



## ATELIERS DROITS SOCIAUX ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES

### PLATES-FORMES DE SERVICES PUBLICS DU PANIER ET DU CANET

#### DIAGNOSTIC :

En matière d'accès aux droits sociaux (santé, logement, retraite etc.) il existe deux paradoxes.

Premier paradoxe : Le public qui peut bénéficier, du fait de sa condition sociale, d'un grand nombre de droits sociaux (CMU Complémentaire, Aide à la Complémentaire Santé, Allocation de Solidarité aux Personnes Agées, HLM, prestations CAF etc.) est aussi celui qui a le plus de difficultés à les faire valoir. Cela résulte, notamment, de la complexité administrative et d'une méconnaissance des mécanismes et procédures d'obtention. Cependant, ce public est très souvent en lien avec des travailleurs sociaux, des personnels ou des bénévoles qui doivent l'accompagner, notamment, dans l'accès aux droits sociaux.

Cela nous amène au second paradoxe : les travailleurs sociaux, personnels ou bénévoles, au contact de ces publics méconnaissent à leur tour les droits sociaux et les mécanismes permettant d'en bénéficier. Cela est dû à une méconnaissance générale des droits sociaux par la population, à une approche très partielle de ces droits lors de la formation initiale des travailleurs sociaux, mais aussi à la difficulté à suivre les évolutions législatives et réglementaires une fois en poste. Cependant ces droits ainsi que les démarches à accomplir pour en bénéficier sont une part importante des demandes et besoins des publics.

Créés depuis près de vingt ans et financés dans le cadre du Contrat de Ville, les Plates-Formes de Services Publics de Marseille (PFSP), ont pour mission d'accueillir et d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives et de faciliter l'accès aux droits sociaux. Le public peut y recevoir une information sur une démarche ou une procédure, être aidé dans l'accomplissement pratique de ses démarches administratives (remplir un dossier, comprendre un courrier), et enfin être efficacement orienté vers le service public ou l'interlocuteur compétent.

*De par leur activité quotidienne et leur réseau partenarial, les équipes des PFSP disposent d'information, régulièrement mises à jour, sur les droits sociaux et les démarches à mettre en œuvre pour en bénéficier.*

Pour ce faire, les PFSP sont réunies au sein d'un réseau dont la mission est, notamment, de mettre en cohérence leur action. Pour cela, elles ont noué des partenariats opérationnels avec les services publics (CAF, CPAM, CARSAT etc.) qui leur permet de bénéficier d'informations pratiques mises à jour par ces services.

*Il existe un fort besoin d'information et de formation continue sur les droits sociaux pour les professionnels en contact avec les publics les plus précaires.*



Depuis 2009, les PFSP du Panier et du Canet, mise en œuvre par Léo Lagrange Méditerranée, animent des ateliers soutenus par l'ARS, le CD13 et la Région PACA, à destination du public pour mieux appréhender les droits sociaux. Les participants sont issus du public des PFSP, des groupes d'apprentissage du Français (du CIERES et de l'EPFF), des résidents de foyer ADOMA etc...

Depuis 2012, des ateliers similaires (<http://www.lezateliers.com/>) sont proposés aux professionnels et agents de services public (Pôle emploi, adultes relais 14ème arrondissement, équipes HAS, travailleurs sociaux du 2ème arrondissement et du 14ème arrondissement). Des ateliers sont également menés, dans le cadre de leur formation initiale, à destination des étudiants du DE Educateur Spécialisé de l'IRTS et des étudiants TESF et CESF de l'Institut Cadenelle Marseille Provence.

*Depuis huit ans, l'équipe des PFSP du Panier et du Canet anime des réunions d'information, ou ateliers, sur l'accès aux droits sociaux à destination, notamment, des personnels travaillant au contact des publics les plus précaires.*

**PROPOSITION :**

Les PFSP du Panier et du Canet vous proposent d'animer un temps d'information sur les droits sociaux (santé, logement, retraite etc.) à destinations des travailleurs sociaux ou des personnels en contact avec le public de votre structure.

**OBJECTIFS :**

Apporter au personnel de votre structure connaissances et outils pratiques pour connaître les droits sociaux et les procédures à suivre pour en bénéficier.

Ce temps doit leur permettre d'être mieux outillés dans leur pratique professionnelle quotidienne et ainsi mieux répondre aux besoins du public.

