



ZOOM SUR LES THEMATIQUES  
PRIORITAIRES

# ACCES AU DROIT ET AU SERVICE PUBLIC

CONTRAT DE VILLE DE SAINT QUENTIN EN YVELINES 2015-2022

GT du 5-07-2022, animé par le CRPV Ouest Francilien



Yvelines  
Le Département

# TABLE DES MATIÈRES

PORTRAIT TERRITORIAL _____	3
RESSOURCES DU TERRITOIRE & REALISATIONS _____	5
EN QUOI LE CONTRAT DE VILLE A-T-IL PERMIS D'AMELIORER LA CO-CONSTRUCTION ET LA COOPERATION ENTRE ACTEURS ? _____	6
EN QUOI LE CONTRAT DE VILLE A-T-IL PERMIS D'AMELIORER L'ACTION PUBLIQUE ET LES CONDITIONS DE VIE DES HABITANTS _____	9
ENJEUX ET PRECONISATIONS POUR LE FUTUR CONTRAT DE VILLE _____	11
FOCUS SUR QUELQUES DEMARCHES ET EXPERIENCES _____	12
<i>ISCG (INTERVENANT SOCIAL EN COMMISSARIAT ET GENDARMERIE)</i> _____	13
<i>MJD (MAISON DE JUSTICE ET DU DROIT)</i> _____	14
<i>CREATION D'UN LIVRET NUMERIQUE</i> _____	15
<i>LES RELAIS DU COEUR</i> _____	16
« UN ACCES AUX DROITS FACILITE, UN ACCOMPAGNEMENT DANS VOS DEMARCHES » _____	17
« UN ACCES NUMERIQUE FACILITE » _____	18

# PORTRAIT TERRITORIAL

## Indicateurs clés

Territoire	Part population couverte par au moins 1 prestation CAF - 2019	Poids des allocations sociales dans le revenu par ménage - 2017	Part d'étrangers - 2017	Nombre d'établissements (commerce/ transport/ hébergement/ restauration) pour 100 habitants
Merisier – Plaine de Neauphle	74,0%	16,6%	24,9%	1,7
Jean Macé	76,7%	16,3%	27,4%	1,4
Bois de l'Etang	62,3%	15,3%	21,1%	1,2
Petits pré sept mares	67,9%	13,5%	20,2%	1,6
Friches	76,2%	18,2%	18,6%	1,7
Valibout	76,6%	19,2%	33,2%	1,32
Pont du routoir 2	74,9%	15,8%	21,2%	1,8
Magny-les-Hameaux (QVA)	N/C	N/C	N/C	N/C
ECPI (données 2019/2020)	54,6%	4,7%	10,7%	2,2

Absence d'indicateurs qui renseignent en tant que tel sur les enjeux d'accès aux droits (pas d'éléments sur les non-recours) mais une part des allocataires CAF particulièrement importante (8 à 22 pts supérieurs au territoire SQY) ainsi qu'une population étrangère deux à trois fois supérieure.

Ces indicateurs soulignent la plus forte sensibilité des populations aux prestations sociales, et donc de fait des risques plus importants / enjeux plus saillants pour cette thématique.

Le faible nombre d'établissements (commerces...) au sein du QPV témoigne d'une dépendance accrue aux transports.

## Les stratégies locales en matière d'accès au droit et au service public

### Contrats de ville (2 thématiques et 7 enjeux) :

- > Mettre en cohérence, coordonner et rendre visible l'offre globale de services publics du territoire, à partir des besoins identifiés, en s'appuyant notamment sur les personnels du 1<sup>er</sup> accueil
  - > Adapter et simplifier l'information en direction des publics
- > Promouvoir la citoyenneté et la laïcité pour faciliter l'appropriation de repères quant aux valeurs de la République et ainsi favoriser l'intégration de tous les publics
- > : Renforcer les différentes formes de médiation de proximité (Maison de justice et du droit, Pôle Psycho Social au commissariat et autres opérateurs associatifs)

