The background of the entire page is a repeating pattern of magnifying glasses in a light purple color. The magnifying glasses are scattered across the dark purple background.

# Enquête sur les difficultés d'accès aux droits sociaux des personnes étrangères en Ile-de-France

Par la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité

ÎLE DE FRANCE

Novembre 2023

# Table des matières

<b>Synthèse de l'enquête</b> .....	<b>4</b>
<b>Méthodologie de l'enquête et profil des répondant.e.s</b> .....	<b>6</b>
Méthodologie de l'enquête .....	6
Profil des répondant.e.s.....	6
<b>Observations globales sur les difficultés d'accès aux droits en Ile-de-France</b> .....	<b>7</b>
Difficultés avec les attestations de prolongation d'instruction et de décision favorable.....	7
Accès au numéro définitif de sécurité sociale .....	8
Accès aux droits de santé .....	10
Accès aux prestations versées par la CAF.....	14
Inscription à Pôle emploi et accès aux prestations .....	15
Accès aux prestations de la CNAV.....	16
Accès aux prestations pour les personnes en situation de handicap .....	17
Accès à la scolarisation.....	18
Accès à un compte bancaire.....	20
<b>Observations sur les partenariats en Ile-de-France</b> .....	<b>21</b>
Le maillage partenarial francilien.....	21
La plus-value des partenariats avec les administrations .....	23
<b>Observations par département</b> .....	<b>24</b>
Paris (75).....	24
Seine-et-Marne (77).....	25
Yvelines (78).....	25
Essonne (91).....	25
Hauts-de-Seine (92) .....	26
Seine-Saint-Denis (93) .....	26
Val-de-Marne (94).....	26
Val-d'Oise (95) .....	26
<b>Recommandations</b> .....	<b>27</b>
Recommandations liées à l'application du droit.....	27
Recommandations liées à la dématérialisation .....	27
Recommandations faites aux administrations.....	28
<b>Annexe 1 - Sigles et abréviation</b> .....	<b>29</b>
<b>Annexe 2 - Liste de l'ensemble des associations répondantes</b> .....	<b>30</b>

La Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France (FAS IdF) et ses adhérents constatent depuis plusieurs années les nombreuses et récurrentes difficultés que rencontrent les personnes étrangères dans l'accès à leurs droits sociaux.

En 2016, une enquête menée auprès des structures adhérentes (hors Paris) à la FAS IdF sur l'accès des personnes accompagnées aux droits délivrés par la CPAM, la CAF et Pôle Emploi soulignait la situation difficile de l'accès aux droits en Ile-de-France. Elle insistait notamment sur les difficultés posées par la dématérialisation pour les usager.ère.s les plus précaires ainsi qu'au travail d'accompagnement des professionnel.le.s.

En octobre 2021, un recensement interassociatif sur l'accès aux droits (séjour et droits sociaux) des personnes étrangères, porté notamment par la Fédération des acteurs de la solidarité, dressait un tableau détaillé des nombreux obstacles à l'intégration des personnes étrangères et concluait, entre autres, à la nécessité que le droit existant soit appliqué de manière uniforme sur l'ensemble du territoire.

Dans la continuité de ces enquêtes, la FAS IdF a mené en septembre 2023 un nouveau recensement de ces difficultés. L'objectif de cette enquête était triple :

- Mieux quantifier les obstacles récurrents dans l'accès aux différents droits sociaux auxquels peuvent prétendre les personnes étrangères résidant dans les huit départements franciliens ;
- Faire remonter ces données actualisées aux administrations concernées et réfléchir, avec celles qui le souhaitent, à des modalités de partenariat permettant de lever les principaux freins rencontrés par les adhérent.e.s à la Fédération ;
- Outiller les professionnel.le.s sur l'état du droit et les voies de recours en cas de pratiques illégales.



## Synthèse de l'enquête

Cette enquête dresse un état des lieux global des difficultés d'accès aux droits sociaux rencontrées par les personnes étrangères en Ile-de-France. Elle s'appuie sur les **retours de 130 professionnel.le.s et/ou bénévoles accompagnant au quotidien des personnes étrangères** dans leurs démarches. De manière générale, l'état des lieux régional se retrouve à l'échelle de l'ensemble des départements franciliens.

### Les principaux constats sur les difficultés d'accès aux droits sociaux

Les droits sociaux étant pour leur majorité conditionnés à l'accès au séjour, **les difficultés liées à l'obtention ou au renouvellement d'un titre de séjour constituent l'un des premiers freins** à l'ouverture et au maintien des droits des personnes étrangères. Les **attestations de prolongation d'instruction et de décision favorable**, délivrées par l'Administration Numérique pour les Etrangers en France (ANEF) depuis 2021-2022 selon les publics concernés, ne sont pas systématiquement reconnues comme justifiant de la régularité du séjour ce qui entraîne des difficultés d'ouverture ou des ruptures de droits. Ce problème concerne notamment les CAF, les banques, les CPAM et Pôle Emploi. Par ailleurs, de nombreux.se.s répondant.e.s soulignent que les difficultés de renouvellement des titres de séjour entraînent des ruptures des prestations délivrées par la CAF et Pôle Emploi.

De plus, le renforcement du rôle du numéro définitif de sécurité sociale ces dernières années a conduit à une augmentation des difficultés dans l'accès à de nombreuses prestations. Le **manque de clarté sur les modalités d'obtention du numéro, ainsi que la longueur des délais pour l'obtenir**, citée par 81% des répondant.e.s, engendrent diverses difficultés dans l'accès aux droits sociaux et de santé des personnes étrangères, notamment en freinant l'accès à une carte vitale et au compte Ameli, deux outils facilitateurs de l'accès et du suivi des droits de santé. Des refus d'ouverture de droits sont parfois constatés en l'absence du numéro définitif de sécurité sociale, alors même qu'un numéro provisoire traduit lui aussi une affiliation à la sécurité sociale.

Les retours des répondant.e.s soulignent **l'hétérogénéité des pratiques entre les différentes caisses d'un même organisme, qui conduisent à des exigences abusives en matière de pièces justificatives et de pièces complémentaires à fournir**. Ces pratiques divergentes concernent principalement les droits de santé, notamment l'ouverture des droits à la Protection Universelle Maladie (PUMa), Complémentaire Santé Solidaire (CSS) et à l'Aide Médicale de l'Etat (AME), mais également les droits et prestations délivrées par la CAF et Pôle Emploi. Elles posent d'autant plus de difficultés qu'elles rallongent des **délais déjà anormalement longs**. A titre d'illustration, dans le cas de la PUMa et de la CSS, 60% des répondant.e.s déclarent observer des délais supérieurs au délai réglementaire de deux mois. Ce pourcentage monte à 70% dans le cas de l'AME.

Dans un contexte de dématérialisation croissante des services publics, y compris par les organismes de protection sociale, les **difficultés d'accès aux guichets** sont signalées comme étant problématiques pour assurer l'accompagnement des personnes étrangères. L'accès aux guichets est d'autant plus difficile pour les personnes étrangères que ces dernières **sont particulièrement concernées par l'illectronisme**.

Par exemple, pour l'inscription chez Pôle Emploi, le manque de maîtrise des outils numériques est la difficulté principale évoquée par les professionnel.le.s. Par ailleurs, la barrière de la langue rencontrée par les personnes n'est encore que trop peu compensée par un recours à l'interprétariat professionnel au sein des différents organismes.

Au-delà de l'accès aux droits de santé, de nombreux.se.s professionnel.le.s soulignent les difficultés que rencontrent les personnes étrangères accompagnées dans leur **accès aux soins**, même une fois les droits ouverts. Des difficultés subsistent avec certaines pharmacies et professionnel.le.s de santé concernant **l'avance des frais**, liées à l'absence de carte vitale et/ou de numéro de sécurité sociale définitif, ainsi qu'en raison de l'exigence de présentation d'une attestation de droits de moins de trois mois. Par ailleurs, les personnes étrangères accompagnées sont fréquemment confrontées à des **refus de soins discriminatoires**, en raison notamment de la barrière de la langue et/ou l'absence d'interprétariat, d'absence de carte vitale, ainsi que de discriminations liées au fait d'être bénéficiaire de CSS ou de l'AME.

Dans l'accompagnement des personnes étrangères en situation de handicap, les travailleur.se.s sociaux.ales soulignent des **problèmes de reconnaissance du handicap pour les personnes en situation irrégulière**. Ainsi, 31 professionnel.le.s soulignent avoir rencontré des refus de traitement des dossiers de reconnaissance de handicap déposés auprès des Maisons Départementales des Personnes Handicapées, notamment celle de Paris, en raison de la situation administrative des personnes. Pourtant, la reconnaissance d'une situation de handicap ne nécessite pas d'avoir un titre de séjour<sup>1</sup>.

**Des refus de scolarisation d'enfants de nationalité étrangère sont observés dans l'ensemble des départements franciliens**. Ces refus s'appuient le plus souvent sur des exigences abusives en matière de preuve de la résidence sur le territoire de la commune. Des problématiques de discrimination liée aux modes d'habitat de certaines familles, ainsi qu'à des difficultés de vaccination des enfants, sont signalées. A cela s'ajoute la longueur des délais pour parvenir à inscrire les enfants, particulièrement dans le secondaire, en raison du manque de places invoqué dans de nombreuses communes ou départements.

Les personnes étrangères en Ile-de-France rencontrent aussi de nombreuses difficultés pour **l'ouverture d'un compte courant et/ou d'un livret A**, pourtant indispensable pour être rémunéré.e dans le cadre d'une activité professionnelle et accéder aux droits sociaux. L'exigence d'un titre de séjour et le refus des titres de séjour considérés comme « précaires » rendent souvent impossible l'accès à un compte bancaire. De nombreux refus d'attestations de prolongation d'instruction et de décision favorable, ainsi que de justificatifs de domiciliations, sont observés.

### **La nécessité de renforcer les partenariats entre associations et administrations**

L'un des objectifs de cette enquête était de dresser **un état des lieux des partenariats entre les associations et les administrations, tout en évaluant la plus-value** des différents types de partenariats actuellement à disposition des travailleur.se.s sociaux.ales. Parmi les administrations sur lesquelles ont été interrogé.e.s les répondant.e.s, **les CPAM sont celles avec lesquelles le plus de partenariats ont été noués par les établissements** : environ un.e répondant.e sur deux déclare disposer soit d'un partenariat soit d'un contact nominatif avec la CPAM pour répondre plus efficacement aux besoins des personnes accompagnées. 36% des répondant.e.s disposent d'un partenariat ou d'un contact nominatif avec les CAF, et 14 répondant.e.s disposent d'un accès à CAFPro. Les partenariats et/ou l'accès à un contact nominatif chez Pôle Emploi sont très rares parmi les répondant.e.s à l'enquête (9%), ainsi qu'auprès de la CNAV, pour laquelle seul.e.s trois répondant.e.s signalent un partenariat.

Il ressort des données que l'existence d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec les administrations se traduit la plupart du temps **par une meilleure fluidité des échanges et un raccourcissement des délais de traitement des dossiers**. A l'inverse, pour les modalités de partenariat dématérialisées et sans référent.e désigné.e, comme la Ligne Urgence Précarité de la CPAM ou le site CAFPro, les répondant.e.s à l'enquête indiquent le plus souvent ne pas observer de plus-value. Ressort donc de cette enquête le **besoin d'avoir des interlocuteur.rice.s privilégié.e.s, à destination des associations du champ de la lutte contre les exclusions, et des partenariats** au sein de chaque organisme afin de fluidifier les échanges et débloquer les situations complexes.

<sup>1</sup> Cf encart ci-dessous



# Méthodologie de l'enquête et profil des répondant.e.s

## Méthodologie de l'enquête

Les données de cette enquête ont été récoltées par l'intermédiaire d'un **formulaire en ligne**. Ce dernier était composé d'une trentaine de questions à choix multiples, réparties en neuf catégories :

1. Difficultés avec les attestations temporaires ;
2. Accès au numéro définitif de sécurité sociale ;
3. Accès aux droits de santé (lien avec les CPAM / CSS / AME / accès aux soins) ;
4. Accès aux prestations versées par la CAF ;
5. Inscription à Pôle Emploi et accès aux prestations ;
6. Accès aux prestations de la CNAV ;
7. Accès aux prestations pour les personnes en situation de handicap ;
8. Accès à la scolarisation ;
9. Accès à un compte bancaire.

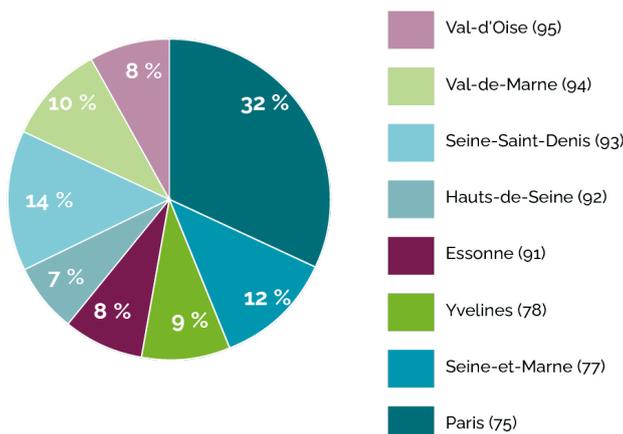
Ces différentes problématiques, les questions posées et les réponses proposées dans le cadre des choix multiples, ont été choisies en s'appuyant sur un **premier recensement des difficultés effectuées auprès des membres du groupe de travail « Migrants » de la FAS IdF**. Lors de cette première phase, des responsables associatif.ve.s et des chef.fe.s de service de centres d'hébergement ont signalé les principaux obstacles rencontrés par leurs équipes dans l'accompagnement des personnes étrangères.

Une fois élaboré, le formulaire en ligne a été diffusé par plusieurs canaux, notamment celui des lettres d'information de la Fédération. Il est resté accessible un mois, avant d'être clôturé début octobre. L'ensemble des acteur.rice.s qui accompagnent au quotidien des personnes étrangères dans leurs démarches d'accès aux droits ont été invité.e.s à remplir l'enquête. Le public visé étant large, les questions étaient toutes facultatives, pour permettre à chaque personne de ne répondre qu'aux thématiques jugées pertinentes avec sa pratique professionnelle. C'est ce qui explique certains écarts en nombre de répondant.e.s d'une question et thématique à l'autre.

