

Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation

Service du développement territorial et de la modernisation

1ère commission

RAPPORT AU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Séance du 14 février 2019

OBJET : ADOPTION DU PROJET DE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC (SDAASP).

Mesdames, messieurs,

L'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), modifiant l'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, prévoit que « *sur le territoire de chaque département, l'État et le Département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP), en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre* ».

La notion d'accessibilité renvoie ici à une acception très large, intégrant à la fois les problématiques du handicap, des mobilités, de la proximité comme celles qui sont d'ordre linguistique, sémantique ou encore cognitive.

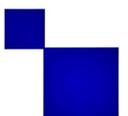
Ce schéma définit pour une durée de six ans un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services.

Le SDAASP est établi par le Préfet de la Seine-Saint-Denis et le Conseil Départemental. En Seine-Saint-Denis, cette dimension partenariale et inter institutionnelle a été renforcée en associant la Caisse d'allocations Familiales (CAF).

Un schéma centré sur l'accessibilité aux services et qui repose sur quatre axes

L'accessibilité est aujourd'hui un enjeu majeur pour l'organisation des services dans les territoires et répond aux besoins évolutifs d'une société qui change.

Ce schéma ne se substitue pas aux autres dispositifs et schémas sectoriels qui traitent de



ces différents domaines (actions sociales, insertion et emploi, schéma départemental petite enfance et parentalité, éducation, stratégie numérique, autonomie, dépendance etc...).

Il met l'usager au cœur de ses préoccupations et s'inscrit dans une politique en faveur des territoires et des publics fragiles. Il a vocation à répondre aux besoins de la population par la mise en œuvre d'actions concrètes, territorialisées, partagées par l'ensemble des partenaires et s'appuyant sur des leviers de mutualisation.

Dans ce cadre général, quatre thématiques ont été retenues:

- l'apprentissage de la langue, pilotée par la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS),
- l'accès et l'accompagnement à la scolarité, pilotée par la Direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN),
- l'accès et l'accompagnement au numérique, co-piloté par le Conseil départemental et la Caisse d'allocations familiales,
- l'accès aux droits sociaux, co-piloté par le Conseil départemental et la Caisse d'allocations familiales.

Une élaboration en quatre étapes

La conception du SDAASP part d'un état des lieux de l'existant en termes de service à la population, et des politiques publiques, pour améliorer l'articulation et la coordination entre les différents services, territoires et opérateurs.

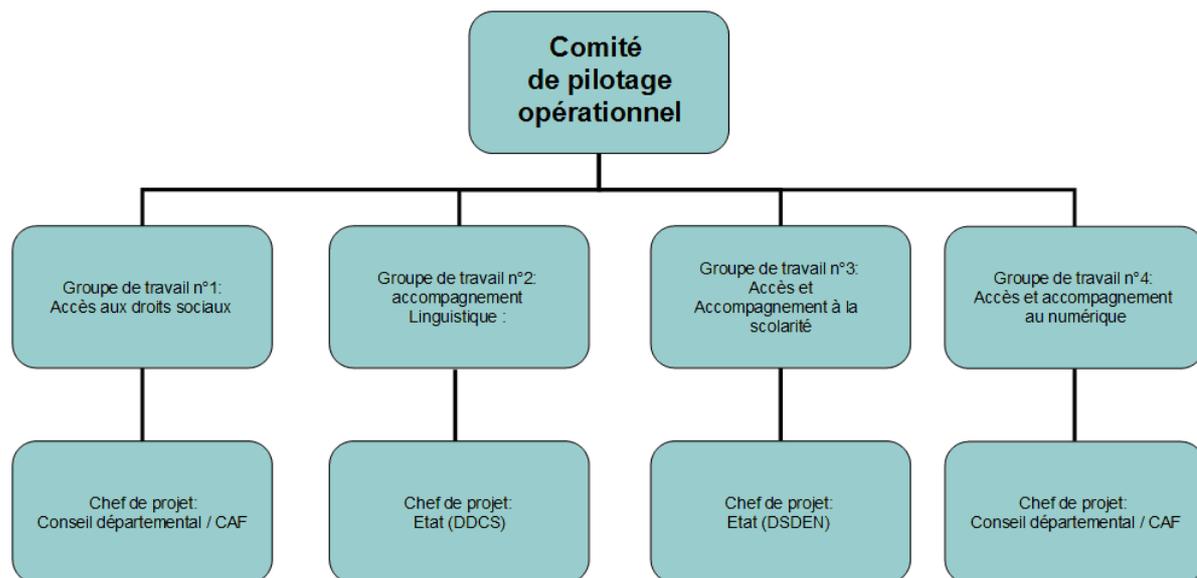
- Etape I : Réalisation du diagnostic

La conception du SDAASP a débuté en Mars 2017 par la réalisation d'un diagnostic par un prestataire, sur les quatre axes thématiques précités.

Ce diagnostic a été présenté lors d'un Comité de pilotage le 22 juin 2017 et les chefs de files ont été désignés pour chacune des quatre thématiques.

- Etape II : Elaboration et rédaction du schéma

Pour la rédaction du SDAASP, un comité de pilotage opérationnel a été formé, composé des pilotes des différentes thématiques (DDCS, Conseil Départemental, CAF, DSDEN)



Les pilotes ont réuni des groupes de travail pour concevoir les actions du schéma en s'appuyant sur le diagnostic. Chaque action donnant lieu à une fiche. La composition de chaque groupe de travail figure dans le projet de schéma.

Ces groupes de travail ont mobilisé et rassemblé un ensemble d'acteurs publics et privés autour d'un objectif commun : favoriser un meilleur accès des services au public. Ils ont permis de créer des synergies par une meilleure interconnaissance entre les acteurs, et d'élaborer des propositions de fiche action.

- Étape III : Validation du projet de schéma

En application de l'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), le projet de schéma est soumis pour avis au CRIF et aux EPT à fiscalité propre. Ces derniers disposent d'un délai de 3 mois pour prononcer un avis.

Le projet de schéma est ensuite adopté par l'assemblée du Conseil Départemental. A l'issue de ces délibérations, le représentant de l'Etat dans le département arrête définitivement le schéma.

- Étape IV : Mise en œuvre des actions du SDAASP

La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le Département, les groupements intéressés, les organismes publics et privés concernés et les associations d'utilisateurs des services au public dans le département.

Pendant six ans, les acteurs mettent en place les différentes actions prévues par le SDAASP, qui est évalué chaque année.

En 2024, les acteurs se réunissent pour procéder à l'évaluation finale du SDAASP.

Un avis favorable émis par les quatre Etablissements Publics Territoriaux (EPT) et le Conseil Régional d'Ile-de-France (CRIF)

Le projet de SDAASP (cf annexe 1), prenant en compte les remarques émises par la réunion du bureau du 15 mars 2018, a été envoyé le 17 mars 2018 pour avis aux quatre EPT de Seine-Saint-Denis. N'ayant fait l'objet d'aucune remarque de leur part, la Préfecture a acté la fin de cette étape le 19 août 2018 et a transmis le projet au CRIF pour avis le 3 octobre 2018. Les modalités d'avis régional ont consisté en un passage en Conférence Territoriale de l'Action Publique (CTAP) le 6 novembre 2018 et un autre en commission permanente du CRIF le 21 novembre.

Ces deux instances ayant émis un avis favorable, le projet de schéma est maintenant proposé au vote de l'Assemblée Départementale.

Si ce projet recevait un vote favorable, il sera ensuite envoyé pour signature à la CAF, puis à la Préfecture pour être définitivement arrêté.

En janvier 2019, une réunion de lancement à l'attention des participants du SDAASP sera organisée par les trois co-pilotes dans le but d'installer les instances de pilotage, et de proposer dès 2019 des priorités d'actions pour chacun des quatre axes.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, je vous propose d'approuver le projet de SDAASP visant à améliorer l'accessibilité des services aux habitants et aux usagers du territoire de la Seine-Saint-Denis.

Le président du Conseil départemental,

Stéphane Troussel



PREFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

Direction départementale
de la Cohésion sociale



Schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public de la Seine-Saint-Denis

Document de travail

Sommaire

Introduction	3
Principes d'actions en Seine-Saint-Denis	4
Un schéma centré sur l'accessibilité	4
Un processus de travail évolutif	4
Un travail sur deux échelles complémentaires	5
Le département : un échelon stratégique	5
Le territoire : un échelon opérationnel	5
Le handicap et la simplification du langage administratif, des enjeux transversaux	6
Le handicap	6
Le langage administratif	7
Déroulement de la démarche	8
Etape I : Réalisation du diagnostic	8
Etape II : Rédaction du schéma	8
Etape III : Validation du projet de schéma	9
Etape IV : Mise en œuvre des actions du SDAASP	9
Accès aux droits sociaux	10
Une demande importante et diversifiée, qui s'inscrit dans un contexte de croissance démographique	11
Une offre qui se structure à partir d'acteurs nombreux et selon trois niveaux	13
Les enjeux repérés et les pistes de travail	17
Fiches actions	19
Apprentissage de la langue	25
Une population marquée par des besoins importants mais encore mal connus	26
Une offre importante mais perçue comme incomplète et peu lisible	27
Les enjeux repérés	30
Fiches actions	31
Accès et accompagnement à la scolarité	42
Une jeunesse importante dans un département marqué par le décrochage scolaire	43
Une multiplicité de dispositifs institutionnels et financiers de soutien à la promotion de parcours de scolarité et à la réussite éducative pour tous	43
La parentalité, levier d'une bonne scolarité pour les enfants et d'intégration à la vie sociale	45
Les enjeux repérés	45
Fiches actions	47
Accès au numérique	57
Une demande importante et évolutive	58
Une offre développée mais nuancée selon les territoires	58
Les enjeux repérés et les pistes de travail	61
Fiches actions	63
Gouvernance et pilotage du schéma	70
Annexe 1 : Composition des groupes de travail	72

Introduction

L'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), modifiant l'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, prévoit que « *sur le territoire de chaque département, l'État et le Département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP), en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre* ».

Ce schéma définit pour une durée de six ans un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental.

Le projet de schéma est établi par le Préfet de la Seine-Saint-Denis et le Conseil Départemental. En Seine-Saint-Denis, cette dimension partenariale et inter institutionnelle a été renforcée en associant la Caisse d'allocations Familiales (CAF)

Au terme de son élaboration, le projet de schéma est transmis, pour avis :

- aux organes délibérants des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre
- au conseil régional d'Île-de-France (CRIF) ainsi qu'à la conférence territoriale de l'action publique.

Le projet de schéma est ensuite communiqué pour approbation, au conseil départemental. A l'issue de ces délibérations, le représentant de l'État dans le département arrête définitivement le schéma.

Dans ce cadre général, quatre thématiques ont été retenues:

- l'accès aux droits sociaux,
- l'apprentissage de la langue,
- l'accès et l'accompagnement à la scolarité,
- l'accès et l'accompagnement au numérique.

Principes d'actions en Seine-Saint-Denis

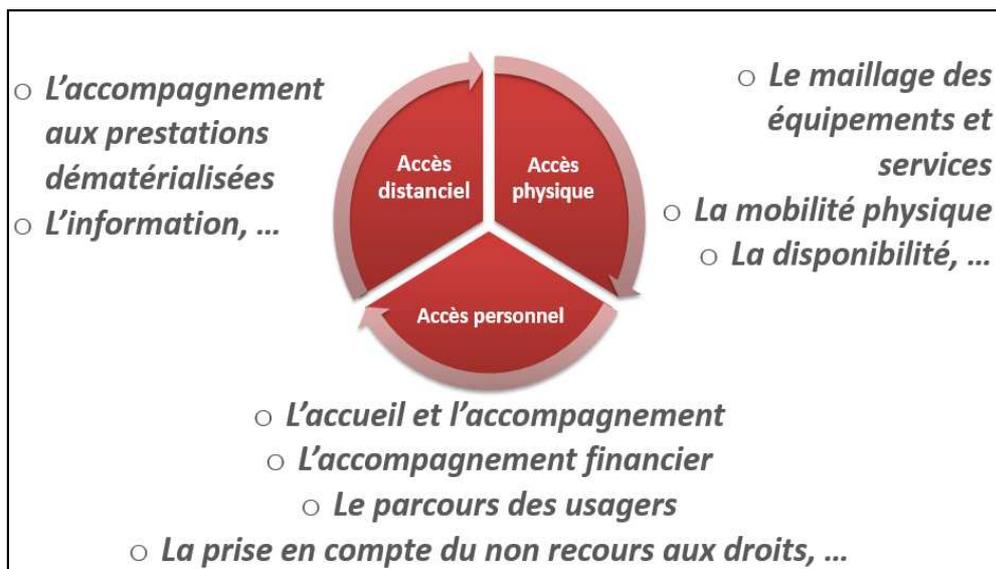
Le schéma, qui met l'usager au cœur de ses préoccupations, s'inscrit dans une politique en faveur des territoires et des publics fragiles. Il a vocation à répondre aux besoins de la population par la mise en œuvre d'actions concrètes, territorialisées, partagées par l'ensemble des partenaires et s'appuyant sur des leviers de mutualisation.

Un schéma centré sur l'accessibilité

Ce schéma ne se substitue pas aux autres dispositifs et schémas sectoriels qui traitent de ces différents domaines (actions sociales, insertion et emploi, schéma départemental petite enfance et parentalité, éducation, stratégie numérique etc.).

Le SDAASP permet de s'interroger sur les conditions d'accessibilité des services, selon une acception large. L'accessibilité ne se réduit en effet pas à la proximité géographique, et ce schéma souhaite justement mettre l'accent sur les autres freins, qui sont autant d'ordre linguistique, sémantiques, cognitives, de perception, de compréhension des outils, de langage administratif..., et partant sur la cohérence des réponses de politique publique à leur apporter.

Dans les travaux préparatoires au schéma, l'accessibilité a été observée selon trois modalités distinctes mais complémentaires :



Un processus de travail évolutif

Le SDAASP s'inscrit dans un paysage en mutation sur plusieurs aspects :

- Les évolutions démographiques, économiques, sociales et urbaines dynamisent les territoires tout en générant des inégalités sociales et territoriales importantes ;
- Les modes de vies et les comportements changent : l'accès dématérialisé aux services occupe une part de plus en plus importante, les plages horaires des services s'élargissent pour répondre aux demandes, l'individu a de plus en plus les moyens de mobiliser tout type de télé-services, qu'ils soient publiques ou privés ;

- Les besoins sociaux liés à l'impact de la poursuite d'un accueil important de populations étrangères, se cumulent à l'impact du vieillissement démographique en termes de services et à l'apparition de nouvelles formes de précarisation et de non-recours au droit accompagnées de besoins liés à la fracture numérique,
- Le paysage institutionnel évolue avec notamment la redistribution des compétences entre les communes et les intercommunalités, et une réflexion encore en cours au moment de l'élaboration du présent schéma, sur le devenir du Grand Paris.

Face à ces changements, le SDAASP devra s'adapter et prendre en considération les évolutions dans son programme de travail tout en conservant une souplesse pour adapter la réponse qu'il apportera aux contraintes qui émergeront de ces changements.

La parole des usagers sera prise en compte dans la mise en œuvre des actions du schéma. A cet égard, les représentants des usagers seront membres du comité de pilotage du SDAASP.

Un travail sur deux échelles complémentaires

Le département : un échelon stratégique

Le SDAAPS est inscrit à un échelon départemental. A ce niveau, il structure les politiques publiques et partenariales et définit des objectifs. Il prévoit une stratégie et coordonne l'action des acteurs.

L'échelle départementale interroge aussi des problématiques d'équité territoriale à l'échelle de la Seine-Saint-Denis. Il a donc vocation à contribuer à une amélioration de l'offre dans les espaces ou vers les publics les plus contraints en matière d'accessibilité aux services.

Le territoire : un échelon opérationnel

Si ce schéma met l'accent sur les freins plus « immatériels » à l'accès effectif aux services publics, il n'en repose pas moins sur un ancrage territorial fort. Il s'agit d'accompagner les acteurs locaux dans la connaissance des ressources de proximité, nombreuses en Seine-Saint-Denis, et dans des démarches de réflexion et d'action partenariale adaptées à leur territoire.

Dès lors, le SDAASP doit constituer une ressource pour les acteurs locaux, en particulier des nouveaux EPT, pour des initiatives locales. L'ancrage territorial du SDAASP se traduit par la mise en place d'expérimentations sur des territoires et/ou des dispositifs tests.

Ce schéma est envisagé comme un outil au service des territoires. Dans cette perspective, une approche par territoire pourra être envisagée dans la mise en œuvre du schéma, avec une feuille de route permettant d'ancrer certaines fiches action.

Le handicap et la simplification du langage administratif, des enjeux transversaux

Pour toutes les actions que le SDAASP de la Seine-Saint-Denis souhaite mettre en œuvre, il sera porté une attention particulière et systématique aux personnes en situation de handicap et à la simplification du langage administratif.

Le handicap

L'accessibilité des services concerne l'ensemble de la population mais le handicap peut constituer un frein supplémentaire à l'accès aux services. En Seine-Saint-Denis, le Conseil Départemental et la DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) s'investissent en faveur des personnes en situations de handicap afin de réduire ces freins et les situations de rupture.

A ce titre, le handicap a été intégré à l'ensemble des travaux sur l'élaboration du schéma et sera pris en compte lors de la mise en place des actions.

Le principe d'accessibilité pour tous, quel que soit le handicap, est réaffirmé dans la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005.

Les critères d'accessibilité et les délais de mise en conformité y ont redéfinis, mais principalement axés sur l'accessibilité physique. Ainsi les établissements existants recevant du public et les transports collectifs avaient dix ans pour se mettre en conformité avec la loi. Ce délai a été prolongé de 5 ans en 2015. La loi prévoit aussi la mise en accessibilité des communes et des services de communication publique.

La prise de conscience des défauts d'accessibilité des services aux personnes en situation de handicaps sensoriels (audition, vue) intellectuels, mentaux ou psychiques ont conduit les services à renforcer également la signalétique, les supports de communication (messages sonores, pictogrammes), l'organisation des espaces d'accueil etc.

Ce principe d'action nécessite encore de nombreuses améliorations.

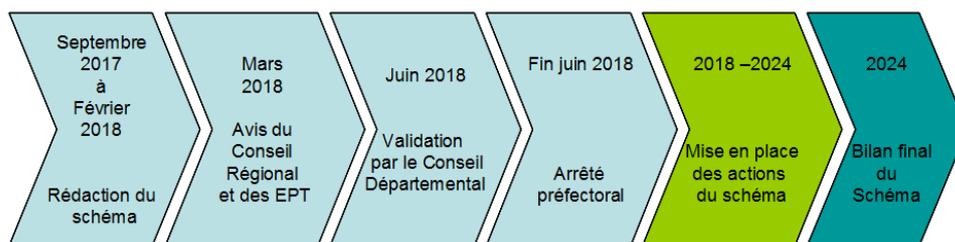
Le langage administratif

Le langage administratif, par sa complexité, peut constituer un frein dans l'accessibilité des services. Ce chantier, indissociable de la qualité d'accueil et relationnelle proposée à l'usager, fait l'objet de stratégies des différentes institutions (labellisation Quali Préf 2.0 ; développement du « facile à lire et à comprendre »...).

Les chartes (Marianne, qualicert ou qualivilles etc.) ont pour objectif d'engager les acteurs et les services dans une qualité de service en particulier dans la relation avec les usagers. La démarche du « facile à lire et à comprendre », a été portée par deux associations représentant les personnes en situation de handicap : « Nous aussi » (déficiences intellectuelles) et l'UNAPEI, fédération d'associations française de représentation et de défense des intérêts des personnes handicapées et de leurs familles. La démarche a abouti à l'édiction de « règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre ». Ces règles consistent à simplifier et à organiser le langage de façon la plus claire et accessible non seulement à toutes les personnes en situation de handicap intellectuel, mais à toutes les personnes qui peuvent

rencontrer des difficultés dans l'accès au langage administratif (personnes allophones par exemple). Elles concernent le langage écrit, mais aussi le langage électronique, audio et vidéo. Il s'agit d'accompagner les professionnels au contact des populations à rendre leur communication orale et écrite facile à lire et à comprendre.

Déroulement de la démarche



L'élaboration du SDAASP s'inscrit dans une démarche multithématique multidimensionnelle et systémique. Sa conception part d'un état des lieux de l'existant en termes de service à la population, et des politiques publiques, pour améliorer l'articulation et la coordination entre les différents services, territoires et opérateurs.

