



L'organisation du territoire

**Eloignement géographique des services
manque de permanences locales**

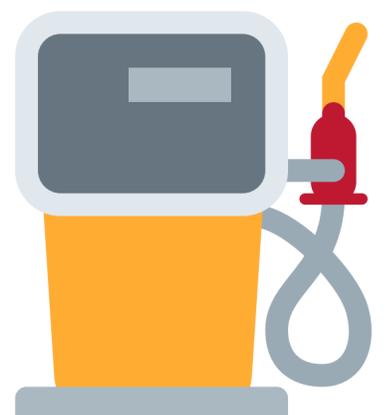
délitement des services publics

non-proximité

Les demandes augmentent,
on ne se pérennise pas.
Les services partenaires
ont de moins en moins de moyens.

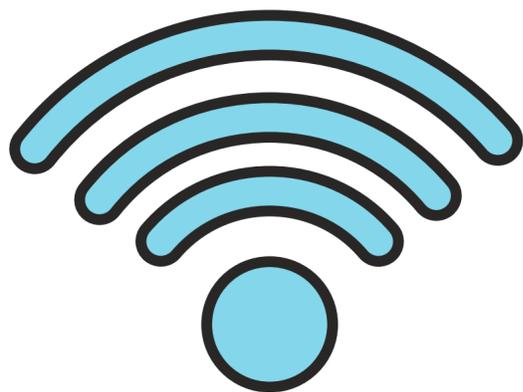
Les habitants des villages
comme Lus la Croix Haute
sont seuls au monde...

Sentiment de colère face aux
services publics qui se délitent,
s'éloignent de plus en plus,
se déshumanisent ...





Le NUMERIQUE



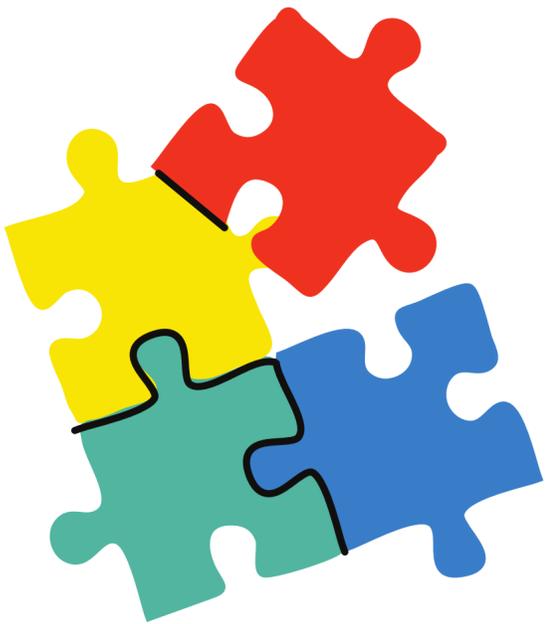
Accueil de tout public,
particulièrement un public précaire
et issu de la classe moyenne, plus
de 50 ans,
éloignés du numérique
(illectroniques),
et ceux dont les compétences
numériques
sont insuffisantes.

**Je constate aussi l'automatisation
des processus et notamment
ceux qui vont arrêter un droit
à une personne
avec toutes les conséquences
que cela peut avoir...**

**Nous sommes un acteur de première ligne
mais nous sommes au même niveau que les usagers
pour contacter les institutions : aucune ligne privilégiée,
aucun mail de service.
Nous faisons les numéros de téléphone unique
dans l'espoir qu'un agent décroche.**



