



Prise de notes groupe accès aux droits et numérique 23/02/23

1. Evaluation contrat de ville (voir diaporama)

Rappel cartographie existante : <https://mednum73.fr/?PagePrincipale>
Enjeux de préciser ce que chaque structure fait et surtout ne fait pas
Possibilité de faire des extractions (pdf ou cartographie plus territoriale)

2. Formation illettrisme / illettronisme

Proposition d'un temps de formation pour :

1/ monter en compétences

2/ faire réseau

Formation via le CRSB (suite à conférence avec Stéphane Gardé sur le sujet)

Ouvert à toutes et tous/gratuit/priorité aux acteurs QPV - QVA

Voir diaporama

↳ Mieux de faire l'ensemble des 3 dates que juste une date

↳ Entre 12 et 15 personnes - lieu à venir pour inscription

Réflexion sur un 3^{ème} temps avec Stéphane Gardé sur le montage de projet autour de cette thématique fin 2023.

3. Point pass numériques – voir diaporama

3 acteurs ont acheté des chèquiers : Pole emploi, Grand Chambéry, CD73 mais statistiques uniquement sur les chèquiers aggro.

Un peu moins d'une dizaine de lieux labellisés sur l'agglo pour faire des ateliers

↳ +120% par rapport à l'année dernière

↳ baisse moyenne d'âge (notamment à La Ravoire)

↳ 220 à 250 personnes accompagnées

Chèques 2023 en cours de commande / arrivée en mars

Point à venir sur la distribution et usages des chèques 2023

=> Pensez à ce dispositif (en appelant Isabelle ou le CD73)

PE repart aussi sur 2023

PE : a du mal à avoir des retours au niveau local car géré en régional et peu de retour des demandeurs => tps de travail spécifique à venir

4. Actualité CIMADE

Groupe de bénévoles créé depuis 3 ans sur Chambéry : intervention accompagnement ressortissant étrangers en France

- Accompagne sur droits au séjour

GRAND CHAMBERY

DIRECTION DE L'URBANISME ET DU DEVELOPPEMENT LOCAL

106 allée des Blachères – CS 82618 – 73026 Chambéry cedex

04 79 96 86 32 - grandchambery.fr

@grandchambery - @grandchambery - @grandchamberyofficiel - @grandchambery



- Accompagnement uniquement juridique (mais pas numérique - ne vas pas au bout de l'accompagnement numérique)
- Permanences bénévoles lundi soir au centre social des moulins/ jeudi après-midi maison des associations.

Pour les dossiers de demandes de naturalisation un conseil juridique est proposé, mais pas d'accompagnement complet de la demande en ligne (pas assez de temps bénévole).

- Evolution appli de gestion : AGDREF - application de gestion des ressortissants étrangers en France
- l'ANEF (application Numérique des étrangers en France) nouvelle application qui limitera totalement les échanges humains avec l'administration, demande totalement dématérialisée.
- > action en justice à venir avec collectif de 6 avocats qui vient de se créer à Chambéry

Fonctionnement de l'ANEF

Un compte est automatiquement créé à l'arrivée des personnes en France

=> besoin d'activer le compte car communication de l'administration uniquement par cette messagerie (cloche qui signale la demande de document avec date limite / acceptation ou refus)

- ↳ Activation du compte via le n° AGDREF ou n° de visa
- ↳ Process long en 3 étapes : info / dépôt doc / demande
- ↳ Timbre fiscal achetable directement sur le site

⇒ Quid si statut "demandé envoyée" > délai 18 mois à 2 ans

- ↳ Difficulté sur le temps à passer sur scan / nommage / ajout dans l'appli

Une rencontre a eu lieu avec Monsieur le Préfet le 19 décembre dernier inter-association

- ↳ Point remonté que les associations deviennent supplétives de l'Etat
- ↳ Rappel de l'obligation d'avoir un point d'accès numérique dans les locaux de la Préfecture.

Florence Lapouille CNFS du CCAS de la Ville de Chambéry propose :

- la rédaction d'un courrier entre CNFS à la Préfecture,
- un atelier de scan [utilisable pour les dossiers de naturalisation] (comme on organise / nomme / scan) - avec Alexis à la médiathèque ou Fabien à la Dynamo à des horaires compatibles avec les personnes qui travaillent (le soir, le we...)

Débat sur le rôle des CNFS : proposer l'accompagnement numérique des dossiers de naturalisation ? déchargement de l'Etat? les MFS ne traitent pas les demandes liées aux droits des étrangers.

ADDCAES - ANEF bug sans arrêt / le Conseil d'Etat a imposé des accès alternatifs (retour dans les Préfectures : tel possible + personne recrutée) => embouteillage dans les associations

C Demande en cours sur dossier politique de la ville pour du soutien QPV/QVA

Programme AGIR sur appel d'offre (accompagnement des publics étrangers) - quid du rôle d'observatoire ?

5. Présentation France services

L'offre de services :

- Accompagner les demandes numériques
- Délivrer une information liée aux démarches administratives du quotidien
- Proposer un accompagnement de premier niveau dans les démarches en ligne

Les conseillères peuvent :

- aider à réaliser les démarches en ligne : naviguer sur internet, utiliser les simulateurs, télécharger les documents en ligne, imprimer.

Les conseillères ne peuvent pas :

- réaliser un dossier complet à la place de l'utilisateur,

- solutionner des cas complexes non prévus par le bouquet de services, (dont les sujets liés à la nationalité ou aux droits de séjour en France).