Le suivi du SDAASP sera assorti d'indicateurs d'évaluation.

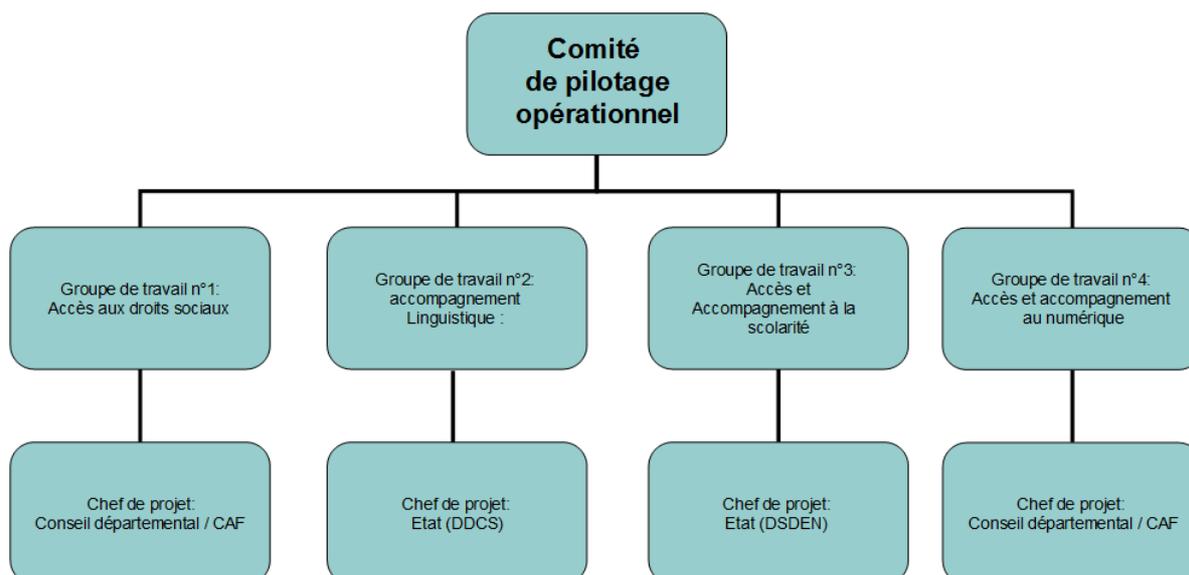
Etape I : Réalisation du diagnostic

La conception du SDAASP a débuté en Mars 2017 par la réalisation d'un diagnostic par un prestataire, sur les quatre axes thématiques précités.

Ce diagnostic a été présenté lors d'un Comité de pilotage le 22 juin 2017. Lors de ce COPIL, les chefs de files ont été désignés pour chaque thématique du schéma.

Etape II : Elaboration et rédaction du schéma

Pour la rédaction du SDAASP, un comité de pilotage opérationnel a été formé, composé des pilotes des différentes thématiques (DDCS, Conseil Départemental, CAF, DSDEN)



Les pilotes ont réuni des groupes de travail pour concevoir les actions du schéma, (sous forme de fiche), en s'appuyant sur le diagnostic. La composition de chaque groupe de travail est détaillée à l'annexe 1.

Ces groupes de travail ont mobilisé et rassemblé un ensemble d'acteurs publics et privés autour d'un objectif commun : favoriser un meilleur accès des services au public. Ils ont permis de créer des synergies par une meilleure interconnaissance entre les acteurs, favorable à une amélioration de l'accès des services au public.

Etape III : Validation du projet de schéma

Le projet de schéma définit collégalement des priorités d'actions. Il invite à innover et imaginer l'organisation des services publics du futur ainsi que de nouvelles formes de mutualisation entre acteurs.

En application de l'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), le projet de schéma est soumis pour avis au CRIF et aux EPT à fiscalité propre. Ces derniers disposent d'un délai de 3 mois pour prononcer un avis.

Le projet de schéma est ensuite adopté par l'assemblée du Conseil Départemental. A l'issue de ces délibérations, le représentant de l'Etat dans le département arrête définitivement le schéma. L'arrêté préfectoral est publié au recueil des actes administratifs du Département.

Etape IV : Mise en œuvre des actions du SDAASP

La mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma donne lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le Département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public dans le département.

Pendant six ans, les acteurs mettent en place les différentes actions prévues par le SDAASP, qui est évalué chaque année. Le pilotage du schéma sera assuré selon les modalités détaillées dans la dernière partie du document ci-présent.

En 2024, les acteurs se réunissent pour procéder à l'évaluation finale du SDAASP.

ACCES AUX DROITS SOCIAUX

Une demande importante et diversifiée, qui s'inscrit dans un contexte de croissance démographique

Une offre qui se structure à partir d'acteurs nombreux et selon trois niveaux d'intervention

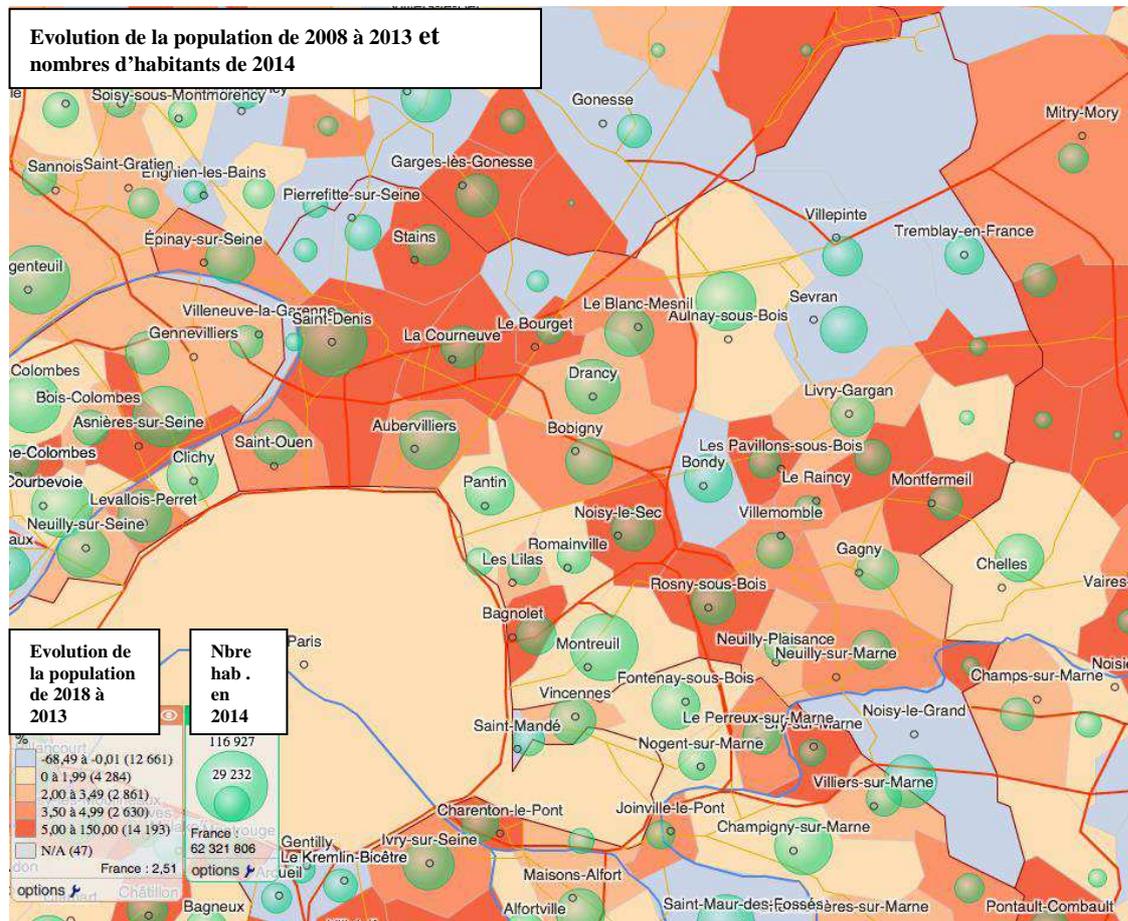
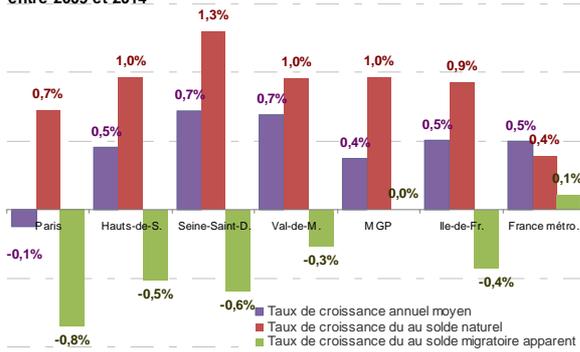
Les enjeux repérés

Fiches actions

Une demande importante et diversifiée, qui s'inscrit dans un contexte de croissance démographique

La Seine-Saint-Denis compte 1,57 millions d'habitants en 2014 et la croissance de la population est de 13700 habitant/an entre 2011 et 2014. Cette croissance est portée par le mouvement naturel. Les mouvements résidentiels entrants et sortants, bien que très volumineux, enregistrent un solde négatif.

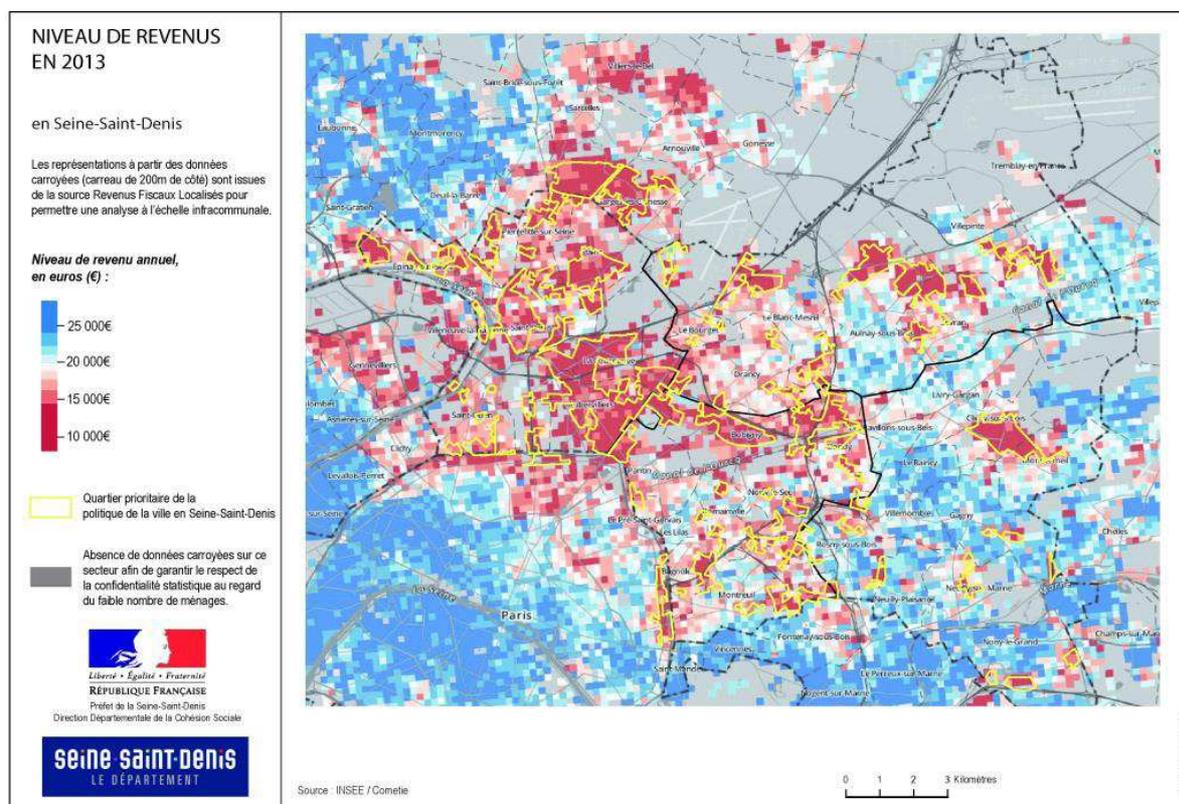
Composante de la croissance démographique entre 2009 et 2014



Une précarité sociale intense, génératrice d'importants besoins en matière d'accès aux droits

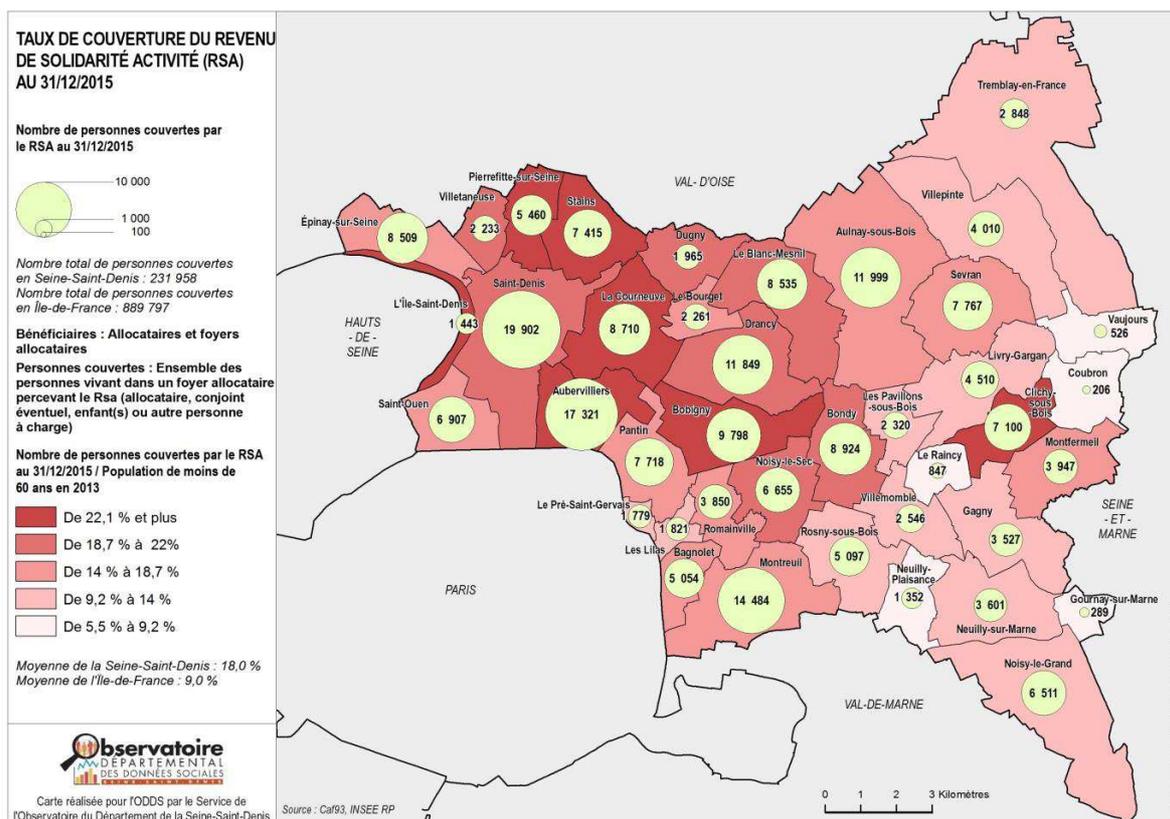
L'ensemble de la population est visé par l'accès aux droits sociaux avec d'importantes nuances en termes de besoins (multiplicité des demandes et des fréquences d'accès aux droits) et de contraintes d'accessibilité (mobilité physique, disponibilité, contrainte de langage, contrainte d'accès à des prestations dématérialisées).

Les revenus sont en moyenne bas, avec la moitié des habitants qui vit avec moins de 1395 €. 28% de la population vit sous le seuil de pauvreté et le taux de chômage est de 12,7%. Les situations de précarité économique et sociale dépassent largement la géographie des Quartiers Politiques de la Ville et déterminent une forte dépendance aux prestations sociales, et par conséquent une intensité de besoins en termes d'accès aux droits.



Un taux de recours aux droits pas toujours plus élevé dans les secteurs qui concentrent le plus de difficultés

Les bas niveaux de revenu sont soutenus par différentes allocations qui permettent de pallier des situations de grande pauvreté (Couverture Maladie Universelle Complémentaire, Aide personnalisée au logement, allocation de solidarité aux Personnes âgées ; Revenu de Solidarité active...).



La dernière étude de l'observatoire des données sociales de la Seine-Saint-Denis (ODDS)¹ a permis de montrer que les taux de recours aux prestations ne sont pas toujours corrélés aux niveaux de fragilité sociale du point de vue de la géographie, que ce soit dans les domaines de l'action sociale, de la santé, du logement ou encore de l'éducation et du soutien aux personnes âgées. Ce constat incite donc à la plus grande vigilance quant à la détermination des secteurs « fragiles » en matière d'accès au droit. La prise en compte de critères multiples s'impose donc à travers la prise en compte, par exemple, de la maîtrise de la langue, des perceptions ou encore de la compréhension des différents dispositifs en vigueur et du langage administratif.

Une offre qui se structure à partir d'acteurs nombreux et selon trois niveaux

Des acteurs nombreux, sur des missions propres et s'inscrivant dans des cadres nationaux et partenariaux

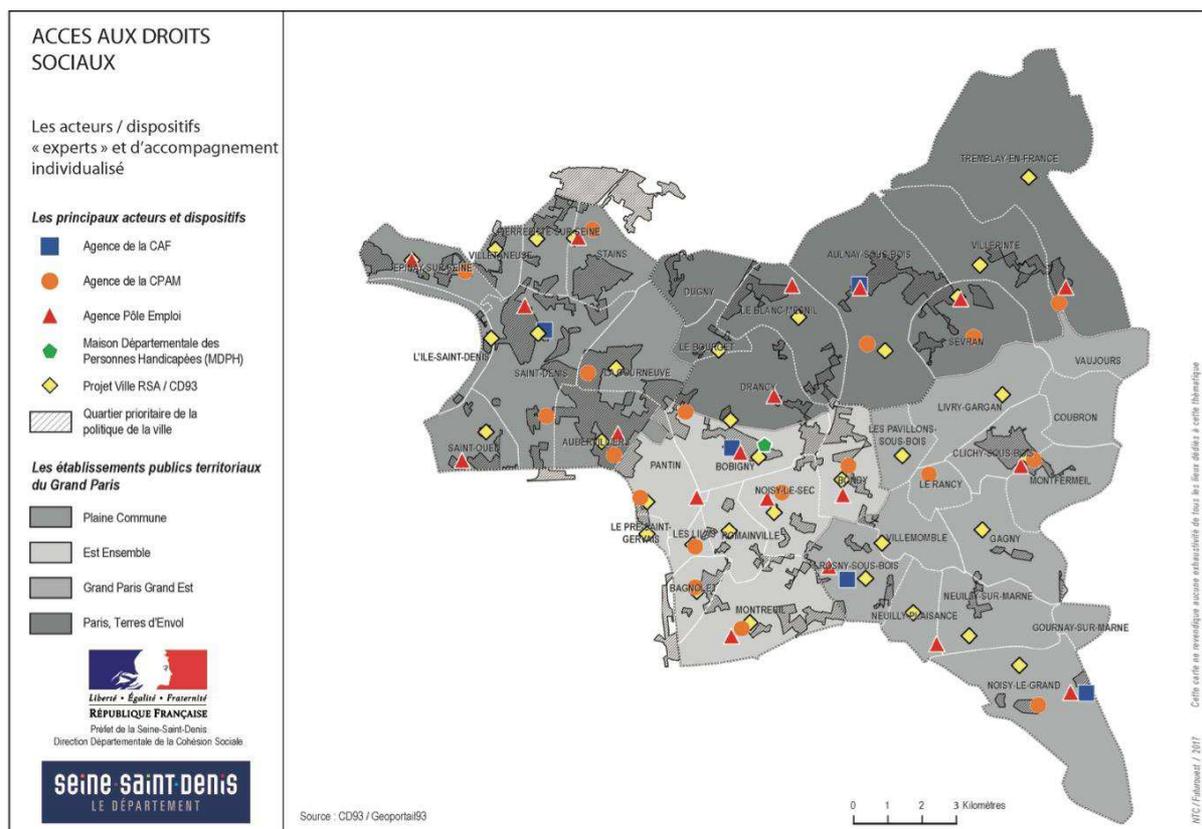
Les opérateurs et organismes « producteurs » de prestations sociales sont nombreux :

- Le Conseil Départemental, qui assure le rôle de chef de file et de coordinateur de l'action sociale au titre de la loi NOTRe.
- La Caisse d'Allocation Familiale, qui prend en charge les prestations légales et développe une action sociale familiale sur le territoire
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie, qui exerce les missions inscrites dans le code de la sécurité sociale

¹ <http://www.odds93.fr/>

- Pôle Emploi, qui indemnise les demandeurs d'emploi et leur propose un accompagnement

Les cadres d'actions de ces grands opérateurs sont souvent formalisés par des conventions pluriannuelles avec l'Etat, et en liens opérationnels avec la Direction départementale de la Cohésion Sociale (DDCS). Des partenariats lient l'ensemble de ces acteurs via des schémas déjà existants ou alors par des actions spécifiques qui ont lieu sur le département telles des actions de sensibilisation et d'information, des expérimentations, des conventions spécifiques ou encore la création d'observatoire comme l'ODDS. Avec le développement des outils numériques et la rationalisation des moyens, les grands opérateurs revoient aujourd'hui leur stratégie vis-à-vis de la relation à l'utilisateur.