La force locale: le réseau

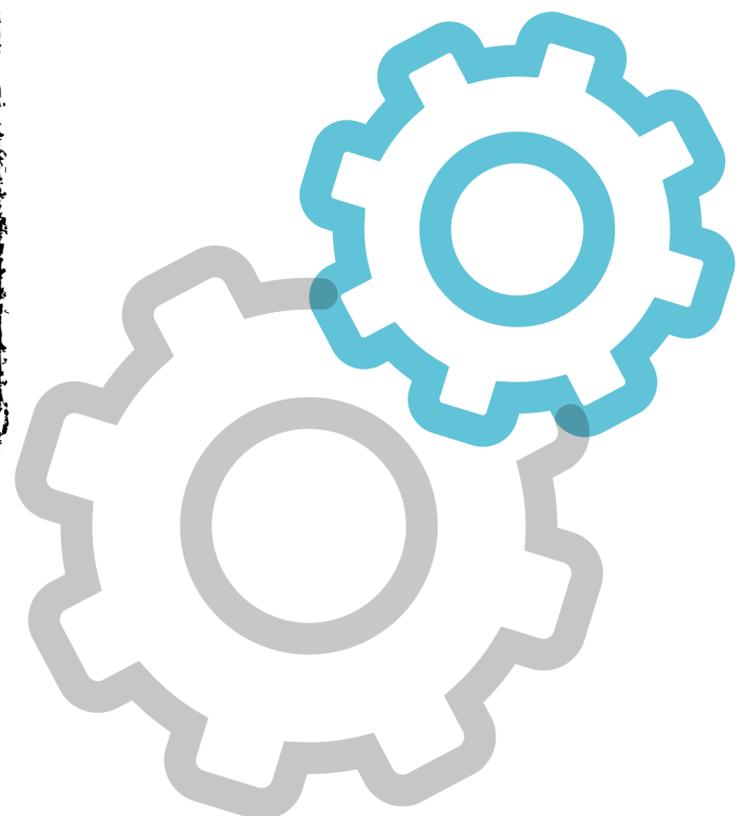


**connaissance du territoire
et des acteurs locaux**

**Forte volonté
de coopération
entre acteurs locaux**

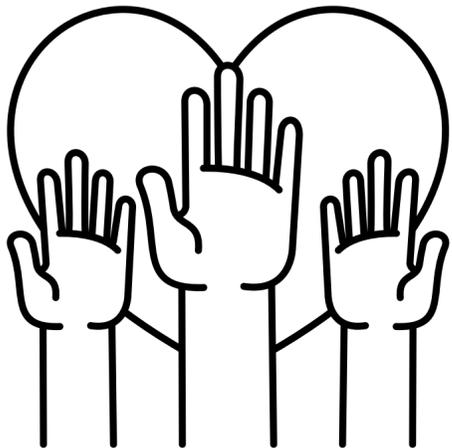
**une coordination locale qui se construit
la mise à disposition de conseillers numériques
le travail en équipe dans nos structures**

**"Il faut que les acteurs de première ligne puisse
conventionner avec les institutions des
accès privilégiés avec de débloquent
des situations de rupture de droit
de façon plus rapide."**





des fragilités structurelles



**Des bénévoles qui se
retrouvent dans des
postures professionnelles**

**Des postes non durables, non valorisés
et mal pris en charge**

Précarité du Label France Services

**"Nous sommes en capacité de faire du lien
entre partenaires et cela est une force
mais cela demande du temps et de
l'organisation, pas forcément inclus dans
nos emplois du temps et nos
financements.. "**