L'objectif de l'enquête étant également de pouvoir outiller les professionnel.le.s sur les principaux points de blocage rencontrés, **cette enquête intègre, dans plusieurs de ses sous-parties, des encarts permettant de faire l'état du droit** et de mettre en avant les voies de recours à disposition des travailleur.se.s sociaux.ales et des personnes accompagnées et accueillies.

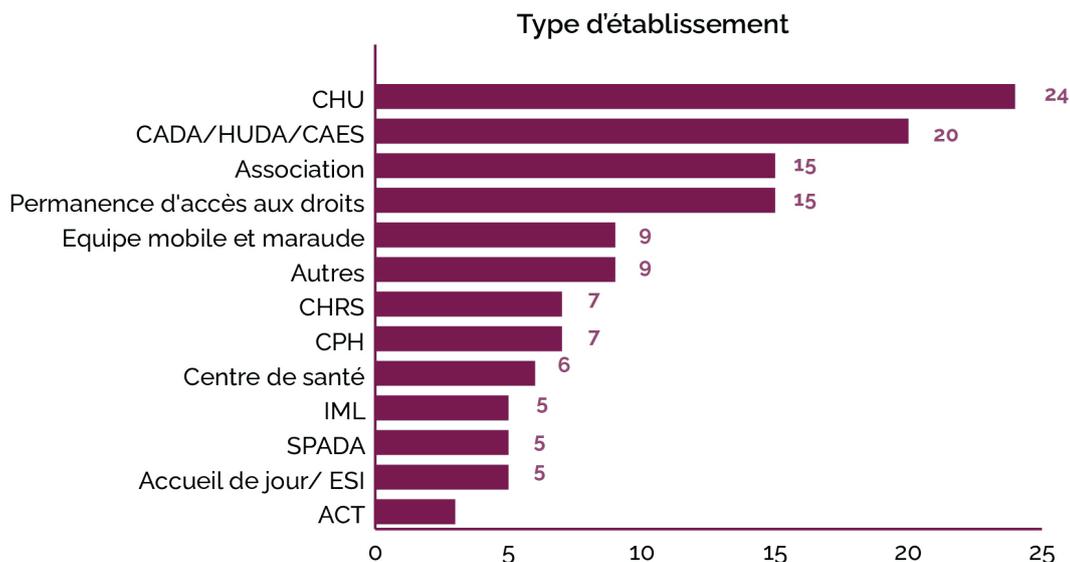
## Profil des répondant.e.s

**Au total, 130 personnes ont répondu à l'enquête.** Celles-ci travaillent ou sont bénévoles dans 44 associations différentes. Parmi ces associations, sont notamment représentées : Emmaüs Solidarité, Coallia, le Groupe SOS, Equalis, Cités Caritas, Aurore, Dom'Asile, Acina, le CASP, le Comède... La liste complète des associations est présente en annexe ([annexe 2](#)).



Concernant leur répartition géographique, la majorité des répondant.e.s sont basé.e.s à Paris, à hauteur de 32%. La Seine-Saint-Denis est le deuxième département le plus représenté, avec 23 répondant.e.s, suivi de la Seine-et-Marne avec 20 répondant.e.s. Le Val-de-Marne, les Yvelines, le Val-d'Oise, l'Essonne et les Hauts-de-Seine se partagent les 34 autres répondant.e.s.

**Parmi les répondant.e.s, plus de 60% sont des travailleur.se.s sociaux.ales** (intervenant.e.s d'action sociale, éducateur.rice.s spécialisé.e.s, assistant.e.s sociaux.ales...). 28 répondant.e.s occupent des fonctions de chef.fe.s de service, de responsables et de coordinateur.rice.s. A cela s'ajoutent 13 bénévoles, 4 chargé.e.s de mission, 3 responsables de formation, ainsi qu'une psychologue et une médiatrice santé.



Le graphique ci-dessus recense les différents types d'établissements dans lesquels travaillent les répondant.e.s de l'enquête. **La majorité exercent leurs fonctions dans des centres d'hébergement**, parmi lesquels des centres du dispositif généraliste (CHU, CHRS, CHS), du dispositif national d'accueil (CADA, HUDA, CAES), ainsi que dans des CPH. 11,5% des répondant.e.s exercent leurs fonctions dans des sièges d'associations et de réseaux associatifs, 11% dans des permanences d'accès aux droits et 6% dans des équipes mobiles ou de maraude. D'autres établissements sont également représentés en moindre proportion : des services d'accompagnement vers le logement, des centres de santé, des structures de premier accueil des demandeur.se.s d'asile (SPADA), des accueils de jour, des appartements de coordination thérapeutique (ACT)...



## Observations globales sur les difficultés d'accès aux droits en Ile-de-France

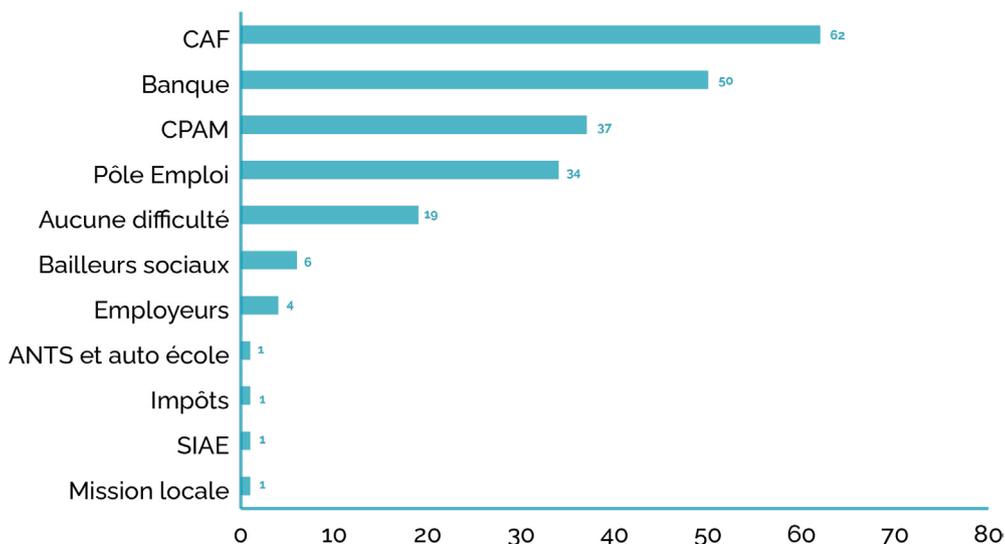
### Difficultés avec les attestations de prolongation d'instruction et de décision favorable

Les attestations temporaires et dématérialisées délivrées dans le cadre d'une demande ou d'un renouvellement de titre de séjour, via l'ANEF, entraînent de nombreuses difficultés pour l'accès aux droits sociaux des personnes étrangères. En effet, l'attestation de prolongation d'instruction (API) et l'attestation de décision favorable (ADF), ne sont **pas systématiquement reconnues par l'ensemble des administrations comme justifiant de la régularité du séjour**. Bien que des circulaires, de la CNAF notamment ([IT2022-026](#), [IT2023-111](#)), soient venues clarifier leurs statuts de pièces justificatives valables pour l'ouverture des droits, les API et ADF sont encore à l'origine de nombreuses situations de refus d'ouverture ou de ruptures de droits.

Les API sont les plus concernées par ces refus. Comme en témoignent les chiffres ci-dessous, les difficultés de reconnaissance de ces dernières entravent l'accès aux prestations versées par la CAF, l'accès à un compte bancaire, ainsi qu'aux prestations versées par Pôle Emploi. Les bailleurs sociaux et les employeurs ont également été cités par plusieurs répondant.e.s.

Avez-vous rencontré des difficultés liées à la reconnaissance des **attestations de prolongation** (API) par certaines administrations ?

Si oui, avec quelles administrations ?



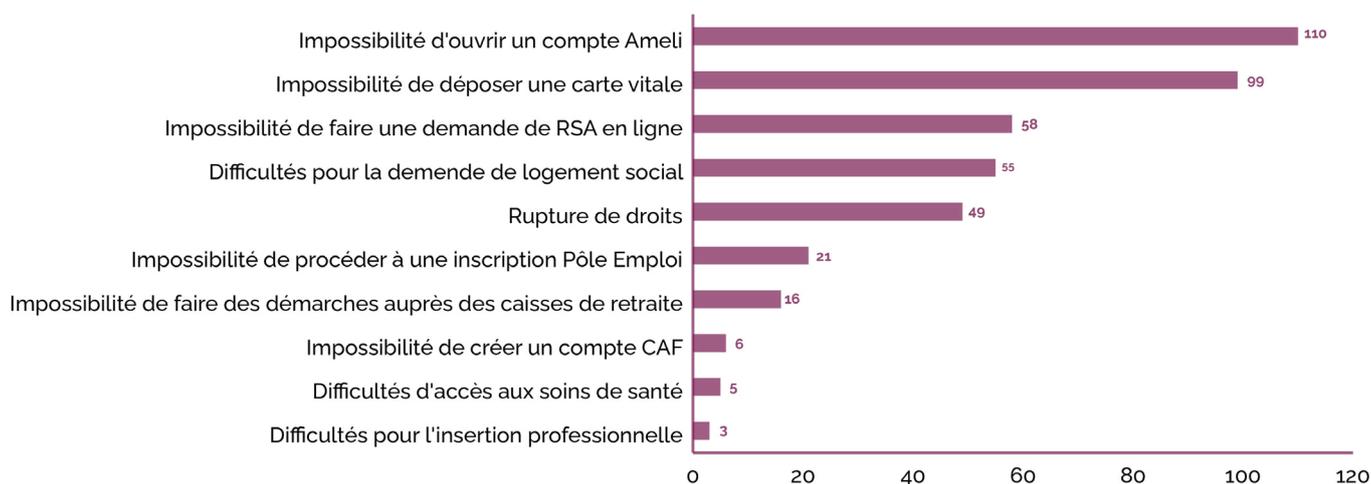
## Accès au numéro définitif de sécurité sociale

Pour les personnes nées hors de France, le renforcement du rôle du numéro définitif de sécurité sociale, aussi dit numéro d'inscription au répertoire (NIR), ces dernières années a conduit à une augmentation des difficultés dans l'accès à de nombreuses prestations.

Concernant l'obtention du NIR, les principales difficultés identifiées sont la **longueur des délais d'obtention du numéro**, citée par 81% des répondant.e.s, et le **manque de clarté sur les modalités** d'obtention de ce numéro, cité par 48% des répondant.e.s. Ressort notamment de cette enquête une importante **confusion entre le NIR et le numéro délivré par la CAF** pour permettre l'ouverture du compte CAF. Ce manque de clarté explique l'incompréhension de certain.e.s professionnel.le.s face aux situations où la CAF renvoie vers la CPAM pour l'obtention du NIR, cité par 38% des répondant.e.s comme un point de difficulté.

**L'absence de ce numéro définitif de sécurité sociale engendre diverses difficultés dans l'accès aux droits sociaux et de santé des personnes étrangères.** Près de 85% des répondant.e.s de l'enquête citent l'impossibilité d'accéder à un compte Ameli comme la principale difficulté en l'absence de NIR. En effet, dans un contexte de dématérialisation grandissante des démarches, le compte Ameli devient un outil indispensable de suivi des demandes et son absence n'est donc pas sans conséquence. Suivent l'impossibilité de disposer d'une carte vitale, entravant ainsi l'accès aux soins ; l'impossibilité de faire une demande de RSA en ligne ; des difficultés pour effectuer une demande de logement social ; de nombreuses ruptures de droits sociaux et de santé.

Quelles sont les **principales difficultés** rencontrées par les personnes accompagnées en l'absence de NIR ?



## La procédure d'identification et l'accès aux prestations sociales

### L'obtention d'un numéro définitif de sécurité sociale (NIR)

Unique et personnel, le NIR permet l'authentification auprès de l'ensemble des organismes de sécurité sociale. [Pour l'obtenir](#), il faut être né.e en France, avoir un travail en France OU y habiter de façon stable et régulière. Le NIR est attribué aux personnes nées hors de France par le SANDIA, le Service administratif national d'identification des assurés. Ce service n'est pas en lien avec les assuré.e.s potentiel.le.s, mais reçoit les dossiers de la part des caisses prestataires auprès desquelles la personne étrangère a fait ses démarches (CPAM, CAF, etc.).

Les justificatifs exigés pour l'obtention du NIR sont :

- **Un document d'identité** : carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ;
- **Une pièce d'état civil** : extrait d'acte de naissance avec filiation ; copie intégrale d'acte de naissance ; toute pièce établie par un consulat, y compris les pièces établies à partir de documents d'identité (certificat de naissance, fiche individuelle d'état civil...).

Pour plus d'informations sur la procédure d'identification et les pièces permettant la justification de l'identité, consulter la note pratique Comede/GISTI « [Prestations de sécurité sociale : justification de l'identité et procédure d'identification](#) ».

### L'attribution d'un numéro identifiant d'attente (NIA)

Ayant subi des modifications dans le code de la sécurité sociale (CSS) en 2020, [l'article L.114-12-3-1](#) prévoit que lorsqu'une personne n'a pas encore été inscrite au répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) et sollicite l'ouverture de droits auprès des organismes de sécurité sociale, un numéro d'identification d'attente, aussi dit NIA, lui est attribué (en 1 ou 2). Ce numéro est partagé par tous les organismes de protection sociale et sera transformé en NIR une fois qu'auront été transmis et vérifiés par le SANDIA l'ensemble des documents permettant l'identification.

Le même article du CSS prévoit en outre que lorsque la personne concernée n'a pas fourni à l'organisme de sécurité sociale les éléments d'état civil permettant de certifier son identité ou lorsque l'examen de ces pièces révèle une fraude à l'identité, les droits et prestations qui ont été ouverts prennent fin dans les délais fixés par le [décret n°292/2022](#). C'est ce même décret qui fixe les cas dans lesquels il peut être dérogé à la présentation des éléments d'état civil, par exemple dans le cas des personnes bénéficiaires de la protection internationale (BPI).