### Protocole d'engagements réciproques et renforcés :

- > Conforter l'accès aux droits et faciliter l'accès aux services publics

# RESSOURCES DU TERRITOIRE & REALISATIONS

## Actions structurantes menées

Territoire	Centre social	Postes adultes relais	PIJ	Maison France service	Mission locale	MJD	ISCG	Autre structure
Merisier – Plaine de Neauphle				PSP*	X	X*	X*	
Jean Macé				PSP*	X	X*	X*	
Bois de l'Etang				PSP*	X	X*	X*	
Petits prés sept mares	X			PSP*	X	X*	X*	
Friches				X	X	X*	X*	Relais Marianne
Valibout				X*	X	X*	X*	
Pont du routoir 2				A venir	X	X*	X*	
Magny-les-Hameaux (QVA)				A venir	X	X*	X*	

> La Maison de la justice et du droit (Trappes)\*  
 > Maison France Service -Point Services aux Particuliers\*  
 > Le CIDFF\*  
 > Intervenante sociale en commissariat et gendarmerie  
 3 ETP\*

\* Actions bénéficiant des crédits de la Politique de la ville

# EN QUOI LE CONTRAT DE VILLE A-T-IL PERMIS D'AMÉLIORER LA CO-CONSTRUCTION ET LA COOPERATION ENTRE ACTEURS ?

**Co-construction avec les habitants** : quelles réussites, quelles modalités efficaces, quelles contraintes ?

La communauté d'agglomération Saint-Quentin-en-Yvelines dispose d'un tissu associatif relativement dense, elle profite notamment d'un maillage satisfaisant de structures favorisant l'accès au droit, aux droits sociaux et aux services publics (ex : Relais d'accueil au droit, Maison France Services, Nouvelles Voies, Relais Marianne, Bureaux d'Information Jeunesse (BIJ), Points Information Jeunesse (PIJ), Maison de la justice et du droit, Maison de quartier, Mission locale, etc).

Les habitants sont très peu mobilisés dans la co-construction d'actions en matière d'accès au droit et aux droits sociaux. Au-delà des difficultés classiques de mobilisation des conseils citoyens (ex : animation, autogestion, pérennité), qui inscrivent dans un cadre national, les conseillers citoyens semblent très peu s'accorder de légitimité à s'impliquer dans la thématique de l'accès au droit et aux droits sociaux, à l'inverse de la thématique du cadre de vie ou du renouvellement urbain sur lesquels ils semblent par exemple plus prompts à s'investir.

Malgré les difficultés des habitants à se sentir légitime dans l'expression de leurs besoins en matière d'accès au droit et aux droits sociaux, des marges de progression sont envisageables dans la consultation des habitants : via les démarches « aller-vers » dans un contexte de dématérialisation des services publics.

Le partenariat d'actions avec les principaux bailleurs sociaux de SQY dans la médiation pour traiter les différends entre locataires

**Mobilisation et adaptation des ressources de droit commun** : en quoi y a-t-il une meilleure mobilisation ? À quelles conditions ?

Des évolutions positives sont observées dans la capacité des habitants à s'inscrire dans les dispositifs d'accompagnement. Une structure récente comme la Maison France Services

à Plaisir et à Trappes (et celle à venir sur la ville Guyancourt) est un moyen d'action nouveau intéressant mais dont il est encore difficile de mesurer les résultats. Les difficultés ciblées lors de la réalisation de la contractualisation tendent à persister. L'absence de lisibilité est toujours d'actualité et le droit commun difficile à mesurer avec un manque de clarté des services publics.

Parallèlement la dématérialisation se poursuit, voire s'accélère dans tous les domaines (y compris l'éducation) avec une réduction des agents sur le terrain, au plus près des habitants. Cette présence de proximité est pourtant vue comme un moyen pour faciliter l'accès aux droits sociaux et éviter le non recours.

Des initiatives nouvelles ont pu voir le jour comme les accompagnements par les médiateurs numériques, déployés par le département des Yvelines en coopération avec les communes ou encore la plateforme d'aide aux collectivités et aux usagers pour repérer les aides de tout ordre (Soliguide).

