



***LES PARADS: UN DISPOSITIF DE
PLUS OU UN NOUVEAU REGARD?***

***ACTES DE LA JOURNÉE
D'ÉCHANGES
DU 23 OCTOBRE 2007***

Ces actes ont été rédigés par Didier Giroud, du cabinet IDRH qui a réalisé l'animation principale de la journée et animé les deux forums locaux préparatoires à cet événement

1. Introduction : Catherine Lesterpt (DGAS)

Catherine Lesterpt rappelle le rôle du Comité de pilotage dans la préparation de cet événement (CNAF, CNAM, CCMSA, services déconcentrés, UNCCAS, FNARS) et le remercie, ainsi que Marie-Hélène Déchaux, de la DGAS, qui a organisé la journée.

La disposition de la « scène » illustre l'esprit de cette journée : une proximité avec les participants, pour faciliter des échanges directs.

L'originalité de cette journée repose également sur son entame, qui se fonde sur une « critique » (au sens neutre du terme), des usagers sur le thème de l'accès aux droits. Une parole recueillie autour de deux forums locaux¹, réalisés à Neufchâteau et à Chambéry. Des forums filmés par M. Tanniou, de la DGAPB, qui interviendra par la suite, et que Mme Lesterpt remercie. Le film sera présenté dans la journée.

La journée se déroulera sous deux éclairages : un éclairage européen: le dispositif des Parads a été construit en référence aux travaux de Mary Daly² sur l'accès aux droits menés dans le cadre du Conseil de l'Europe, et s'inscrit dans le cadre de la stratégie européenne d'inclusion sociale.

Un éclairage également national, suite à une première journée organisée par la DGAS sur la question de la participation des usagers aux politiques de lutte contre l'exclusion et à la rédaction du guide méthodologique sur l'accès aux droits sociaux disponibles sur demande par mail

La première séquence montrera les regards croisés entre usagers et professionnels. La première table ronde sera animée par Didier Giroud, consultant d'IDRH qui a animé les forums.

Une seconde table ronde regroupera des professionnels pour présenter une réflexion sur les outils mobilisés par les Parads : quelle plus-value des Parads pour organiser l'accueil, favoriser la mobilisation du réseau, quels outils à disposition des professionnels ?

Une troisième table ronde, animée par Jean Michel Belorgey regroupera des personnes venues de collectivités locales, des services déconcentrés, des organismes de protection sociale... Une occasion de s'interroger sur la manière dont les Parads pourront se développer, et sur les marges de progrès.

¹ Le forum local consiste à réunir sur une journée un groupe de bénéficiaires d'un dispositif et un groupe de professionnels. Ils travaillent dans un premier temps de manière séparée, puis dans un second temps ensemble dans le but d'arriver à un diagnostic partagé et éventuellement de formuler des propositions sur le dispositif. Ces 2 forums locaux ont été animés par le cabinet IDRH.

² Rapport Mary Daly "L'accès aux droits sociaux" Conseil de l'Europe, 2003 (disponible sur www.ces.fr)

La journée s'achèvera par un éclairage européen, avec l'intervention d'Antoine Saint Denis, Direction Générale de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Egalité des chances, à la Commission Européenne.

C. Lesterpt rappelle l'origine du dispositif Parads : depuis la loi de 1998, l'accès aux droits des personnes en difficulté est une préoccupation fondamentale : tous les rapports d'experts, et les usagers disent que la première marche vers l'accès aux droits est l'accueil. En 2003 Mme Versini, alors Secrétaire d'Etat chargée de la Lutte contre l'exclusion, a demandé à la DGAS d'améliorer la qualité de l'accueil. Des solutions, comme un portail informatique, ont été recherchées. Mais ce dernier ne correspondait pas aux besoins des professionnels. Un groupe de travail sur l'accueil a ensuite été constitué. Il a imaginé un guichet unique, avec des formes différentes, au service d'une meilleure qualité en créant les pôles d'accueil en réseau pour l'accès aux droits sociaux.

Le Parads, c'est l'amélioration de la fonction accueil, une meilleure collaboration entre les institutions, une volonté de résoudre le problème de non recours en améliorant l'effectivité de l'accès aux droits, et enfin améliorer la situation globale de la personne, sans segmenter les réponses, avec une démarche aussi fluide que possible. Enfin, dernier élément fondamental mais en devenir, il s'agit de faire en sorte que des solutions soient trouvées par les institutions mais aussi les personnes concernées : un croisement critique entre des professionnels et des usagers, l'Etat n'étant que facilitateur de ce travail d'échange.

46 Parads fonctionnent sur le territoire. La création de 100 Parads, soit 1 par département, était souhaitée, avec une répartition plus égale qu'aujourd'hui. On réfléchit aujourd'hui actuellement à un objectif qualitatif et pas seulement quantitatif.

2. M. Tanniou (DAGPB)

M. Tanniou rappelle qu'il a monté, au sein du ministère, une équipe à la disposition de ceux qui souhaitent enrichir leur réflexion par un film. Il remercie les organisateurs et les participants des forums.

Il rappelle que l'équipe de tournage a souhaité interférer le moins possible dans le déroulement des forums, ce qui explique quelques défauts techniques du film.

3. Première table ronde : usagers et professionnels, regards croisés

Animé par Didier Giroud, la table ronde réunit quatre usagers (Mme Bohême, Mme Coudray, M. Jacquot, Mme Royer), deux professionnels (Mme Martin, M. Moisan) ainsi qu'un bénévole (M. Antignac) ayant participé à l'expérience.

Elle présente les travaux des 2 forums locaux, animés par Didier Girod, qui se sont tenus les 28 septembre à Chambéry (19 personnes ont participé) et 4 octobre à Neufchâteau (20 participants) sur le thème de l'accès aux droits. Des personnes volontaires ont accepté de venir restituer les échanges. (cf. en pièce jointe le document de synthèse des forums locaux).

A. Premier thème : l'accueil

- Le sujet de **l'impact négatif d'un accueil déplaisant** est d'abord évoqué et illustré à partir d'exemples rapportés lors du forum: Ainsi un usager, souhaitant s'inscrire directement à un guichet, s'est vu refuser l'accueil, qui s'effectuait « *uniquement par téléphone* », puis a été invité à utiliser une cabine téléphonique proche; un professionnel, pris pour un usager, est mal reçu jusqu'à ce qu'on découvre son statut : l'accueil est alors devenu beaucoup plus agréable!

Une illustration, rappelle l'animateur, de la volonté des usagers de ne pas être traités comme des dossiers, des numéros, au détriment des rapports humains.

- **Des efforts ont été, par ailleurs, fournis par les institutions, pour améliorer l'accueil.** Ainsi est évoqué le plan d'amélioration de la qualité de service d'une CPAM, jugé très payant : un sourire perceptible, sans affectation, au téléphone ; un fichier à disposition permet de donner un suivi rapide du dossier; plus de rapidité, des ouvertures entre 12h et 14h, des barres blanches au sol et boxes individuels qui permettent ou améliorent la confidentialité, les tickets qui permettent d'éviter la bousculade.