**Le NIA accorde les mêmes droits qu'un numéro de sécurité sociale définitif (NIR)** puisque celui-ci permet d'affilier la personne à la sécurité sociale. Les droits sociaux, l'autorisation de travail ou encore le droit au logement social, dépendent de la régularité du séjour et non de la possession ou non d'un NIR. **Toute discrimination sur la base de la nature du numéro de sécurité sociale est illégale.** En revanche, le NIA ne permet pas l'accès à un compte Ameli et à une carte Vitale.

A noter : les demandeur.se.s d'asile ne sont pas éligibles à la procédure d'immatriculation et se voient attribuer un NNP (en 7 ou 8), il en va de même pour d'autres catégories d'étranger.ère.s notamment celles s'étant vu.e.s délivrer un NIA commençant par 7 ou 8 avant 2020. Pour plus d'informations sur ces cas particuliers, consulter le [point 3 de la réunion CNAM – Partenaires du 24 novembre 2022](#).

## L'accès au compte CAF

Depuis octobre 2021, les modalités d'accès à l'espace personnel « Mon Compte », accessible via le site internet caf.fr ou l'application mobile Caf, ont été modifiées : le NIR est devenu l'identifiant des demandeur.se.s et/ou allocataires, qui doivent l'utiliser pour se connecter.

Alertée par plusieurs associations, notamment les adhérents de la Fédération, sur les difficultés pour les personnes ne disposant que d'un numéro provisoire de sécurité sociale (commençant par 7 ou 8 à l'époque), la CNAF a alors permis aux CAF qui le souhaitent de communiquer par courrier postal ou téléphone un numéro commençant par 1 ou 2 aux usager.ère.s et permettant la connexion au compte personnel. Cette situation a créé une confusion importante chez les professionnel.le.s et les personnes qu'ils accompagnent, car ce nouveau numéro délivré par la CAF n'est pas un numéro définitif de sécurité sociale : **il s'agit bien d'un NIA, que la CAF, en tant que caisse prestataire, peut délivrer, sous couvert de vérification par le SANDIA, qui permettra ensuite la transformation de ce NIA en NIR.**

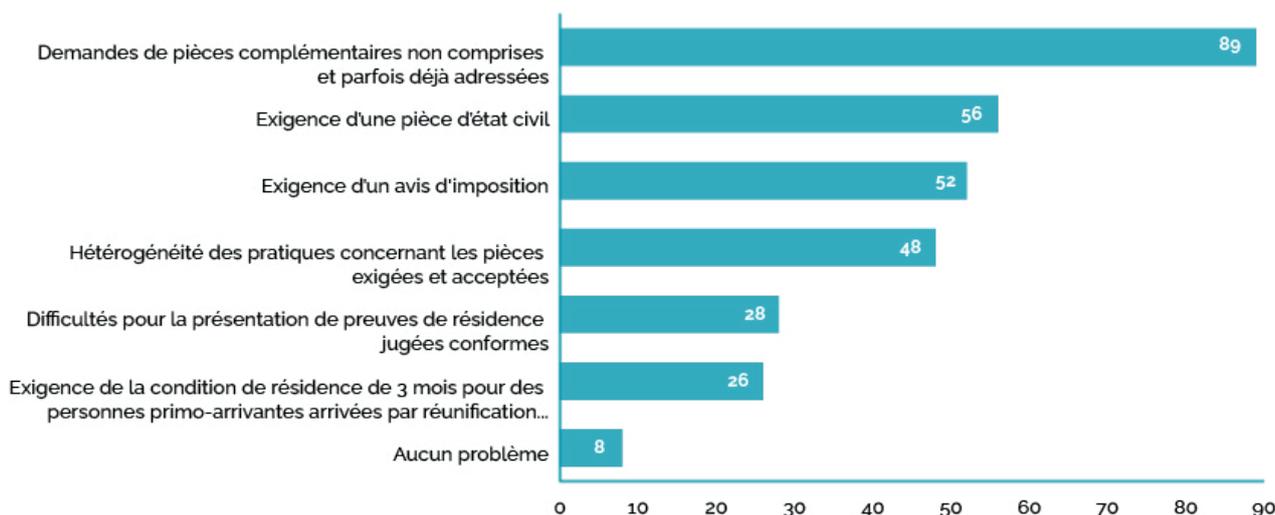
## Accès aux droits de santé

En Ile-de-France, de nombreuses difficultés d'accès aux droits de santé et aux soins persistent. Celles-ci concernent aussi bien les personnes ayant des droits à la Protection Universelle Maladie (PUMa) et à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), que celles concernées par l'Aide Médicale de l'Etat (AME).

### Accès à la PUMa et CSS

Dès l'ouverture des droits à la PUMa et CSS, des obstacles sont rencontrés par les personnes et les professionnel.le.s qui les accompagnent dans ces démarches. La principale difficulté rencontrée avec les pièces justificatives demandées pour l'ouverture de ces droits sont les **demandes récurrentes de pièces complémentaires non comprises et parfois déjà adressées** aux CPAM. Cette difficulté est citée par plus de 68% des répondant.e.s à l'enquête. S'ensuivent : l'exigence d'une pièce d'état civil et/ou d'un avis d'imposition, ainsi que l'hétérogénéité des pratiques concernant les pièces exigées et acceptées, variant d'une caisse à l'autre ou d'un.e agent.e à un.e autre. Il a également été mentionné que des demandes d'acte de naissance avaient pu être effectuées par certaines caisses.

Quels sont les problèmes les plus fréquemment observés avec les **pièces justificatives** demandées pour l'ouverture des droits à la PUMa et CSS ?

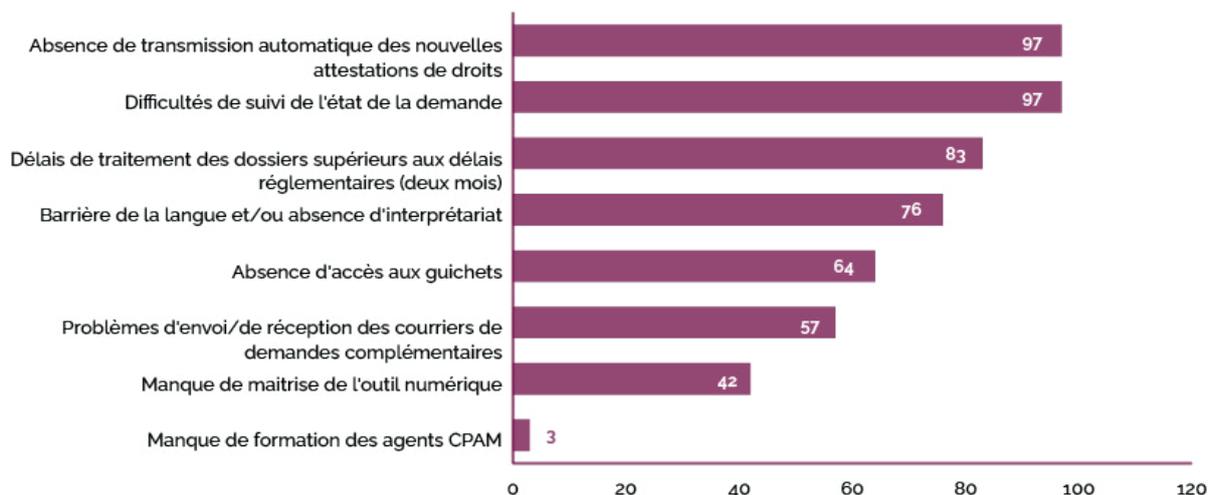


La **justification du délai de carence de 3 mois** pour les demandeur.se.s d'asile pour obtenir la PUMa et la CSS entraîne également des difficultés. Parmi les 43 répondant.e.s à cette question, 63% ont rencontré des refus, de la part des caisses, des justificatifs autres que l'attestation de demande d'asile comme justificatif de leur présence depuis plus de trois mois sur le territoire.

De plus, 16 répondant.e.s soulignent avoir fait l'expérience de **refus d'ouverture directe des droits PUMa/CSS pour les personnes arrivées par suite d'une réunification familiale** sur le territoire français, alors même que celles-ci sont légalement exemptées du délai de carence de 3 mois<sup>2</sup>. Ces refus sont probablement le fait d'une méconnaissance de cette exception par certain.e.s agent.e.s des CPAM.

<sup>2</sup> Conformément à l'[article D 160-2 II du Code de la Sécurité Sociale](#), le délai de trois mois de résidence ininterrompue ne s'applique pas pour certaines catégories de personnes, dont les personnes entrées dans le cadre de la procédure de réunification familiale.

Quels sont les problèmes les plus fréquemment observés dans les contacts avec les CPAM pour l'ouverture des droits à la PUMA et CSS ?



**L'absence de transmission automatique des attestations de droits et les difficultés de suivi des demandes** apparaissent comme les difficultés principales rencontrées dans les prises de contact avec la CPAM, citées dans les deux cas par 75% des répondant.e.s.

Les professionnel.le.s soulignent devoir demander à plusieurs reprises la transmission des nouvelles attestations de droits avant d'en obtenir l'envoi : l'envoi automatique de la nouvelle attestation est aléatoire et indépendant de l'existence d'un compte Ameli. Certaines personnes doivent même, malgré les relances, se rendre directement en agence pour pouvoir les imprimer.

Concernant les suivis des demandes, certaines caisses ne délivrent pas d'information sur l'état d'avancement des dossiers et ce suivi ne peut pas se faire via le compte Ameli pour les personnes ne disposant pas de numéro définitif de sécurité sociale. Par ailleurs, des travailleur.se.s sociaux.ales rappellent que **le numéro de téléphone pour joindre la CPAM reste payant**, ce qui constitue un frein pour faire valoir les droits ; d'autant plus qu'il faut pouvoir parler français et que la personne doit s'identifier (ce qui n'est pas possible via le numéro provisoire).

Ces difficultés sont d'autant plus importantes **que les délais de traitement des dossiers sont le plus souvent supérieurs aux délais réglementaires de deux mois**. A la question « *d'après votre expérience, quel est approximativement le délai d'instruction des dossiers CSS ?* », 32% des répondant.e.s répondent que ce délai est de 1 à 2 mois, à savoir conformes au délai réglementaire de 2 mois. 49% des répondant.e.s estiment ce délai supérieur, de **2 à 4 mois**. 17% évoquent quant à eux un délai supérieur à 4 mois (de 4 à 6 mois, de 6 à 8 mois, et plus de 8 mois). Ces délais ont une incidence directe sur l'accès aux droits des personnes, d'autant plus que le droit à la CSS est ouvert à partir du premier jour du mois suivant la date de décision de la caisse. Entre temps, les personnes ont parfois dû renoncer aux soins et/ou accumuler des dettes.

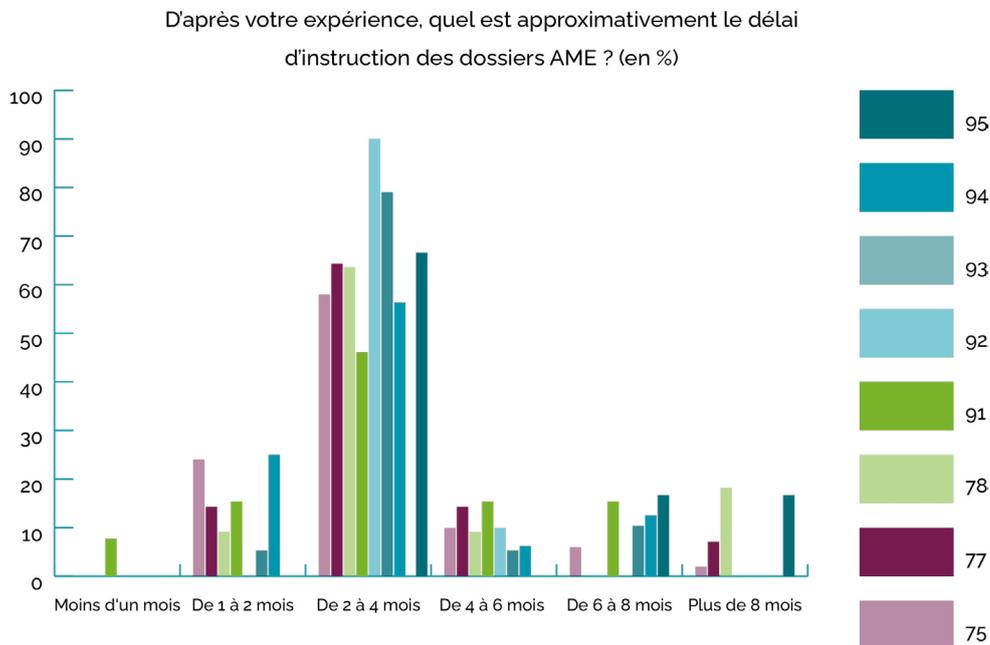
De nombreux **problèmes d'envoi et de réception des courriers de demandes complémentaires** ont aussi été mentionnés par les répondant.e.s de l'enquête. Par exemple, des courriers de demandes de pièces complémentaires n'ont jamais été reçus par les ménages concernés, ce qui a freiné de plusieurs mois le recouvrement des droits.

Par ailleurs, **l'absence d'accès aux guichets** a été citée par 64 répondant.e.s. De plus en plus de démarches se font de manière, quasi exclusivement ou exclusivement, dématérialisée, ce qui peut rendre difficile l'accès aux droits pour des personnes étrangères dont les freins en matière d'accès au numérique et de compréhension de la langue sont nombreux. Lorsque l'accès aux guichets est permis, il peut toutefois être difficile d'assurer la fluidité des échanges entre l'agent.e et le/la demandeur.se, en raison de la **barrière de la langue et/ou de l'absence d'interprétariat**.