La présence des services publics tend donc à diminuer tout en étant remplacée par des fonctions ou outils compilant les aides proposés aux habitants. Cette évolution interroge d'autant que les moyens spécifiques de la politique de la ville tendent parfois à pallier l'action de droit commun.

**Ingénierie** : en quoi l'ingénierie est-elle en adéquation avec les besoins et les enjeux de coordination et d'animation territoriale ?

L'expérimentation de la Maison France Services est intéressante car elle intègre les enjeux de coordination avec de surcroît des cofinancements pour sa mise en œuvre.

Les sujets de coordination restent difficiles à porter, notamment par les opérateurs/ acteurs engagés dans les quartiers, au regard d'un temps important consacré à la recherche de financements.

Le sujet de l'accès au droit et aux droits sociaux, alors même que des outils structurants sont portés au niveau intercommunal, souffre d'un pilotage intégré avec des disparités entre les territoires. Une cohérence globale se doit d'être recherchée avec pour enjeux d'une part d'assurer la prise en charge de tous les publics, sur tous les sujets relatifs à l'accès au droit aux droits sociaux, et d'autre part, penser la relation habitants/ institutions.

De surcroît, l'ingénierie doit permettre de mieux qualifier le recours afin de calibrer au mieux l'action déployée mais également d'assurer la lisibilité fine (offres de service) des services

publics au sein des quartiers et des ressources en la matière, peut-être en développant une animation territoriale dédiée (groupes de travail et d'échanges).

Enfin, au-delà des enjeux de pilotage, il est noté la difficulté à recruter les médiateurs numériques et donc à assurer un lien direct aux habitants.



# EN QUOI LE CONTRAT DE VILLE A-T-IL PERMIS D'AMÉLIORER L'ACTION PUBLIQUE ET LES CONDITIONS DE VIE DES HABITANTS ?

**Capacité à toucher les publics cibles** : quelles améliorations ? Selon quelles modalités ? Quels réseaux locaux mobiliser ?

Il est difficile de mesurer précisément le besoin et donc d'être au clair sur la capacité à toucher les publics. D'une manière générale, les structures tendent à être saturées démontrant leur utilisation par les habitants. Pour autant, certains sont peu informés sur leurs droits et n'effectuent pas de démarches d'ouverture.

Des réussites sont constatées, avec des démarches d'aller-vers, à travers les interventions de l'IFEP (prévention spécialisée) via la médiation ou encore l'API.

Les points de vue sont particulièrement partagés quant à la capacité à toucher les publics, cela peut se jouer très différemment d'un quartier à l'autre avec un enjeu à mieux identifier le public cible.

**Effets sur les habitants et les parcours, améliorations, réactivité** : en quoi y a-t-il amélioration de la réponse publique ? Quelles exemplarités ? Comment sait-on qu'il y a réussite durable ? Quelle capacité à faire face aux difficultés nouvelles ?

Le sujet de l'accès au droit et aux droits sociaux est particulièrement difficile à évaluer. Il nécessite en premier lieu de quantifier le non recours, à vérifier que tous les habitants soient en mesure d'ouvrir leurs droits et que les liens habitants/ institutions s'améliorent. De plus, l'action déployée s'inscrit dans un contexte où les services publics reculs tandis que s'accélère la dématérialisation.

c. Reste que les ruptures dans l'accès au droit et aux droits tendent à fragiliser des habitants dont les ressources sociales tiennent une place significative dans les revenus.

Il est nécessaire de mieux s'outiller à l'avenir pour mesurer l'évolution des services publics, l'effets des actions menées (de droit commun et financées par la Politique de la ville), du lien des habitants aux institutions/ services publics.

## Observations

Accès au Droit et accès aux droits sociaux

Il est nécessaire de mieux s'outiller à l'avenir pour mesurer l'évolution des services publics, l'effets des actions menées (de droit commun et financées par la Politique de la ville), du lien des habitants aux institutions/ services publics

L'utilisation des services déployés témoigne de leur intérêt toutefois cela interroge sur l'autonomie des publics qui est complexe à travailler (maîtrise de la langue, maîtrise de l'informatique, langage administratif, appropriation du cadre français)

D'une manière générale, les structures tendent à être saturées démontrant leur utilisation par les habitants. Pour autant, certains sont peu informés sur leurs droits et n'effectuent pas de démarches d'ouverture

Partenariats à expérimenter avec les bailleurs sociaux : médiation pour traiter les différends entre locataires / bailleurs et les troubles de voisinage, actions de sensibilisation à la médiation des gardiens

Comment mettre en place des relais d'information pour que le consommateur accède à minima à une information sur ses droits ?