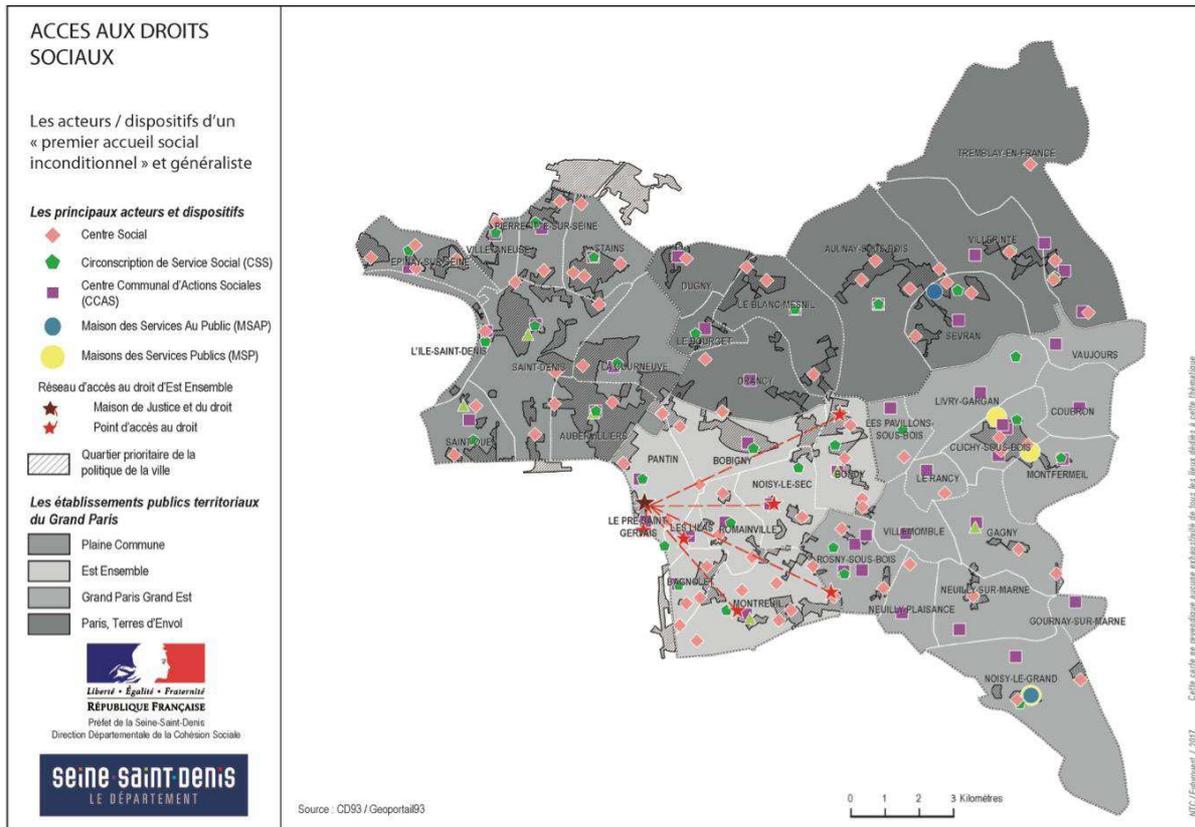
L'accès au premier accueil social inconditionnel

Les objectifs généraux de premier accueil social inconditionnel de proximité sont établis au niveau national. Il s'agit :

- d'un accueil inconditionnel ;
- d'un accueil de proximité, ouvert, accessible et confidentiel ;
- d'un accueil assuré par un professionnel formé ;
- d'une stratégie dédiée à la mise en œuvre de ces objectifs.

A ce jour, dans le département, des initiatives multiples émanent de nombreux acteurs dans des cadres plus ou moins structurés et des pratiques très diversifiées (villes, Circonscriptions de service social et centres de PMI du Conseil départemental, Maison départementale des personnes handicapées, Maison des services publics de Montfermeil, Centres Communaux

d'action Sociale, Centre Sociaux...). Deux Maisons des Service Aux Publics (MSAP) ont été déployées à ce jour à Sevran et Noisy-le-Grand.



L'Accès aux acteurs « sentinelles » de grande proximité

Une multitude de structures et d'acteurs de grande proximité contribuent au repérage de personnes en difficulté dans l'accès à leur droit, et de fait à un premier contact : agent de communes ; médiateurs sociaux et culturels ; acteurs locaux de politique de la ville ; associations locales, professionnels de santé, écoles, accueil de loisirs.....

Ceux-là jouent un rôle essentiel et doivent être informés et/ou intégrés aux démarches et projets des grands opérateurs.

ACCES AUX DROITS SOCIAUX

Les acteurs / dispositifs « sentinelles » (repérage et première écoute)

Les principaux acteurs et dispositifs

-  Centre municipal de santé
-  Point Information Jeunesse (PIJ)
-  Structures de services à domicile (soins, aides ménagères...)
-  Mairie

 Quartier prioritaire de la politique de la ville

Les établissements publics territoriaux du Grand Paris

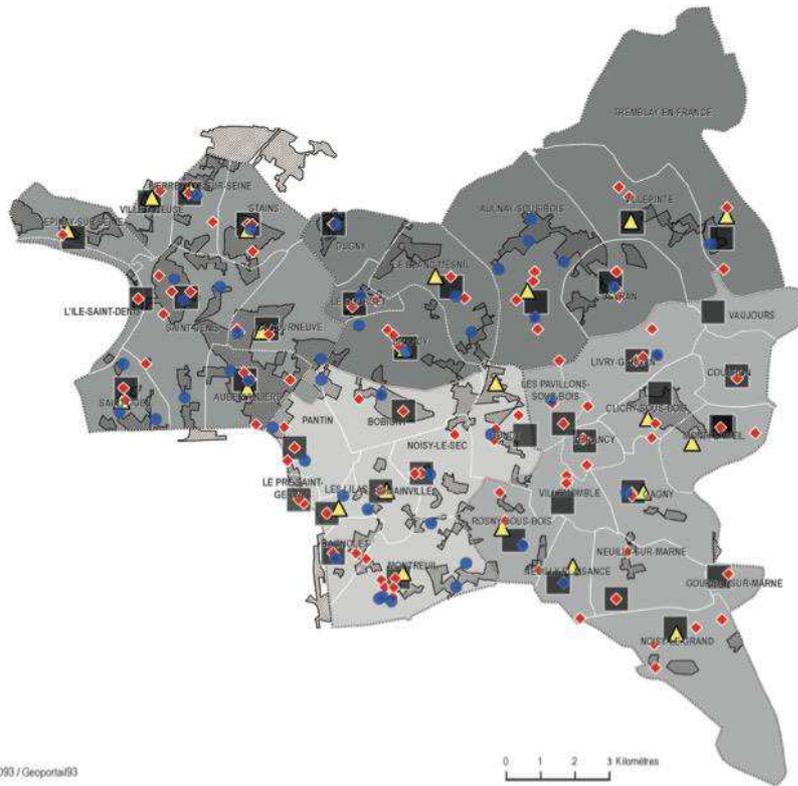
-  Plaine Commune
-  Est Ensemble
-  Grand Paris Grand Est
-  Paris, Terres d'Envol



REPUBLIQUE FRANÇAISE

Préfet de la Seine-Saint-Denis
Direction Départementale de la Cohésion Sociale

seine saint denis
LE DÉPARTEMENT



Source : CD95 / Geoportal93

N°2 - Février 2017 - Cette carte est une reproduction autorisée de tous les droits réservés à l'INSEE

Les enjeux repérés

- Une priorité sur la structuration du premier accueil social inconditionnel, dans un contexte de mutations majeures
- Intégrer le point de vue des usagers dans l'élaboration de nouveaux outils et dispositifs
- **Un objectif global de lisibilité et d'efficacité des interventions d'accès aux droits, par :**
 - une clarification du « qui fait quoi » : guichet de proximité, coordination et partage de l'information au niveau du territoire, pilotage et diffusion de l'information, etc. ?
 - des coopérations stratégiques et fonctionnelles accrues entre opérateurs, aux échelles départementales et locales
 - Une réflexion sur l'enjeu de territorialisation des stratégies d'accès aux droits

Les pistes de travail :

Les travaux d'élaboration du schéma ont mis en évidence certaines pistes de travail qui doivent faire l'objet de plus de précisions, et ne peuvent à ce titre être inscrites en tant que fiche action. Le schéma s'inscrivant sur une durée de six ans, ces pistes de travail pourront être soumises au comité de pilotage pour validation et mise en œuvre ultérieurement.

Piste de travail n°1 : Faire émerger une culture partagée et des réseaux d'acteurs en matière d'accès aux droits

Les différents acteurs intervenant en matière d'accès au droit constatent une dispersion des sources d'information, un coût important de la mise à jour des connaissances, et un partage insuffisant autour des actions portées localement pour favoriser l'accès aux droits des publics

Pour répondre à cet enjeu, les actions envisagées sont de deux types :

- Identifier l'ensemble des structures proposant un premier accueil inconditionnel (villes, CCAS, circonscriptions de service social, de l'aide sociale à l'enfance et centres de PMI, associations, centres sociaux et Maisons de quartier, Pôle Emploi, CRAMIF, CAF, Maisons des parents etc...) et proposer des principes d'action communs auprès des publics reçus, en matière d'accès aux droits
- Constituer et mettre à jour une banque numérique d'information sur les ressources en matière d'accès aux droits : conventions de partenariat, dispositifs, structures, outils, micro-expériences...

L'objectif pourrait être de s'appuyer sur les territoires pour porter une dynamique de « guichet intégré » en s'inspirant du champ médico social, et en particulier des MAIA (Méthodes

d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie), qui consiste par opposition au guichet unique à mettre en réseau les acteurs et en commun de l'information sur les dispositifs et les critères d'accompagnement de chaque acteur pour faciliter le parcours des publics. Les opérateurs échangent supports, annuaires, fiches d'analyse des demandes pour faciliter l'orientation des publics.

Piste de travail n °2 : Innover dans les modalités d'intervention en matière d'accès aux droits

. Le maillage de lieux d'accueil physiques divers ne peut suffire répondre à lui seul à l'enjeu d'un meilleur accès au droit des publics. Si la mise en réseau et la fluidification de l'échange d'information entre acteurs du champ est un chantier incontournable, il doit être adossé à une amélioration des modalités d'intervention auprès du public, pour chercher à atteindre celui qui ne se présente pas spontanément dans les services existants, et notamment dans les zones les mieux dotées en services de proximité.

Deux types d'outils sont à investir :

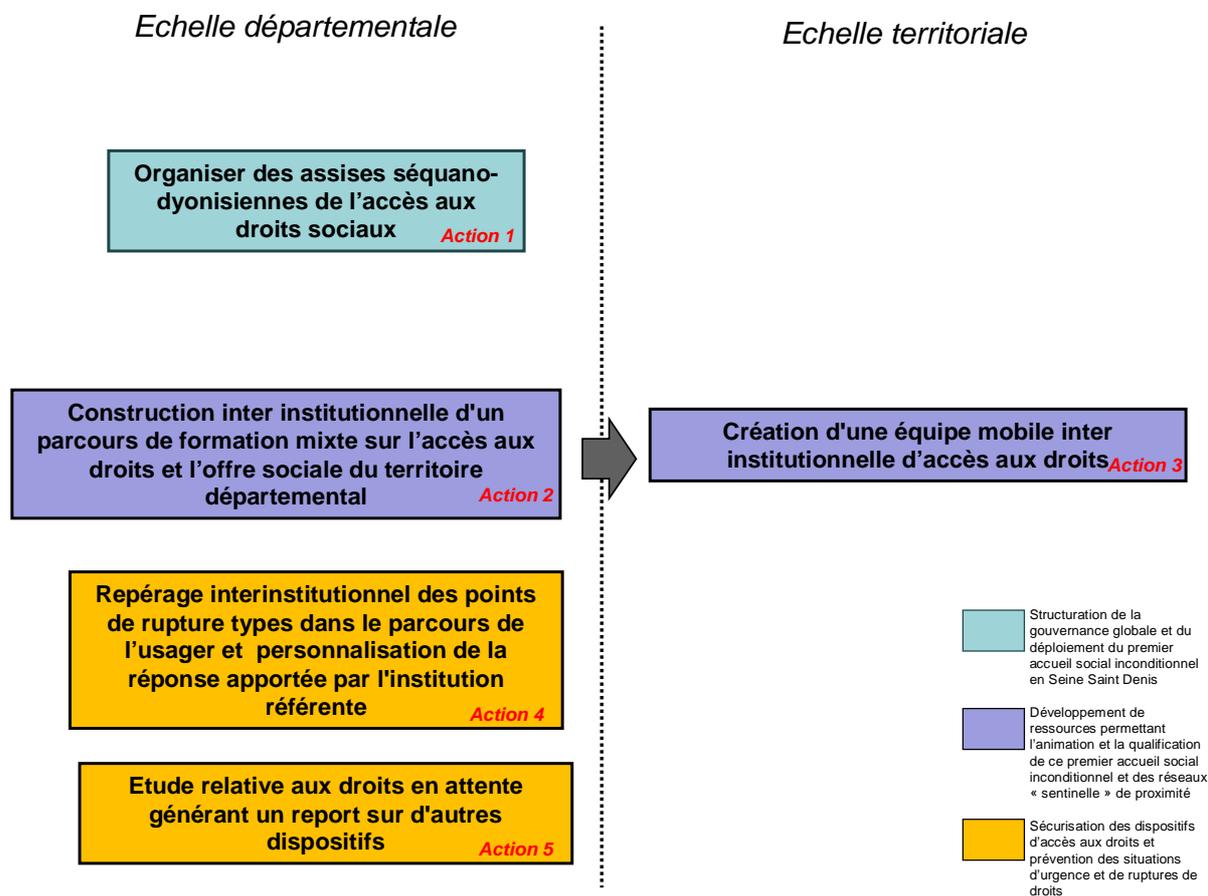
- Une offre de proximité, territorialisée et lisible, sous la forme de guichet (par exemple MDS). Elle doit être complétée par de « l'hyper-proximité », dans le cadre d'action hors les murs ciblant des publics non recourants ;
- Une offre venant rendre accessible les services dématérialisés

Ainsi les pistes déclinées en actions sont les suivantes :

- Favoriser l'émergence d'initiatives locales inter-partenariales en matière d'accès aux droits, en
 - o soutenant sur le plan méthodologique les initiatives de réseaux thématiques sur les territoires
 - o diffusant les pratiques inspirantes
 - o échangeant les outils déjà existants notamment dans le cadre du guichet intégré MAIA (annuaire subjectif des ressources, référentiel des missions des partenaires, fiche de préorientation, etc.)
- Compléter la logique de guichet par le développement de solutions innovantes pour toucher le public non recourant

Fiches actions

TABLEAU SYNOPTIQUE DES FICHES ACTION



Thématique : Accès aux droits sociaux

Action 1 - Assises Séquano-dyonisiennes de l'accès aux droits sociaux (tous les deux ans)

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	La mise en place de rendez-vous réguliers propices à la mise en œuvre d'une démarche d'analyse croisée des enjeux et pratiques et au partage d'expériences soutiendrait le travail en réseau et la veille collective sur ces enjeux majeurs.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Journées thématiques Département/Matpps, Séminaires UDCCAS 93, MDPH, Journées Profession Banlieue, Projets Sociaux de Territoire, Acteurs de santé
Objectifs opérationnels :	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place une dynamique de réseau pour faire vivre une réflexion sur les conditions d'accès aux droits sociaux sur le département de la Seine-Saint-Denis• Créer les conditions d'une réflexion partagée entre acteurs de terrain institutionnels et associatifs, usagers et services centraux: Département 93 et services départementaux implantés au local, villes, État, EPT, CAF 93, Fédération des centres sociaux, CPAM, CRAMIF, CCAS, CLIC, Missions handicap, Maison départementale des personnes handicapées etc.• Créer des instances et des outils pour installer la démarche
Description et déclinaison de la fiche action :	<ul style="list-style-type: none">• Définition des modalités d'association d'habitants/usagers à la réflexion• Proposition de format et de modalités de construction d'un 1er événement• Construction et animation d'un 1er événement
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Ensemble des professionnels qui reçoivent et accompagnent le public en matière d'accès aux droits, tutelles/services centraux, usagers des services et dispositifs
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis, Préfecture de Seine-Saint Denis, Villes, CAF 93, Maison départementale des personnes handicapées Fédération des centres sociaux, UDCCAS 93 Profession Banlieue, Conseil Départemental de l'Accès au Droit 93, représentants d'usagers
Calendrier de réalisation :	Fréquence : tous les deux ans <ul style="list-style-type: none">• 1^{er} semestre 2019 : constitution de la structure porteuse du projet, des instances de pilotage et réunion des instances• 2^{ème} semestre 2019 : structuration de la démarche et 1ères propositions
Evaluation	<ul style="list-style-type: none">• Création d'une structure pour la construction d'un événement• Formalisation de propositions de journées• Programmation d'événement• Taux de participation aux événements : qui ? quelles structures ? combien ?

Thématique : Accès aux droits sociaux

Action 2 : Construction inter institutionnelle d'un parcours de formation mixte sur l'accès aux droits et l'offre sociale du territoire départemental

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Il existe une multiplicité d'organismes, de dispositifs, d'outils d'information qu'il est nécessaire de repérer et visualiser pour mieux informer le public et l'orienter de façon pertinente
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Articulation avec les dispositifs de formation des différents acteurs.
Objectif opérationnel :	Co-construire une formation croisée des professionnel.le.s de l'accueil et de l'accès aux droits en Seine-Saint-Denis
Description et déclinaison de la fiche action	<p>Construire un parcours de formation spécifique sur l'accès aux droits et l'offre sociale du territoire départemental, permettant d'adapter et de simplifier les informations données au public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • parcours d'intégration pour les professionnels arrivant en Seine-Saint-Denis, • mise à jour des connaissances des professionnels en poste <p>Etapes proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à plat les actions en matière d'accès aux droits des différentes institutions par l'élaboration d'une cartographie des structures, thèmes, dispositifs, • Mobiliser des institutions partenaires et représentants des usagers pour la construction du parcours de formation, • Apporter des outils indispensables au 1er accueil via des supports d'animation adaptés,
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	L'ensemble des professionnels de toutes institutions et structures, habilités à délivrer les premières informations en matière d'accès au droit et à assurer l'orientation des usagers
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	<p>Groupe inter institutionnel (CAF, CD, MDPH, Pôle Emploi, CPAM, MAIA et autres etc.)</p> <p>Identifier les organismes porteurs de l'action en termes de méthodologie, compétences, financements,</p> <p>S'appuyer sur une structure de formation pouvant apporter le cadre et la méthodologie adaptés au parcours (type CNFPT)</p>
Calendrier de réalisation :	2ème semestre 2019
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de professionnels formés sur une année. • Nombre d'institutions ayant orienté leurs professionnels vers la formation, • Nombre de sessions de formation par an, • Nombre d'acteurs impliqués dans la construction de la formation.