- Pour les membres de la table ronde, **les associations se distinguent par un réel professionnalisme en matière d'accueil positif.** Sont soulignés le temps d'écoute, la compréhension, le soutien des bénévoles qui aident à trouver les solutions, alors qu'il est

difficile pour certains usagers de faire la démarche de demander de l'aide: "*Un accueil plus humain que technique*".

Fluidité et efficacité des institutions, et compréhension et écoute des associations ? L'animateur estime que cette dichotomie doit être dépassée. Les usagers demandent du professionnalisme partout, pour éviter l'autocensure, la dépréciation de soi et les stratégies d'évitement.

➤ **Les personnes qui souffrent d'une discrimination** sont encore plus sensibles à la qualité de l'accueil : Quelques exemples sont relatés à partir de situations vécues comme discriminantes par une réfugiée politique, une personne souffrant de handicap (à la recherche d'un emploi), ou une personne bénéficiaire de la CMU (effectuant des démarches de soins) .

➤ **Une question de fond : que recouvre l'accueil ? Que doit-on entendre par là ?**
Sont ici posées les questions du métier, des compétences. Qu'est ce qui représente l'accueil ? une borne interactive, une personne derrière un guichet ? On constate que les agents d'accueil sont souvent des personnels administratifs sans formation. La dénomination « agent d'accueil » est-elle encore pertinente, au regard des compétences requises ? En outre, l'accès aux informations par les outils informatiques est perçu comme difficile. Un professionnel indique que dans sa structure (une association), la fonction d'accueil est reconnue comme appartenant à la fonction pilotage : toute l'équipe s'investit sur cette notion. L'accueil est également partagé : chacun assume une fonction accueil, ainsi plus dynamique et adapté, avec une compétence particulière et une dose de polyvalence : tout le monde doit être capable de renseigner le public. C'est la marque d'une philosophie d'une structure. Un débat s'impose sur ce sujet.

L'animateur constate que l'accueil ne relève pas seulement d'outils mais de stratégie et de management.

➤ Dernier sujet évoqué : **l'administration est-elle capable de reconnaître ses erreurs** ? Des difficultés, des signes de mauvaise foi sont relevés, autant d'éléments qui empêchent une relation de qualité.

B. Deuxième thème : l'anticipation

Comment intégrer le facteur temps et empêcher les « catastrophes » ?

Comment prévenir les situations d'usagers qui n'ouvrent pas leur courrier, par peur, « laissent courir » et réagissent trop tard? Ne peut-on pas éviter le surendettement de personnes endettées auprès d'EDF? La prévention s'impose.

Mais lorsque les usagers demandent en temps utile une mise sous tutelle ou l'instruction d'un dossier pour la retraite, les attermolements des intervenants sociaux ou les rythmes du travail administratif (congés d'été par exemple) peuvent aboutir à des situations gravement détériorées.

Pour anticiper, indique un professionnel, il faut bien connaître son public sur son territoire, au prix d'un travail « *de fourmi* » sur les personnes exclues qui n'ont pas toujours l'envie ou la force de réclamer leurs droits. Un travail sur le maillage des partenaires locaux permet aussi de partager des informations, y compris des informations plus privées ; par exemple savoir qu'une personne est alcoolique permet d'améliorer son accueil. Les fichiers des organismes sociaux peuvent également remplir un rôle d'alerte.

Un autre moyen d'améliorer l'anticipation est de donner des informations concrètes qui peuvent améliorer la vie quotidienne des usagers. Doit-on se cantonner à son rôle dans l'institution, ou peut-on aller plus loin ?

La participation des usagers peut aussi améliorer l'anticipation. Le forum local a permis d'exprimer des ressentis, d'avoir la parole, le contact, et l'échange avec les professionnels qui ont également des difficultés. On a pu constater à cette occasion que les professionnels ne se connaissaient pas tous. Et le contact en direct avec les usagers a montré qu'il était important de dépasser les préjugés et de pouvoir s'expliquer..

C. Interventions du public

➤ **P Desreumeaux**, consultant Cabinet E2I

- il a embauché un handicapé, qui reçoit seulement 50 euros net au-dessus de l'AAH, alors que le coût est très élevé pour l'entreprise (3500 euros annuels).
- la mise en application est lourde et complexe.
- les handicapés bénéficieront-ils du RSA ? cela serait souhaitable.
- la loi 2002/2 qui impose de mettre l'utilisateur au centre du dispositif, s'applique aux institutions sociales et médico-sociales, mais elle devrait s'appliquer aussi aux institutions, au-delà des Conventions d'objectif et de gestion, lourdes et très bureaucratiques. .

➤ **B. Noël de la DDASS du Bas Rhin** évoque plusieurs points. Elle rappelle que les droits sont conditionnels, il faut pouvoir dire « non » aux personnes qui n'ont pas droit, y compris pour des cas, hélas, dramatiques. Elle considère que les droits sociaux devraient

être assez simples pour être compréhensibles dans une émission de télévision, à une heure de grande écoute.

- **P Randouyer, directeur de l'UDAF de l'Allier** remarque que, sur son territoire, le contact avec les associatifs est positif, mais que les institutionnels ne veulent pas donner leurs fichiers. Le problème est que juridiquement seuls les travailleurs sociaux détiennent certaines informations. L'ordre doit venir d'en haut.

4. Deuxième table ronde : de l'écoute à la solution

Didier Giroud (IDRH) rappelle le but de cette table ronde : examiner quelle est la plus-value des Parads, de l'écoute à la solution.

Elle a été préparée par les travaux du comité de pilotage national qui a mis en avant trois thèmes : l'accueil, les outils au service du réseau et l'anticipation, la détection des situations à risque.

Les participants se présentent :

- Chantal Barlet, du Parads d'Arras, qui souligne que les problèmes juridiques cachent souvent des questions sociales. (Elle intervient plus précisément au sein d'un Point d'Accès au Droit)
- Marie-Pierre Rogiez, du Parads d'Arras également
- Philippe Paquet, du Parads du Cher, au sein de Résoplucé 18, avec un travail débuté dès 1999
- Mathieu Trigon, du Parads Marseille (plate-forme de service public du Panier).

A. L'accueil

M. Trigon rappelle le contexte marseillais : cinq plates-formes de services publics portées par quatre opérateurs différents. Deux axes de travail : accueil du service public et un travail en réseau des opérateurs.

Un travail sur un référentiel a été réalisé : les motifs de visite des usagers, les méthodes de réponse ; à partir de cela un outil a été mis en place sous forme de fiches sur les réponses à apporter. Ce n'est pas un annuaire supplémentaire, mais un outil de renseignement efficace des usagers, de concentration de l'information pour dégager du temps pour l'accueil et l'écoute des usagers. L'idée est d'essayer d'apporter un regard sur la globalité de la situation des usagers sans les « saucissonner ».

