolement et de perte d'autonomie ;
- Le risque d'erreur dans la saisie ou d'oublis et la gestion du « trop perçu » ;
- L'hétérogénéité géographique : d'un département à l'autre, il peut y avoir des différences ;
- La peur des fraudes ;
- La stigmatisation des personnes.

#### **Les conditions de mise en place :**

- Prévoir un contrôle régulier, un suivi médical, ... : il faut définir des critères selon les droits ;
- Mettre à jour régulièrement les situations : fournir les bons justificatifs ;
- Mettre en place une meilleure communication : donner les bonnes informations, expliquer les modalités de calculs, être prévenu en cas de perte de droit ;
- Maintenir les RDV physiques et d'accompagnement dans les démarches administratives.



**L'évaluation :**

- Par les organismes de contrôle.

**Les propositions :**

- Mettre en place un système de droits en cascade : par exemple, lorsque l'on bénéficie du chômage, on pourrait toucher automatiquement les APL sans avoir de démarches supplémentaires à réaliser ;
- Mettre en place une déclaration « unique/commune » : les échanges se font entre les administrations et ce n'est plus au bénéficiaire de multiplier les démarches.



## 4. Les élections

Le mode d'emploi présenté a été travaillé par le comité de pilotage et validé par la Fondation de l'Armée du Salut.

### ❖ Pour être candidat-e, les conditions sont les suivantes :

- Être une personne accueillie et/ou accompagnée, ou l'ayant été,
- Avoir participé à au moins 2 plénières CRPA,
- Être présent-e le 3 octobre 2019 à Caen.

### ❖ En se portant candidate, la personne accueillie/accompagnée ou l'ayant été s'engage à :

- Porter la parole collective du CRPA, quel que soit le sujet, et non pas son point de vue personnel,
- Être présente et assidue aux réunions organisées par le CRPA (plénière, comités de pilotage),
- Représenter le CRPA dans les instances et auprès des institutions régionales/nationales chaque fois que cela s'avèrera nécessaire.

### ❖ Informations :

- Le CRPA se réunit 4 fois par an,
- Le comité de pilotage se réunit 4 à 8 fois par an,
- La durée de mandat du/de la délégué-e est de 1 an, d'octobre 2019 à octobre 2020,
- Le mandat est renouvelable une seule fois.

### ❖ Qui vote ?

- Toutes les personnes accueillies/accompagnées ou l'ayant été, présentes le jour des élections,
- Tout le monde peut voter, même les personnes qui participent pour la première fois.

### ❖ Comment se déroulent les élections ?

- Chaque candidat-e se présente en 1 minute 30 et explique pourquoi il/elle souhaite être délégué-e.
- Les participant-e-s votent à bulletin secret pour 10 délégué-e-s maximum.
- Au premier tour, les 10 candidat-e-s qui obtiennent au moins un tiers des voix sont élu-e-s.
- Si le premier tour ne permet pas d'élire 10 délégué-e-s, un second tour sera effectué. Dans ce cas, les candidat-e-s ayant le plus de votes seront élu-e-s délégué-e-s.

Au préalable, les membres du CRPA acceptent de prendre en compte :

- Les candidatures de 2 personnes venant pour la première fois en CRPA.



❖ **10 personnes accueillies/accompagnées ou l'ayant été sont candidates :**

- BULLIAN Catherine
- CORBLIN Geoffrey
- FONDIMARE Patricia
- GUEYE Mansour
- LEVAGNEUR Odile
- LUBIN Claude
- MERCIER Lucie
- MERCIER Malison
- VOISIN Julien
- WAZDOUZ Fadma

❖ **Résultat des votes : les 10 délégué-e-s sont élu-e-s dès le premier tour.**

## **5. Restitution de la journée**

❖ **Remerciements à :**

- L'Institut Camille Blaisot pour l'accueil et le repas ;
- Le comité de pilotage pour l'organisation de cette journée ;
- La CAF et le Département de la Manche pour leur participation active à l'organisation de cette journée ;
- L'ensemble des participants pour leur contribution active.

**Prochain CRPA :**  
**Le 10 décembre 2019**



## Evaluation de la journée

**46 questionnaires renseignés.**

**100% des participants sont très satisfaits** ou satisfaits de la qualité de l'accueil et des échanges.

### ❖ Les points forts de la journée :

- Les deux ateliers/débats pertinents et enrichissants ;
- Les intervenants ; L'intervention du Haut-Commissaire ;
- Les restitutions des échanges en groupe ;
- La convergence des groupes autour de l'idée de ne pas perdre le lien humain ;
- Les binômes personnes accompagnées/professionnels dans l'animation des plénières ;
- La participation et les témoignages des personnes accompagnées ;
- La convivialité et le respect de chacun ;
- Les élections.

### ❖ Les axes d'amélioration :

- Approfondir sur le coffre-fort et son fonctionnement ;
- Au-delà des propositions (coffre-fort et renouvellement), on aurait pu réfléchir à d'autres voies pour faciliter l'accès aux droits ;
- Avoir plus d'informations en amont sur le thème à venir ;
- Amener du débat avec de nouveaux outils, film par exemple ;
- Temps de travail court ; Peu de temps pour exprimer ses idées.

### ❖ Les idées de thèmes pour le prochain CRPA

- Les différents acteurs du territoire : Qui ? Pourquoi ? Pour quels droits ?
- Les droits de la CAF ;
- Les violences ; Le grenelle des violences conjugales ;
- Avoir d'autres représentants du service public ;
- Revoir le thème sur le renouvellement automatique des droits ;
- La parentalité ;
- Les différents dispositifs d'accompagnement ;
- L'information/formation des citoyens sur les droits possibles ;
- Le financement des structures accueillantes ;
- Les addictions ;
- Le relogement.