# ENJEUX ET PRECONISATIONS POUR LE FUTUR CONTRAT DE VILLE

## > Enjeu : Construire un pilotage partagé des questions d'accès au Droit et aux droits sociaux

Préconisations,

- Rendre lisible les services publics au sein du territoire intercommunal
- Assurer la présence des services publics de manière équitable dans l'ensemble des quartiers / interpellier le cas échéant
- Mobiliser les acteurs du logement en tant qu'acteurs de l'accès au Droit et aux droits sociaux
- Intégrer à l'accès au Droit et aux droits sociaux les enjeux d'égalité femmes-hommes, de lutte contre les discriminations et de lutte contre les violences faites aux femmes

## > Enjeu : Produire de la connaissance

Préconisations,

- Mesurer le non recours aux droits
- Définir des outils de suivi et d'évaluation commun à l'échelle du territoire

## > Enjeu : Assurer une présence en proximité, renforcer la relation habitants/institutions

Préconisations,

- Adapter les horaires et jours d'ouverture des structures et équipement
- Expérimenter des démarches d'aller-vers
- Assurer des permanences des institutions

## > Enjeu : Agir sur l'autonomie des personnes

- Développer les ateliers numériques
- Intégrer dans les ASL (maîtrise de la langue) l'enjeu du numérique

**Thématiques à investir**

**> Relation des habitants aux institutions**

# FOCUS SUR QUELQUES DEMARCHES ET EXPERIENCES

Mise en avant d'une à deux démarches/actions/outils menés au sein des différentes villes ou portés par les différentes institutions (enjeu d'illustration des enseignements présents dans la synthèse et de valorisation).

## **Actions/ démarches/ Outils repérés**

- > ISCG (INTERVENANT SOCIAL EN COMMISSARIAT ET GENDARMERIE), SQY
  - > MJD (MAISON DE JUSTICE ET DU DROIT), SQY
- > Création d'un livret numérique, MFS-PSP (MAISON FRANCE SERVICES – POINT SERVICES AUX PARTICULIERS)-SQY
  - > Les Relais du cœur – L'Agora Centre social Municipal, Elancourt
- > Un accès aux droits facilité, un accompagnement dans vos démarches, Magny-les-Hameaux
  - > Un accès numérique facilité, Magny-les-Hameaux

# ISCG (INTERVENANT SOCIAL EN COMMISSARIAT ET GENDARMERIE)

## SQY

<b>Partenaires mobilisés</b>	Services de police, les services sociaux, les services communaux, les associations de proximité, le CHRS-115-SIAO-SMS, les partenaires de Justice,...
<b>Public cible</b>	Toute personne demandant à rencontrer l'ISC, en lien ou non avec une procédure judiciaire. Plus particulièrement : personnes victimes ou auteur de violences intrafamiliales. Près de 800 bénéficiaires par an
<b>Coût de l'action</b>	65 500€ par an (pour 3 ETP), cofinancement FIPD (50%)
<b>Territoire concerné</b>	Agglomérations de Saint Quentin en Yvelines + hors agglomération (circonscription de sécurité publique)
<b>Descriptif</b>	
<p>Evaluation sociale globale de la personne accueillie.</p> <p>Repérage des besoins selon les problématiques principales et secondaires, prévention des situations à risques. Accompagnement à la judiciarisation (avant / pendant / après).</p> <p>Orientations vers les partenaires extérieurs et dispositifs de droit commun.</p> <p>Plus particulièrement : accompagnement des personnes victimes de violences intrafamiliales (majoritairement les femmes et les enfants). Orientations au civil et au pénal.</p> <p><i>Les ISCG traitent des problématiques en temps réel, le plus souvent en situation de crise et/ou dans l'urgence. Son intervention de premier niveau lui permet de répondre à des besoins qui échappent aux services sociaux de la commune ou du département.</i></p>	