Thématique - Accès aux droits sociaux

Action 3 - Création d'une équipe mobile inter institutionnelle d'accès aux droits

Pilote de l'action :	Caisse d'allocation Familiale et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Nécessité d'atteindre des publics éloignés des institutions, qui ne fréquentent pas les lieux dédiés à l'accès aux droits.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Articuler cette action à la dynamique de déploiement de Maison des solidarités départementales
Objectif opérationnel :	Diversifier les modes et les lieux d'intervention et de contacts, en s'adaptant aux lieux de rencontre dans les territoires (ex. marchés) et au public, et en se rendant plus visible
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Étapes proposées :</p> <p>1/ une équipe départementale inter institutionnelle de volontaires, qui s'appuie sur des acteurs locaux pour développer un nombre d'actions limité dans l'année,</p> <p>2/ développement de la dynamique dans les territoires et engagement des acteurs de terrain dans ces modes d'action adaptés.</p> <p>Les modalités de mise en œuvre proposées :</p> <ul style="list-style-type: none">_ Créer des espaces d'information collective dans des lieux insolites (commerces, square, médiathèque...),_ Adapter les horaires ou jours d'ouverture pour toucher les publics éloignés des institutions,_ Plusieurs modalités sont envisageables : informations collectives interactives - possiblement thématiques, ou forums (squares, gymnases etc.)._ S'appuyer sur les réseaux locaux (commerçants, pharmacies, gardiens d'immeuble etc.) pour inciter les habitants à participer._ Mobiliser les réseaux sentinelles pour le repérage et l'information.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Publics éloignés des institutions.
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	Groupe inter institutionnel (CAF, CD, Pôle Emploi, CPAM etc.)
Calendrier:	Mise en œuvre des premières rencontres en 2019
Priorités territoriales :	Ensemble du département
Evaluation :	Nombre d'évènements sur une année Public présent / Partenaires engagés

Thématique - Accès aux droits sociaux

Action 4 - Repérage interinstitutionnel des points de rupture types dans le parcours de l'utilisateur et personnalisation de la réponse apportée par l'institution référente

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Des publics communs, des conventions de partenariat, des conventions d'échange de données, qui doivent permettre un repérage mutualisé des points de rupture dans les parcours, afin d'agir en amont auprès des publics fragiles
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Exemple du RDVE (Rendez vous des droits élargis) entre la CAF et Pole Emploi.
Objectif opérationnel :	Parer et anticiper les ruptures de droits
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Constitution d'un groupe inter institutionnel qui puisse :</p> <ul style="list-style-type: none">- favoriser le repérage des situations à risque, entre les organismes pour déclencher des droits- connaître toutes les passerelles existant entre les différents organismes- proposer des échanges d'informations permettant l'automatisme du traitement, exemple : communiquer au bon moment auprès des personnes (fin droit chômage, séparation...) <p>Point de vigilance : les échanges d'informations inter institutionnelles sont strictement limités (au niveau national pour Pôle Emploi, et dans le cadre fixé par la CNIL pour l'ensemble des partenaires).</p>
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les personnes en risque de rupture de ressources
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	Pôle Emploi et autres institutions susceptibles d'ouvrir des droits
Calendrier de réalisation :	Mise en œuvre en 2019
Priorités territoriales :	Ensemble du département
Evaluation	<ul style="list-style-type: none">- nombre de ruptures types repérées- types de données échangées pour automatiser le repérage des points de rupture- nombre d'institutions engagées dans la démarche- mise en œuvre dans les institutions de protocoles d'adaptation de la réponse à l'utilisateur pour prévenir les risques de rupture

Thématique : Accès aux droits sociaux

Action 5 - Création d'un fonds interinstitutionnel pour répondre aux besoins des publics en attente de droit

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Un certain nombre d'utilisateurs sollicite des aides exceptionnelles ou des allocations de type RSA pour pallier les lenteurs de traitement de leurs droits ou des dysfonctionnements dans les procédures (attente de droits retraite, AAH notamment). Les types de droits en attente et quantités de dossiers sont à objectiver.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	
Objectif opérationnel :	Sur la base d'un diagnostic partagé inter institutionnel des droits en attente générant un report sur d'autres dispositifs (RSA et aides généralistes notamment, prestations handicap), mettre en place un fonds partenarial co-géré (ou bien autre dispositif type subrogation ?) pour répondre aux besoins des publics en attente de droit
Description et déclinaison de la fiche action :	<ul style="list-style-type: none">• A terme, la création d'un système d'aide sous forme de subvention et/ou de prêt-avance pour les usagers en attente de droits pourrait être proposée• Possibilité pour l'institution concernée de rembourser directement le fonds lorsque les droits sont ouverts.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Séquano-Dyonisiens vivant des situations complexes <ul style="list-style-type: none">• Personnes en attente de droits et sans ressources et dont le droit constituerait la ressource principale• Personnes proches de fin de droits
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	
Calendrier de réalisation :	Etude en 2019 Création du fonds (ou mise en place du système de subrogation) 2019/2020
Priorités territoriales :	
Evaluation	Réalisation d'une étude de faisabilité

APPRENTISSAGE DE LA LANGUE

Une population marquée par des besoins importants mais encore mal connus

Une offre importante mais perçue comme incomplète et peu lisible

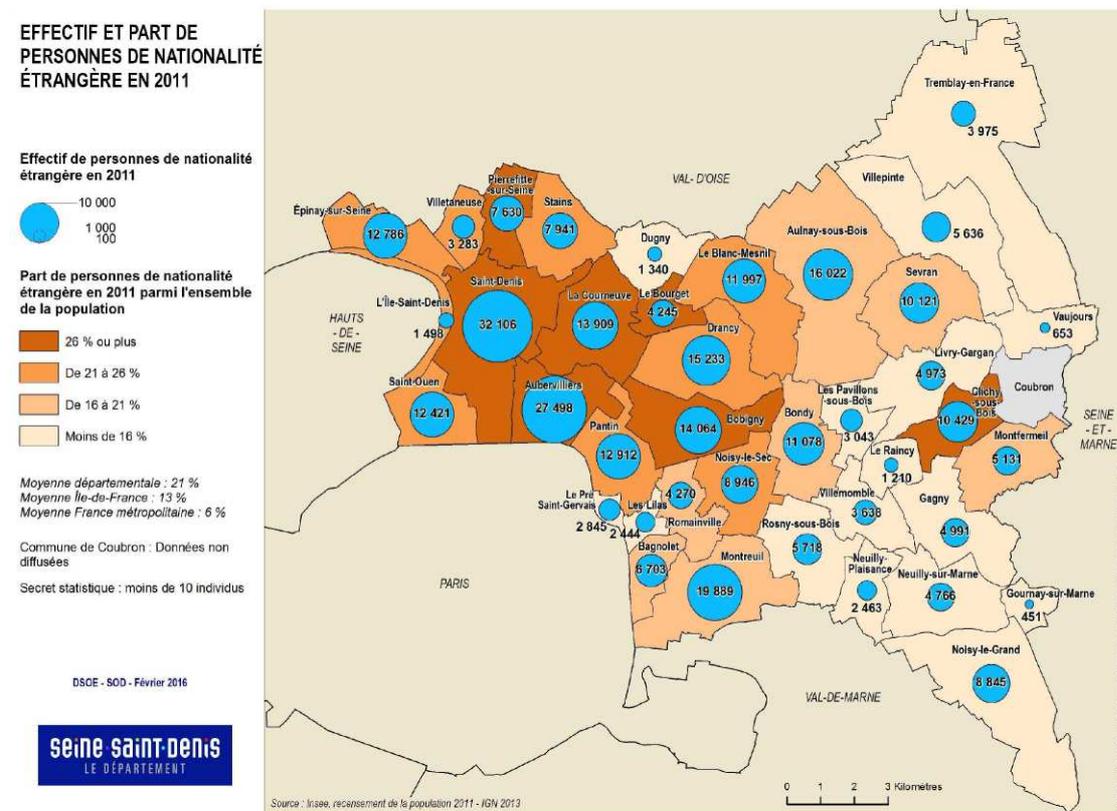
Les enjeux repérés

Fiches actions

Une population marquée par des besoins importants mais encore mal connus

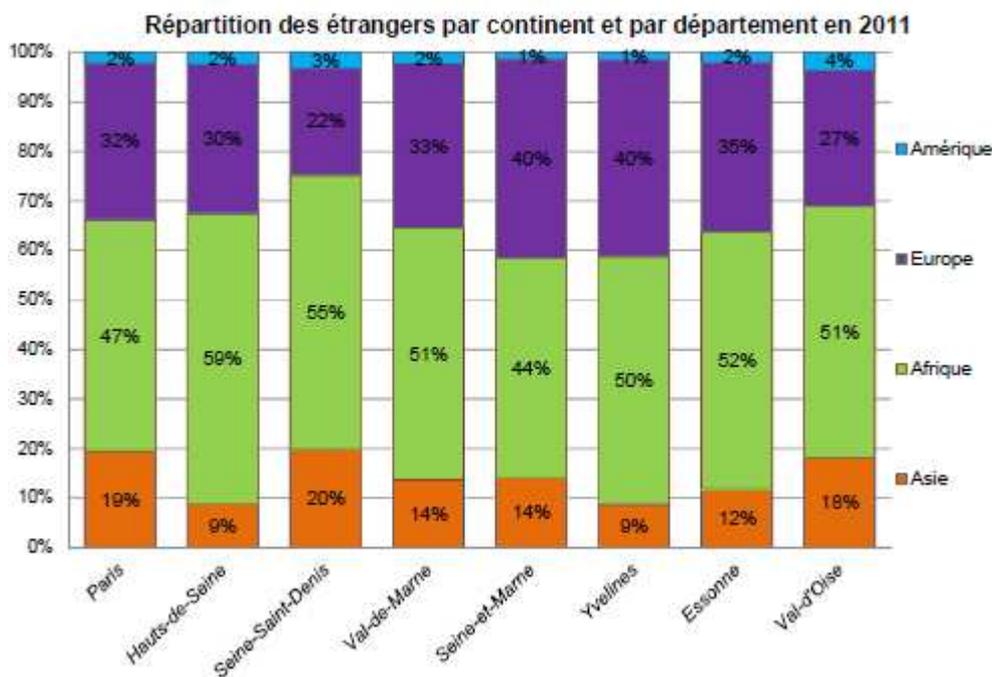
L'accueil des populations étrangères, une singularité de la Seine-Saint-Denis

L'accueil des populations aux origines diverses est une des singularités du département de la Seine-Saint-Denis. Avec 21% de population étrangère, le Département connaît le taux le plus élevé de France (cinq fois supérieur à la moyenne nationale). Cette population connaît des difficultés spécifiques : en effet un étranger sur cinq est en marge du monde du travail dans le département tandis que le nombre de jeunes se présentant comme « mineurs non accompagnés » a fortement augmenté de 2015 à 2017, année où plus de 2300 jeunes ont fait l'objet d'une évaluation sociale par le Département, dont plus de 1200 ont été admis à l'aide sociale à l'enfance.



Encore majoritairement issu du bassin méditerranéen, le profil des populations étrangères évolue

La Seine-Saint-Denis se caractérise par la diversité des communautés accueillies. Si les Algériens, Marocains et Portugais sont encore les nationalités les plus présentes, leurs effectifs sont toutefois en baisse. Parallèlement, il existe une dynamique récente d'attraction de personnes Bangladaises, Sri-lankaises et Maliennes, ainsi que de Roumains et de populations d'ex-Yougoslavie.



Source : La population étrangère par nationalités en Seine-Saint-Denis, Décryptage(s), Géoportail93

Des besoins variés d'accès à la langue

Entre les primo-arrivants signataires d'un contrat d'accueil et d'intégration (CAI)/ contrat d'intégration républicaine (CIR), les résidents de plus de cinq ans ne maîtrisant pas la langue Française, certains publics identifiés comme prioritaires, le niveau de maîtrise de la langue, à l'écrit comme à l'oral, reste hétérogène. Par ailleurs, les besoins de formation linguistique se répartissent de manière inégale sur le territoire, certaines villes accueillant d'avantage de personnes immigrées.

En outre, la langue et les supports utilisés par les services pour communiquer n'en facilite pas toujours l'accès. Les courriers ou supports de communication informant les publics de leurs droits ne sont pas toujours accessibles notamment à certaines personnes en situation de handicap par exemple.

Une orientation réalisée selon le statut de l'utilisateur et détachée des besoins réels

Alors que l'orientation du public vers une offre se fait majoritairement sur la base de son statut (bénéficiaires du RSA ou primo-arrivants par exemple), celle-ci ne suffit pas à évaluer avec précision les besoins de ces populations. Le diagnostic note également qu'il existe sur le territoire des besoins qui ne sont pas identifiés par les acteurs.

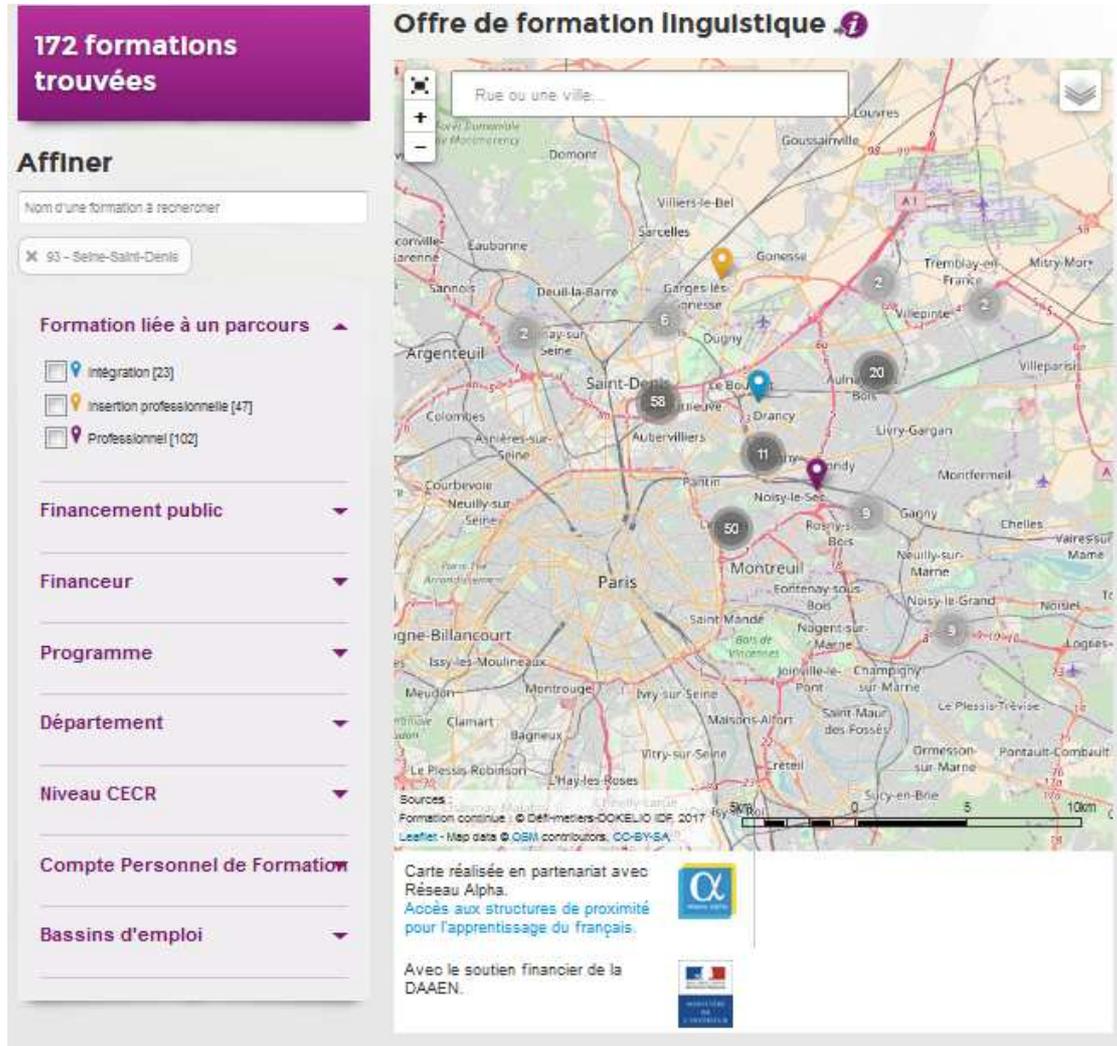
Une offre importante mais perçue comme incomplète et peu lisible

Une offre importante mais fragmentée selon les logiques de financements

La cartographie Défi métiers recense, au 30 novembre 2017, 172 formations linguistiques, ce qui fait de la Seine-Saint-Denis le deuxième département d'Ile-de France en nombre de

formations linguistique. Toutefois cette offre abondante souffre d'une importante fragmentation issue des logiques de financement.

Cartographie réalisée par Défi-Métiers, recensant l'ensemble de l'offre conventionnée



Cartographie Réseau Alpha, recensant l'offre associative

11 Formations (dont 11 avec places disponibles)

- + **INCITER - PLACES DISPONIBLES**
ASSRAM - DÉLÉGATION DE SEINE-SAINT-DENIS - AUBREVILLE
- + **INCITER - PLACES DISPONIBLES**
ASSRAM - DÉLÉGATION DE SEINE-SAINT-DENIS - GAGNY
- + **FORMATION LINGUISTIQUE ET D'INTÉGRATION À VISÉE SOCIO-PROFESSIONNELLE - PLACES DISPONIBLES**
ESOS - LA COURNEUVE
- + **THÉÂTRE LINGUISTIQUE - PLACES DISPONIBLES**
LE REGARD DU LÉVEZ - MONTREUIL
- + **ASL - PLACES DISPONIBLES**
CENTRE SOCIAL GRAND AIR - MONTREUIL
- + **ATELIER DE CONVERSATION EN FRANÇAIS - PLACES DISPONIBLES**
RELIGIQUES DE PARIS - PARIS
- + **COURS DE FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE - SANS INSCRIPTION - PLACES DISPONIBLES**
BUREAU D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES MIGRANTS - (BAAM) - BONNAVILLE
- + **ATELIER SOCIO LINGUISTIQUE PRE EMPLOI - PLACES DISPONIBLES**
SPECM - BOISY-SOUS-BOIS
- + **FRANÇAIS DE NIVEAU A2 - PLACES DISPONIBLES**
DETER LLOUÉ - SAINT DENIS
- + **CERTIFIER SES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION EN FRANÇAIS POUR UNE MEILLEURE INTÉGRATION PROFESSIONNELLE ET CITOYENNE - PLACES DISPONIBLES**
CHETA MTC 01 - SAINT DENIS
- + **ATELIER SOCIO LINGUISTIQUE À VISÉE SOCIALE ET CITOYENNE - PLACES DISPONIBLES**
FORMATION ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT ET L'EMPLOI(FIDE) - SAINT-DENIS
L'OFFRE EST



Carte réalisée en partenariat avec Défi Métiers. Accès à l'offre de formation professionnelle pour l'apprentissage du français



80 Structures

- + **APES DRANCY (AMICALE POUR L'ENTRAIDE ET LA SOLIDARITÉ)**
- + **ARTIS MULTIMÉDIA**

Malgré ces outils, l'offre est perçue par les acteurs institutionnels et associatifs comme faiblement lisible et incomplète avec un décalage important entre les besoins et l'offre tant au niveau qualitatif que quantitatif.