La FS a 9 partenaires nationaux :

- Direction générale des finances publiques
- Pôle emploi
- Assurance retraite
- Caisse nationale d'assurance maladie
- Caisse nationale des allocations familiales
- Mutualité sociale agricole
- La Poste
- Ministère de l'Intérieur et de la Justice
- Ministère de la Justice : CDAD

Elle a également des partenaires locaux :

- Conseil départemental
 - Banque de France
 - Gendarmerie
 - Adil
- ⇒ Liberté de créer d'autres partenariats à l'échelle locale.

Les thématiques :

- Droit et justice
- Emploi formation
- Famille enfance
- Handicap
- Impôts
- La Poste
- Logement
- Papiers identité
- Prime d'activités minima sociaux
- Retraites
- Santé
- Véhicule

Suite aux questions des participants :

- ↘ Vu avec la Préfecture : pas de partenariat avec l'ANEF / ni Droits des étrangers
 - ↘ CARSAT : s'arrête au 1er niveau
 - ↘ La Poste : uniquement création de l'identité numérique pour France-Connect
 - ↘ Justice et Droits : réorientation vers MJD
 - ↘ Banque de France : réorientation pour les dossiers de surendettement
 - ↘ Gendarmerie : pré-plainte en ligne (fraude CB etc.)
 - ↘ Permanence CAF mais uniquement sur RDV (à prendre sur le site de la CAF)
 - ↘ Contacts privilégiés pour les partenaires mais ne font pas le suivi des personnes accompagnées
- Antenne : très peu de public pour l'instant à Bellevue
Communication en cours de validation au niveau Mairie

~~Attention : la France services ne peut pas faire à la place de (donc pas adapté pour les personnes non à l'aise avec l'informatique)~~

~~Pas tout public ? pas adapté aux personnes en situation d'illectronisme~~

"bien que nous incitions un maximum l'utilisateur à prendre la souris, bien souvent c'est nous qui réalisons la démarche. En revanche, nous n'agissons jamais sans la présence de l'utilisateur. De plus, notre service est parfaitement adapté aux personnes qui ne maîtrisent pas l'informatique, puisque c'est sa raison première d'exister : l'accompagnement aux démarches numériques pour les personnes qui en sont éloignées."

↳ Quid partenariat coté pass numérique - prescription de pass ? NSP

6. Chapeaux de Bono « France services »

Précautions de lecture : il s'agit avant tout d'un temps d'échanges où les participants sont amenés à échanger et à se projeter successivement dans la peau d'une « personne » fonctionnant selon chaque mode de pensée. Les notes ci-dessous retranscrivent les propos et échanges, il est important de ne pas les sortir de leur contexte.

Chapeau blanc - factuel => présentation MFS ok + ci-dessus

Orientation des cartes de séjour ? pas de réponse

=> constat :

- Renvoi vers ESC Combes, Posse, Régie +
- Orientation vers la CIMADE, mais plus de capacité

Pourquoi pas de public de Bellevue : 0 personne !!!

Bizarre car manque de communication (pas d'adresse, pas de nom...)

Calendrier : période test et quand communication - bilan dans 6 mois (pour le maintien de permanence sur Bellevue et Biollay)

Action CD73 : navigation sur le site mais pas MDPH... ..

Mais pas clair pour les personnes présentes (AS) => besoin de rencontre (chapeau blanc)

ADIL : information sur l'existence de l'ADIL

Ecrivain public : jeudi après-midi gratuit sans RDV (bénévole) et aussi le mardi après-midi à Pugnet à 16h.

Chapeau rouge - Emotion => "ne répond pas au besoin"

- La communication n'est pas très bonne mais les équipes n'ont pas la main
- Confusion état civil et MFS
- Il y a du public à Bellevue vs croule sous les demandes (AS de Département)
- Pas de signalétique / com sur les antennes (lieu inconnu et caché...)

Quid du maillage au Biollay ? Sandra, CSAB, Declic... quelle intérêt d'une structure qui ne complète pas ce qui est fait ?! il y aurait besoin de compléter sur ce qui ne se fait pas !

Chapeau jaune - Optimisme

- Depuis MFS - enlève épine ANTS / CARSAT etc. laisse le temps de travailler sur autre chose.
- Soulage (mais pas complètement)
- Positif car enfin en centre urbain
- Soulagement sur les RDV CPAM (même si ce n'est que ça) - rdv possible même sans compte AMELI via contact dédié MFS (les permanences restent en face au forum)

Chapeau noir - ce qui ne va pas

Chapeau vert - Imagination

- que les MFS renvoient sur les CNFS
- que fait-on des personnes qui ne peuvent/veulent pas utiliser le numérique "faire à la place de" - MFS qui devient aidant connect ?
- refaire la com' nationale car "sentiment que la France services fait tout" mais en fait pas.
- distinguer com' interprofessionnelle et com grand public (enjeux de systématiser la com' inter-pro) / limiter le ping-pong usager
- une annexe FS sur l'accueil des étrangers !! ms quid dimension politique et besoin d'une réponse de l'Etat
- livret/cartographie sur les Hauts de Chambéry (avec FALC - picto) + Biollay
- Retour aidant connect : prend trop de temps et pas adapté pour du ponctuel
- Double tranchant : renoncement à une forme d'autonomie

Chapeau bleu - avec quoi on repart

- Besoin de rencontre MSF et CSD (d'autant plus si CD est partenaire)
- Livret par quartier
- Qui pilote l'action collective sur les droits des personnes étrangères (au-delà de l'observatoire)
? CIMADE ?
- Difficulté de communication et assumer sur le droit des personnes - CCAS ?
- Partenariat ? Rencontre ?