**PUBLICS :** Tous professionnels en contact avec le public

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :** Entre 10 et 15 participants

**DUREE :** chaque atelier dure 7 heures



**LIEU DE FORMATION :** selon les besoins

**CONTENU :**

L'atelier se divise en deux temps, l'un consacre aux droits sociaux et aux services publics, l'autre, bâtit en fonction des besoins exprimés en amont de la formation durant lequel pourront être abordé, par exemple, les thèmes suivant :

- Recherche d'un logement hlm et droit au logement opposable : faire une demande efficace.
- Accès aux soins : protection universelle maladie, CMU-Complémentaire, aide à la Complémentaire Santé, Aide Médicale d'Etat, aide à la mutualisation, Prestation Sociale Exceptionnelle.
- La retraite : la retraite du régime général, les retraites complémentaires, l'ASPA, le SASPA, les services sociaux des caisses de retraites.
- Les impôts : comprendre et connaître la déclaration de revenus et les impôts.
- Logement insalubre ou indécent : mener les bonnes démarches pour disposer d'un logement en bon état.

D'autres thèmes peuvent être explorés en fonction des besoins d'une structure, d'un service, d'une équipe...

**INTERVENANT :** Mathieu Trigon, agent développement des PFSP du Panier et du Canet.

**EVALUATION**

Une évaluation anonyme et qualitative de chaque atelier sera effectuée en deux temps :

- A l'issue de chaque atelier, à travers un questionnaire de satisfaction.
- Quelques semaines après chaque atelier, à travers un court entretien téléphonique mesurant l'usage fait des informations reçues.

Le résultat des évaluations sera communiqué aux participants et à leur structure.

**COUT D'UN ATELIER**

800 € TTC



### PROGRAMME DES ATELIERS EXISTANTS :

- **Accès aux soins : Protection Universelle Maladie, CMU Complémentaire, Aide à la Complémentaire Santé, Aide Médicale d'Etat, Prestation Sociale Exceptionnelle.**

#### Objectif :

- Connaitre l'enchaînement de droits et d'aides permettant de bénéficier du remboursement de ses soins en abordant les principes qui les régissent, les conditions pour en bénéficier et les démarches à accomplir (formulaires).

#### L'atelier abordera :

- Le droit au remboursement des frais de santé
- La Protection Universelle Maladie (PUMA)
- L'Aide Médicale d'Etat (AME)
- La Couverture Maladie Universelle – Complémentaire (CMU-C)
- L'Aide à la Complémentaire Santé (ACS)
- L'Aide à la Mutualisation
- La Prestation Sociale Exceptionnelle (PSE)
- La Synthèse des éléments à retenir pour aider le public à bénéficier de ses droits permettant d'accéder aux soins.

- **Atelier recherche de logement HLM et Droit Au Logement Opposable : Faire une demande efficace.**

#### Objectifs :

- Permettre aux personnes de faire une demande efficace de logement HLM en abordant les conditions pour obtenir ce type de logement et les démarches à accomplir.
- Y voir clair sur les finalités et le fonctionnement du dispositif de Droit Au Logement Opposable

#### L'atelier abordera :

- Le dossier unique de demande de logement HLM
- Le fichier unique des demandeurs de logement HLM
- Le numéro unique départemental de demande de logement HLM
- Les différentes demandes de logement HLM à faire
- Le dossier d'attribution d'un logement HLM
- Le Droit Au Logement Opposable et le formulaire pour en bénéficier
- Une synthèse des éléments à retenir pour aider le public à faire efficacement une recherche de logement HLM



- **La retraite : La retraite du régime général, les retraites complémentaires, l'ASPA, le SASPA, les retraites de réversion, les services sociaux des caisses de retraites.**

Objectifs :

- Y voir clair sur le cheminement permettant de bénéficier de ses droits à la retraite.
- Connaître le revenu minimum dont peut bénéficier une personne retraitée.

L'atelier abordera :

- L'âge légal de départ à la retraite
- Les outils pour y savoir à quelle date la personne peut partir à la retraite
- Les différences caisses de retraite auprès desquelles il faut faire valoir ses droits
- Le revenu minimum auquel une personne retraitée peut prétendre
- Ce qui est prévu pour les personnes n'ayant pas de droits auprès des caisses de retraites
- Les retraites de réversions
- Les services sociaux des caisses de retraites

- **Les impôts : Comprendre et connaître la déclaration de revenus et les impôts.**

Objectif :

- Permettre aux personnes de se familiariser avec le système fiscal (fonctionnement, services, impôts).

L'atelier abordera :

- Les conditions pour faire sa première déclaration de revenus
- Les différents impôts auxquels l'ont peut être soumis (Impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière, redevance audiovisuelle)
- La TVA
- Les différentes modalités de paiement
- Les modalités pour demander l'exonération du paiement des impôts

- **Logement insalubre ou indécent : mener les bonnes démarches pour disposer d'un logement en bon état.**

Objectifs :

- Connaître les obligations des locataires et des propriétaires.
- Savoir identifier un logement insalubre ou indécent.
- Savoir solutionner à l'amiable une situation
- Savoir faire réaliser des travaux de mise aux normes de son logement.



L'atelier abordera :

- Les obligations des locataires
- Les obligations de propriétaires
- La démarche solutionner à l'amiable un problème de logement en mauvais état
- La procédure à suivre pour faire mettre aux normes son logement.