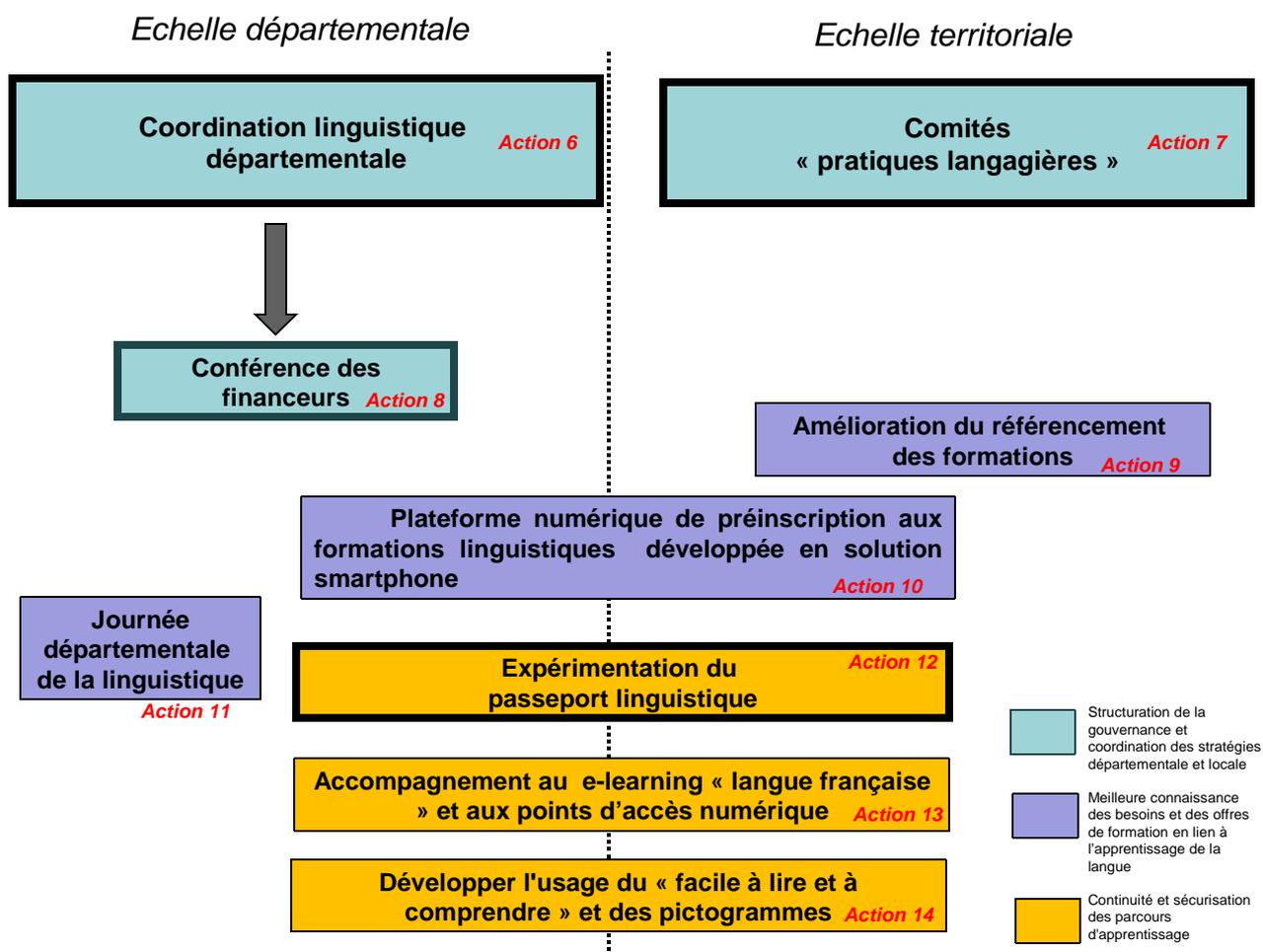
Cette perception est liée à une insuffisante connaissance de l'offre sur le territoire et à son inégale répartition. La qualité de l'offre proposée par les structures est également assez hétérogène dans son contenu (items développés, accompagnement post-formation pour passer des niveaux du CECRL...). On note également la faiblesse de dispositifs de coordination permettant de faciliter le passage d'une offre à l'autre dans une logique de parcours pour le bénéficiaire.

Les enjeux repérés

- Une meilleure adéquation de l'offre et des besoins se traduisant par :
 - Une meilleure connaissance de l'offre existante sur le territoire.
 - Un état de l'offre disponible partagé entre les différents acteurs pour faciliter l'orientation des publics vers l'offre adaptée à leurs besoins
 - Un suivi de l'évolution des besoins pour adapter l'offre en conséquence
- Un besoin de gouvernance à deux niveaux pour apporter des solutions concrètes pour sortir des logiques de cloisonnement lié au financement
 - Un niveau départemental en charge du pilotage stratégique et de la diffusion de bonnes pratiques entre les différents territoires.
 - Un niveau territorial au plus près des besoins en charge de l'animation et de la mobilisation des acteurs locaux.
- Des bénéficiaires qu'il faut inscrire dans des logiques de parcours sécurisés et coordonnés
 - Limiter l'impact des ruptures de parcours et apporter des solutions aux situations de ruptures et de freins dans l'accès à la langue
 - L'importance de faciliter le passage d'une formation à la suivante pour inscrire l'usager dans une logique de parcours.

Fiches actions

TABLEAU SYNOPTIQUE DES FICHES ACTION



Thématique – Apprentissage de la langue

Action 6 - Définition d'un système de gouvernance : mise en place d'une coordination linguistique départementale

Pilote de l'action :	DDCS- Département
Contexte de l'action, constats et enjeux :	certaines zones sont peu ou pas couvertes /inadéquation entre l'offre de formation et la demande des usagers / Nécessité de qualifier les besoins des usagers en fonction du public
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Offre linguistique de l'OFII, BOP 104, BOP 147, offre linguistique du Conseil départemental, cours communaux, Offre linguistique du conseil régional, Offre de formation pôle emploi, PADOC, offre de classes avec renforcement linguistique de l'Education nationale (UP2A ...etc)
Objectif opérationnel :	Mise en place d'une coordination linguistique départementale
Description et déclinaison de la fiche action :	<ul style="list-style-type: none"> • Echanger sur le diagnostic, accompagner et coordonner l'action des plateformes linguistiques, analyser les « cas critiques » • Mettre en place une fonction d'observatoire au niveau départemental / Etablir un diagnostic de l'offre et de la demande dans le département, par EPT, par communes et par public. • Fournir une coordination et un accompagnement des structures d'information, d'animation et de coordination. • Venir en appui méthodologique aux territoires désirant se doter d'une structure d'information, d'animation et de coordination. • Animer le réseau de partage et de diffusion des bonnes pratiques entre les structures d'information, d'animation et de coordination. • Fréquence : 1 fois/an et en fonction des besoins identifiés à un moment « n »
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les personnes étrangères, les primo-arrivants, les personnes en recherche d'emploi, les allocataires du RSA
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Coordination linguistique départementale : DDCS
Appuis et partenariats :	Participants : l'ensemble des partenaires financeurs à l'échelle départementales : la DDCS, le chargé de mission « langue », les bureaux d'arrondissement, un représentant de chaque EPT, l'OFII, le conseil départemental, pôle emploi, le conseil régional, la mission locale, les plateformes, le CRIF, Défi métiers, Réseau alpha....
Calendrier de réalisation :	Mi-2018
Priorités territoriales :	Ensemble du département
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - nombre de coordination linguistique départementale ; - Nombre de participants - nombre d'actions « propre » mises en œuvre ; - évolution du diagnostic (offre et demande). territoire mieux couverts (nombre d'ASL/commune par ex.)

Thématique – Apprentissage de la langue

Action 7 - Définition d'un système de gouvernance : mise en place d'un comité thématique « pratiques langagières » par EPT

Pilote de l'action :	DDCS
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	certaines zones sont peu ou pas couvertes /inadéquation entre l'offre de formation et la demande des usagers / Nécessité de qualifier les besoins des usagers en fonction du public
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Offre linguistique de l'OFII, BOP 104, BOP 147, offre linguistique du Conseil départemental, cours communaux, Offre linguistique du conseil régional, Offre de formation pôle emploi, structures d'information, d'animation et de coordination linguistique
Objectif opérationnel :	Mise en place de comités thématiques
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Échelle : EPT</p> <p>Rôle : Animation territoriale, identification des problématiques « territoriales » (analyse de cas critique) et mise en œuvre, techniquement, les orientations définies par la coordination linguistique départementale, suivi et bilan des actions menées, Identification et transmission des difficultés à la coordination linguistique départementale</p> <p>Les cas critique désigneront des groupes de personnes présentant les mêmes caractéristiques et les mêmes freins à l'accès à la formation. Il ne s'agit pas d'analyser les situations individuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevé des freins à la formation au niveau des opérateurs et des plateformes • Réalisation d'une synthèse des freins observés au niveau des comités thématiques • Transmission de ces synthèses au niveau de la coordination départementale linguistique • Analyse des synthèses, recherche et mise en place de solutions. <p>Fréquence : 1 fois/an, voire plus en fonction des besoins identifiés à un moment « n »</p>
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les personnes étrangères, les primo-arrivants, les personnes en recherche d'emploi, les allocataires du RSA
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Les EPT
Appuis et partenariats :	Participants : l'ensemble des partenaires locaux sur le territoire de l'EPT, la DDCS, les bureaux d'arrondissement, les DP, les représentants de l'EPT, l'OFII, l'Education nationale, le conseil départemental, le pôle emploi, des associations, des représentants des conseils citoyens, les chefs de projet ville, les structures d'information, d'animation et de coordination.
Calendrier de réalisation :	Mi-2018
Priorités territoriales :	Chaque EPT

Evaluation

- nombre de comités thématiques par EPT ;
- Nombre de ruptures observées.
- Nombre de cas critiques étudiés.
- Nombre de solutions proposées en réponse aux cas critiques

Thématique – Apprentissage de la langue

Action 8 - Organisation d'une conférence des financeurs

Pilote de l'action :	DDCS- Département
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Segmentation importante des actions par financeurs/ Absence de partage des priorités de financement/ Absence de stratégie partagée entre les financeurs.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	BOP 104/ BOP 147/ Offre linguistique du CD / Offre linguistique du CRIF/ Offre linguistique des EPT
Objectif opérationnel :	Organiser une fois par an une conférence des financeurs.
Description et déclinaison de la fiche action:	Organisation d'une réunion réunissant toutes les institutions finançant des offres linguistiques. Objet de ces réunions : Définition d'une stratégie partagée de la linguistique Mettre en cohérence les actions financées Constater les cofinancements Échanger autour de situations complexes (opérateur défaillant, opérateur fantôme...) Programmer, si besoin, des visites conjointes pour rencontrer les opérateurs.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	L'ensemble des publics s'inscrivant dans une formation linguistique
Description des opérations	
Porteur de l'action :	DDCS
Appuis et partenariats :	DDCS, CD, CRIF, OFIL, EPT, Plateformes linguistiques, Communes
Calendrier de réalisation :	2018 – Lancement de la première conférence des financeurs
Priorités territoriales :	Coordination de l'action publique sur le financement de l'offre linguistique.
Evaluation	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de conférences des financeurs organisées• Nombre de places ouvertes en formation linguistique

Thématique – Apprentissage de la langue

Action 9 - Amélioration du référencement de l'offre de formation

Pilote de l'action :	Défi Métiers / Réseau Alpha
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	L'offre de formation sur le département 93 est rendue visible sur la cartographie, grâce au référencement des organismes de formation, avec l'appui des financeurs (Ofii, CD, CRIF, Pôle Emploi). Pour améliorer la mise en visibilité de l'offre non conventionnée, la mobilisation des organismes est nécessaire.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Cartographie, réunions territoriales sur l'offre (Région, CD), DDCS (offre ASL, ELF)
Objectif opérationnel :	Identifier et augmenter le nombre d'organismes référencés pour rendre visible l'ensemble des actions et des sessions de formation pour permettre aux prescripteurs, plates formes et acteurs associatifs de repérer toute l'offre et d'y orienter le public
Description et déclinaison de la fiche action :	Animation d'une rencontre avec les organismes de formation du 93. Présentation des offres, de la cartographie et des enjeux pour l'orientation des publics. Visualisation des liens entre les systèmes d'information (DOKELIO IDF/ Pôle Emploi). Accompagnement sur place des organismes sur la saisie des actions. Communication sur l'évènement.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Prescripteurs, plates formes, acteurs associatifs, financeurs
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Défi métiers
Appuis et partenariats :	CD, Pôle emploi, Défi métiers, missions locales, OFII, CRIF, EPT, PADO
Calendrier de réalisation :	2018
Priorités territoriales :	Assurer une sensibilisation des partenaires en vue d'obtenir un meilleur référencement de l'offre.
Evaluation	Nombres de participants mobilisés, Nombre d'organismes présents, Nombre d'organismes de formation créés, Nombre d'actions créées. Nombre de sessions de formation par an <ul style="list-style-type: none"> • nombre d'inscriptions à la plateforme numérique • nombre de positionnements sur les formations : par prescripteurs / par publics directement • nombre d'entrées effectives en formation validées par les organismes de formation couverture de l'offre territoriale

Thématique – Apprentissage de la langue

Action 10 - Création d'une plateforme numérique de préinscription aux formations linguistiques développée en solution smartphone.

Pilote de l'action :	Conseil départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	<p>L'offre de formation est visible sur le site de Défi Métiers</p> <p>Enjeux autour du référencement de l'offre de formation et de son accessibilité pour les publics.</p> <p>Projet du département de créer une solution numérique qui permette de créer des parcours de formation d'utilisateurs, en facilitant le positionnement sur les actions.</p>
Articulation aux dispositifs, schémas existants	<p>Offre du PDIE 93</p> <p>Dispositif du RSA en Seine-Saint-Denis (modalités d'organisation entre services référents et de prescription vers les actions)</p> <p>Dokélio Idf, interface avec les logiciels ou applications de Pôle Emploi (Aude, Kairos, trouver une formation...)</p>
Objectif opérationnel :	<ul style="list-style-type: none">• Développer une solution interfacée qui permette de faire connaître l'ensemble de l'offre référencée.• Développer la fonctionnalité de pré-positionnement direct sur les formations pour les publics ou les prescripteurs / validation et suivi pour les organismes de formation• Créer un espace « utilisateurs » pour une mise en contact avec leur conseiller
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>En partenariat étroit avec Défi métiers, expertise et développement de nouvelles fonctionnalités de Dokélio pour le territoire du 93</p> <p>Périmètre test = les actions de formation du PDIE 93, y compris les actions linguistiques (à terme : toute offre conventionnée)</p> <p>Accompagnement : organismes de formation, conseillers d'insertion RSA campagne de communication à destination des publics et des partenaires (services référents, autres financeurs, Caf, etc)</p>
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	<ul style="list-style-type: none">• Allocataires du RSA souhaitant entrer en formation• Mineurs non accompagnés sous protection de l'aide sociale à l'enfance engagés dans un parcours d'intégration• Professionnels de l'insertion : référents prescripteurs• Organismes de formation• Financeurs
Description des opérations	
Porteur de l'action :	CD93 (via assistance à maîtrise d'ouvrage) / Défi métiers
Appuis et partenariats :	Défi métiers, Pôle Emploi
Calendrier de réalisation :	2018 pour expérimentation sur l'offre du PDIE 93
Priorités territoriales :	Ensemble du département

Thématique – Apprentissage de la langue

Action 11 - Organisation d'une journée départementale de la linguistique

Pilote de l'action :	DDCS
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Manque de visibilité globale de l'offre linguistique /Isolement des opérateurs et fonctionnement par réseau de proximité/ Difficultés des opérateurs et prescripteurs pour orienter certains publics
Articulation aux dispositifs, schémas existants	PADOC/ cartographie Défi métiers/ Réseau Alpha / BOP 104/BOP 147/ Offre linguistique du CD/ Offre linguistique du CRIF
Objectif opérationnel :	Organiser une journée d'information interprofessionnelle sur l'offre de formation linguistique
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Date de la journée : 20 Mars 2019 (journée internationale de la francophonie et journée nationale de la langue Française).</p> <p>Objectif de la journée : favoriser le rapprochement entre des professionnels intervenant dans des secteurs et auprès de publics différents et ainsi de faciliter les échanges entre les différents prescripteurs.</p> <p>La journée pourra contenir :</p> <ul style="list-style-type: none">• Présentation de différentes offres et de différents outils (cartographie Défi métier, actions de formation de certains opérateurs...)• Travaux de groupe autour de cas pratiques.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	L'ensemble des prescripteurs et opérateurs de formations linguistiques.
Description des opérations	
Porteur de l'action :	CD/DDCS
Appuis et partenariats :	DDCS, Pôle emploi, Défi métiers, missions locales, OFII, CRIF, EPT, PADOC
Calendrier de réalisation :	20 Mars 2019
Priorités territoriales :	Améliorer le niveau de connaissance des acteurs de terrain sur l'offre disponible (Autres acteurs, variété de l'offre, places disponibles, prescripteurs, publics visés)
Evaluation	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de journées organisées sur 6 ans• Nombres de participant par session

Thématique – Apprentissage de la langue

Action 12 - Expérimentation de la mise en place passeport linguistique

Pilote de l'action :	Chaque financeur sur les actions qu'il finance.
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Constat de difficulté de passage d'une offre linguistique à une autre/ Segmentation importante de l'offre de formation./ Poids important de l'évaluation du niveau dans chaque dispositif
Articulation aux dispositifs, schémas existants	BOP 104/ BOP 147/ CIR/ Offre linguistique du CD
Objectif opérationnel :	Délivrer un passeport linguistique à toute personne entrant en formation Compléter les passeports linguistiques tout au long de son parcours de formation
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Le modèle de passeport utilisé sera le passeport Europass (https://europass.cedefop.europa.eu.fr)</p> <p>Le passeport Europass est gratuit, imprimable ou enregistrable sur un fichier sur une clé USB ou dans un cloud (Google drive, Dropbox, One Drive)</p> <ul style="list-style-type: none">• Expérimentation du passeport linguistique par un opérateur.• Généralisation de la démarche aux autres opérateurs• Formation des utilisateurs et communication à destination des publics et des professionnels
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	L'ensemble des publics s'inscrivant dans une formation linguistique
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Intégration de l'action dans les appels à projets
Appuis et partenariats :	DDCS, CD, OFII, EPT, Opérateurs
Calendrier de réalisation :	Intégration progressive de l'obligation de recourir au passeport linguistique dans les différents appels à projet durant les 6 ans
Priorités territoriales :	Recourir à des outils visant à faciliter le passage d'une formation à l'autre en limitant l'impact des ruptures de parcours. Faire de la sécurisation des parcours la préoccupation des opérateurs par l'intermédiaire des appels à projets.
Evaluation	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de passeports linguistiques délivrés.• Pourcentage de nouveaux entrants disposant d'un passeport linguistique• Nombre d'opérateurs délivrant des passeports linguistique

Thématique – Apprentissage de la langue

Action 13 - Accompagnement au e-learning « langue française » et aux points d'accès numérique (compétences associées)

Pilote de l'action :	DDCS
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	certaines zones sont peu ou pas couvertes / inadéquation entre l'offre de formation et la demande des usagers / nécessité de qualifier les « besoins » en fonction du public concerné / Difficulté pour les publics actifs à trouver une offre de formation adaptée
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Offre linguistique de l'OFII, BOP 104, BOP 147, offre linguistique du Conseil départemental, cours communaux, Offre linguistique du conseil régional,
Objectif opérationnel :	Accompagner les usagers à l'utilisation autonome de Rosette Stone dans les médiathèques et les EPN.
Description et déclinaison de la fiche action :	Accompagnement des bénéficiaires par les structures financées dans les médiathèques, les points d'accès au numérique et les espaces publics numériques Faire découvrir l'outil qui y est proposé (e-learning) Sensibiliser à l'intérêt d'un tel outil et de les encourager à revenir ; Possibilité d'ajouter de cette action dans les différents appels à projet relatifs à la langue
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les primo-arrivants, les immigrés, toute personne souhaitant apprendre la langue française pour sa vie privée et professionnelle.
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Les associations et autres structures liées à l'emploi et la formation répondant aux appels à projets de la DDCS et proposant des actions autour de la langue française
Appuis et partenariats :	DDCS - EPT- Villes – plateformes – Organismes de formation
Calendrier de réalisation :	Lancement au 1 ^{er} trimestre 2018
Priorités territoriales	Ensemble du département
Evaluation	<u>Quantitatif</u> : nombre de personnes touchées/ nombre de visite de médiathèques et EPN/ nombre de visite de points d'accès au numérique <u>Qualitatif</u> : qualité des formations / les évolutions constatées / lien entre l'insertion socioprofessionnelle des personnes concernées et leur niveau d'apprentissage de la langue

Thématique – Accessibilité de la langue

Action 14–Développer l’usage du « facile à lire et à comprendre » et des pictogrammes pour faciliter la compréhension de tous les publics

Pilote de l’action :	CD
Contexte de l’action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Constat de recrudescence d’appels téléphoniques ou de visites en service public lors de l’envoi de courriers / non utilisation de supports de communication par les publics lorsqu’ils ne sont pas élaborés avec eux / non recours important aux prestations en Seine-Saint-Denis
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Schémas en faveur des personnes âgées et en situation de handicap, Projet social départemental
Objectif opérationnel :	Rédiger tous les documents de communication, courriers ou plaquettes par la méthode « facile à lire et à comprendre » et associer les usagers à leur réalisation
Description et déclinaison de la fiche action :	Chaque service public concerné : DDCS, ARS, DRIHL, services du Conseil départemental, CPAM, CAF et services communaux CCAS, CLIC etc. revoit systématiquement ses courriers, notamment les courriers créateurs de droits (notification, refus, etc.).
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Toute personne ne maîtrisant pas parfaitement la langue française, étrangers ou personne en situation de handicap
Description des opérations	
Porteur de l’action :	Les services
Appuis et partenariats :	DDCS - EPT- Villes – ARS – CCAS – CLIC – services du CD – MDPH – DRIHL -
Calendrier de réalisation :	Déjà initié dans certains services Départementaux. Généralisation en 2019
Priorités territoriales	Ensemble du département
Evaluation	<u>Quantitatif</u> : nombre de documents revus

ACCES ET ACCOMPAGNEMENT A LA SCOLARITE

Une jeunesse importante dans un département marqué par le décrochage scolaire

Une multiplicité de dispositifs institutionnels et financiers de soutien à la promotion de parcours de scolarité et à la réussite éducative pour tous

La parentalité, levier d'une bonne scolarité pour les enfants et d'intégration à la vie sociale

Les enjeux repérés

Fiches actions

Une jeunesse importante dans un département marqué par le décrochage scolaire

Le nombre élevé de la population jeune, singularité de la Seine-Saint-Denis

Plusieurs indicateurs à l'échelle du département expriment cette spécificité : le département compte 36% des moins de 25 ans, proportion la plus importante de France. La concentration de la population jeune sur la partie Nord du département et le secteur de Clichy-Montfermeil, souligne les secteurs aux dynamiques démographiques affirmées qui sont à mettre en lien avec la croissance de l'aire d'influence de Paris.