Il faudrait une réflexion sur la manière de rendre vivants ces outils en travaillant ensemble, au-delà du développement d'outils personnels et d'un réseau personnel : permettre une égalité de traitement des usagers, quel que soit l'agent d'accueil ; on a vu que les usagers n'étaient pas toujours également reçus selon les endroits où ils se présentaient.

Qu'est-ce qui montre que l'accueil est réussi ? Le sentiment d'avoir avancé concrètement, l'ouverture de droits connexes, de la CMU par exemple pour une bénéficiaire de RMI.

P. Paquet évoque la cellule APEL, commune à la CAF et CPAM du Cher (qui se trouvent dans le même bâtiment à Bourges) : créée en 1998. Il y a eu une démarche auprès des partenaires

sociaux, les centres médico-sociaux, les PAIO, associations, hôpitaux, missions locales, centres pénitentiaires, etc.. L'idée est d'apporter une réponse aussi cohérente que possible, quel que soit le point d'entrée. Une qualité d'écoute et d'accueil soulignée par des rapports de l'IGAS et la Drass, ainsi que par les usagers.

Faut-il un accueil spécifique ? Oui, parfois, mais il faut autant que possible les replacer dans le droit commun, pour éviter de les assister.

MP. Rogiez a également réalisé des fiches avec des informations succinctes sur les usagers (contact direct et numéro de téléphone); elle a surtout organisé des demi-journées de visite aux points d'accès aux droits, aux Assedic, aux missions locales pour enrichir les approches. Un réseau de 12 personnes qui représentent 12 structures différentes qui se connaissent et permet une orientation plus efficace.

C. Barlet rappelle qu'elle est la seule à l'accueil et en assume la responsabilité. Ce qui compte, c'est le temps consacré aux personnes, qui varie beaucoup. Une « toile d'araignée » a été tissée avec les partenaires de Parads et permet une meilleure orientation pour éviter de renvoyer les usagers en leur indiquant le bon endroit, car le but n'est pas de jouer au « ping-pong » avec les usagers.

Comment la hiérarchie prend-elle en compte la question de l'accueil (métier, fonction, politique) ?

M. Trigon répond que l'engagement de la hiérarchie sur le sujet est évident dans la mesure où la plate-forme est avant tout centrée sur l'accueil. Il évoque par ailleurs une visite à la CRAM : des pratiques très professionnelles, mais des agents privés d'outil, et qui doivent se reposer sur leur « flair » personnel pour répondre aux demandes des usagers.

P. Paquet précise que les agents de la CAF, de la CPAM et ceux des partenaires ont reçu une formation à la gestion des situations précaires.

C. Barlet souligne que son directeur a accepté qu'elle suive une formation à la langue des signes, ainsi qu'une formation pour l'accueil des gens frappés d'une discrimination. Elle dispose ainsi de tous les atouts pour recevoir les personnes dans de bonnes conditions.

Quelles nouvelles technologies de l'information ?

P. Paquet cite un annuaire en ligne (coordonnées, missions, compétences de chacun), ainsi que les groupes d'appui (ou centres ressources) : l'ensemble du réseau se rencontre, une fois par

trimestre, pour discuter de l'actualité dans les structures, parler des problèmes rencontrés au cours du trimestre et apporter des solutions à ces problèmes.

C. Barlet note que le remplissage des fiches Parads est parallèle à celles qu'il faut remplir dans la structure. Une cartelette est remise aux usagers avec leur identité. Un outil qui répond à la lassitude des usagers lassés de devoir « se raconter » souvent et « ressasser » leurs problèmes

B. Les outils qui permettent de changer de culture

MP Rogiez évoque les visites des structures avec lesquelles Arras travaille ainsi que des fiches signalétiques succinctes mais utiles (nom de la structure, adresse, numéro, mail)

C. Barlet évoque la possibilité de réaliser un logo qui permettrait aux usagers de se repérer.

D. Giroud rappelle que les usagers ne veulent pas repartir sans réponse ou avec un « non » ou « je ne sais pas » sans explication.

P. Paquet soulève une question : que pouvons-nous échanger, quelles sont nos limites dans la circulation de l'information ? une formation commune a été dispensée sur ce sujet. Il est important de pouvoir affiner le diagnostic sur la situation des usagers pour optimiser notre accueil et notre orientation ; personne ne doit repartir sans réponse ; nous devons faire au minimum une orientation vers le service adéquat.

M. Trigou rappelle que l'outil de recueil des statistiques montre que certaines questions récurrentes restent sans réponse, comme par exemple l'aide à la rédaction de CV. Une cellule de veille permet d'agir en fonction des attentes.

Pourquoi se partage-t-on ou non les informations ? Comment traiter la question de la confidentialité ?

C Barlet et MP. Rogiez rappellent que les informations de nature judiciaires doivent rester confidentielles.

M. Trigou évoque la question du secret professionnel mis en avant par les assistantes sociales ; il faut éviter de « saucissonner le public » ; les usagers le savent et donnent aux structures les informations qu'ils veulent ou peuvent, parfois par nécessité, parfois par stratégie. Il évoque l'exemple d'une personne sans titre de séjour, vivant de la retraite de sa mère qui vient de décéder : une situation critique qui a conduit la structure à lui proposer une rencontre avec une assistante sociale. Il faut savoir partir du point de vue de l'utilisateur.

P. Paquet montre qu'il faut parfois réorienter un usager voire l'aider à reformuler une demande qui ne nous est pas destinée. Par ailleurs, le retour à la personne qui fait un signalement est

toujours fait : le partenaire est toujours informé, de manière à développer la collaboration à l'avenir.

D. Giroud rappelle qu'il faut savoir dépasser la culture d'une certaine rétention d'information parmi certaines associations et certains travailleurs sociaux, une critique souvent entendue dans les forums.

C. L'anticipation : prévenir l'urgence, détecter les situations à risque

P. Paquet a évoqué le travail sur les parcours de vie. Un premier travail a été réalisé auprès des personnes incarcérées : la CAF rend visite aux personnes qui entrent en détention et celles qui en sortent pour s'assurer qu'elles perçoivent bien leurs droits. En outre, des fiches de bonnes pratiques sur le logement ont été réalisées (entrée et sortie du logement) ; concernant le FSL, l'information est donnée aussi largement que possible : les bailleurs sociaux sont impliqués dans le département pour informer les habitants.

C. Barlet évoque sa difficulté à pouvoir anticiper pour les problèmes souvent évoqués trop tardivement par les usagers.

Quelles sont les pratiques de déplacement vers les usagers ?