## Accès à l'AME

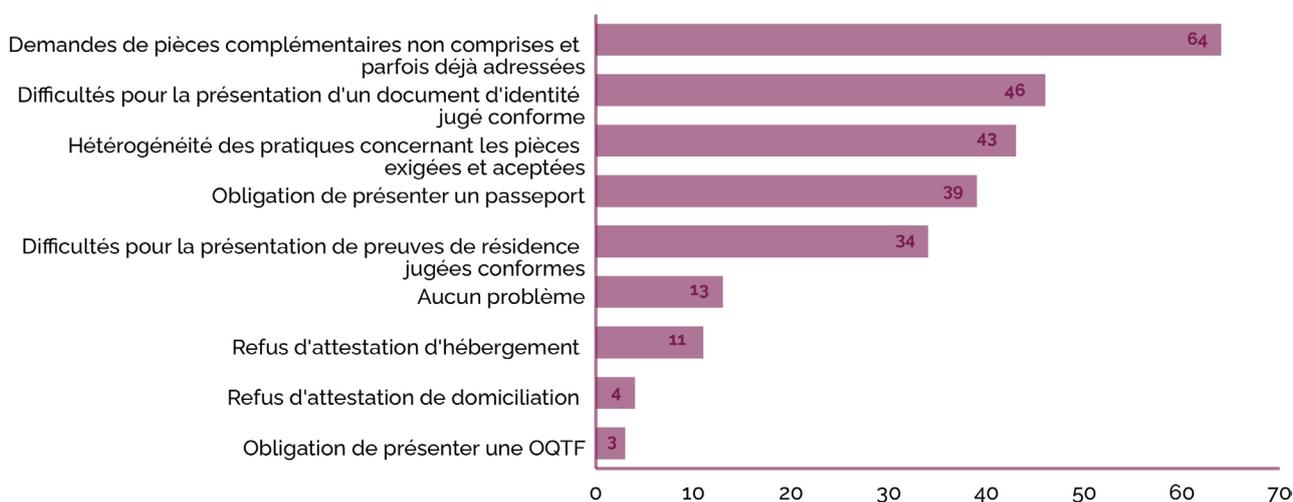
L'ouverture des droits à l'AME pour les personnes en situation irrégulière pose elle aussi des difficultés.

A la question « *d'après votre expérience, quel est approximativement le délai d'instruction des dossiers AME ?* », 20% des répondant.e.s répondent que ce délai est de 1 à 2 mois, à savoir conformes aux délais réglementaires de 2 mois maximum. **57% des répondant.e.s estiment toutefois ce délai comme étant supérieur, de 2 à 4 mois. 22% l'estiment supérieur à 4 mois.** D'après le graphique ci-dessous, la longueur des délais semble plutôt homogène sur la majorité des départements franciliens.



Comme pour la PUMa et la CSS, la principale difficulté citée concernant les pièces justificatives demandées pour l'ouverture des droits AME est **l'incompréhension autour des demandes récurrentes et parfois injustifiées de pièces complémentaires** de la part des caisses. L'hétérogénéité des pratiques concernant les pièces exigées et acceptées revient elle aussi comme un obstacle conséquent, notamment en ce qui concerne la **présentation d'un document d'identité jugé conforme**. A titre d'illustration, 39 répondant.e.s se sont déjà vu.e.s exiger par la CPAM la présentation d'un passeport dans le cadre de l'ouverture des droits AME. Certain.e.s professionnel.le.s évoquent aussi des situations de refus des attestations d'hébergement ou de domiciliation présentées, ou encore quelques rares cas d'exigence de présentation d'une obligation de quitter le territoire français (OQTF).

Quels sont les problèmes les plus fréquemment observés avec les **pièces justificatives** demandées pour l'ouverture des droits à l'AME ?



En ce qui concerne les échanges avec les caisses, les répondant.e.s soulignent les mêmes difficultés pour les dossiers AME que pour les dossiers PUMa et CSS, à savoir : les difficultés de suivi de l'état des demandes, la longueur des délais de traitement des dossiers, l'absence d'accès aux guichets, la barrière de la langue et/ou l'absence d'interprétariat, les problèmes d'envoi et de réception des courriers, et le manque de maîtrise de l'outil informatique des publics.

## Accès aux soins

Au-delà de l'accès aux droits, de nombreux.es professionnel.le.s soulignent les difficultés que rencontrent les personnes étrangères accompagnées dans leur accès aux soins, même une fois les droits ouverts.

**Des difficultés subsistent avec certaines pharmacies et professionnel.le.s de santé concernant l'avance des frais**, notamment en raison de l'exigence récurrente de présentation de la carte vitale, alors que les personnes ne peuvent pas encore l'obtenir ; difficulté citée par 58 répondant.e.s. Il arrive aussi que soient refusées les attestations de droits avec un numéro provisoire de sécurité sociale, comme en témoignent 50 répondant.e.s, et/ou que soit exigée une attestation de droits de moins de 3 mois, alors que l'attestation présentée est toujours en cours de validité, situation évoquée par 25 répondant.e.s. Ces refus empêchent la délivrance de médicaments, lesquels constituent parfois des traitements importants pour le suivi des pathologies (psychotropes, traitements du diabète, etc.).

Par ailleurs, les personnes étrangères accompagnées sont fréquemment **confrontées à des refus de soins discriminatoires** par certain.e.s professionnel.le.s et services.

Les raisons de ces refus les plus fréquemment mentionnées par les répondant.e.s à l'enquête sont : la barrière de la langue et/ou l'absence d'interprétariat (73 répondant.e.s) ; les refus des soins pour les bénéficiaires de l'AME (59 répondant.e.s) ; l'exigence de présentation de la carte vitale alors que les personnes ne peuvent pas encore l'obtenir (51 répondant.e.s) ; les refus de soins pour les bénéficiaires de la CSS (34 répondant.e.s). Ces refus, qui s'ajoutent souvent à **l'absence de médecin traitant.e**, rendent souvent impossible un suivi qualitatif des problématiques de santé, parfois graves, des personnes accueillies ou accompagnées. Ont aussi été évoquées par certain.e.s professionnel.le.s les **difficultés d'orientation vers les permanences d'accès aux soins (PASS)**, notamment en raison de l'hétérogénéité des modes de fonctionnement des établissements<sup>3</sup>, des délais d'attente, et des refus de prise en charge, ainsi que les difficultés à accompagner les enfants de personnes étrangères en situation de handicap<sup>4</sup> vers l'accès à des établissements spécialisés.

## Les refus de soins discriminatoires

Quelles situations peuvent être considérées comme des refus de soins discriminatoires ?

Les refus de soins discriminatoires sont fixés par l'article [L1110-3 du Code de la santé publique](#).

Un.e professionnel.le de santé ne peut pas refuser de soigner une personne pour l'un des motifs de discrimination suivants :

- Sur le fondement de son **origine**, de son sexe, de sa situation de famille, de son apparence physique, de sa particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur, de son patronyme, de son lieu de résidence, de sa **capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée**, ou de tout autre motif fixé à [l'article 225-1 du code pénal](#) ;
- Parce qu'elle a subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ([article 225-1-1 du code pénal](#)) ;
- **Parce qu'elle bénéficie de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale de l'Etat ;**
- [L'article R110-8 du CSP](#) précise que « constitue un refus de soins discriminatoire, au sens de l'article L. 1110-3, toute pratique tendant à empêcher ou dissuader une personne d'accéder à des mesures de prévention ou de soins, par quelque procédé que ce soit et notamment par des obstacles mis à l'accès effectif au professionnel de santé ou au bénéfice des conditions normales de prise en charge financière des actes, prestations et produits de santé, pour l'un des motifs de discrimination mentionnés [ci-dessus] ».

Un [dépliant du Défenseur des droits](#) détaille des manifestations et exemples relatifs aux refus de soins.

<sup>3</sup> En mars 2023, la FAS IdF a mené une [enquête autour de la connaissance et du travail avec les PASS](#) et a formulé, sur cette base, plusieurs recommandations pour améliorer les orientations vers le dispositif.

<sup>4</sup> En décembre 2023, la FAS IdF a publié [une note sur l'accès aux droits des personnes étrangères en situation de handicap](#), dans l'objectif de permettre une meilleure information des professionnel.le.s sur les possibilités de prise en charge et d'accompagnement des adultes et enfants étranger.ère.s en situation de handicap.

## Que faire en cas de refus de soins discriminatoires constatés ?

Les situations de refus de soins discriminatoires peuvent être signalées :

- A [la Direction et/ou la commission mixte de conciliation de la CPAM](#) : la réclamation doit se faire par écrit, par courrier libre ;
- Au [médiateur de la CPAM](#), qui peut être saisi depuis le compte Ameli ou par voie postale ;
- Au [Conseil départemental de l'Ordre du professionnel de santé](#) concerné sur le territoire (médecins, chirurgiens-dentistes, sage-femmes, infirmiers, masseurs kinésithérapeutes pharmaciens, pédicures-podologues) ;
- [Au Défenseur des droits](#).

Les situations de refus de soins constatées en Ile-de-France peuvent également être signalées à la mission « Asile, Réfugié.e.s et Droits des Etranger.e.s » et « Santé » de la FAS IdF, de manière anonymisée, à l'adresse suivante : [clotilde.hoppe@federationsolidarite-idf.org](mailto:clotilde.hoppe@federationsolidarite-idf.org).

## Accès aux prestations versées par la CAF

L'enquête visait aussi à évaluer les principaux freins à l'accès aux prestations versées par la CAF.

Les difficultés relatives au droit au séjour apparaissent comme la principale difficulté d'accès aux prestations versées par la CAF. En effet, **les difficultés de renouvellement de titres de séjour entraînent souvent la suspension des versements** : dans le cas du RSA, 100 répondant.e.s, soit plus de 76%, mentionnent des ruptures de droits. Comme évoqué précédemment, les attestations de prolongation d'instruction et de décision favorable délivrées par l'ANEF ont renforcé cette situation, notamment dans le cas des BPI<sup>5</sup>.

Comme pour l'ouverture des droits auprès de la CPAM, **la longueur des délais** de traitement des dossiers par la CAF pose de véritables difficultés, notamment pour l'ouverture des droits au RSA et lors des transferts de dossiers d'un département à l'autre. De plus, les **demandes répétitives de pièces complémentaires non comprises et parfois déjà adressées** ralentissent considérablement l'ouverture des droits. Des retours signalent notamment des demandes de pièces non adaptées pour les personnes BPI lorsque les dossiers ne sont pas traités par le pôle réfugiés de la caisse.

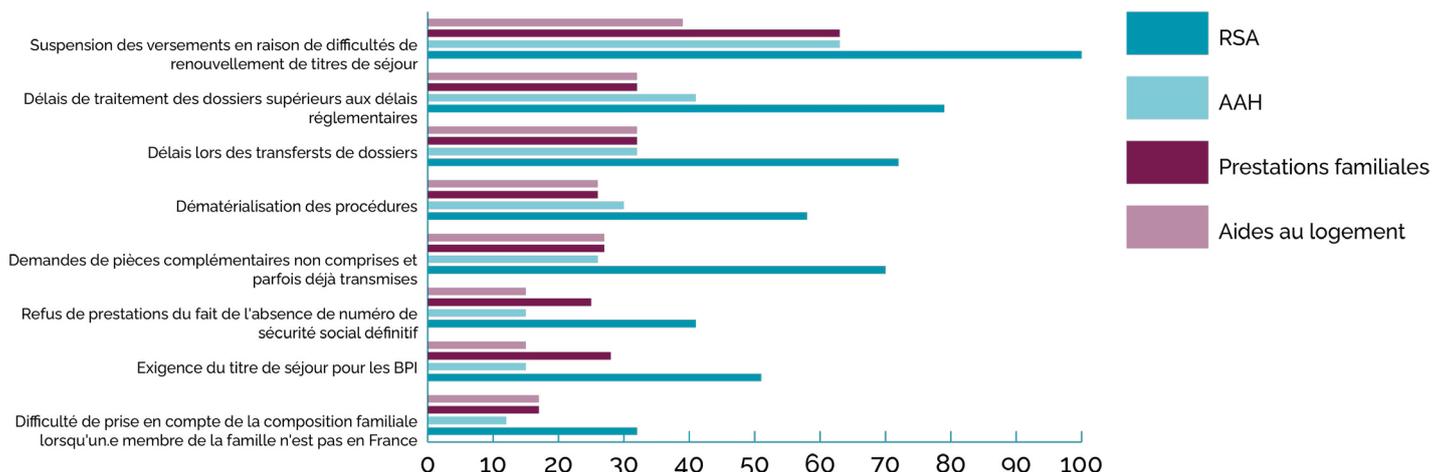
De nombreux.es professionnel.le.s font face au **blocage des dossiers des BPI en raison de demandes répétées de l'acte de naissance** des personnes, alors même que [l'Instruction Technique CNAF n°136 du 24/10/2017](#) précise que les droits des BPI ne doivent pas être coupés du fait de l'absence de production des actes d'état civil au regard de la longueur des délais pour l'établissement des documents d'état civil par l'OFPRA. Certain.e.s professionnel.le.s soulignent aussi que la méconnaissance **du droit au séjour des ressortissant.e.s européen.ne.s** par les agent.e.s des caisses entraîne régulièrement des ruptures de droits, des indus, des suspicions de fraudes, etc.

Par ailleurs, la **dématérialisation des procédures** complique l'accès rapide et effectif aux prestations. Ont notamment été évoquées les difficultés pour obtenir un rendez-vous à la CAF lorsque la personne n'a pas encore accès à son espace personnel et qu'elle peine à avoir accès et/ou à manier les outils numériques. La barrière de la langue et/ou l'absence d'interprétariat complique les prises de contact par téléphone avec la caisse.

Le graphique ci-dessous synthétise les différentes difficultés constatées pour le RSA, l'AAH, les aides au logement et les prestations familiales.

<sup>5</sup> A la lecture du graphique sur les difficultés rencontrées pour les démarches CAF, attention à l'interprétation des données de la difficulté « exigence du titre de séjour pour les BPI » : l'importance des chiffres s'explique probablement par les difficultés de reconnaissance des API.