Une jeunesse concentrant une certaine précarité, à commencer par les jeunes non scolarisés et non diplômés

Le taux de scolarisation des jeunes de Seine-Saint-Denis est de 44%, tandis que près d'un quart des jeunes sont sans diplôme et non scolarisés (17% au niveau régional). Ces éléments ont des conséquences directes sur le chômage des jeunes, qui représente quasiment un quart de cette population en 2015.

Un décrochage scolaire important, malgré les initiatives ciblées

Le nombre d'élèves en situation de décrochage scolaire, bien qu'en décroissance, représente 6% de la population scolaire. La mission de lutte contre le décrochage scolaire et le dispositif « Accompagnement des collégiens temporairement exclus » visent à lutter contre cette situation. Ce dernier dispositif, déployé depuis 2010 repose sur une logique de « *sas éducatif* » en lien avec des éducateurs spécialisés avec l'objectif de redonner du sens à ce temps d'exclusion.

Une multiplicité de dispositifs institutionnels et financiers de soutien à la promotion de parcours de scolarité et à la réussite éducative pour tous

L'accompagnement à la scolarité s'inscrit dans un cadre légal, stratégique et réglementaire très structuré. La politique nationale d'éducation prioritaire, ayant pour objectif de corriger l'impact des inégalités sociales et économiques sur la réussite scolaire, se déploie fortement dans le département, au sein duquel 50% des collèges et 52% des écoles du 1^{er} degré relèvent des REP et REP+.

LES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES DU PREMIER DEGRE

en Seine-Saint-Denis

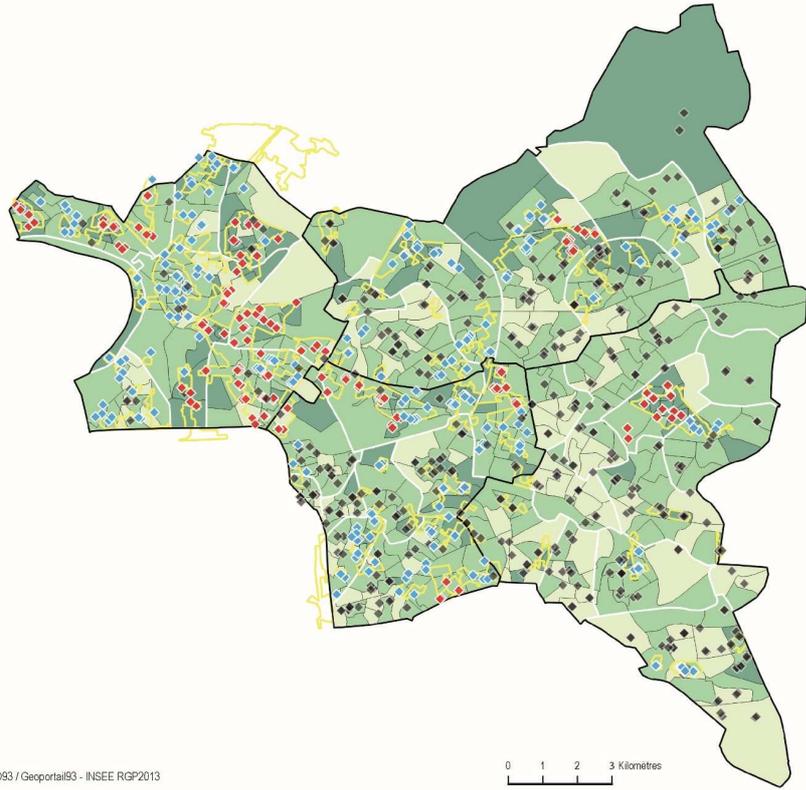
Les établissements scolaires selon leur appartenance au Réseau d'Education Prioritaire (REP)

- ◆ Etablissement scolaire du REP+
- ◆ Etablissement scolaire du REP
- ◆ Etablissement scolaire hors REP

Part de la population de 3 à 10 ans dans le total de la population de l'IRIS (2013)

- Moins de 10%
- De 10% à moins de 14%
- 14% et plus

Quartier prioritaire de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis



Source : CD93 / Geoportail93 - INSEE RGP2013

MFC / Février 2017

LES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES DU SECOND DEGRE

en Seine-Saint-Denis

Les collèges selon leur appartenance au Réseau d'Education Prioritaire (REP)

- Collège du REP+
- Collège du REP
- Collège hors REP

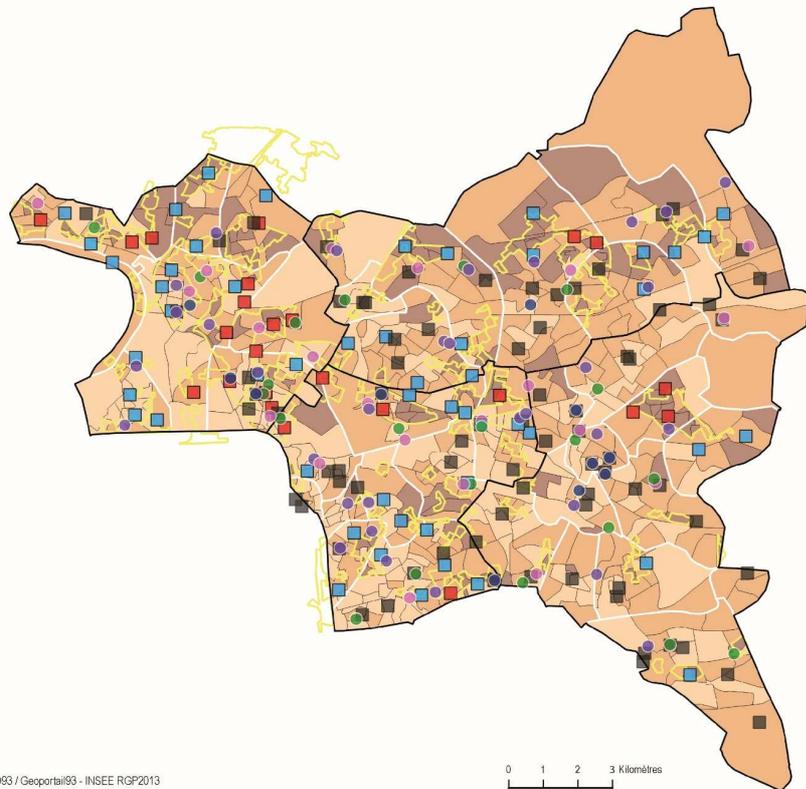
Les lycées

- Lycée général
- Lycée technique
- Lycée polyvalent
- Lycée professionnel

Part de la population de 11 à 17 ans dans le total de la population de l'IRIS (2013)

- Moins de 8%
- De 8% à moins de 11%
- 11% et plus

Quartier prioritaire de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis



Source : CD93 / Geoportail93 - INSEE RGP2013

MFC / Février 2017

Le soutien à la scolarité par des accompagnements individualisés : les programmes de réussite éducative (PRE)

Les PRE s'appliquent sur 80% des villes en contrat de ville et tous les réseaux REP+ sont dorénavant couverts. Plus de 5000 enfants sont suivis et accompagnés individuellement. Cependant, son fonctionnement varie en fonction des municipalités et sa mise en œuvre pose différentes difficultés, notamment du fait d'un turn-over important.

Des dispositifs en lien à des besoins singuliers

Certaines populations rencontrent des difficultés d'accès à la scolarisation (élèves en situation de handicap, enfants du voyage...). La situation des élèves allophones apparaît particulièrement importante dans ce département. La DSDEN a développé les « *unités pédagogiques pour élèves allophones arrivant* » (UPE2A), dispositif de transition au bénéfice des élèves allophones, avant d'intégrer le cursus ordinaire.

La parentalité, levier d'une bonne scolarité pour les enfants et d'intégration à la vie sociale

Différents types d'accompagnement proposés par des structures municipales ou associatives.

Cet accompagnement est proposé dans différents lieux comme la « Maison des parents », les Points d'accueil écoute jeunes (PAEJ) ou dans le cadre de réseau (dispositif Réseau d'écoute, d'appui, et d'accompagnement des parents – REAAP).

Un enjeu fort qui se dégage : la relation parents/enfants

Dans la logique des évolutions réglementaires successives portant sur l'ouverture du monde scolaire et l'enjeu de mieux travailler avec les parents, les actions de co-éducation et d'accompagnement scolaire en lien avec l'école, comme le dispositif CLAS, se développent. Ces démarches sont impulsées par l'Education Nationale et le conseil départemental mais la dynamique reste largement dépendante du bon-vouloir des chefs d'établissement.

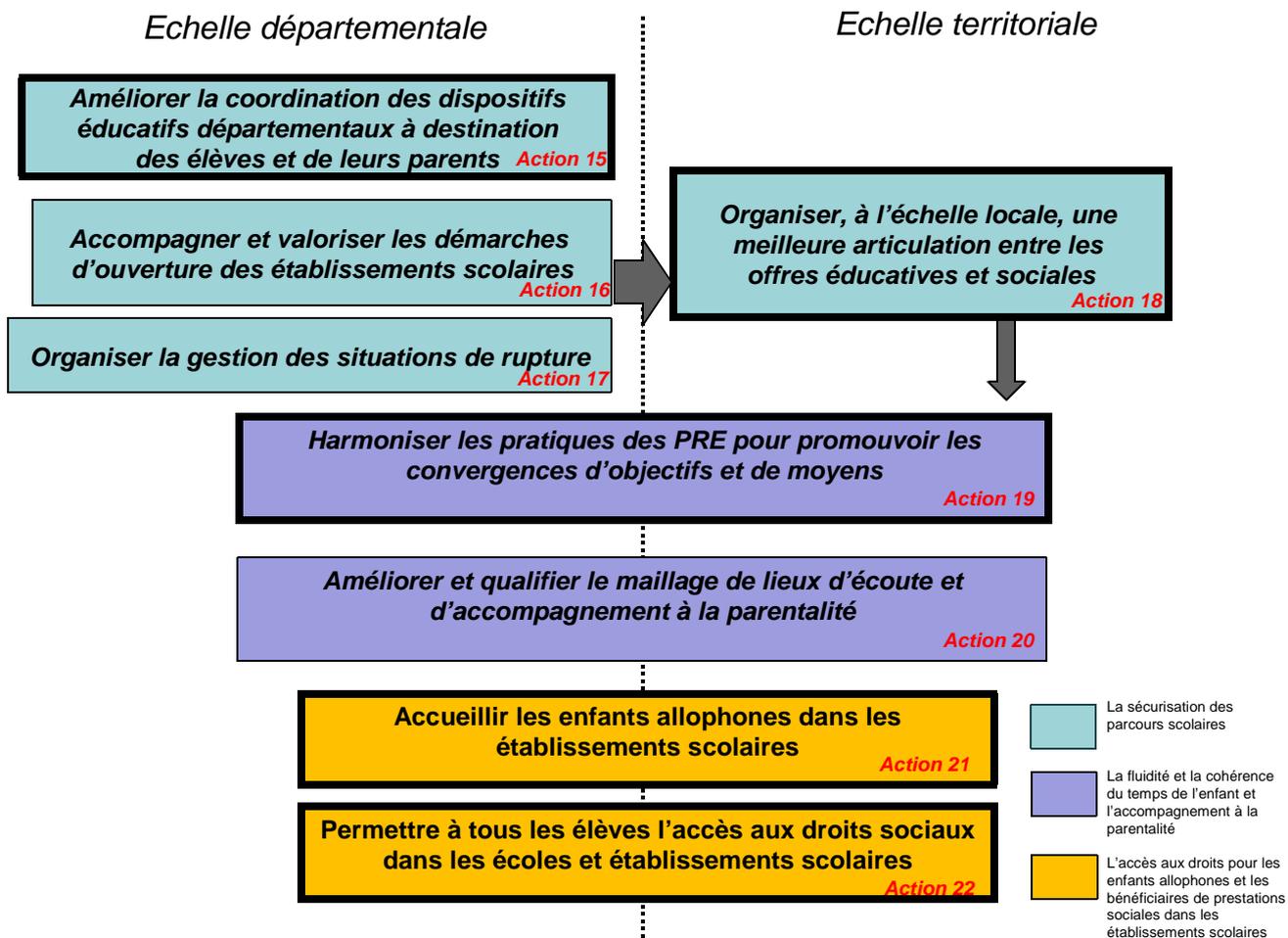
Les enjeux repérés

- Une sécurisation des parcours scolaires qui passe par :
 - L'amélioration de la coordination des dispositifs à l'échelle départementale et locale
 - L'ouverture des établissements scolaires
 - Une meilleure gestion des situations de rupture, notamment du décrochage scolaire
- La fluidité et la cohérence du temps de l'enfant et l'accompagnement à la parentalité, avec notamment :
 - La promotion des convergences d'objectifs et de moyens des programmes de réussite éducative
 - L'amélioration du maillage des lieux d'écoute et d'accompagnement à la parentalité

- L'accès aux droits pour les enfants allophones et les bénéficiaires de prestations sociales dans les établissements scolaires
 - Mieux accueillir les enfants allophones dans les établissements scolaires
 - Permettre à tous les élèves l'accès aux droits sociaux dans les écoles et établissements scolaires

Fiches actions

TABLEAU SYNOPTIQUE DES FICHES ACTION



Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 15 - Améliorer la coordination des dispositifs éducatifs départementaux à destination des élèves (primaires et secondaires) et de leurs parents

Pilote de l'action :	Education Nationale
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Multiplicité des dispositifs institutionnels et financiers de soutien à la promotion de parcours de scolarité et à la réussite éducative pour tous. Dispositifs cloisonnés avec une faible coordination entre les dispositifs et les financeurs
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Comité de pilotage du PED, Comités de pilotage PEDT, comités territoriaux du PRE, comités techniques thématiques éducation, conseils citoyens
Objectif opérationnel :	Améliorer la coordination des dispositifs éducatifs départementaux à destination des élèves (primaires et secondaires) et de leurs parents
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Installer un comité de pilotage départemental éducation couvrant les champs de compétence des comités techniques thématiques éducation et s'appuyant sur ces comités.</p> <p>Son rôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élaborer un état des lieux annuel global et exhaustif des dispositifs existants. • établir un plan d'actions pour améliorer la coordination, l'efficacité des dispositifs, développer les bonnes pratiques à l'échelle du territoire le plus pertinent. <p>Sa composition : collectivités locales et établissements publics territoriaux représentant les 3 échelons administratifs locaux (communes, intercommunalités, département) représentant des services déconcentrés de l'Etat (PDEC, Education Nationale, DDCS) représentant des organismes de sécurité sociale (CAF). S'appuyer sur une large représentativité en termes de communes et d'activité. Le COPIL devra intégrer des représentants des usagers (parents et élèves)</p>
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les élèves du département scolarisés dans le primaire et le secondaire. Leurs parents

Description des opérations

Porteur de l'action :	Education Nationale.
Appuis et partenariats :	CD, CAF, Education Nationale, Associations, Communes
Calendrier de réalisation :	1 ^{ère} phase : constitution du COPIL (2018) 2 ^{ème} phase (état des lieux et pistes d'évolution). Courant 2019). Suivi et évaluation de la démarche –cycle annuel
Priorités territoriales :	Ensemble du département
Evaluation	Réalisation d'un état des lieux partagés. Evaluation des actions annuelles sur la base des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui auront été identifiés par le COPIL

Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 16 - Accompagner et valoriser les démarches d'ouverture des établissements scolaires

Pilote de l'action :	DSDEN
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Les établissements scolaires développent des partenariats multiples en cohérence avec leur projet d'établissement
Articulation aux dispositifs, schémas existants	PEDT, PET départemental, GAD
Objectif opérationnel :	Mise en cohérence et lisibilité de ces partenariats à l'échelle d'un territoire
Description et déclinaison de la fiche action :	Permettre une meilleure lisibilité des partenariats éducatifs, culturels, sportifs à l'échelle d'un territoire. <ul style="list-style-type: none">- Poser le diagnostic des besoins des élèves, au regard des projets d'école et d'établissements, comme préalable au développement des actions,- Etablir des conventions qui régulent le déroulement des actions,- Valoriser ces actions d'ouverture des établissements et écoles.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les établissements, écoles et partenaires
Description des opérations	
<i>Porteur de l'action :</i>	DSDEN
<i>Appuis et partenariats :</i>	Préfecture, collectivités locales
<i>Calendrier de réalisation :</i>	Constitution du groupe de travail début 2018
<i>Priorités territoriales :</i>	Ensemble des établissements du département
Evaluation	Réalisation d'un état des lieux partagés. Evaluation des actions annuelles sur la base des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui auront été identifiés par le COPIL

Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 17 - Organiser la gestion des situations de rupture dans les parcours scolaires

Pilote de l'action :	DSDEN
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Le nombre d'élèves en situation de décrochage scolaire, bien qu'en décroissance, représente 6% de la population scolaire.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	<i>Dispositifs Foquale, PSAD</i> Articulation avec les opérateurs de prévention spécialisée autorisés par le Département
Objectif opérationnel :	Limiter le décrochage en répondant aux besoins de formation individuel des jeunes et en favorisant la flexibilité des parcours
Description et déclinaison de la fiche action :	Le pilotage de la lutte contre le décrochage scolaire nécessite une meilleure articulation entre les acteurs : DSDEN, Dirrecte et conseil régional. <ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les actions de prévention dans les établissements, - Permettre le développement de parcours flexibles en fonction des compétences du jeune, - Identifier des territoires et des filières qui nécessitent une priorisation des actions, - Assurer une continuité post bac des parcours d'étude, - Adopter des outils d'évaluation communs entre institutions.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les élèves décrocheurs
Description des opérations	
<i>Porteur de l'action :</i>	DSDEN
<i>Appuis et partenariats :</i>	Préfecture, Dirrecte, conseil régional
<i>Calendrier de réalisation :</i>	Constitution du groupe de travail début 2018
<i>Priorités territoriales :</i>	Ensemble du département
Évaluation	Réalisation d'un état des lieux partagés. Évaluation des actions annuelles sur la base des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui auront été identifiés par le COPIL

Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 18 - Organiser, à l'échelle locale, une meilleure articulation entre les offres éducatives et sociales