P. Paquet évoque l'invitation faite à un organisme, « Le relais », qui va vers les personnes en difficulté, de venir dans les locaux des organismes sociaux pour leur montrer le circuit du dossier (accueil, ouverture du courrier, traitement, mise en paiement) afin qu'ils comprennent mieux les contraintes administratives. On constate une meilleure compréhension et moins d'appréhension à se rendre dans les accueils des structures et à rencontrer leurs référents sociaux.

Par ailleurs il rappelle qu'il est difficile d'anticiper des situations de crise personnelle, comme des séparations ou la survenue du chômage: on ne peut pas « faire de miracles ».

M. Trigon rappelle que les usagers ne se manifestent pas tant qu'ils n'ont pas besoin d'un droit ; c'est vrai pour la retraite, les Assedic. Or, certains publics perdent vite pied en matière de démarches administratives : étrangers, personnes en difficulté, personnes âgées (au regard du vieillissement de la population). Il est important d'essayer de fournir des informations préalables ; il cite l'exemple d'une plate-forme de service public au Canet sur l'initiation à l'administration électronique pour que les usagers développent des réflexes, ainsi qu'une aide aux seniors au centre-ville de Marseille sur les aides à domicile existantes.

D. Giroud rappelle qu'ainsi on apporte à la fois une prévention et une aide concrète demandée par les usagers.

C. Barlet cite un bus mobile avec un conciliateur, un juriste, des associations d'aide aux victimes pour aller au devant des gens qui n'osent pas franchir la porte des services.

P. Paquet souligne que certains usagers dramatisent le contact avec leurs structures, les mauvais souvenirs qui les ont frappés. Il évoque le souvenir personnel d'une femme en désarroi, cloîtrée chez elle, qui avait réagi violemment lorsqu'elle avait appris qu'il faisait partie de la CAF, dont elle ne voulait pas entendre parler... Les personnes en errance, les SDF sont également des publics difficiles qui ne veulent pas entendre parler des organismes, quels qu'ils soient.

M. Trigou évoque la relation de « toute-puissance » de l'agent d'accueil face à l'utilisateur. Un allocataire du RMI peut-il se « permettre » d'avoir un problème avec la CAF ?

D. Questions et remarques du public

M. Vergin (Office public de l'habitat du Pas-de-Calais) :

- "La formation ne peut tout régler; On a des baromètres, des indicateurs... mais les agents ne peuvent répondre à tout. Il faut faire attention à monter un accueil le plus performant possible : faciliter les réponses apportées par la suite, en mettant en place un réseau, en le faisant vivre, ce qui représente une grande difficulté.
- On ne peut accueillir de la même façon les publics « normaux » et ceux qui sont en plus grande difficulté : il faut faire des accueils à géométrie variable. Certains peuvent exprimer des demandes mais en fait souhaitent être reconnus. Il faut mettre en place des outils pour répondre à ce type de public. On a ainsi mis en place un centre d'appel pour développer un accueil téléphonique qui fonctionne assez bien.
- Concernant la mise en place d'un logo, il estime qu'une charte est nécessaire, avec un financement au niveau national et local.
- Autre point concernant l'anticipation : les bailleurs sociaux ont obligation de mentionner les aides, comme le FSL qui est mentionné sur de nombreux documents: c'est réglementaire.
- On peut dire non à un usager sans incident pourvu qu'on explique sa réponse. On a des devoirs, il ne faut pas être dans l'assistanat.
- On effectue des analyses de risque en matière de logement".

P. Paquet répond au sujet du logo : il signale que le logo de Résopluce 18 a été élaboré en interne : le financement était modique.

Concernant le refus opposé aux usagers, **D. Giroud** rappelle que les usagers attendent des justifications aux refus, et non des acceptations systématiques.

S. Davin Drass (Paca) : "une circulaire d'application de la loi de 1998 précisait qu'il revenait au système de gérer la complexité et non aux usagers : cet objectif est-il atteint avec les Parads" ?

M. Trigon : "la difficulté surgit quand plusieurs corps différents doivent répondre à une même personne. La difficulté est importante surtout pour les personnes sans domiciliation (SDF). On ne peut aider une personne qui ne souhaite pas l'être. Certes, les structures aident les usagers dans leurs démarches, mais il faut compter avec l'urgence de la demande, mais aussi de la situation".

S. Davin Drass (Paca) demande à Mme Barlet : "comment faites-vous lorsque vous êtes absente ? car ce système peut être fragile, en l'absence de polyvalence". Mme Barlet : "je suis remplacée par une personne qui ne peut répondre à toutes les demandes à ma place et me transmet les demandes."

M. Paillotin :

- "Il faut engager une révolution culturelle : le système français est un des plus segmentés d'Europe. On monte des réseaux qui fonctionnent mais il faut un accord sur des valeurs communes : les outils ne suffisent pas.
- Il faut replacer l'utilisateur au cœur des dispositifs ; prendre en compte son point de vue. Une pratique peu répandue. De nombreuses peurs, craintes, représentations persistent, telles que « l'assistante sociale qui va prendre les enfants. », la personne toute puissante."

D. Giroud rappelle qu'au-delà de la volonté, les outils peuvent aussi influencer sur la culture.

H. Hamani, responsable de l'association dauphinoise pour l'accueil des travailleurs étrangers:

- "Parads c'est aussi se demander: comment toucher les gens qui n'ont pas accès à leur droit ?"

P. Paquet répond qu'on ne peut obliger les gens à recourir à leurs droits si on les ignore totalement ; on progresse pour essayer de les rencontrer, mais les progrès sont lents.

H. Hamani: " Dans la réflexion, avez-vous intégré les élus , car les usagers s'adressent beaucoup aux mairies? comment gérer la complexité, dépasser nos dysfonctionnements ?" . Il cite l'exemple d'une CAF qui refuse d'ouvrir des droits à un étranger, alors que l'association estime qu'il y est éligible.

P. Paquet répond qu'il faut appliquer tout le droit, et rien que le droit. L'attente du certificat de l'Anaem pour les étrangers est un problème. Mais la réglementation a changé depuis 2006.

C.Barlet suggère de recourir au médiateur de la république.

A. Mazzocato, de Résopluce : "Les décisions sont collégiales, au sein du comité de pilotage.

Le secret professionnel est respecté, les assistantes sociales ont le droit de ne pas donner d'information. Mais deux questionnaires ont été créés sur les parcours de vie et le parcours administratif. On fait des offres de service aux partenaires, on facilite leur formation ; on va au devant des professionnels de terrain qu'on ne rencontre pas habituellement."

JL. Jacquot, usager, rappelle la définition du dictionnaire du terme pauvre « qui manque du nécessaire ou qui n'a que le strict nécessaire » et souligne que les situations ont évolué depuis...

P. Paquet rappelle qu'il convient de s'accorder sur certaines notions, telles que l'exclusion, l'urgence, avant de travailler ensemble.