Les réalités sociales et économiques des habitants

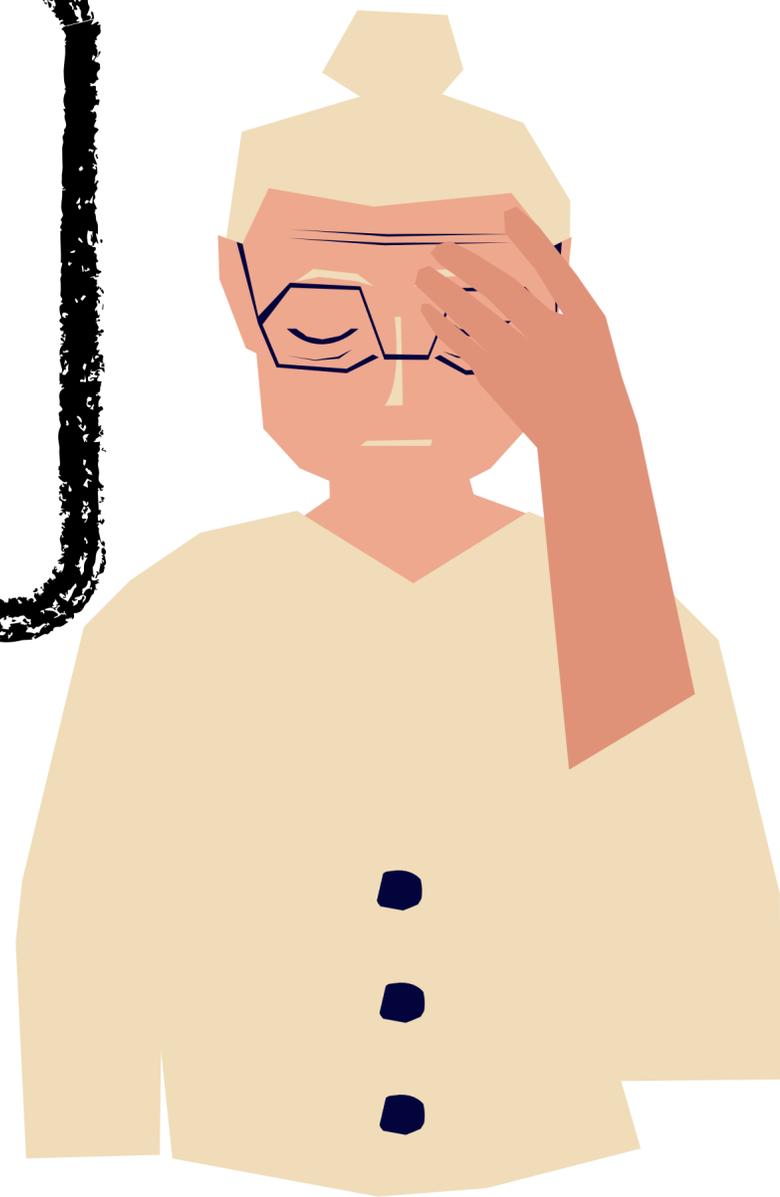


**Public en situation
de grande précarité**

**Des situations complexes
et parfois inextricables**

**Beaucoup de personnes âgées
en situation d'isolement,
d'illectronisme ou/et de
grande précarité**

**"Je constate aussi les difficultés
que rencontrent les personnes à
échanger avec un agent
institutionnel quand elles font face
un problème "**





Place aux émotions

Certains droits fondamentaux comme les minima sociaux (RSA, AAH, ASPA) peuvent être coupé par un processus automatisé.

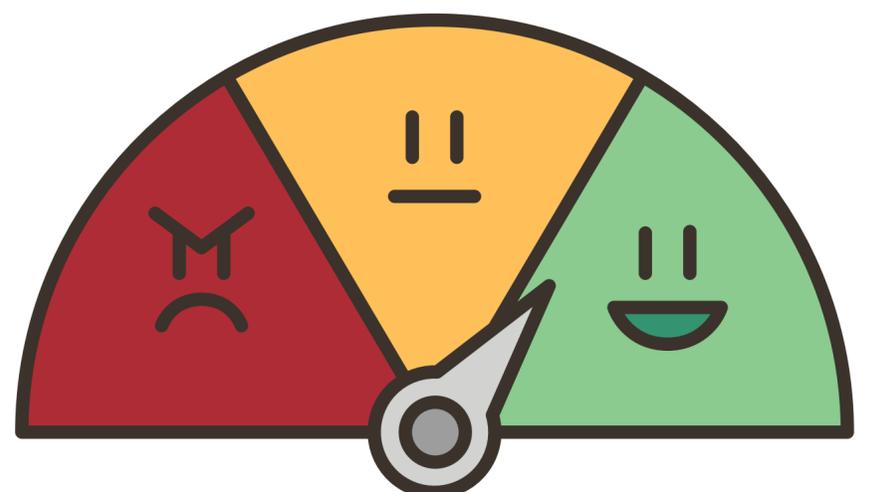


Soucis d'inégalité de traitements, discriminations dans le droits social et dans le droit de l'enfance

Inquiétude envers certaines personnes qui s'isolent face aux difficultés



satisfaction de répondre à des besoins



Quelles sont nos limites ?