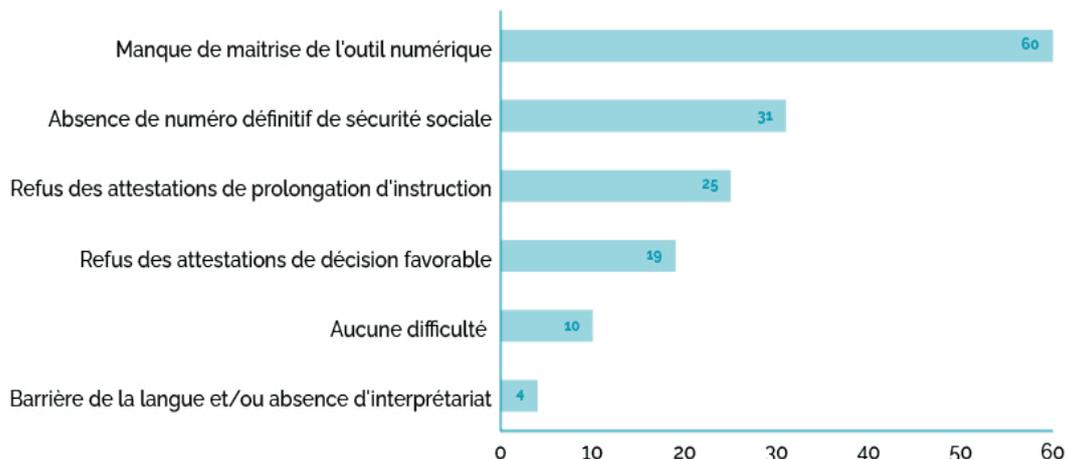
Quelles sont les difficultés les plus fréquemment constatées empêchant l'accès aux droits des personnes étrangères accompagnées lors des démarches effectuées auprès de la CAF ?



## Inscription à Pôle Emploi et accès aux prestations

Le graphique ci-dessous synthétise les principales difficultés évoquées par les professionnel.le.s quant à l'inscription des personnes accompagnées à Pôle Emploi. Le **manque de maîtrise de l'outil numérique** est la difficulté principale rencontrée par les personnes, étant donné que les démarches se font maintenant majoritairement en ligne. Par ailleurs, en l'absence d'un titre de séjour, l'inscription est souvent refusée, car **les API et ADF ne sont pas systématiquement prises en compte par Pôle Emploi**. Par ailleurs, quelques travailleur.se.s ont mentionné parmi les autres difficultés rencontrées la **barrière de la langue et/ou l'absence d'interprétariat**. Il a été indiqué que des personnes non-francophones se voient parfois refuser leur premier rendez-vous chez Pôle Emploi si elles ne sont pas accompagnées d'un.e traducteur.rice.

Les personnes accompagnées rencontrent-elles des difficultés dans leur inscription à Pôle Emploi ? Si oui, lesquelles ?



Concernant les versements des prestations (Aide au Retour à l'Emploi ou rémunération de la formation professionnelle), les personnes accompagnées font fréquemment face à des **suspensions des versements en raison de difficultés de renouvellement de titres de séjour** ; difficulté mentionnée par 43% des répondant.e.s. 14 professionnel.le.s évoquent également des refus de prestations du fait de l'absence de numéro de sécurité social définitif des personnes accompagnées.

## S'inscrire à Pôle Emploi

Pour s'inscrire à Pôle Emploi, toute personne, étrangère ou non, doit remplir les conditions suivantes : être à la recherche d'un emploi, être en âge de travailler (à partir de 16 ans), déclarer un domicile en France et avoir une identité vérifiée. De plus, les travailleur.se.s étranger.ère.s doivent être titulaires d'un titre de séjour permettant de travailler en France et de s'inscrire sur la liste des demandeur.se.s d'emploi. [L'article 5221-48 du Code du travail fixe la liste des titres de séjour permettant à une personne étrangère de s'y inscrire.](#) Figurent, entre autres, sur cette liste :

- La carte de résident ;
- La carte de séjour temporaire ou pluriannuelle portant la mention « vie privée et familiale » ;
- La carte de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » ;
- Les cartes de séjour pluriannuelle ou temporaire portant la mention « salarié » ;
- La carte de séjour pluriannuelle portant la mention « bénéficiaire de la protection subsidiaire » ou « membre de la famille d'un bénéficiaire de la protection subsidiaire » ;
- L'autorisation provisoire de séjour portant la mention « autorise son titulaire à travailler » ;
- Le récépissé de première demande de titre de séjour portant la mention « autorise son titulaire à travailler » ;
- Le récépissé de renouvellement de titre de séjour portant la mention « autorise son titulaire à travailler » ;
- L'attestation de décision favorable portant la mention « autorise son titulaire à travailler » ;
- L'attestation de prolongation portant la mention « autorise son titulaire à travailler ».

Ainsi, **même en l'absence du titre définitif, les récépissés cités ci-dessus permettent de s'inscrire à Pôle Emploi.**

Par ailleurs, **la détention d'un numéro de sécurité sociale définitif n'est pas obligatoire pour une inscription chez Pôle Emploi et la perception des prestations.** [L'arrêté du 14 octobre 2015](#) relatif à l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi prévoit qu'une personne demandant à s'inscrire ne doit fournir un NIR **que si** elle dispose de ce numéro. Concernant le versement des allocations d'aide au retour à l'emploi, [l'art. 39 § 1](#) du règlement d'assurance chômage précise que « Pour être recevable, la demande d'allocations doit être authentifiée par le salarié privé d'emploi qui communique son numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques (NIR), ou son attestation d'assujettissement à un des régimes de sécurité sociale gérés par la Caisse des français à l'étranger, **ou, à défaut, son titre de séjour.** »

## Accès aux prestations de la CNAV

Les répondant.e.s aux questions sur l'accès aux prestations de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) sont moins nombreux.ses que dans les autres catégories. Cela s'explique par le fait que **la plupart des établissements répondants n'accompagnent pas ou peu de publics âgés** et ne travaillent donc pas avec la CNAV au quotidien. Seules une vingtaine de personnes répondantes sont concernées par cet accompagnement.

Ces répondant.e.s indiquent que les difficultés les plus fréquemment rencontrées en matière d'obtention et de versement des prestations CNAV, à savoir l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASP) et la retraite, sont :

- Les **délais de traitement des dossiers** supérieurs aux délais réglementaires, évoqués par 12 répondant.e.s pour les demandes de retraite et 17 pour les demandes d'ASP ;
- Les **demandes de pièces complémentaires** non comprises et parfois déjà adressées, évoquées par 13 professionnel.le.s pour les dossiers de retraite et 14 pour les dossiers ASP ;
- Les **refus du document de séjour présenté**, évoqués respectivement par 6 et 7 répondant.e.s.

Des répondant.e.s soulignent également des pertes des dossiers, même lorsque ces derniers sont faits en ligne ; des demandes d'ASP laissées sans réponse ; et des demandes d'acte de naissance d'enfants non présent.e.s en France. Par ailleurs, une professionnelle souligne qu'en raison de la fermeture des guichets d'accueil et de la dématérialisation de la demande de retraite, la création et le dépôt du dossier reviennent aux travailleur.se.s sociaux.ales ou aux chargé.e.s d'insertion, or ce dossier est très complexe et nécessite d'être formé.e.

## Accès aux prestations pour les personnes en situation de handicap

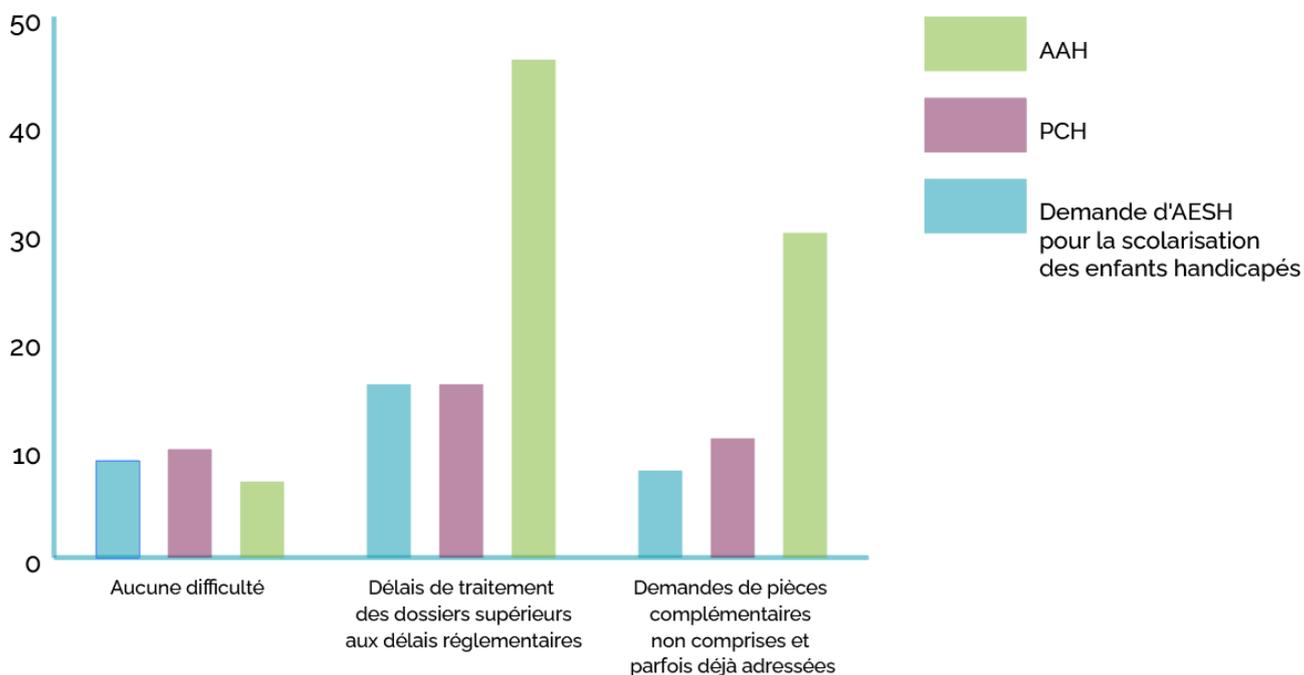
Parmi les répondant.e.s, 31 soulignent avoir rencontré des **refus de traitement des dossiers** de reconnaissance de handicap déposés auprès des Maisons départementales pour les personnes handicapées (MDPH) **en raison de la situation administrative** des personnes.

Concernant l'obtention des prestations MDPH, les deux difficultés principales citées par les répondant.e.s sont **les délais de traitement des dossiers et les demandes de pièces complémentaires** non comprises et parfois déjà adressées. Ces deux problématiques sont citées notamment pour les dossiers de demande d'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) : 45 professionnel.le.s soulignent la longueur des délais et 30 évoquent les incompréhensions face aux demandes de la MDPH. Dans une moindre mesure, ces difficultés concernent également la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et l'accès aux Accompagnants d'Elèves en Situation de Handicap (AESH), comme en témoigne le graphique ci-dessous.

Il est à noter que les professionnel.le.s sont moins nombreux.ses – une quarantaine - à avoir répondu aux questions concernant l'accès aux prestations pour les personnes en situation de handicap, car il s'agit d'un public plus spécifique, qui n'est pas présent dans tous les établissements répondants.

Pour plus d'informations sur cette thématique, consulter [la note de la FAS IdF publiée en décembre 2023, sur l'accès aux droits et aux prestations pour les personnes étrangères en situation de handicap](#).

Quelles sont les difficultés les plus fréquemment rencontrées en matière  
**d'obtention des prestations MDPH ?**



## La reconnaissance de handicap et les voies de recours face à des refus liés à la situation administrative des personnes

### Faire reconnaître son handicap

Pour bénéficier d'aides adaptées, une personne, étrangère ou non, doit d'abord être reconnue en situation de handicap. La demande de reconnaissance s'effectue, par [ce formulaire auquel doit être joint le certificat médical](#), auprès de la MDPH du département de domiciliation de la personne en situation de handicap. L'équipe pluridisciplinaire de la MDPH évalue la situation de la personne en situation de handicap, puis c'est la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) qui statue.

**La reconnaissance d'une situation de handicap ne nécessite pas d'avoir un titre de séjour.** La condition de régularité de séjour est une condition pour le versement des aides pour les personnes en situation de handicap, ou encore pour le financement d'une prise en charge en établissement médico-social mais elle ne peut pas être exigée par la MDPH pour l'instruction du dossier de reconnaissance.

Pour les personnes étrangères sans droit aux prestations et aides liées au handicap du fait de leur situation administrative, la reconnaissance du handicap peut avoir plusieurs effets. Elle peut permettre de faire reconnaître une vulnérabilité par l'OFII, par exemple pour avoir un hébergement adapté pour les personnes en demande d'asile. Elle peut également permettre d'appuyer une demande de titre de séjour pour raison de santé. La reconnaissance du handicap permet également, une fois un droit au séjour obtenu, d'accélérer l'ouverture des droits et prestations puisque l'éligibilité au titre du handicap aura déjà été étudiée.

En pratique, de nombreuses MDPH refusent d'instruire les dossiers en l'absence de justificatif de régularité de séjour en France ; ce refus est toutefois illégal et ne s'appuie sur aucun texte législatif ou réglementaire. Ces décisions peuvent donc être contestées par des recours.

### Les voies de recours en cas de refus de la MDPH de statuer en raison de la situation administrative

L'article [L146-10](#) du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) prévoit une **procédure facultative de conciliation** par laquelle les personnes « peuvent demander l'intervention d'une personne qualifiée chargée de proposer des mesures de conciliation » lorsqu'elles considèrent que la MDPH « méconnaît [leurs] droits ». Cette procédure est facultative, ne se substitue pas à un recours contentieux et doit être réalisée dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision MDPH.

Concernant le recours contentieux, la procédure de **Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO)** s'applique ([Article L142-4](#) du Code de la Sécurité Sociale – CSS) avant de pouvoir déposer un recours contentieux devant le tribunal judiciaire ([Article L241-9](#) du CASF). Le délai de recours est de deux mois à compter de la notification de la décision de la MDPH. Le GISTI et le Comede proposent [un modèle de recours](#) contre le refus d'examen d'une demande d'AAH ou AEEH par les MDPH au motif de l'absence de titre de séjour.

Les services du Défenseur des Droits peuvent également être saisis, en parallèle des démarches de recours, via le [formulaire en ligne](#). Cette saisine n'a aucun effet sur les délais de recours.

Pour plus d'informations sur les différentes étapes de chacune de ces procédures, consulter la documentation faite à ce sujet par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) :

[Comment se passe une conciliation ?](#)

[Comment se passe un recours auprès de la MDPH ?](#)

[Comment se passe un recours auprès du tribunal ?](#)

## Accès à la scolarisation

Des refus de scolarisation d'enfants de nationalité étrangère sont observés dans l'ensemble des départements franciliens. Ces refus s'appuient le plus souvent sur des **exigences abusives en matière de preuve de la résidence sur le territoire de la commune** : 40 professionnel.le.s signalent des refus de justificatif de domiciliation des parents. 6 personnes soulignent également des refus de scolarisation du fait de l'absence de titre de séjour des parents.