## MJD (MAISON DE JUSTICE ET DU DROIT)

SQY

<https://www.saint-quentin-en-yvelines.fr/fr/services-et-vie-pratique/beneficier-d-une-aide-juridique-maison-de-justice-et-du-droit-mjd>

<b>Partenaires mobilisés</b>	Ministère de la justice, CDAD et les partenaires suivants : Point Services aux Particulier (Ecrivain Public), Délégué du défenseur des droits, CIBV, ADIL78, APME, CYM, Conciliateur de justice, CIDFF, DIRE, GSTM, CRESUS, SPIP/PJJ, Délégué du procureur
<b>Public cible</b>	Toute personne ayant besoin d'informations juridiques sur les 12 communes de SQY, avec une priorisation des personnes qui habitent ou travaillent sur la ville nouvelle, et notamment celles issues des QPV
<b>Coût de l'action</b>	6,2 ETP + subventions aux partenaires + mise à disposition bureau, matériel informatique
<b>Territoire concerné</b>	Agglomérations de Saint Quentin en Yvelines + hors agglomération (20% au moins)

### Descriptif

Ecoute de la demande des usagers par les juristes généralistes, et informations des usagers sur leur droit avec la mobilisation, si besoin, de divers partenaires spécialisés qui peuvent donc apporter un soutien à des demandes plus précises.

Une attention particulière est portée à la résolution amiable des conflits et aux victimes de violences

conjugales (missions premières inscrites dans la convention créatrice des MJD)

Ce service propose un accueil physique (avec ou sans rdv), et un accueil téléphonique et par mail. Il oriente également vers ses partenaires en fonction des demandes. Ces partenaires réalisent des permanences au sein de la MJD



La MJD propose également à ses différents partenaires institutionnels une offre de prestations diversifiée afin de promouvoir l'Education à la Citoyenneté.





## LES RELAIS DU COEUR

### L'Agora Centre social Municipal, Elancourt

<b>Partenaires mobilisés</b>	Le fait de signer une convention de partenariat avec l'Agora leur permettant de travailler tout particulièrement avec : -Alpha + (alphabétisation) -La Médiation familiale, -La maison de la Justice et du Droit, -Les travailleurs sociaux Département.
<b>Public cible</b>	En moyenne les relais du cœur accompagnent 520 personnes par an. Lors de la crise sanitaire entre 160 et 340 personnes ont sollicité les bénévoles de cette association. Ce public est majoritairement issu de nos quartiers prioritaires. Toutes les catégories socio professionnelles sont représentées. Toutefois, on dénombre une forte proportion de personnes retraités en difficultés avec l'outil numérique et donc démunies face à la dématérialisation de la majorité des démarches administratives.
<b>Cout de l'action</b>	Le centre social AGORA, au titre de la ville d'Élancourt, verse 5000 € de subvention annuelle à l'association des Restos du cœur.
<b>Territoire concerné</b>	Petits Prés – 7 Mares / Grenouillère et plus généralement l'ensemble de la Commune

#### Descriptif

Une dizaine de bénévoles sont mobilisés depuis l'année 2015 au sein des relais du cœur. Ils apportent une aide administrative aux habitants de la ville d'Élancourt.

Les bénéficiaires sont ainsi accompagnés dans la résolution de leur démarche administrative. Les bénévoles font également office d'Écrivain public

Ils utilisent les locaux de l'Agora deux fois par semaine. Ils sont équipés d'ordinateurs et sont également accompagnés par le pôle secrétariat de l'Agora au niveau logistique et pour tout autre demande.

Les bénévoles de cette action sont formés par l'association des restos du cœur dont ils dépendent. Ils ont également la possibilité de bénéficier des formations dispensées par la Fédération des Centres Sociaux dont l'Agora est adhérente.

Les permanences sont accessibles sans rendez-vous.