Des exemples de situations complexes

POur les bénéficiaires de l'AAH qui ont 62 ans, ils reçoivent un courrier pour les inviter à solliciter leurs droits à la retraite. Si la personne ne l'a pas fait dans les 4 mois, c'est une rupture de droits automatique (les droits retraite se sollicitent uniquement par internet et les personnes de + de 60 ans avec AAH sont souvent éloignées des démarches dématérialisées).

Quand il y a une faille dans le système numérique il est beaucoup plus difficile d'avoir un recours

"A titre d'exemple la CPAM est très peu présente, parfois totalement absente, sur un territoire aussi étendu que le nôtre !"





Les besoins et les leviers identifiés

Défendre France Services auprès des élus et les mobiliser, avec les équipes, la mairie de Die et le Réseau France Services.

je reste bénévole et j'accompagnerai cette transition

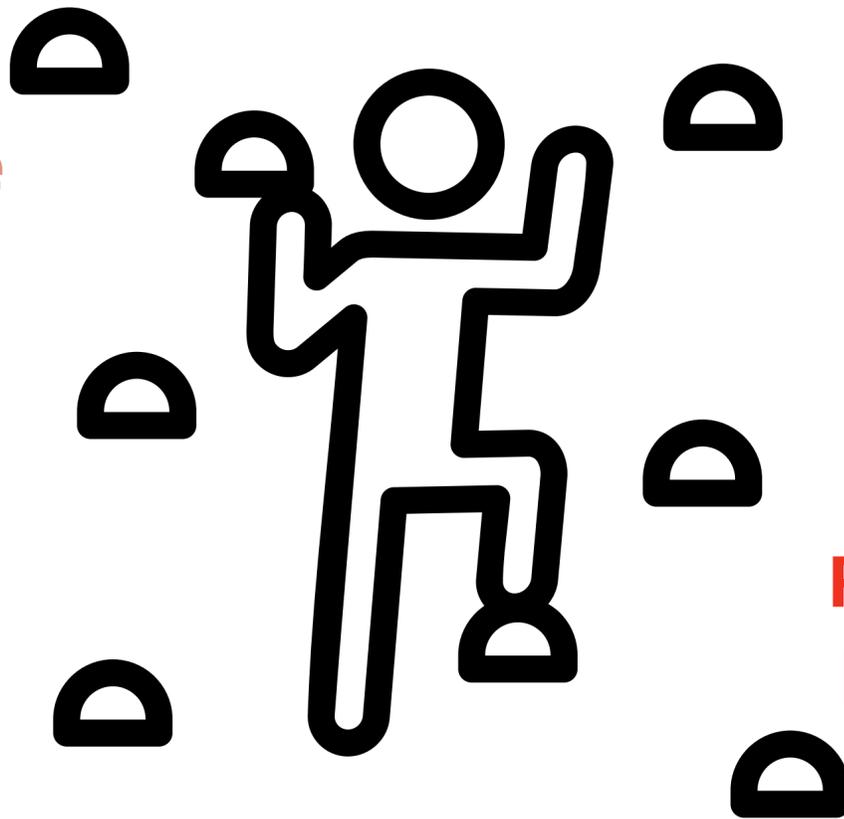
Défendre le service public, les services de proximité

Recours au papier toujours accessible pour ne pas laisser de personnes sans droits ou sans ressources

Rendre visible les situations vécues

impliquer les habitants.

Pression à mettre de toutes parts, aux instances, aux partenaires élus, pour pérenniser les budgets (ANCI) et faire entendre les dysfonctionnements.





Des premiers pas concrets possibles

**Donner aux Maisons France Service de réels moyens
pour faciliter l'accès aux droits :**

- contact privilégié par mail et/ou téléphone avec des agents**
- accès aux interfaces logiciels des institutions pour comprendre ce qui bloque dans le dossier**
- permanence sur rdv de toutes les institutions CAF / MSA / retraite**

**Sur le territoire : Créer une commission de lutte
contre le non recours aux droits**

**Mettre à disposition des acteurs de terrain des fiches
de signalement pour faire remonter une situation de
blocage**

**Créer un plaidoyer pour faire remonter les situations
au niveau politique et institutionnel**

**Formation, expérimenter, lien avec partenaires,
complémentarité, entretenir et respecter les
compétences de chacun.**



**Moi, ça me rappelle
le jour où...**