D'autres problématiques ont été soulignées à plusieurs reprises par les répondant.e.s, notamment la **longueur des délais** pour parvenir à inscrire les enfants, particulièrement dans le secondaire, en raison du manque de places invoqué dans de nombreuses communes. A cela s'ajoutent les refus liés aux problèmes de **vaccination** des enfants, ainsi qu'aux **modes d'habitat** de certaines familles (bidonvilles, squats, hébergement d'urgence, etc.). Un.e répondant.e souligne aussi la discrimination liée à l'origine.

## L'accès à la scolarisation des enfants étranger.ère.s

### Que dit le droit ?

Garanti par des textes internationaux<sup>6</sup>, européens<sup>7</sup>, et internes<sup>8</sup>, le droit à l'éducation est un droit fondamental. Le code de l'éducation réaffirme ce principe et prévoit, dans son article [L. 131-1](#), l'instruction obligatoire entre 3 et 16 ans.

Le [décret n° 2020-811 du 29 juin 2020](#) précise que « ne peuvent être exigées à l'appui de la demande d'inscription sur la liste mentionnée à l'article L. 131-6 que les pièces suivantes :

- **Un document justifiant de l'identité de l'enfant ;**
- **Un document justifiant de l'identité des personnes responsables de l'enfant ;**
- **Un document justifiant de leur domicile. »**

Lorsque les personnes responsables de l'enfant ne sont pas en mesure de produire l'un des documents figurant [en colonne A de l'article R. 113-5 du code des relations entre le public et l'administration](#), « il peut être attesté sur l'honneur des nom, prénoms, date et lieu de naissance de l'enfant et de l'identité des personnes qui en sont responsables ».

Concernant le justificatif de domicile, « il peut être justifié du domicile par tous moyens, y compris une attestation sur l'honneur ». Bien que le maire puisse faire procéder à la vérification de la domiciliation sur le territoire de la commune, cette vérification ne peut faire obstacle à l'inscription de l'enfant sur la liste scolaire.

### Que faire en cas de refus d'inscription ?

En cas de refus d'inscription à l'école maternelle primaire, il existe trois voies de recours spécifiques :

- Un recours gracieux auprès du Maire qui a pris la décision ;
- Un recours hiérarchique auprès du Préfet ;
- Un recours contentieux par la saisine du tribunal administratif.

En cas de refus d'inscription au collège ou au lycée, deux voies de recours spécifiques existent :

- Un recours gracieux auprès du Rectorat ;
- Un recours contentieux auprès du tribunal administratif.

Il est également possible de saisir le Défenseur des droits. Deux fiches pratiques ont été faites par le Défenseur des droits pour faciliter cette démarche :

- Une [fiche pratique à destination des acteurs associatifs, sur « Les saisines concernant les refus de scolarisation »](#), de janvier 2017 ;
- Une [fiche pratique sur « Les refus de scolarisation à l'école primaire ou maternelle »](#), mise à jour en février 2023.

Les situations de pratiques illégales ou abusives constatées dans certaines communes franciliennes peuvent également être signalées à la mission « Asile, Réfugié.e.s et Droits des Etranger.e.s » de la FAS IdF, à l'adresse suivante : [clotilde.hoppe@federationsolidarite-idf.org](mailto:clotilde.hoppe@federationsolidarite-idf.org).

<sup>6</sup> Convention internationale relative aux droits de l'enfant, articles 2 et 28.

<sup>7</sup> Protocole additionnel de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales, art. 2.

<sup>8</sup> Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946, article 13 ; code de l'éducation, article L. 111-1.

## Accès à un compte bancaire

Les personnes étrangères en Ile-de-France rencontrent de nombreuses difficultés pour l'ouverture d'un compte courant et/ou d'un livret A, pourtant indispensable pour être rémunéré.e dans le cadre d'une activité professionnelle et accéder aux droits sociaux.

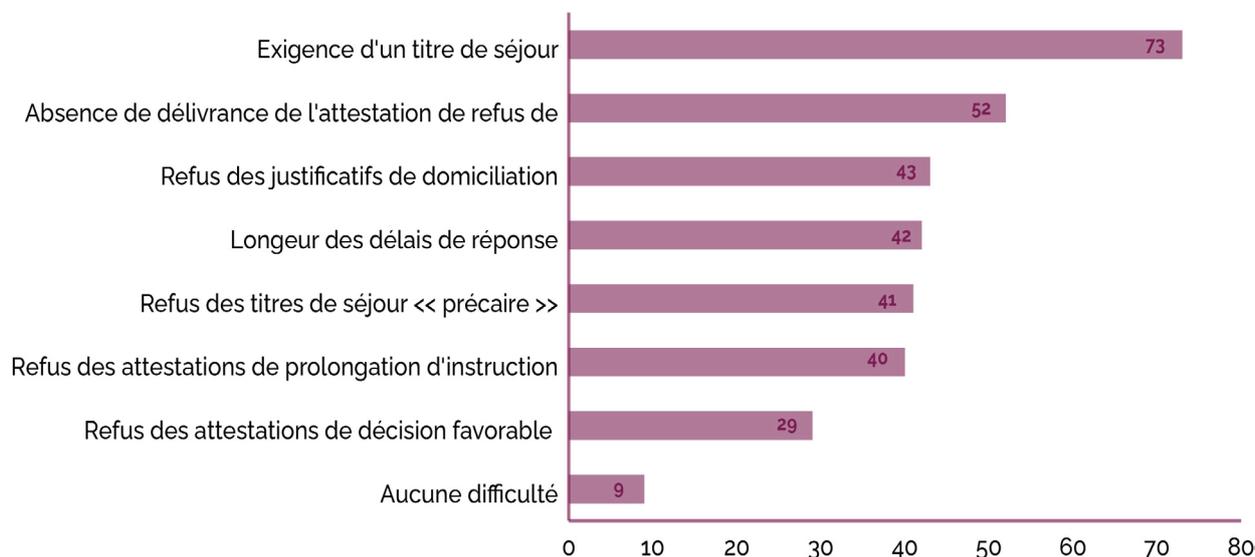
L'exigence d'un titre de séjour et le refus des titres de séjour considérés comme « précaires » rendent souvent impossible l'accès à un compte bancaire. Les banques font partie des principaux établissements cités concernant les difficultés de reconnaissance des attestations temporaires délivrées par l'ANEF.

De nombreux **refus de justificatifs de domiciliations** établis par des centres d'hébergement, notamment ceux du dispositif national d'accueil, sont observés. Les déclarations de domiciliation doivent être remplies sous la forme d'un CERFA, et même le cas échéant, il arrive que certaines soient refusées.

Par ailleurs, **les établissements bancaires ne délivrent pas systématiquement des attestations de refus d'ouverture de compte**. Au-delà d'alimenter un manque de clarté sur les motifs du refus d'ouverture de compte, cette situation a longtemps empêché les personnes de faire valoir leur droit au compte auprès de la Banque de France. Comme le détaille l'encart ci-dessous, depuis juin 2022, un système de refus implicite a été mis en place, ne nécessitant plus l'obtention d'une attestation de refus d'ouverture de compte pour pouvoir saisir la Banque de France.

Plusieurs répondant.e.s ajoutent rencontrer des obstacles quant à la barrière de la langue et/ou l'absence d'interprétariat : pour les personnes non-francophones, il est souvent compliqué d'obtenir un rendez-vous en agence bancaire. A cela s'ajoutent des retours concernant des situations de discrimination liée à l'origine et des refus liés à l'existence d'homonymes fichés bancaires, sans que la personne n'en soit informée.

Quelles sont les difficultés les plus fréquemment constatées empêchant l'ouverture d'un compte et/ou d'un livret A ?



## L'ouverture d'un compte bancaire et le droit au compte

### Qu'est-ce que le droit au compte ?

Lorsqu'une personne se voit refuser l'ouverture d'un compte auprès d'un établissement bancaire, elle peut bénéficier de la procédure dite du « droit au compte ». D'après [l'article L312-1](#) du code monétaire et financier, le droit au compte permet à toute personne physique et morale, domiciliée en France, d'ouvrir un compte bancaire dans l'établissement bancaire de son choix. Aucun texte n'exige la régularité du séjour pour la mise en œuvre du « droit au compte ».

### La simplification de la procédure de droit au compte

Le [décret n° 2022-347 du 11 mars 2022](#) a simplifié la procédure de droit au compte : depuis le 13 juin 2022, les personnes qui ont demandé l'ouverture d'un compte bancaire, et qui n'ont pas obtenu de réponse dans les 15 jours suivant leur démarche, peuvent saisir immédiatement la Banque de France. Autrement dit, ce décret a permis la mise en place d'un système de refus implicite, tout en obligeant les banques à informer la Banque de France de ces refus. **Il n'est donc plus nécessaire d'obtenir une attestation de refus de la banque pour saisir la Banque de France.**

Une fois saisie, la Banque de France désigne une banque tenue d'ouvrir le compte. L'établissement bancaire a alors 3 jours maximum pour informer le/la client.e sur les pièces justificatives à fournir pour ouvrir le compte.

Pour plus d'informations, consulter :

- [Le site de la Banque de France](#) sur les étapes et documents nécessaires à la procédure,
- [Le site du gouvernement](#) sur la simplification de la procédure issue du décret de mars 2022.



## Observations sur les partenariats en Ile-de-France

### Le maillage partenarial francilien

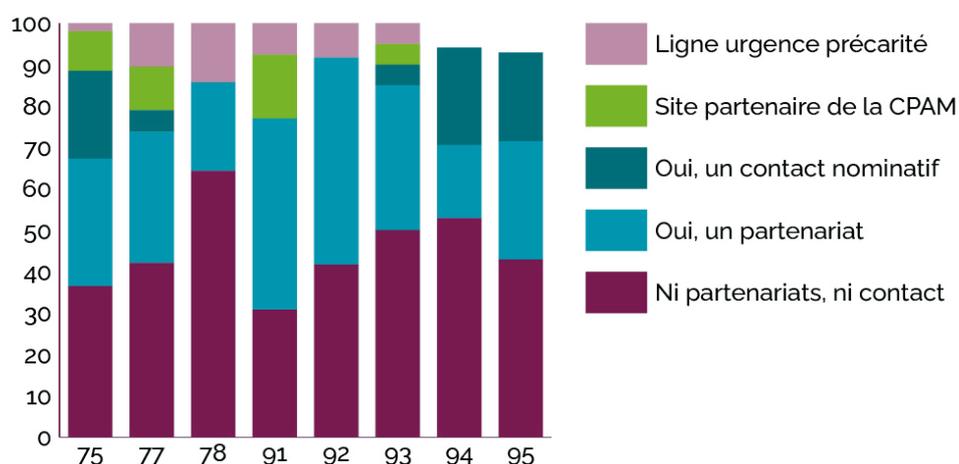
L'un des objectifs de cette enquête était d'effectuer un état des lieux des partenariats entre associations et administrations en Ile-de-France, tout en évaluant la plus-value des types de partenariats existants.

### Les partenariats avec les CPAM

Parmi les administrations sur lesquelles ont été interrogé.e.s les répondant.e.s (CPAM, CAF, Pôle Emploi, CNAV), **les CPAM sont celles avec lesquelles le plus de partenariats ont été noués par les établissements.** Sur les 130 répondant.e.s à l'enquête, 46% déclarent disposer soit d'un partenariat soit d'un contact nominatif avec la CPAM pour répondre plus efficacement aux besoins des personnes accompagnées. Toutefois, 53 personnes déclarent ne disposer d'aucun contact ou partenariat. 9 répondant.e.s citent le site partenaire de la CPAM et 3 citent la ligne urgence précarité.

Le graphique ci-dessous permet de constater la répartition, en pourcentage, des différentes formes de partenariats avec la CPAM par département. On remarque ainsi que certains départements, en particulier les Yvelines, sont moins bien dotés en partenariats que d'autres.

Avez-vous développé **un partenariat/contact privilégié avec la CPAM** pour répondre plus efficacement aux besoins des personnes accompagnées ?

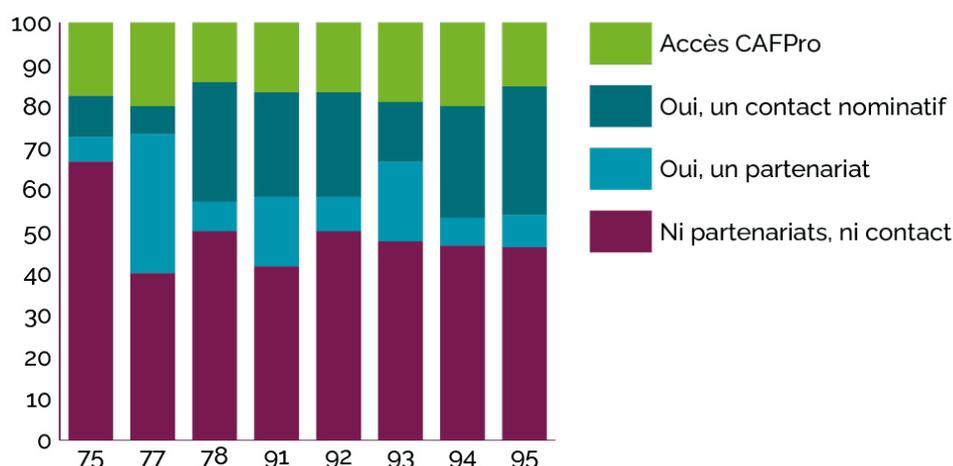


## Les partenariats avec les CAF

A l'échelle régionale, plus d'un.e répondant.e sur deux (56%) ne disposent pas de partenariat/contact privilégié avec les CAF. 36% des répondant.e.s disposent d'un partenariat ou d'un contact nominatif, et 14 répondant.e.s, travaillant dans des structures diverses, citent disposer de l'accès à CAFPro.