5. Troisième table ronde : le temps des institutionnels

D. Giroud présente une synthèse rapide des travaux du matin : la première table ronde a souligné une demande d'accueil, plus humain, plus efficace, et continu ; c'est une véritable réflexion sur la fonction et le métier de l'accueil qu'il faut engager. Le thème de l'anticipation a été également abordé, et les institutionnels ont été interpellés sur ce sujet : le travail de terrain n'est pas suffisant, si l'impulsion ne vient pas d'en haut.

La seconde table ronde a évoqué des outils, tels que des fiches outils, des formations communes, le travail d'anticipation avec la volonté d'aller vers les personnes ; reste la question du partage de données, qui se heurte à des obstacles culturels.

M. Belorgey introduit la table ronde qui vise à répondre à la question : que faire pour répondre à l'urgence, aux situations extrêmes ? Les participants diront comment ils ont monté leur expérimentation et comment ils ont construit leur partenariat. Seront également abordés la place de l'Etat, les territoires ruraux, le périmètre du dispositif et la participation des bénéficiaires.

I. Knowles (DDASS de l'Hérault) rappelle que la mise en place des Parads s'inscrit dans un travail de mise en œuvre des chartes territoriales de cohésion sociale, issues du plan de cohésion sociale, sur les volets emploi, logement, égalité des chances. Une démarche expérimentale sur trois sites, dont un pays, une communauté de commune, et une commune (Montpellier). Un travail est mené avec les organismes de protection sociale qui veulent travailler sur les situations à risque et éviter les ruptures de droit. Trois dimensions sont importantes : la dimension institutionnelle, car l'impulsion doit venir d'en haut. Il faut aussi associer le tissu associatif en précisant les contours de la commande et les compétences des services institutionnels et associatifs ; et enfin il s'agit d'un service en direction des publics les plus démunis.

F. Forgeat-Grignon, président d'un syndicat mixte de pays, sur un territoire rural peu peuplé de l'Est de la Charente maritime (9 % de la population, mais qui s'étale sur 60 km d'est en ouest). La démarche du réseau repose avant tout sur la question de la mobilité, pour traiter l'accès aux droits. Les territoires ruraux connaissent de grandes difficultés ; certaines communes n'ont pas plus de 40 habitants ; parfois, la permanence administrative se limite à deux heures par semaine de secrétariat administratif. Il convient donc de développer une démarche, une manière d'être commune pour améliorer la situation des usagers.

F. Marinacce, de la CNAF, rappelle que la CNAF est intéressée par la démarche pour plusieurs raisons : d'abord l'accès aux droits. Les CAF (11 millions d'allocataires, 123 CAF, 30000 agents) sont au cœur de toutes les solidarités. Que se passe-t-il après le 5 du mois pour les bénéficiaires ? Il faut faire plus que payer les prestations. La réflexion montre qu'on ne peut agir seul, qu'il est difficile de remplir les dossiers dans les temps et de comprendre le droit appliqué, de plus en plus complexe, paradoxalement, pour les plus démunis. Autre sujet, l'accueil : on pense à la solitude du guichetier qui doit répondre à des questions multiples, sur la scolarité des enfants, le logement etc... Concernant la mise en réseau, la CAF doit développer une vision globale de la prise en charge, non fragmentée, durable. Parads, c'est du temps, de la pérennité et de la structuration d'action, via les ressources humaines et les nouvelles technologies. La mise en réseau est une réponse susceptible de correspondre à une majorité de besoins. Tout cela en tenant compte des contrats d'objectif et de gestion avec des indicateurs de réussite.

B. Lachenaie, de la CCMSA, précise qu'il faut une convergence entre les logiques ascendantes et descendantes. Les engagements des COG (conventions d'objectifs et de gestion) conduisent à rationaliser (d'où un regroupement de 45 en 35 caisses) pour créer des outils, des plates-formes efficaces, tout en restant un service de proximité avec des agences reliées aux systèmes d'information. Une nième démarche apporte-t-elle quelque chose ? La réflexion avait été engagée, avec les points info famille nous sommes un guichet unique ; faut-il un guichet unique qui réunisse les guichets uniques ? Parads c'est plutôt un label pour un certain nombre de démarches. 46 Parads, c'est encore faible. Le but est de faire en sorte que des acteurs en réseau pour l'accès aux droits s'organisent encore mieux, avec des outils, en mettant l'accent sur la proximité. Il faut éviter d'ajouter un dispositif à d'autres dispositifs.

e . Bellamy (responsable de l'UTAS de Pont Audemer au conseil Général de l'Eure) : le Parads est adossé à une plate-forme unique d'accueil pour les érmistes. Les usagers doivent rencontrer de nombreux interlocuteurs ; ils sont reçus huit jours maximum après le premier contact pour une journée de l'insertion avec tous les services (CAF, CPAM, ANPE, Conseil général). Le rapprochement entre les professionnels s'impose donc, mais c'est difficile, y compris pour des questions techniques, informatiques, de partage d'information. La démarche était volontariste : tous les intervenants (institutionnels et élus) ont été réunis, avec un bilan mitigé des dispositifs d'insertion dans le département. Martin Hirsch a été invité à tester le RSA, en collaboration avec le Medef, les entreprises et les organismes sociaux. La démarche était déjà poussée, et Parads est donc venue la renforcer.

C.Lesterpt (DGAS) confirme que Parads est bien une démarche, une manière d'être, un dispositif très plastique, auquel les volontaires donnent la forme qu'ils souhaitent, pourvu qu'on respecte quelques principes : rendre plus effectif l'accès aux droits, diminuer les contraintes des usagers, et faire en sorte d'associer les usagers dès le départ, avec une coordination des acteurs du Parads, des échanges d'outils et de pratiques. On peut donc rencontrer une extension de lieu ou de réseau existant. En ce sens, Parads peut être une « labellisation » ou « rachat » d'un dispositif existant. L'état reste impulseur, mais aussi révélateur, grâce à la position un peu plus « éloignée » de l'Etat. Il doit aussi valoriser les pratiques existantes. Par ailleurs, l'Etat s'interroge sur son rôle, au regard du nouveau rôle de chef de file de l'action sociale dévolu aux conseils généraux, sur la question de la proximité avec les usagers, plutôt relayée par les communes et les conseils généraux, alors que l'Etat doit rester « garant de tout ».

M. Belorgey souligne que la difficulté varie en fonction de la taille : les plus grosses structures sont soumises à des résultats, une certaine surveillance, en décalage avec un travail fin sur les attentes des usagers ; les moins importantes soulignent leur rôle d'impulsion pas toujours partagé. Il pose deux questions :

- Les Parads permettent-ils de sortir des « produits » pour les usagers ?
- Que peut faire l'Etat pour généraliser, demander plus ou moins aux divers interlocuteurs ?