## « UN ACCES AUX DROITS FACILITE, UN ACCOMPAGNEMENT DANS VOS DEMARCHES »

### Centre Social Albert Schweitzer, Magny-les-Hameaux

<b>Partenaires mobilisés</b>	PSP, SQY Way, un conciliateur de justice, CIDFF78, Secours Populaire, partenaires associatifs locaux, Wi Moov, l'ADIE, association la Nouvelle Etoile CHRS, Etincelle CHRS, UDAF, La CIMADE, Le Défenseur des droits, la CAF78, Conseil Départemental, CCAS de Magny-les-Hameaux, Résidences Yvelines Essonne, PIMMS, la maison des volontaires
<b>Public cible</b>	Magnycois à partir de 16 ans En 2021, 165 usagers accompagnés, 161 de + de 26 ans, 83 % de femmes, 89 % habitant le quartier du buisson (en veille active) 315 entretiens menés, on note une fréquentation à la hausse de ce service par les séniors
<b>Cout de l'action</b>	Salaire annuel de l'agent dédié (31820 €), une prestation CIDFF dédiée à l'accompagnement à l'emploi des plus de 25 ans, en priorité des femmes (18 000 €)
<b>Territoire concerné</b>	Territoire de Magny-les-Hameaux
<b>Descriptif</b>	<p>L'accès au Droit et droits sociaux est l'un des axes de travail figurant dans le projet social de la Ville.</p> <p>Un agent du Centre Social est dédié à favoriser l'accès aux droits, à aider aux démarches, et à l'accès numérique, depuis près de deux ans. Son action est renforcée par la qualification des référents accueil de la structure.</p> <p>Favoriser cet accès égalitaire est nécessaire au quotidien en tant que service public, dans un contexte de dématérialisation des démarches de plus en plus prégnant, quelque soit les domaines :</p> <p>Emploi, santé, éducation, logement, consommation, l'économie, état civil, la mobilité, les loisirs ...</p> <p>De plus, le Centre Social accueille dans ses murs un réseau de partenaires qui permet d'orienter au mieux, les habitants selon les problématiques rencontrées, nos pratiques s'en retrouvent enrichies et cohérentes en fonctions des besoins identifiés sur le territoire.</p> <p>Des ateliers collectifs sont organisés sur diverses thématiques, comme la mobilité, la consommation, l'organisation quotidienne (organisation administrative).</p> <p>Un pôle ressources documentaires en libre accès a été installé au niveau de l'accueil de la structure. Celui-ci est régulièrement alimenté, et mis à jour.</p>

## « UN ACCES NUMERIQUE FACILITE »

### Centre Social Albert Schweitzer, Magny-les-Hameaux

<b>Partenaires mobilisés</b>	Emmaüs connect, WeTechCare les bons clics, Reconnect, La Cité des métiers de Trappes, SQY CUB
<b>Public cible</b>	2021: 17 adultes formés, dont 12 séniors magnycois 7 personnes utilisant le coffre-fort
<b>Cout de l'action</b>	600 € adhésion annuelle à Reconnect
<b>Territoire concerné</b>	Territoire de Magny-les-Hameaux
<b>Descriptif</b>	
<p>La structure du Centre Social favorise l'accès au numérique, accompagne individuellement selon la demande et encourage l'autonomie en matière d'usages numériques.</p> <p>Une salle informatique en accès libre est mise à disposition des usagers. Certains ateliers collectifs informatiques adultes et « séniors branchés » sont mis en œuvre chaque semaine. Nous utilisons à cet effet certaines plate formes de formations interactives (les bons clics, PIX).</p> <p>Tous ces ateliers favorisent l'autonomie numérique et la maîtrise des outils numériques (ordinateur, Smartphone, tablette), permettent aux apprenants de développer leurs compétences, de s'équiper et avoir des comportements adéquats (naviguer en sécurité, usage des applications...)</p> <p>La structure est labellisée aidant connect : assurant une protection pour toutes les démarches effectuées via le numérique et un accompagnement individualisé des magnycois en accord avec la CNIL</p> <p>La Ville offre aux publics fragilisés la possibilité de stocker, numériser et protéger tous documents souhaitant être préservés.</p>	