Le graphique ci-dessous permet de constater la répartition (en pourcentage) des différentes formes de partenariats par département. Il est intéressant de noter qu'à Paris, les partenariats avec la CAF sont, en proportion, bien moins nombreux que dans les autres départements franciliens.

Avez-vous développé **un partenariat/contact privilégié avec la CAF** pour répondre plus efficacement aux besoins des personnes accompagnées ?



## Les partenariats avec Pôle Emploi et la CNAV

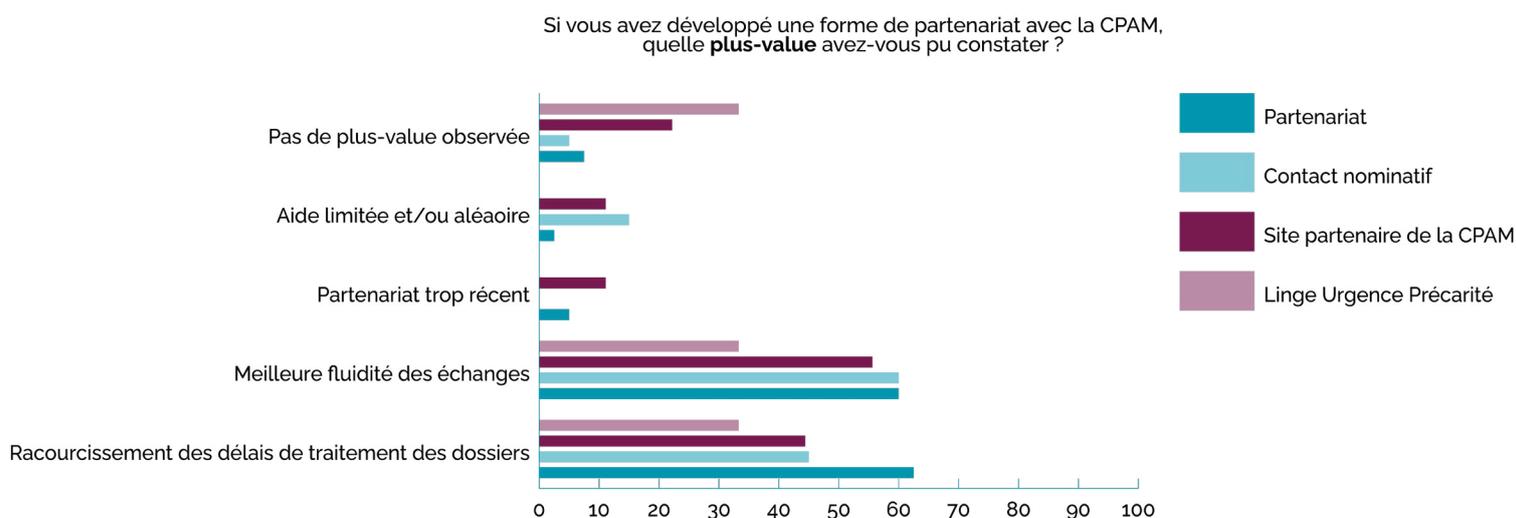
Les partenariats et/ou l'accès à un contact nominatif chez Pôle Emploi sont très rares parmi les répondant.e.s à l'enquête (9%). **Plus de 90% des répondant.e.s n'ont ni partenariat ni contact nominatif auquel se référer pour les dossiers et besoins des personnes accompagnées.**

Seul.e.s trois répondant.e.s à l'enquête indiquent avoir accès à un partenariat et/ou un contact nominatif à la CNAV dans l'objectif de répondre plus efficacement aux besoins des personnes accompagnées. Il s'agit d'un CHU, d'un service de l'Hôpital Saint-Louis, et d'une structure d'intermédiation locative.

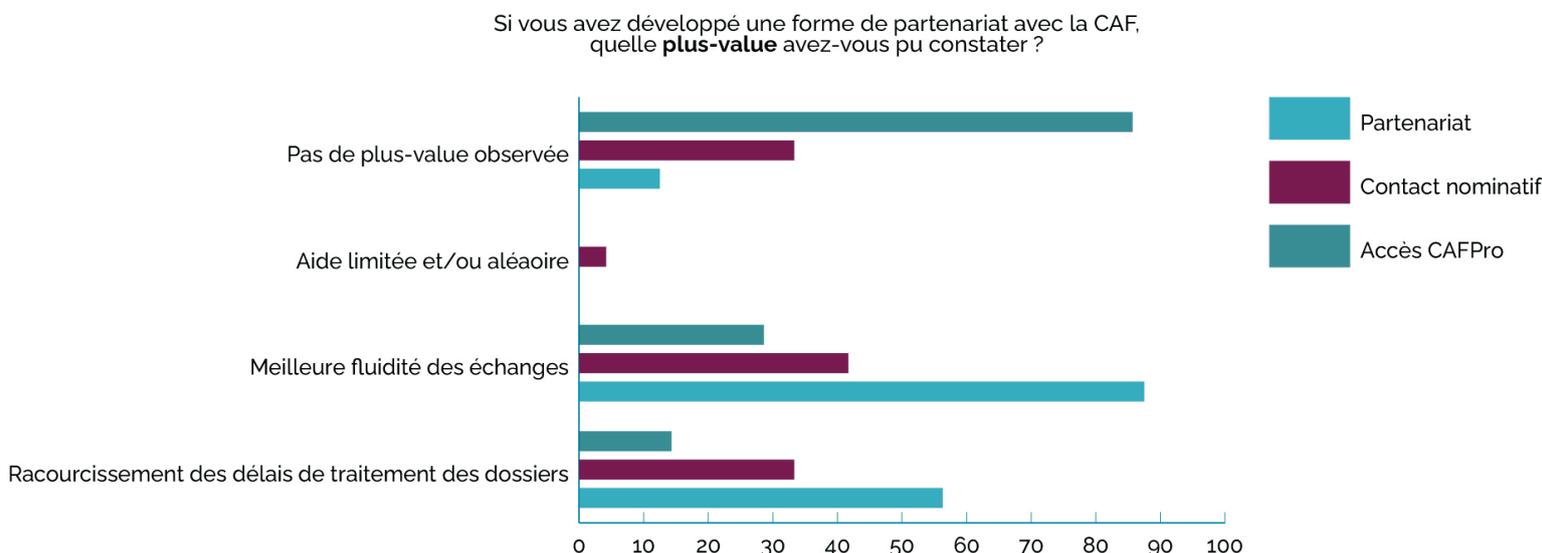
## La plus-value des partenariats avec les administrations

Au-delà du nombre de partenariats sur les territoires, cette enquête visait la mesure de la qualité de ces partenariats pour les professionnel.le.s y ayant accès. Pour chaque administration concernée, une question permettait aux répondant.e.s de souligner la plus-value du type de partenariat dont iels disposent, ou au contraire les points de difficultés. Les graphiques ci-dessous, qui concernent les partenariats avec la CPAM et la CAF, permettent d'évaluer la plus-value, en pourcentage, selon la nature du partenariat dont disposent les répondant.e.s.

**Les partenariats avec la CPAM se traduisent, dans leur majorité, par une meilleure fluidité des échanges et un raccourcissement des délais de traitement.** Ce constat est très clair pour les partenariats officiels, qui se traduisent dans plus de 60% des cas par ces deux avantages. **L'accès au site partenaire de la CPAM et à la Ligne Urgence Précarité semble avoir des retombées moins positives** : plus de 30% des usager.ère.s de la Ligne Urgence Précarité indique ne pas observer de plus-value particulière et plus de 30% des répondant.e.s ayant accès au site partenaire de la CPAM indique ne pas observer de plus-value ou que l'aide est limitée et/ou aléatoire.



Concernant les partenariats avec la CAF, les bénéfici.e.s d'un partenariat apparaissent clairement : **près de 90% des répondant.e.s ayant un partenariat avec la CAF indiquent observer une meilleure fluidité des échanges**, et plus de 55% d'entre eux observent un raccourcissement des délais de traitement. En revanche, **l'accès à un contact nominatif offre des résultats plus contrastés** : bien que plus de 30% des répondant.e.s disposant d'un contact nominatif soulignent des retombées positives sur les délais et les échanges avec la CAF, 33% indiquent ne pas observer de plus-value. **L'accès à CAFPro apparaît quant à lui clairement comme n'ayant que peu d'intérêt pour les travailleur.se.s** : près de 90% des répondant.e.s disposant d'un accès à la plateforme n'y voit aucune plus-value.



Bien que peu nombreux, les rares partenariats et/ou contacts nominatifs avec Pôle Emploi peuvent eux aussi se traduire par une meilleure fluidité des échanges (pour 67% d'entre eux) et un raccourcissement des délais de traitement des dossiers (50%). Concernant les liens avec la CNAV, les trois professionnel.le.s disposant d'un partenariat indiquent que ce partenariat et/ou contact a permis de fluidifier les échanges, et l'un.e d'entre elleux souligne également que l'accès à un contact nominatif a permis de raccourcir les délais de traitement des dossiers.



## Observations par département

De manière générale, l'état des lieux francilien se retrouve à l'échelle de l'ensemble des départements.

Les difficultés rencontrées par les personnes étrangères dans leur accès aux droits sociaux sont les mêmes sur l'ensemble du territoire.

Quelques observations par département ressortent toutefois de l'enquête.

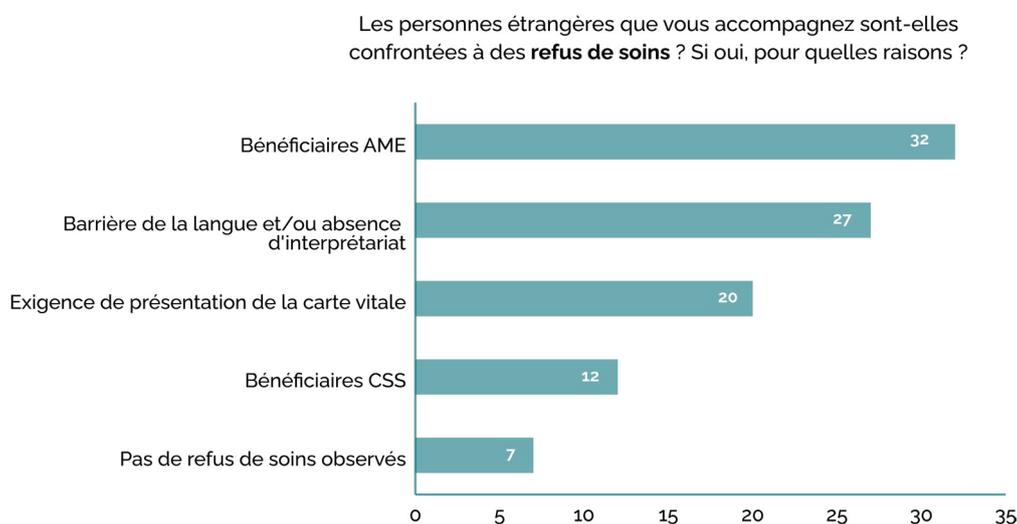
### Paris (75)

Parmi l'ensemble des répondant.e.s à l'enquête, 54 exercent sur le territoire parisien.

A Paris, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires et le numéro définitif de sécurité sociale rejoignent les constats faits dans l'état des lieux sur l'Ile-de-France.

Concernant l'ouverture des droits de santé, les travailleur.se.s parisien.ne.s semblent rencontrer moins de difficultés de suivi des demandes PUMa et CSS déposées auprès de la CPAM que les autres départements franciliens. En revanche, c'est dans ce département que se concentrent les refus d'attestation d'hébergement comme pièce justificative présentée pour l'ouverture des droits à l'AME : 9 cas sur les 11 mentionnés ont eu lieu à Paris.

Par ailleurs, comme en témoigne le graphique ci-dessous, de nombreux cas de refus de soins ont été signalés par les répondant.e.s :



Au sujet des partenariats, si 51% des répondant.e.s du territoire parisien disposent d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CPAM<sup>9</sup>, c'est le cas de seulement 16% d'entre elleux pour les partenariats avec la CAF<sup>10</sup>. Il s'agit, en proportion et selon les retours des répondant.e.s, du département francilien le moins bien doté en partenariats avec la CAF.

Des refus de traitement des dossiers de reconnaissance de handicap déposés auprès de la MDPH de Paris en raison de la situation administrative des personnes ont été observés par 22 travailleur.se.s parisien.ne.s interrogé.e.s, à savoir 41% des répondant.e.s.

<sup>9</sup> En moyenne, sur l'ensemble des départements, 42% des répondant.e.s déclarent disposer d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif auprès de la CPAM.

<sup>10</sup> En moyenne, sur l'ensemble des départements, 34% des répondant.e.s déclarent disposer d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif auprès de la CAF.

Sur la scolarisation des enfants des personnes étrangères accompagnées, 19 professionnel.le.s exerçant sur le territoire parisien soulignent avoir rencontré des refus de scolarisation, sur le motif d'un refus du justificatif de domiciliation des parents. Quelques cas de refus de scolarisation du fait de l'absence de titre de séjour des parents ont également été remontés. Des travailleur.se.s ajoutent rencontrer des difficultés liées à des demandes injustifiées d'acte de naissance des enfants, à des refus liés modes d'habitat des enfants (bidonvilles, squats), ainsi qu'aux délais très longs pour obtenir une place dans un établissement.

## Seine-et-Marne (77)

20 répondant.e.s à l'enquête travaillent en Seine-et-Marne. Dans le département, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires, le numéro définitif de sécurité sociale, ainsi qu'avec l'ensemble des administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi et MDPH) rejoignent les constats faits dans l'état des lieux régional.

Concernant les partenariats, parmi les répondant.e.s aux questions à ce sujet, 37% déclarent disposer d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif auprès de la CPAM, 40% déclarent disposer d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CAF et 20% disposent d'un accès à CAFPro<sup>11</sup>. Aucun.e répondant.e ne dispose d'un partenariat et/ou contact auprès de Pôle Emploi et de la CNAV.

Sur la problématique du refus de soins, plusieurs travailleur.se.s sociaux.ales de Seine-et-Marne soulignent les difficultés de prise en charge des personnes étrangères qu'ils accompagnent. Plusieurs refus de prise en charge des frais médicaux et/ou des soins ont été observés pour les personnes bénéficiaires de l'AME. A été signalé le cas de plusieurs pharmacies refusant de délivrer des médicaments liés à une ordonnance de la protection maternelle et infantile (PMI), ainsi que celui de refus de soins par des médecins pour des discriminations liées à l'origine.