E.Bellamy remarque qu'il y a des critères communs, une démarche partagée, bien que le dimensionnement des Parads soit variable. Le produit final, c'est un « plus » pour l'utilisateur, une diminution de temps de traitement, éviter les passages dans les arcanes administratives, ne pas placer l'utilisateur dans des situations impossibles.

Il faut aussi dépasser les cloisonnements. Une anecdote éclairante : un accueil physique (avec les services du conseil général, de la communauté de communes, de la mairie) a été mis en place ; l'architecte avait proposé un accueil sans portes entre institutions, mais un chef de service a préféré conserver les portes « en cas de changement de majorité ». Il y a donc souvent des freins, mais on peut les dépasser avec la volonté politique.

B. Lachenaie évoque, comme produit, la rencontre effective avec les usagers, qui souvent ne veulent plus lire leur courrier. Il faut remettre en confiance les personnes, refaire une médiation entre deux mondes qui ont du mal à se parler. Il y a aussi des produits collectifs : au-delà des prestations logement, on a aussi le droit à un logement décent : il faut accompagner les personnes dans le cadre de politiques locales à construire. Il ne faut pas se borner à constater les limites dans l'accès aux droits, mais aussi améliorer réellement les conditions de vie des personnes.

F. Marinacce confirme que la volonté politique est nécessaire sur les thèmes de l'entraide et de la solidarité. Il faut du prêt-à-porter : des modèles « industrialisés », plutôt bien réalisés (grâce à nos modèles informatiques), à condition de les quantifier, avec des objectifs précis d'accès aux droits, et des procédures de gestion simplifiées. Pourquoi aurait-on une politique de contrôle quantifiée, et pas une politique d'accès aux droits quantifiée, avec des objectifs de résultat ? Notamment pour repérer ceux qui n'accèdent pas aux droits auxquels ils peuvent prétendre : actions de recherche des allocataires potentiels, heures de réception du public, mise en place de médiations ou de cellules d'accès aux droits... de nombreuses actions peuvent être mises en place. Telle est notre réponse de gestion (un terme dont pouvons être fiers). Mais ces gains de productivité doivent être aussi mis à profit de réponses sur mesure, absolument nécessaires. Par exemple, l'idée de réunir tous les partenaires pour les rmistes est une bonne chose. La CAF est partante pour ce type d'action. De même, dans le séquençage de l'intervention des partenaires, il y a des choses à revoir. Une bonne insertion suppose une bonne instruction pour déclencher le plus rapidement possible le volet insertion ; même chose pour le RSA, la CAF proposera un processus automatique : l'ouverture de droits à la CAF doit permettre d'ouvrir des droits connexes, pour la famille, notamment.

Les législations sont trop compliquées, trop étanches, il faudra revoir leurs complémentarités et leurs articulations.

S. Laurier, le responsable écoute clients et qualité de service de la CNAM : la CNAM reste en position d'observation ; nous participons à 4 Parads sur 46. Deux chantiers nous intéressent : sur l'accès aux droits et aux soins, et le nécessaire travail en réseau ; déjà en interne, mais aussi avec d'autres institutions.

I. Knowles souligne que Parads est une démarche innovante. Le décloisonnement inter institutions et interprofessionnel permet une approche globale. On ne peut s'insérer professionnellement si on n'a pas réglé ses problèmes d'accès aux droits, de logement. Par ailleurs, on cible davantage les personnes les plus vulnérables, qu'on repère. L'articulation entre CAF et CPAM permet de porter un diagnostic de santé et de s'assurer que la personne a ouvert ses droits CMU. Par ailleurs, la connaissance des publics suppose qu'on développe des outils d'observation sociale, des outils d'alerte, un système de veille ; les Parads donnent aux DDASS les moyens d'une approche recherche et développement, qui doit se poursuivre. Enfin, la participation des usagers suppose une révolution culturelle ; il faut rester humble, en abordant des sujets ciblés, des thématiques particulières. Il faut faire preuve de créativité, faire des diagnostics partagés, notamment sur les territoires infra-départementaux ; les élus sont en demande de

réponses ciblées car ils sont démunis, en particulier sur les territoires ruraux, dont les services sont souvent absents ; les problématiques urbaines arrivent sur les territoires ruraux.

La participation des usagers : la « volatilité » des usagers est-elle un problème ? M. Belorgey rappelle qu'il est important d'écouter les personnes concernées sans « intermédiaire » et interroge les membres de la table ronde sur cette question:

C. Lesterpt considère que la « volatilité » des usagers n'est pas un problème, surtout si une absence est motivée par un travail. La DGAS s'est engagée sur ce thème, notamment via les forums locaux, car on travaille beaucoup avec des « intermédiaires investis » qui ne sont plus assez en contact avec les usagers. Nous n'avons pas voulu travailler avec un « groupe témoin », qui aurait supposé que les gens soient tout le temps en difficulté.

Enfin, il ne faut pas oublier l'objectif final, qui est de réduire la pauvreté et l'exclusion ; la DGAS a fait le pari de lever plusieurs obstacles : une meilleure information, une plus grande participation et une meilleure transversalité. L'Etat doit désormais se concentrer sur les publics marginalisés, avec une démarche souple, plastique.

E. Bellamy rappelle qu'il n'y a pas toujours de « guichetiers » : il travaille beaucoup sur la mobilité, pour les personnes les plus éloignées de leurs droits. L'esprit de « guichet » doit disparaître.

M. Belorgey constate qu'il ne faut pas s'enfermer dans des « synthèses » ; ce qui compte, c'est la « façon d'être ». la position dans l'espace, la posture même du guichetier influe sur la relation avec l'utilisateur. Et pour permettre une explication du droit aux usagers, il faut « armer » les personnes les plus démunies.

6. L'éclairage européen : Antoine Saint Denis

Présentation effectuée par A. Saint Denis, de la Direction Générale de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Égalité des chances à la Commission Européenne.

"De quoi parle-t-on ?

Nous parlons d'accès aux droits garantis : rendre effectif ce qui est garanti par les législations nationales ; mais aussi satisfaire les besoins de manière optimale. Une tension qui existe dans tous les pays ; par exemple les migrants doivent pouvoir se soigner, car il s'agit d'un droit fondamental, mais il convient aussi de s'assurer que dans le cadre national, les personnes peuvent le faire, compte-tenu de leurs difficultés linguistiques, géographiques etc.

Dans le premier cas, c'est un problème d'efficacité (capacité à atteindre les objectifs fixés) , dans le second un problème d'efficience (arbitrage entre les moyens utilisés).

L'accès aux droits est dans le champ de l'inclusion sociale : les prestations sociales, (lutte contre la pauvreté, l'exclusion) mais aussi l'ensemble des politiques publiques (mainstreaming : la capacité à intégrer les problématiques sociales dans le champ des politiques publiques).