Pilote de l'action :	DSDEN
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	La réponse aux besoins des élèves et des familles se situe souvent au croisement des actions éducatives et sociales
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Comités de pilotage du PRE/du réseau de l'éducation prioritaire/du PED/du PEDT
Objectif opérationnel :	Assurer une meilleure continuité du suivi du parcours du jeune
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>.Assurer un co-pilotage éducation nationale, collectivité locales, associations, PRE et caf du parcours du jeune ;</p> <ul style="list-style-type: none">- Identifier les besoins du jeune dans un cadre de co-évaluation,- Développer la mise en œuvre des actions éducatives et sociales individuelles en favorisant la rencontre entre acteurs, en s'assurant du déploiement des aides et accompagnements nécessaires,- Réaliser des bilans d'étapes.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les élèves et leurs familles
Description des opérations	
Porteur de l'action :	DSDEN
Appuis/partneriats	DDCS/collectivités locales/CAF
Calendrier de réalisation :	Constitution du groupe de travail début 2018
Priorités territoriales :	Echelle communale
Evaluation	Réalisation d'un état des lieux partagés. Evaluation des actions annuelles sur la base des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui auront été identifiés par le COPIL

Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 19 - Harmoniser les PRE afin d'aller vers une convergence d'objectifs et de moyens

Pilote de l'action :	DDCS
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Il existe 28 PRE dans le département, couvrant la totalité du réseau REP+. Plusieurs textes encadrent son fonctionnement dont la convention interministérielle d'objectifs 2015-2020 entre les ministères de l'EN et de la Ville et l'instruction interministérielle de 2016 relative au PRE. Toutefois, les PRE varient en fonction de leur ancienneté et de la mobilisation des villes qui en sont les principaux financeurs après l'État. Les PRE doivent notamment faire face à un « turn-over » important et des vacances de postes de l'équipe opérationnelle
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Instances de pilotage des contrats de ville et de leur volet éducatif, comités de pilotage du PRE/du réseau de l'éducation prioritaire/du PED/du PEDT
Objectif opérationnel :	Développer les méthodes de travail et les outils permettant une plus grande efficacité de l'action des PRE et sa meilleure articulation avec celle des autres acteurs éducatifs
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>1. Engager l'audit des 28 PRE conformément à la grille d'analyse définie par le CGET : l'objet est de vérifier la bonne utilisation des subventions et l'effectivité des actions d'accompagnement individualisé. L'EN sera sollicitée pour y participer. Les préconisations seront communiquées à tous les financeurs) et constitueront la feuille de route pour chaque PRE contrôlé. Leur capitalisation permettra de dresser un état des lieux départemental (ratios d'activité).</p> <p>2. Approfondir le travail avec l'EN dans une optique de continuité scolaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conforter le rôle des coordonnateurs REP dans le pilotage de chaque PRE (instruction croisée des dossiers de demandes de subvention) et systématiser la présence de membres de l'EN (directeurs d'écoles, chefs d'établissement) dans l'EPS en la formalisant par des lettres de mission ; - Développer des formations inter-acteurs (équipes enseignantes REP/REP+ et équipe des PRE) permettant le partage d'une même conception éducative quant à la construction du rapport de l'enfant au savoir et au monde.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les jeunes du département scolarisés dans les établissements REP/REP+ ou habitant dans les QPV, de la maternelle au lycée et leurs parents.
Description des opérations	
Porteur de l'action :	DDCS/DSDEN
Appuis/partneriats	CAF, villes, Conseil départemental
Calendrier de réalisation :	1 ^{ère} phase, courant 2018 : début des contrôles des PRE, expérimentation de rencontres inter-acteurs (formations, réunions d'instruction) 2 nd e phase courant 2019 : poursuite des contrôles, formalisation d'un diagnostic départemental, généralisation des formations et consolidation des réseaux de travail partenarial Suivi et évaluation de la démarche – cycle annuel
Priorités territoriales :	Ensemble des PRE
Evaluation	Nombre de contrôles réalisés, mise en perspective des indicateurs communs

des PRE définis à la suite des contrôles, nombre de rencontres « croisées » (politique de la ville/EN), nombre de formations réalisées et nombre de personnes formées

Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 20 - Améliorer et qualifier le maillage de lieux d'écoute et d'accompagnement à la parentalité

Pilote de l'action :	DSDEN
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	L'accueil des parents dans les écoles et les établissements reste parfois marginal au regard des enjeux du suivi du parcours des élèves et d'acculturation des familles à la langue et aux valeurs de l'école. Par ailleurs, les dispositifs à destination des élèves après l'école sont mobilisés mais leur évaluation apparaît insuffisante.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Articulation aux travaux de l'ODDS, aux dispositifs OEPRE/REAAP/CLAS et aux espaces parents
Objectif opérationnel :	<i>Permettre une meilleure accessibilité des parents dans l'Ecole et aux valeurs de l'école par une meilleure maîtrise de la langue et des codes.</i>
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Le co-pilotage DSDEN, CAF et Conseil départemental d'un groupe sur la parentalité.</p> <ul style="list-style-type: none"> -faire le diagnostic de l'existant sur le département dans les différentes institutions, - Donner aux familles une lisibilité de ces actions, - favoriser une mise en cohérence des actions à l'échelle de territoires déterminés, - permettre une valorisation de ces actions.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les parents d'élèves et les élèves
Description des opérations	
Porteur de l'action :	DSDEN
Appuis et partenariats :	Préfecture, CAF, CD, associations, communes
Calendrier de réalisation :	Constitution du groupe de travail début 2018
Priorités territoriales :	Ensemble du territoire départemental
Evaluation	Réalisation d'un état des lieux partagés. Evaluation des actions annuelles sur la base des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui auront été identifiés par le COPIL

Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 21 - Accueillir les élèves allophones dans les écoles et établissements scolaires

Pilote de l'action :	DSDEN
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Arrivée dans le département de nombreux élèves allophones tout au long de l'année, il existe un écart entre l'identification du jeune et de ses besoins et son affectation dans un dispositif adapté. La cohérence du projet de suivi du jeune entre les services de l'Etat et les collectivités locales est parfois absente.
Articulation aux dispositifs, schémas existants	L'articulation aux contrats de ville, aux plans éducatifs territoriaux.
Objectif opérationnel :	Accueillir les élèves allophones dans les écoles et établissements
Description et déclinaison de la fiche action :	<p>Installer un copil départemental, CD (DEJ / DEF), CAF, associations et DSDEN ayant pour objectif la prise en charge globale du jeune.</p> <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Viser le développement de guichets unique dans les différentes administrations et collectivité locales qui donnent aux familles une information globale aide sociale, éducation nationale. Mettre en cohérence le suivi des jeunes et de leur famille (apprentissage de la langue). . Viser l'explicitation des procédures en développant une culture partagée des professionnels des différents services de l'Etat et des collectivités. . Améliorer l'effectivité des prises en charge et notamment des affectations scolaires. . Organiser un bilan annuel départemental des actions.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les élèves allophones du département et leur famille
Description des opérations	
Porteur de l'action :	DSDEN
Appuis et partenariats :	Préfecture, CAF, CD, associations, communes
Financements éventuels envisagés :	
Calendrier de réalisation :	Constitution du groupe de travail début 2018
Priorités territoriales :	Ensemble des établissements du département
Evaluation	Réalisation d'un état des lieux partagés. Evaluation des actions annuelles sur la base des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui auront été identifiés par le COPIL

Thématique – Accès et accompagnement à la scolarité

Action 22 - Permettre à tous les élèves l'accès aux droits sociaux dans les écoles et établissements scolaires

Pilote de l'action :	DSDEN
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	La forte prédominance de catégories socio professionnelles défavorisées sur le territoire nécessite le développement de stratégies adaptées et cohérentes entre les services publics pour développer l'accès aux droits sociaux
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Articulation aux travaux de l'ODDS.
Objectif opérationnel :	Garantir à toutes les familles une école plus explicite sur son fonctionnement et l'accès aux droits
Description et déclinaison de la fiche action :	<p><i>Le</i> copilotage DSDEN, CAF, CD d'un groupe de mise en accessibilité de ces droits sociaux et d'évaluation de l'égalité territoriale.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Faire de l'accès à une information simple et complète une norme des services de la DSDEN, CAF, préfecture et des collectivités locales. . L'accès aux droits sociaux concerne les bourses, les aides cantines et les fonds sociaux. La communication de ces droits et l'égalité de leur mise en œuvre sur le territoire constitue un objectif prioritaire. . La possibilité d'un accès en cours d'année à ces droits, notamment aux bourses pour les nouveaux arrivants.
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les élèves du département et leur famille
Description des opérations	
<i>Porteur de l'action :</i>	DSDEN
<i>Appuis et partenariats :</i>	Préfecture, CAF, CD, associations, communes
<i>Financements éventuels envisagés :</i>	
<i>Calendrier de réalisation :</i>	Constitution du groupe de travail début 2018
<i>Priorités territoriales :</i>	Ensemble du territoire départemental
<i>Evaluation</i>	Réalisation d'un état des lieux partagés. Evaluation des actions annuelles sur la base des indicateurs qualitatifs et quantitatifs qui auront été identifiés par le COPIL

ACCES AU NUMERIQUE

Une demande importante et évolutive

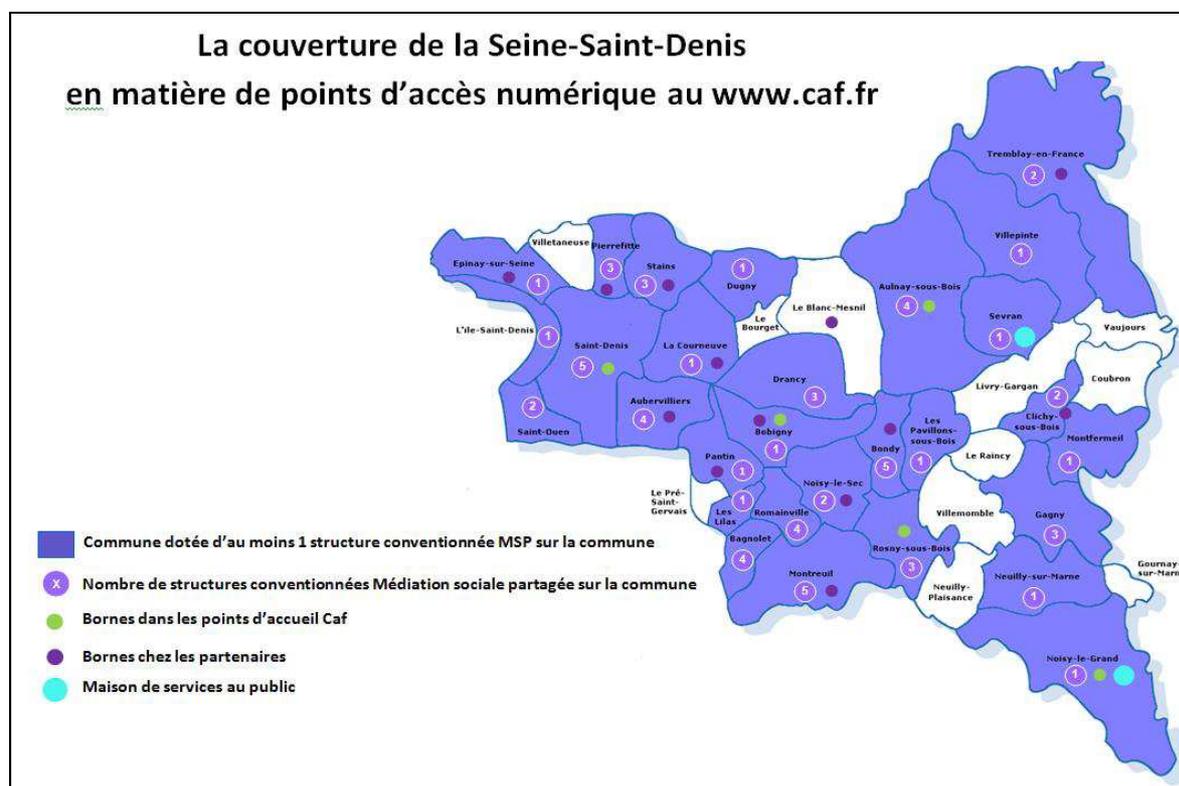
Une offre développée mais nuancée selon les territoires

Les enjeux repérés

Fiches actions

Le CD 93, la CAF et les services déconcentrés de l'Etat sont les principaux moteurs des politiques de médiation numériques

Les deux institutions développent des politiques de promotion, de soutien et d'animation au sein de leur champ respectif. Elles mettent en place des actions partenariales de médiation numérique, de recensement des offres ainsi que des groupes de réflexion. En lien avec les services de l'Etat, des plans de formation pour les personnels sont mis en œuvre ainsi qu'un accompagnement vers la transformation des métiers.



Une politique d'accompagnement soutenue

Des espaces numériques dédiés, ayant vocation à diffuser la culture numérique type Cyber bases, Espace public Numérique sont actifs sur tout le territoire, mais inégalement répartis. Ces derniers viennent renforcer et compléter des espaces généralistes, parmi lesquels on retrouve les lieux d'accueil inconditionnel, et proposant une gamme d'accompagnement individuels ou collectifs personnalisés.

Des réseaux bien présents

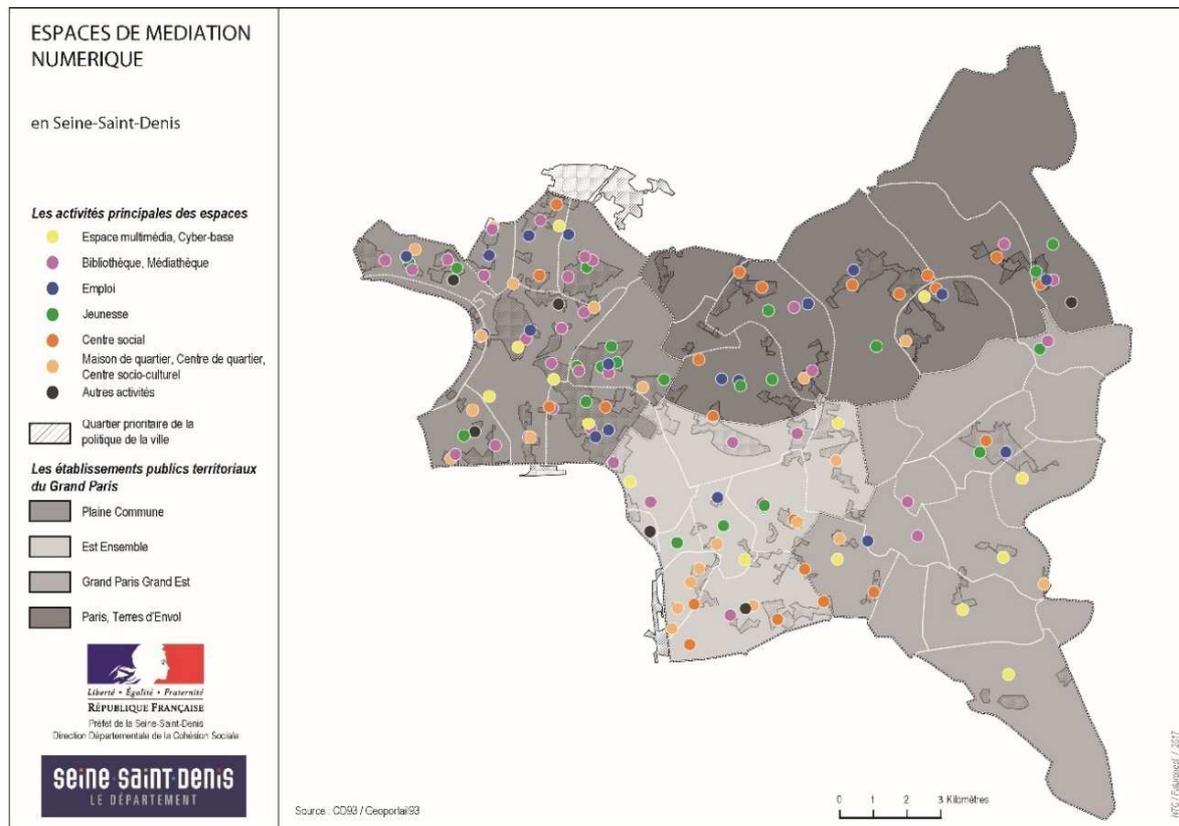
Le territoire compte également l'existence « d'experts » relais diversifiés (prestataires, entreprises, associations...), qui assurent directement ou appuient la mise en œuvre d'actions éducatives et/ou de médiations numériques. Des réseaux d'acteurs dynamiques, à l'image du Conseil Numérique du 93², accompagnent les réflexions, impulsent le partage de la connaissance et animent des événements de types cafés numériques.

Des politiques nuancées d'accès au numérique en fonction des territoires

Au-delà d'une différente appropriation des enjeux de l'accès au numérique et des politiques correspondantes dans les territoires, on observe une certaine hétérogénéité géographique de la présence d'espaces de médiation numérique. Ces espaces, dédiés à permettre l'appropriation

² CF en Annexe la liste des membres

des outils numériques par le grand public, sont pour un grand nombre localisés en quartier politique de la ville.



Pour compléter la réflexion et renforcer les propositions faites dans les fiches actions ci-après, un rapport sur l'inclusion numérique « sur les 30 recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique » a été rédigé en décembre 2017 par le Conseil d'Orientation de l'Édition Publique (COEPIA) rattaché au 1^{er} ministre.

Ce document est le résultat d'un groupe de travail composé de plusieurs ministères et de collectivités territoriales. Ce rapport présente plusieurs recommandations à l'attention des décideurs publics afin de maximiser le potentiel numérique des services publics sans laisser d'utilisateurs de côté.

<http://www.gouvernement.fr/inclusion-numerique-des-usagers-projet-de-rapport>

Les enjeux repérés

- Une inclusion numérique qui se traduit par 3 grands types de prestations :
 - L'accessibilité à l'infrastructure et à l'outil
 - L'accompagnement aux prestations dématérialisées
 - Des espaces dédiés et des espaces généralistes
- Des professionnels (travailleurs sociaux, médiateurs, agents d'accueil) qui souhaitent être accompagnés sur le numérique
- Des acquis sur lesquels capitaliser mais...
 - Un besoin de coordination entre les acteurs au niveau local pour ne pas interférer avec ce qui se fait déjà ou doubler les actions en cours
 - Un niveau disparate d'information, d'appropriation et de territorialisation (articulation EPT/ communes / Quartiers) des politiques à l'œuvre
 - Des politiques d'inclusion numérique encore trop cloisonnées d'où l'enjeu de favoriser le partage d'une vision stratégique et opérationnelle globale
 - Un besoin d'une réflexion ciblée sur les publics fragilisés en raison de leur méconnaissance de la langue
- Intégrer le point de vue des usagers dans l'élaboration de nouveaux outils et dispositifs

Les pistes de travail :

Les travaux d'élaboration du schéma ont mis en évidence des pistes de travail. Celles-ci doivent faire l'objet de plus de précisions, et ne peuvent à ce titre être inscrites en tant que fiche action. Le schéma d'inscrivant sur une durée de 6 ans, ces pistes de travail pourront être soumises au comité de pilotage pour validation et mise en œuvre ultérieurement.