Des difficultés de scolarisation des enfants des personnes étrangères ont été signalées, notamment dans le nord du département et en raison de refus des justificatifs de domiciliation des parents.

## Yvelines (78)

Parmi les répondant.e.s à l'enquête, 14 exercent dans les Yvelines. Dans le département, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires, le numéro définitif de sécurité sociale, ainsi qu'avec l'ensemble des administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi et MDPH) rejoignent les constats faits dans l'état des lieux régional.

Concernant les partenariats, parmi les répondant.e.s aux questions à ce sujet, 21% disposent d'un partenariat avec la CPAM, ce qui représente deux fois moins que la moyenne régionale, 36% disposent d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CAF et 14% disposent d'un accès à CAFPro. Un.e répondant.e dispose d'un partenariat avec Pôle Emploi et aucun.e répondant.e ne dispose d'un partenariat et/ou contact auprès de la CNAV.

Sur la scolarisation des enfants des personnes étrangères, la moitié des professionnel.le.s répondant.e.s signalent des difficultés. A l'image des autres départements franciliens, les principaux problèmes concernent les refus de justificatif de domiciliation des parents, la longueur des délais, les difficultés de scolarisation dans le secondaire, ainsi que les problèmes de vaccination.

## Essonne (91)

Parmi les répondant.e.s à l'enquête, 13 exercent dans l'Essonne. Dans le département, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires, le numéro définitif de sécurité sociale, ainsi qu'avec l'ensemble des administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi et MDPH) rejoignent les constats faits dans l'état des lieux régional.

Concernant les partenariats, parmi les répondant.e.s aux questions à ce sujet, 46% disposent d'un partenariat avec la CPAM, 41% disposent d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CAF et 17% disposent d'un accès à CAFPro. 23% disposent d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec Pôle Emploi, chiffre bien supérieur à la moyenne régionale de 8,4% de partenariats avec Pôle Emploi. Aucun.e répondant.e ne dispose d'un partenariat et/ou contact auprès de la CNAV.

<sup>11</sup> En moyenne, sur l'ensemble des départements, 17% des répondant.e.s déclarent disposer d'un accès à CAFPro.

Plus de la moitié des professionnel.le.s interrogé.e.s signalent des difficultés dans la scolarisation des enfants des personnes étrangères accompagnées. Aux motifs cités par les autres départements, s'ajoutent le manque de places dans les établissements et l'absence d'aides pour les personnes les plus précaires, notamment pour l'accès aux transports et à la cantine.

## Hauts-de-Seine (92)

12 professionnel.le.s ayant répondu à l'enquête exercent dans les Hauts-de-Seine.

Dans le département, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires, le numéro définitif de sécurité sociale, ainsi qu'avec l'ensemble des administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi et MDPH) rejoignent les constats faits dans l'état des lieux régional. Comme dans les autres départements franciliens, des difficultés de scolarisation des enfants sont signalées sur certaines communes.

Concernant le maillage partenarial du département, parmi les répondant.e.s aux questions à ce sujet, la moitié déclare disposer d'un partenariat avec la CPAM, un tiers dispose d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CAF et 17% ont d'un accès à CAFPro. Par ailleurs, un.e répondant.e dispose d'un contact nominatif avec Pôle Emploi, et aucun.e répondant.e ne dispose d'un partenariat et/ou contact auprès de la CNAV.

## Seine-Saint-Denis (93)

23 répondant.e.s à l'enquête travaillent en Seine-Saint-Denis ; il s'agit du deuxième département le plus représenté dans l'enquête, après Paris. Dans le département, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires, le numéro définitif de sécurité sociale, ainsi qu'avec l'ensemble des administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi et MDPH) rejoignent les constats faits dans l'état des lieux régional. Comme dans les autres départements franciliens, des difficultés de scolarisation des enfants sont signalées. Aux problèmes cités précédemment, s'ajoute la discrimination liée à l'origine, citée par un.e professionnel.le.

Concernant les partenariats, parmi les répondant.e.s aux questions à ce sujet :

- 40% indiquent disposer d'un partenariat avec la CPAM ;
- 33% disposent d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CAF et 19% disposent d'un accès à CAFPro.

Aucun.e répondant.e ne dispose d'un partenariat et/ou contact auprès de Pôle Emploi et de la CNAV.

## Val-de-Marne (94)

17 répondant.e.s à l'enquête travaillent dans le Val-de-Marne. Dans le département, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires, le numéro définitif de sécurité sociale, ainsi qu'avec l'ensemble des administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi et MDPH) rejoignent les constats faits dans l'état des lieux régional. Plusieurs communes du territoire ont été citées pour des difficultés pour la scolarisation des enfants de personnes étrangères.

Concernant le maillage partenarial du département, parmi les répondant.e.s aux questions à ce sujet :

- 41% disposent d'un partenariat avec la CPAM ;
- 33% disposent d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CAF et 20% disposent d'un accès à CAFPro.

Aucun.e répondant.e ne dispose d'un partenariat et/ou contact auprès de Pôle Emploi et de la CNAV.

## Val-d'Oise (95)

14 répondant.e.s à l'enquête exercent leurs fonctions dans le Val-d'Oise. Dans le département, les difficultés observées avec la reconnaissance des attestations temporaires, le numéro définitif de sécurité sociale, ainsi qu'avec l'ensemble des administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi et MDPH) rejoignent les constats faits dans l'état des lieux régional. Comme dans les autres départements franciliens, des difficultés de scolarisation des enfants sont signalées.

Concernant le maillage partenarial du département, parmi les répondant.e.s aux questions à ce sujet :

- La moitié déclare disposer d'un partenariat avec la CPAM ;
- 38% disposent d'un partenariat et/ou d'un contact nominatif avec la CAF et 15% disposent d'un accès à CAFPro ;
- Trois répondant.e.s disposent d'un partenariat et/ou contact nominatif avec Pôle Emploi ;
- Aucun.e répondant.e ne dispose d'un partenariat et/ou contact auprès de la CNAV.



## Recommandations

### Recommandations liées à l'application du droit

L'enquête met en avant de nombreuses pratiques divergentes aux législations, réglementations et consignes administratives, lesquelles entravent l'accès aux droits des personnes étrangères. Les principales recommandations s'appuient donc sur la nécessité d'appliquer le droit existant.

- ▶ **Assurer la reconnaissance effective et systématique des attestations de prolongation d'instruction et des attestations de décision favorable**, délivrées par l'ANEF, pour l'inscription et l'accès aux droits et prestations des différentes administrations (CPAM, CAF, Pôle Emploi, etc.).
- ▶ **Garantir l'accès aux droits** (Pôle Emploi notamment) **des personnes qui n'ont pas de numéro de sécurité sociale définitif**.
- ▶ **Combattre les pratiques de refus de soins discriminatoires**, notamment en garantissant l'effectivité des commissions mixtes de conciliation prévues par le décret du 2 octobre 2020 relatif refus de soins discriminatoires et en communiquant largement, comme l'a fait le Défenseur des Droits, sur l'illégalité de tels refus de soins.
- ▶ **Garantir l'uniformité des pratiques d'une caisse d'un organisme de protection sociale à une autre**, afin de mettre fin aux exigences abusives en matière de pièces justificatives et de pièces complémentaires à fournir. Pour ce faire, peuvent être envisagées des informations plus régulières aux agent.e.s sur les procédures et les pièces justificatives acceptées, ainsi que des formations relatives aux droits des personnes étrangères.
- ▶ **Garantir la reconnaissance des situations de handicap, indépendamment de la situation administrative de la personne**, et ce conformément aux missions confiées aux MDPH.
- ▶ Nécessité que l'ensemble des communes franciliennes **garantissent l'accès à la scolarisation des enfants étranger.ère.s**.

### Recommandations liées à la dématérialisation

Dans un contexte de dématérialisation croissante des services publics, y compris par les organismes de protection sociale, il convient de rappeler la nécessité que la simplification des démarches permises par le numérique ne se fasse pas aux dépens de l'accès aux services et aux droits pour les personnes étrangères en situation de précarité.

- ▶ **Garantir le maintien d'accès physique** aux guichets des différents organismes, et ce proportionnellement aux besoins constatés.
- ▶ Accompagner la dématérialisation des procédures par une montée en compétences des travailleur.se.s et des personnes accompagnées au quotidien, à travers **une offre de formation adaptée et des actions de médiation numérique**.
- ▶ **Favoriser le recours à l'interprétariat professionnel** lors de l'accueil et l'accompagnement des personnes, que celui-ci se fasse en ligne ou en présentiel, pour garantir leur compréhension et accès aux droits.

## Recommandations faites aux administrations

De cette enquête ressort enfin l'importance de construire et de renforcer les liens existants entre les associations et les administrations. Le travail partenarial est un levier majeur pour garantir un accès effectif des personnes à leurs droits sociaux.

- ▶ **Disposer d'un « interlocuteur privilégié », à destination des associations du champ de la lutte contre les exclusions, au sein de chaque organisme** afin de fluidifier les échanges et débloquer les situations complexes.
- ▶ **Favoriser le développement de temps d'échanges et de rencontres entre les organismes et les associations** pouvant permettre d'informer les professionnels sociaux sur les questions d'accès aux droits et aux soins, d'améliorer la lisibilité des exigences et procédures, et de mieux appréhender la complexité des situations rencontrées.

## Annexe 1 - Sigles et abréviation

<b>AAH</b>	<b>Allocation aux adultes handicapés</b>
<b>ACT</b>	<b>Appartement de coordination thérapeutique</b>
<b>ADF</b>	<b>Attestation de décision favorable</b>
<b>AESH</b>	<b>Accompagnement d'élèves en situation de handicap</b>
<b>AME</b>	<b>Aide Médicale de l'Etat</b>
<b>ANEF</b>	<b>Administration Numérique pour les Etrangers en France</b>
<b>API</b>	<b>Attestation de prolongation d'instruction</b>
<b>ASPA</b>	<b>Allocation de solidarité aux personnes âgées</b>
<b>BPI</b>	<b>Bénéficiaire de la protection internationale</b>
<b>CADA</b>	<b>Centre d'accueil pour demandeurs d'asile</b>
<b>CAES</b>	<b>Centre d'accueil et d'examen des situations</b>
<b>CAF</b>	<b>Caisse d'allocations familiales</b>
<b>CASF</b>	<b>Code de l'Action Sociale et des Familles</b>
<b>CDAPH</b>	<b>Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées</b>
<b>CHRS</b>	<b>Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale</b>
<b>CHU</b>	<b>Centre d'hébergement d'urgence</b>
<b>CNAV</b>	<b>Caisse nationale d'assurance vieillesse</b>
<b>CNSA</b>	<b>Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie</b>
<b>CPAM</b>	<b>Caisse primaire d'assurance maladie</b>
<b>CPH</b>	<b>Centre provisoire d'hébergement</b>
<b>CSS/CSS</b>	<b>Code de la Sécurité Sociale/ Complémentaire Santé Solidaire</b>
<b>ESI</b>	<b>Espace solidarité insertion</b>
<b>FAS IdF</b>	<b>Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France</b>
<b>HUDA</b>	<b>Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile</b>
<b>IML</b>	<b>Intermédiation locative</b>
<b>MDPH</b>	<b>Maison Départementale pour les Personnes Handicapées</b>
<b>NIA</b>	<b>Numéro d'immatriculation d'attente</b>
<b>NIR</b>	<b>Numéro d'inscription au répertoire</b>
<b>NNP</b>	<b>Numéro national provisoire</b>
<b>OFII</b>	<b>Office français de l'immigration et de l'intégration</b>
<b>OFPRA</b>	<b>Office français de protection des réfugiés et apatrides</b>
<b>OQTF</b>	<b>Obligation de quitter le territoire français</b>
<b>PASS</b>	<b>Permanence d'accès aux soins</b>
<b>PCH</b>	<b>Prestation de compensation du handicap</b>
<b>PUMa</b>	<b>Protection universelle maladie</b>
<b>RAPO</b>	<b>Recours Administratif Préalable Obligatoire</b>
<b>RSA</b>	<b>Revenu de solidarité active</b>
<b>SANDIA</b>	<b>Service administratif national d'identification des assurés</b>
<b>SPADA</b>	<b>Structure de premier accueil des demandeurs d'asile</b>

## Annexe 2 - Liste de l'ensemble des associations répondantes

Association/organisme	Nombre de répondant.e.s
Groupe SOS	21
Emmaüs Solidarité	20
Coallia	10
Dom'Asile	8
Aurore	7
Acina	5
Equalis	4
ARILE	4
Cités Caritas	4
CASP	3
Comede	3
Habitat et Humanisme Urgence	3
Les Enfants du Canal	2
Médecins du Monde	2
Association Ville-Hôpital (AVIH)	2
Romeurope	2
Empreintes	2
AMY	1
APHP	1
Ardhis	1
Association Claire Amitié France	1
Association Minkowski	1
Association Ville Hôpital	1
CGT	1
Clair & Net	1
Comité des Tilleuls	1
Ermitage Accueil	1
Espérer 95	1
FIDE	1
Fondation de l'Armée du Salut	1
Hôtel social 93	1
INSER ASAF	1
Interlogement 93	1
La Canopée	1
La Gerbe	1
Les Voisins Solidaires de Versailles	1
Ligue des droits de l'homme	1
Mission Locale Vallée de Montmorency	1
Oppelia	1
Pantin Solidaire	1

<b>Réseau éducation sans frontières et Croix Rouge</b>	<b>1</b>
<b>Réseau éducation sans frontières MIE</b>	<b>1</b>
<b>Secours catholique</b>	<b>1</b>
<b>Secours populaire</b>	<b>1</b>
<b>Solidarité Jeunes Etrangers 92</b>	<b>1</b>

**Contact :**  
Clotilde HOPPE,  
Chargée de Missions Asile, Réfugié.e.s, Droits des étranger.e.s et Santé  
[clotilde.hoppe@federationsolidarite-idf.org](mailto:clotilde.hoppe@federationsolidarite-idf.org)



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité

ÎLE DE FRANCE