La pauvreté n'est pas seulement monétaire : les besoins des personnes sont multidimensionnels. La capacité à développer des services intégrés est essentielle.

Qu'en est-il de cette question dans le cadre du processus européen pour la protection et l'inclusion sociale ? Rappelons que les compétences sont au niveau des états membres ; ce sont eux qui agissent, mais de façon cohérente, au sein d'un cadre communautaire ouvert, avec une méthode : la méthode ouverte de coordination sociale. Elle comporte trois piliers : l'inclusion sociale ; les pensions et les soins de santé et soins de longue durée ; la capacité de l'ensemble à assurer la cohésion sociale et à contribuer à la stratégie de Lisbonne en faveur d'une économie, dynamique, compétitive, au service de tous ; la politique d'inclusion sociale dépend de la contribution propre de ces trois piliers mais aussi de la capacité à établir des interactions entre chacune des ces trois dimensions.

Des objectifs communs, des indicateurs communs, des rapports nationaux de stratégie (appelés autrefois PNAI), une évaluation communautaire régulière, sous forme d'un rapport conjoint de la Commission et du Conseil, et un programme d'action communautaire pour soutenir les efforts d'apprentissage mutuel: depuis 2007, il s'agit du programme Progress pour l'emploi et la solidarité sociale.

L'accès au droit est placé haut dans les ambitions communautaires. Il s'agit de promouvoir la cohésion sociale par des politiques d'inclusion sociale adéquates, accessibles, adaptables et efficaces, et garantir l'accès de tous aux ressources, aux droits et aux services nécessaires pour participer à la société. Pour les responsables français, cela vient en résonance avec la loi d'orientation de 1998.

L'accès aux droits est une préoccupation constante pour la communauté européenne. Premier exemple : l'inclusion active, qui s'adresse aux personnes les plus éloignées du marché du travail ; on leur vient en aide sur trois plans : des politiques efficaces actives sur le marché du travail, un soutien monétaire qui permet aux personnes d'avoir une vie digne, des services sociaux assurant des prestations personnalisées.

Dans les principes communs de la commission, l'accessibilité des services en termes de disponibilité, de coût abordable, de qualité est bien présentée comme un élément essentiel. C'est également le cas de l'accessibilité des services sociaux. Les préoccupations françaises sont donc bien entendues au niveau européen.

Je mentionne deux nouveaux textes : le Protocole sur les services d'intérêt général et la Charte européenne des droits fondamentaux, qui acquiert une force juridique nouvelle. On n'ira pas vers une généralisation des démarches de droits opposable, mais on ne devra pas opposer l'approche par les droits et l'approche par les stratégies de service : les deux se renforcent.

Les pratiques pour l'accès aux droits dans l'Union européenne: Généralement on attend de voir comment cela se passe : il existe des démarches plus ou moins formalisées ; on constate qu'elles s'incarnent dans une culture locale ou nationale, leur transférabilité n'est pas évidente ; il faut y voir un encouragement à de bonnes pratiques, mais il ne faut pas chercher de modèle unique.

Un document de synthèse a été élaboré dans le cadres des peer reviews et a été diffusé l'an dernier par un réseau , European social network, réseau de services sociaux locaux. Il se passe beaucoup de choses, mais disséminées dans des approches par public, sans cohérence. Un certain nombre de choses seront reprises dans la check list que je vous présenterai.

Le conseil de l'Europe joue un rôle de référence en la matière : le rapport de Mary Daily en 2002, suivi d'une recommandation du comité des ministres en 2003 qui peut servir de check list pour les responsables.

J'en viens à un autre sujet : le non recours au droit. Il y a peu de documentation sur le sujet : dans la cadre de l'observatoire 2008, la Commission veut développer la connaissance sur ce thème. A ce stade, il n'est pas envisagé d'indicateur européen sur le non recours, car la connaissance n'est pas suffisante en la matière.

En ce qui concerne l'accès à la santé, il existe un indicateur : celui du besoin non satisfait auto-déclaré de soins médicaux. Le fait de diriger cet indicateur vers le sous-groupe indicateur du

comité de la protection sociale, où le représentant français est un sous directeur de la Drees, est de nature à lier ce qui se fait dans les états membres et au niveau communautaire.

Un élément de connaissance essentiel sur le non recours provient d'un projet financé il y a deux ans par la Commission sur les abandons et le non recours aux services publics , projet dit « EXNOTA » dans lequel ODENORE³ (observatoire des non recours aux droits et services) jouait un rôle de leader au sein du consortium: une étude comparait sur ce qui se passait en France Grèce, Espagne, Pays Bas, Hongrie. Ses conclusions sont les suivantes :

- Le non recours est d'autant plus important que les prestations sont plus spécifiques : l'universalité des politiques publiques et des droits contribue à limiter les effets d'échappement.
- Le non recours est en rapport avec la complexité et la conditionnalité des réglementations. Lorsque les prestations sont recouvrables, le non recours à ces prestations augmente nettement.
- Le non recours est corrélé à l'instabilité des droits nationaux ; ce que les auteurs de l'étude appellent le non recours « frictionnel ».
- Parmi les publics sociaux, certains sont plus concernés : les femmes, les migrants les personnes peu qualifiées, les jeunes.

Je présente enfin la check list, tirée des différents travaux mentionnés précédemment.

L'accès aux droits ne se joue pas qu'au guichet ; c'est au niveau national que cela se joue.

- Les prestations fournies à la population reposent-elles sur des droits garantis ?
- L'équilibre entre une approche universaliste de la protection sociale et des prestations spécifiques pour certains groupes sociaux est-il adéquat ?
- La réglementation est-elle claire et suffisamment stable ?
- Les réformes prennent-elles en compte les demandes des bénéficiaires et les savoirs des professionnels directement au contact des usagers ? Ces informations remontent-elles au niveau des personnes et des institutions qui conçoivent les dispositifs ?
- En cas de réforme, la communication au public et les délais de mise en œuvre permettent-ils une transition harmonieuse, ou risque-t-on de déstabiliser, même temporairement, les personnes ?
- Des dispositifs d'évaluation en continu et de partagé entre tous les acteurs ont-ils été mis en place ?
- Les responsabilités des différents acteurs sont-elles bien établies ?

³ <http://www.msh-alpes.prd.fr/odenore/>

- Les services locaux disposent-ils de suffisamment de marges de manœuvre pour trouver les ajustements nécessaires en fonction des situations locales ?

Au niveau local :

- Quelle est la qualité du partenariat entre services, concourant à une réponse globale ?
- Quels sont les éléments d'intégration des services ?
- Les modes de communication avec les usagers sont-ils suffisamment diversifiés en termes de vecteurs, de message et de langues ? L'apport des autres pays sur ce sujet est intéressant.
- Les règles du jeu sont-elles explicites et compréhensibles pour les personnes ?
- Les usagers ou les clients ont-ils droit à la parole et leur voix a-t-elle une influence sur la question des services rendus ? La question de la dénomination « usagers » ou « clients » a déjà donné lieu à de vifs échanges, dans certaines tables rondes. Mais ce qui compte c'est que les personnes soient placées au centre des dispositifs et que leur voix compte.
- Existe-t-il des standards de service bénéficiant de stratégie globale et dont l'impact est évalué ?