Thème de la piste de travail : Contribuer à la reconnaissance des compétences de la fonction de médiation numérique et promouvoir son déploiement local
--

Contexte, constats :

- Hétérogénéité des compétences, des formations et des profils des personnes qui font de la médiation numérique
- Un besoin de reconnaissance des professionnels dans les différentes structures, de pérennisation de ce type de compétences et de métier dans les structures
- Une fonction sous-valorisée qui peut être un métier à part entière ou simplement une fonction au sein d'un autre métier

Objectif opérationnel :

- Approche « théorique » : Construire un référentiel métier / fonction
- Approche « opérationnelle » : pérenniser les postes de médiateur social numérique dans les structures, qu'elles soient au sein des associations, des structures de proximité avec d'autres modes de gestion ou au sein des institutions

1^{er} travaux :

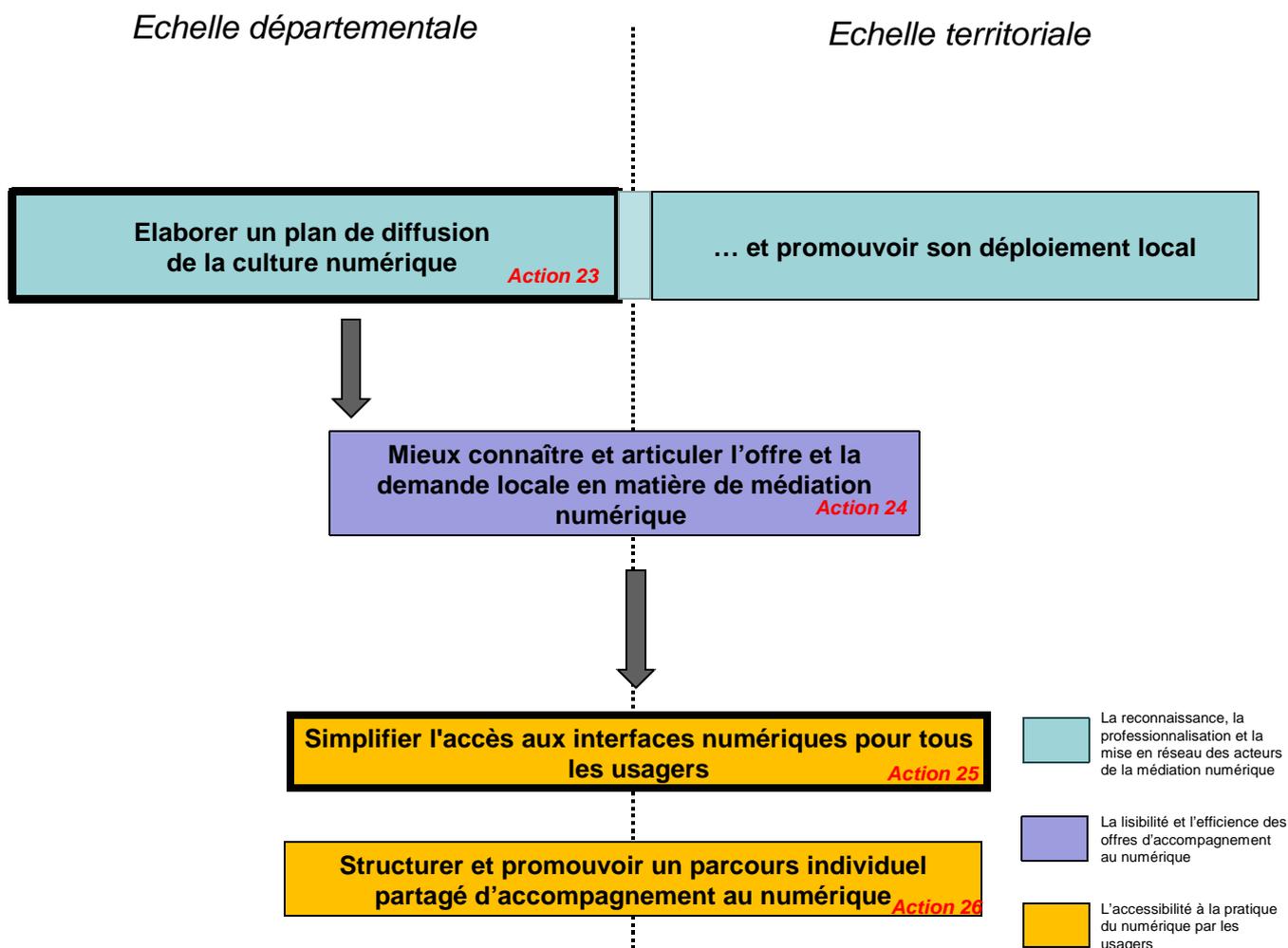
- Etude / recensement sur les professionnels de la médiation numérique aujourd'hui en SSD : quelles compétences ? Quelles activités ? Faire le lien avec les travaux nationaux

Bénéficiaires cibles :

Acteurs de la médiation numérique

Fiches actions

TABLEAU SYNOPTIQUE DES FICHES ACTION



Thématique – Accès au numérique

Action 23 - Elaborer un plan de diffusion de la culture numérique à l'échelle du territoire

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	<p>Des questionnements qui sont transverses sur les changements de posture professionnelle à l'heure du numérique et de la digitalisation croissante des services publics : évolution du métier de médiateur, des pratiques des professionnels.</p> <p>Des formations métiers existent mais un besoin d'échanges des professionnels sur les pratiques d'accompagnements, les postures, les questions éthiques, déontologiques...</p> <p>Des initiatives, des approches et des dispositifs intéressants sur le département qui mériteraient d'être partagés, communiqués et diffusés au plus grand nombre</p>
Articulation aux dispositifs, schémas existants	<ul style="list-style-type: none">- Appui sur le plan existant du CD93 (cafés numériques, journées culture numérique et rencontres par territoire) et prise en compte des dispositifs existants des principaux partenaires (MSAP, CAF, CPAM...)
Objectif opérationnel :	<ul style="list-style-type: none">• Renforcer le réseau de médiation numérique en développant un format agile d'échanges au plus près des besoins des professionnels sur les questions d'accompagnement numérique• Créer un temps fort de rencontre inter-partenaires• Acquérir une culture numérique partagée entre les professionnels et les structures• Développer les formations à la médiation sociale numérique pour les bénévoles des associations et des structures de proximité (autres types de gestion)
Description et déclinaison de la fiche action:	<ul style="list-style-type: none">• Dresser un état des lieux des démarches existantes des administrations, recenser les besoins et les manques des professionnels• Définir un calendrier de rencontres sur le territoire ouvertes aux professionnels et déclinaison en termes d'actions : cafés numériques, saisine CNIL, séminaire thématique (...)• Organisation tournante de rencontres entre les acteurs à l'échelle départementale sur les sujets suivants : accessibilité des interfaces, pratique des professionnels, reconnaissance du métier, outillage, partage de connaissances sur le territoire, etc.• Mise en place de la base de connaissances dédiée aux professionnels
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Professionnels : travailleurs sociaux, agents d'accueil, médiateurs numériques
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	<i>Les Petits Débrouillards, Emmaus Connect, CD93, CAF93, CPAM (...)</i>
Calendrier de réalisation :	<i>Dès 2018 et pour toute la durée du schéma</i>

<i>Priorités territoriales :</i>	<i>Elles se dessineront en fonction du retour des besoins des professionnels</i>
<i>Évaluation</i>	<i>Fréquentation des ateliers : nombre de participants, participation de professionnels de différentes structures</i>

Thématique – Accès au numérique

Action 24 - Mieux connaître et articuler l'offre et la demande locale en matière de médiation numérique

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	<p>Sur l'offre : de nombreuses initiatives existent pour accompagner les usagers au numérique : accompagnement individuel, ateliers collectifs, etc. Les professionnels ne disposent pas d'outils leur permettant de repérer ces lieux et de pouvoir orienter à bon escient des publics.</p> <p>Sur la demande : nous n'avons pas évalué le lien entre compétences numériques et recours ou non-recours aux droits, nous avons un public disparate dont les besoins méritent d'être mieux connus pour apporter une réponse adaptée</p>
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Conseil Numérique de la Seine-Saint-Denis ; ODDS, Baromètre du numérique national ; Réseau de la MSP de la Caf
Objectif opérationnel :	<ul style="list-style-type: none">• Connaître les besoins des usagers• Faciliter l'action des intermédiaires au profit des usagers les plus éloignés du numérique en prévoyant systématiquement un dispositif d'accompagnement ou de médiation pour des usagers non connectés ou éloignés du numérique• réserver une voie d'accès spécifique pour les publics nécessitant qu'un acteur intermédiaire privé ou public procède pour lui et/ou avec lui à la démarche• Mettre à disposition des professionnels des outils facilitateurs permettant d'identifier les structures de médiation numérique sur le département• Permettre à une structure de médiation numérique d'être mieux connue sur le territoire
Description et déclinaison de la fiche action :	<ul style="list-style-type: none">• Constitution d'une cartographie opérationnelle des offres existantes et valorisation via un outil dédié, étudier la possibilité pour les travailleurs d'inscrire directement des usagers à des ateliers• Faire le lien avec les besoins des usagers au niveau du territoire : produire un baromètre des usages numériques en SSD• Sur la base de ces travaux, développer les partenariats et adapter les offres de services en fonction des communes et des besoins spécifiques des usagers
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les usagers et les professionnels
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental

<i>Appuis et partenariats :</i>	<i>Agence du Numérique/Cnum93</i>
<i>Calendrier de réalisation :</i>	<i>Dès 2018 : réalisation du baromètre numérique et déploiement de la web application</i>
<i>Priorités territoriales :</i>	<i>Les actions de valorisation des outils seront accentuées sur les territoires moins dotés</i>
<i>Evaluation</i>	<i>Réalisation du baromètre ; meilleure prise en compte des besoins usagers dans les PP du numérique des administrations du territoire ; Usages de la web application au bout d'un an puis analyse biennale ; Rééquilibrage territorial de l'offre de médiation numérique</i>

Thématique – Accès au numérique
Action 25– Simplifier l'accès aux interfaces numériques pour tous les usagers

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Complexité pour les usagers à se « retrouver » entre tous les services en ligne, ce manque de visibilité nuit à l'accès aux droits et au recours aux services en ligne pour ceux qui en ont les compétences mais ont besoin d'être réassurés dans leurs démarches. Les lieux d'accompagnement des publics (PIMMS, MSAP) accompagnent sur certains services mais pas tous, un manque d'accompagnement sur certaines procédures (par exemple carte grise)
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Plateforme existante MSAP du 77 ; CAF93 : tutoriels existants et navigateur caf.fr ; We Tech Care : développement d'accélérateurs d'usages
Objectif opérationnel :	<ul style="list-style-type: none"> • Développer une interface facilitatrice « mes services93 » pour faciliter l'accès aux sites Internet des administrations • Rassurer les usagers dans la réalisation des démarches en ligne via le déploiement de tutoriels de type « j'accède à »
Description et déclinaison de la fiche action :	<ul style="list-style-type: none"> • Développement de l'interface facilitatrice en lien avec la plateforme existante du 77 : mobilisation de partenaires du territoire (écoles par exemple) • Déploiement, test dans des sites pilotes puis généralisation (ouverture du site sur l'extérieur avec la capacité pour les usagers de l'utiliser de leur domicile) • Développement de tutoriels facilitateurs : recenser les demandes les plus courantes des usagers en fonction des institutions ; mobiliser des écoles/ étudiants en design d'interfaces pour proposer des tutoriels clairs et simples d'usage ; proposer une diffusion de ce support adapté à l'utilisateur : format papier, ou numérique (format responsive design smartphone)
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Tous les usagers ; mais en particulier les usagers avec un niveau intermédiaire de compétences numériques
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	<i>PIMMS, MSAP, implication des écoles du territoire</i>
Calendrier de réalisation :	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Développement : 1^{er} semestre 2018</i> - <i>Expérimentation : 2^{ème} semestre 2018</i> - <i>Lancement : fin 2018 dans quelques sites pilotes</i>
Priorités territoriales :	
Evaluation	<i>Usage de la plateforme dans les sites pilotes, questionnaire aux usagers</i> <i>Appropriation des outils par les médiateurs numériques</i>

Thématique – Accès au numérique

Action 26- Structurer et promouvoir un parcours d'inclusion numérique pour les usagers les plus fragiles

Pilote de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Contexte de l'action, constats au regard de la stratégie et des enjeux :	Usages du numérique hétérogènes pour les habitants de SSD Les structures proposent des actions individuelles et collectives aux usagers pour les accompagner sur le numérique. Peu de mise en commun des actions et des ressources. Besoin de partager la même sémantique entre les institutions
Articulation aux dispositifs, schémas existants	Stratégies d'accompagnement des institutions Outils, dispositifs existants
Objectif opérationnel :	<ul style="list-style-type: none"> • Partager le même langage entre les administrations du 93 • Construire un parcours d'accompagnement homogène sur le département avec des outils homogènes pour proposer une offre claire à l'utilisateur
Description et déclinaison de la fiche action :	<ul style="list-style-type: none"> • Phase 1 : détection des compétences numériques • Phase 2 : orientation du public vers les bonnes structures, les bonnes compétences (lien avec structuration de l'offre et de la demande) • Phase 3 : réalisation des ateliers numériques en fonction des besoins (ateliers existants ou à développer) • Phase 4 : avoir un suivi, une évaluation, un pilotage inter-institution des parcours des usagers
Bénéficiaires cibles de la fiche action :	Les usagers. En particulier ceux les plus éloignés, les moins autonomes
Description des opérations	
Porteur de l'action :	Caisse d'allocations Familiales et Conseil Départemental
Appuis et partenariats :	Mise en place d'un comité de pilotage inter institution
Calendrier de réalisation :	Réunion du comité premier semestre 2018 : partage des besoins, des spécificités des usagers et des problématiques rencontrées Déploiement agile par expérimentation sur site pilote fin 2018 : déploiement de la démarche par brique, retour d'expérience « au fil de l'eau » -> ajustements
Priorités territoriales :	
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Formalisation de parcours en partenariat - Expérimentation sur un territoire - Bilan statistiques : nombre de personnes, nombre d'ateliers, etc. - Evaluation de la satisfaction : usagers, professionnels et commanditaires - Etude de l'impact pour les usagers

Gouvernance et pilotage du schéma

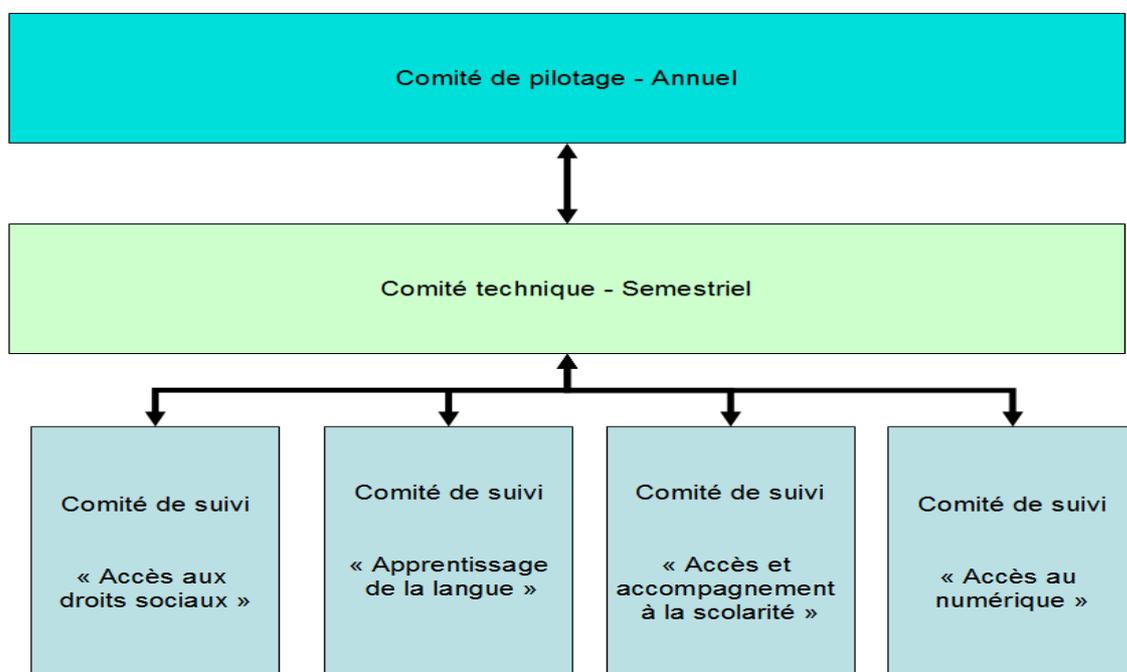
Durant les six prochaines années, l'État et le Département s'engagent à assurer le pilotage et le suivi du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public

L'utilisateur, acteur de la démarche

Le pilotage du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public impliquera la participation des usagers. Les représentants des usagers sont membre du comité de pilotage du SDAASP.

Instances de gouvernance

Afin d'assurer la gouvernance du SDAASP dans le département de la Seine-Saint-Denis pour la mise en œuvre des actions programmées, trois niveaux d'instances sont ainsi déclinés :



Comité de pilotage

Ce niveau de gouvernance co-piloté par le Préfet de département et le Président du Conseil départemental va permettre l'organisation d'un comité de pilotage annuel.

Le rôle du comité de pilotage est de :

- valider le bilan annuel d'exécution et les propositions d'actualisation des actions du schéma, soumise par le comité technique ;
- statuer sur l'évaluation intermédiaire
- prendre les décisions adaptées en fonction des constats réalisés
- déterminer les moyens de mise en œuvre adéquats
- proposer si nécessaire une révision du schéma.

Sont réunis au sein de ce comité de pilotage, outre le Préfet et le Président du conseil départemental, un représentant de la direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), de la caisse d'allocations familiales (CAF), de la direction des services départementaux de l'Education Nationale (DSDEN), du conseil régional d'Ile-de-France, des établissements publics territoriaux, des représentants usagers ainsi que les signataires de la convention de mise en œuvre.

Comité technique

Le comité technique dédié à la mise en œuvre et au suivi des actions définies dans le schéma, rassemblera deux fois par an, les représentants techniques désignés compétents au sein des services de l'État et du Département, les représentants des comités de suivi ainsi que les référents des opérateurs et des partenaires associatifs. Ce comité technique aura pour fonction de :

- réaliser le bilan annuel de la mise en œuvre du SDAASP présenté au comité de pilotage ;
- de coordonner la production et la remontée d'informations relatives à l'évolution de la situation en matière de services ainsi qu'à la mise en œuvre du schéma
- de préparer et de suivre l'évaluation intermédiaire
- d'émettre des préconisations d'actualisation du programme d'actions du schéma ;
- de préparer le comité de pilotage

Comité de suivi par axe de travail

Les comités de suivi, lieu d'échanges et de partage d'expérience sur la mise en œuvre du SDAASP, rassemblent l'ensemble des partenaires investis sur une thématique. Ils permettront notamment :

- d'organiser la production et la remontée d'informations relatives à l'évolution de la situation en matière de services ainsi qu'à la mise en œuvre des actions de l'axe thématique
- d'échanger sur les objectifs définis dans le programme d'actions ;
- de soumettre d'éventuelles améliorations au comité technique.

Ils produiront annuellement un bilan de la mise en œuvre des actions.

Les comités de suivi se réuniront au moins une fois par semestre en cohérence avec les réunions du comité de pilotage et du comité technique.

Annexe 1 : Composition des groupes de travail

Axe « *Accès aux droits sociaux* » - Pilote : Conseil Départemental et CAF

Participants :

UDAF 93

Pôle Emploi

AFPAD

Fédération des centres sociaux

Secours populaire

EPT Est Ensemble

EPT Grand Paris Grand Est

Ville de Clichy sous Bois

Préfecture de Seine-Saint-Denis

Axe « *Apprentissage de la langue* » - Pilote : DDCS

Participants :

OFII

Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis

Conseil Régional d'Ile de France

GRETA MTE 93

Défi Métiers

Préfecture de Seine-Saint-Denis

EPT Plaine Commune

EPT Est Ensemble

EPT Paris Terre d'envol

EPT Grand Paris Grand Est

Pôle Emploi

Convergence 93

Axe « *Accès et accompagnement à la scolarité* » - Pilote DSDEN 93

Participants :

Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis

Direction Départementale de la Cohésion Sociale de Seine-Saint-Denis

Direction des services départementaux de l'Education Nationale

Représentant de directions d'établissements

Caisse d'allocations familiales

Axe « *Accès au numérique* » - Pilote : Conseil Départemental et CAF

Participants :

Plaine Commune

Cnum 93

EPT Grand Paris Grand Est

Paris Terre d'Envol

PIMMS Noisy le Grand

Pôle Emploi

Orange

La Poste.fr

CPAM Bobigny

Les petits débrouillards

PIMMS Sevran

Fédération des centres sociaux
DDCS

Délibération n° du 14 février 2019

ADOPTION DU PROJET DE SCHÉMA DÉPARTEMENTAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC (SDAASP).

Le conseil départemental,

Vu le Code général des collectivités territoriales,

Vu la loi n° 95-115 du 4 février 1995 modifiée d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, notamment son article 26,

Vu le rapport de son président,

Considérant que l'article 98 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République prévoit que « sur le territoire de chaque département, l'État et le département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre »,

Les première et troisième commissions consultées,



après en avoir délibéré,

- APPROUVE le projet de Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP), joint en annexe à la présente délibération.

Pour le président du conseil départemental
et par délégation,

Adopté à l'unanimité :	Adopté à la majorité :	Voix contre :	Abstentions :
Date d'affichage du présent acte, le		Date de notification du présent acte, le	Certifie que le présent acte est devenu exécutoire le

Le présent acte peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montreuil dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou publication.