Je conclurai en disant que la France est un des pays où la réflexion a été la plus poussée, mais il y a de quoi partager avec ce qui se fait dans d'autres pays".

7. Conclusion de la journée

Catherine Lesterpt rappelle que les documents présentés lors de cette journée seront disponibles, par demande par mail à Marie-Hélène Déchaux. (marie-helene.dechaux@sante.gouv.fr)

Les questions et remarques de la salle sont regroupées :

E.Bellamy, demande si dans la nouvelle génération des programmes européens, il y a des dispositifs qui permettent d'accompagner financièrement des expériences permettant de faciliter l'accès au droit des usagers ?

M. Saint Denis apportera la réponse ultérieurement.

S.Davin de la DRASS PACA pose la question des moyens financiers pour les Parads.

JP. Severe, de la DDASS de Seine Saint Denis pose la question du rôle de l'Etat dans ce type de démarche, et celle des moyens ? Les DDASS doivent appuyer ce type d'action, alors que leur existence même est remise en question.

Les solutions doivent être co-construites par les professionnels et les usagers ; l'Etat, qui produit des normes, ne doit-il pas permettre des adaptations locales, avec une marge qui permette de tenir compte des caractéristiques de la population locale ? Une souplesse locale en échange d'une exigence forte en termes d'évaluation. Qui ferait cette évaluation ? Les collectivités territoriales font des contrôles de légalité qui sont inopérantes ; il faut chercher autre chose. Enfin, ne faut-il pas penser à des mesures de discriminations positives, avec des normes de service différenciées selon les catégories de public, inégal, par exemple, devant Internet, selon son niveau d'instruction. Un autre rôle pour l'état serait d'être facilitateur de la démarche : il met en contact les partenaires mais ne doit pas s'évanouir. Comment développer une fonction de veille sociale, de développement de l'observation sociale ?

Dernière question : est-ce un dispositif de plus, alors que les dispositifs s'empilent déjà ?

P.Hiernard du service de l'accès au droit et à la justice et de la politique de la ville du ministère de la Justice, évoque les Points d'accès au droit qui sont des dispositifs similaires créés dans le champ de la justice depuis un certain nombre d'années, pouvant être définis comme des lieux d'accueil, gratuits et confidentiels, destinés à apporter une information juridique et une aide de proximité à toute personne ayant à faire face à des problèmes juridiques ou administratifs. Ils existent des PAD généralistes et spécialisés, fixes et itinérants. Ils sont implantés au sein de

différentes structures (Maisons de Justice et du Droit, mairies, établissements pénitentiaires...). M. HIERNARD s'interroge sur les possibilités de rapprochement entre PAD et PARADS, en soulignant les bénéfices qu'il pourrait être retiré, par l'usager, de cette synergie.

C.Lesterpt répond:

- **Sur la question des moyens** : les crédits de 1 million d'euros ont été reconduits, à raison de 50 000€ par démarrage de Parads. Il n'y a pas de remise en cause de ces crédits. Cette somme est faible, mais a toujours été reconduite d'année en année.
- **Sur les différents types de guichets concernés** : dans certains lieux on peut avoir des Parads qui sont en même temps points d'accès au droit, PIF, d'autres guichets.. Cela importe peu, du moment qu'on respecte les principes déjà énoncés : un lieu d'information, qui travaille en réseau avec d'autres, pour des personnes en difficulté, avec une volonté de co-construire avec des usagers. Peu importe que le Parads s'agrège à un autre centre d'information (par une sorte « d'effet d'aubaine), pourvu qu'on évolue en respectant ces principes. Nous allons faire le bilan des différents points d'information pilotés par les DDASS , dans le champ social : on réfléchit à la façon de rapprocher ces différents guichets, nés en même temps, selon de principes différents et selon les différentes appétences ministérielles et des ministres différents. Mais globalement il faut faire ce rapprochement.
- **Pilotage et co-construction** : on a bien rappelé que c'était une démarche. Comme le dit M. Belorgey, il faut explorer les détours du droit, mieux armer les personnes démunies. On a encore du chemin à parcourir avant de fixer par une norme les contours de ces guichets particuliers. Au départ, la demande de la ministre, Mme Versini, était de créer une norme AFNOR sur l'accueil du public ; mais nous avons constaté que ce n'était pas ce qu'il fallait. Nous avons voulu travailler sur les bonnes questions à se poser. Nous voulons dire aux personnes qui entrent dans un Parads : voilà les questions que vous devez vous poser ; les réponses, vous les trouverez en co-construction au plan local.
- **L'Etat** n'est pas donneur d'ordre, hégémonique, avec un contrôle tatillon, mais impulseur, révélateur, valorisateur : il doit pouvoir rendre possible ce type de démarche. Fonction d'observation, d'alerte, de connaissance de besoins ; on doit poursuivre sur la question des indicateurs d'évaluation, il reste beaucoup de travail à faire. Au bout de cette démarche d'observation, de « monitoring », avec les usagers – un principe fondamental – on pourra envisager peut être une norme.
- C'est un dispositif universel mais avec une tendance plus forte en direction des populations en difficulté, dans la mesure où les autres acteurs y pensent moins que l'Etat.

- **Concernant le rôle des Ddass**, nous ne pouvons en dire plus aujourd'hui ; mais nous pouvons nous donner rendez vous dans un an: Les Parads dépassent les questions institutionnelles.

Mme Lesterpt remercie les participants et les invite à une prochaine rencontre « puisqu'on marche ensemble ».

ANNEXES: (*en fichiers électroniques séparés*)

1. Programme
2. Liste participants
3. Fiche de synthèse des forums (IDRH)
4. Conducteur table ronde usagers/professionnels (verbatim)
5. Fiche forum Neufchâteau
6. Fiche forum Chambéry
7. Fiche Parads Arras
8. Fiche Parads Cher
9. Fiche Parads plate-forme service public Canet-panier
10. Coordonnées des Parads
11. Et pour aller plus loin:
 - a. Synthèse du rapport Mary Daly
 - b. Intervention de MP Hamel (CEVIFOP) au Comité de pilotage PARADS du 20/03/2007 sur le non recours
 - c. Synthèse du rapport de MP Hamel sur le non recours (rapport à la DGAS)
 - d. Actes de la journée Participation de personnes et lutte contre l'exclusion du 18/09/2007 (DGAS)
 - e. Guide méthodologique sur l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes en difficulté
 - f. La place de l'utilisateur dans le développement des services d'administration en ligne P PECASTAINGS