



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Comment remédier aux difficultés d'accueil et d'accès aux services publics ?

Avignon – 5 juin 2025



Présentation du CRPA PACA



[Lien page internet CRPA PACA](#)



Quelles difficultés dans l'accueil et l'accès aux services publics ? - Témoignages

- **CPAM** : Un participant a été « rayé » de la sécurité sociale, considéré comme décédé alors qu'il ne l'était pas. Il a du faire des démarches pendant un an et demi pour faire reconnaître son erreur à la CPAM et retrouver ses droits. Il a fallu reconstruire toute sa vie administrative, en lien avec différentes institutions (mairie, banque, perte d'emploi ...)
- **Banque** : Un participant s'est vu clôturer ses comptes par sa banque du jour au lendemain, ce qui a bloqué de nombreuses démarches et accentué sa situation de précarité, ses dettes. Il cherche actuellement la raison ainsi qu'une solution.



Quelles difficultés dans l'accueil et l'accès aux services publics ? - Témoignages

- **Sortie de détention** : Blocage dans l'accès aux droits suite à une incarcération – accès bloqué au compte et à l'appartement ayant pour conséquence une grande précarité
- **Préfecture** : Problématique d'accès à la préfecture dans le cadre d'une demande de titre de séjour – refus des vigiles de laisser entrer madame dans la préfecture alors qu'elle avait convenu avec un agent préfectoral de revenir finaliser une démarche / absence de communication entre les différents services. Madame a du multiplier les allers-retours à ses frais pour enfin entrer dans la préfecture.
- **Inscription à l'école** : Six mois pour inscrire à l'école un enfant de 6 ans pour qui il y avait eu une erreur de frappe dans la saisie de la date de naissance au niveau de la sécurité sociale.



Quelles difficultés dans l'accueil et l'accès aux services publics ?

- Sentiment partagé que la priorité n'est pas mise sur l'accueil, sentiment de devoir se débrouiller seul
- Méconnaissance de la réglementation et des droits par les personnes accompagnées et les travailleurs sociaux
- Les personnes sont moins bien accueillies si elles viennent seules que si elles viennent accompagnées d'un professionnel
- Incompréhension entre les personnes et les professionnels des services publics, chacun se sentant agressé par l'autre. Les personnes accompagnées ont l'impression d'être contrôlées plus qu'écoutées
- Formulaire en ligne : questions pas assez claires, que faire quand on ne rentre pas dans la case ?
- Accès internet payant et manque de maîtrise de l'outil numérique, les « chat » en ligne déshumanisent les relations.



Quelles difficultés dans l'accueil et l'accès aux services publics ?

- Accès complexe pour se rendre dans les espaces d'accueil : PMR, transports payants
- Dégradation de l'accès : de moins en moins d'accueils physiques, des mails envoyés qui restent sans réponse, attente téléphonique longue, des répondeurs préenregistrés avec des choix à faire (1, 2, 3 ...) puis qui raccrochent.
- Barrière de la langue, communication difficile, manque de traducteurs dans les administrations.
- Problème de coordination entre les différents services
- Difficultés à joindre directement les interlocuteurs (France Travail, CAF ...), y compris pour les travailleurs sociaux
- Les réformes successives : changement de lois, de procédures, de règles, de sigles, les personnes ne s'y retrouvent plus
- Délais d'attente très longs pour obtenir des rendez-vous et longueur des procédures de traitement des demandes





Quelles propositions pour un meilleur accueil et un meilleur accès aux services publics ?

- S'appuyer sur les travailleurs pairs : mettre en place des travailleurs pairs dans les services publics
- Repenser les salles d'attente pour les rendre agréables, chaleureuses
- Réduire les délais d'attente pour obtenir des rendez-vous
- Permettre aux personnes de venir accompagnées avec un référent social lors de rendez-vous
- Repenser aux fondamentaux de l'accueil et les mettre en pratique dans les services publics : Etre accueilli, orienté, conseillé ; Former les agents d'accueil pour assurer un accueil de qualité, humain, respectueux
- Inciter les services publics à aller vers les délégations de représentants d'usagers.
- Plus de flexibilité dans l'accueil (ex: retards aux rendez-vous, indisponibilité ...) au regard des difficultés des personnes (précarité, garde d'enfants ..)
- Assurer un accompagnement personnalisé pour chaque personne en respectant ses choix ; Faire ensemble, travailler ensemble

Exemple de bonne pratique dans l'accueil – Le CSAPA Addiction France Avignon



- La salle d'attente n'est pas un simple espace temporel entre deux actes techniques, l'accueil et l'entretien. Elle peut devenir un **espace de transition où se joue déjà quelque chose du lien, de l'envie de rester ou non, et de la qualité perçue de l'accueil**. Créer un cadre porteur suppose de s'interroger sur cet espace mais surtout de **questionner les usagers et ce qu'ils en attendent**.
- Une approche plus poreuse des espaces suppose la création de « **zones** » de transition, d'espace intermédiaires entre l'informel et le thérapeutique, entre le collectif et l'individuel.

Repenser les espaces d'accueil en CSAPA, ce n'est pas une question de décoration uniquement, mais de **positionnement éthique et clinique**. C'est reconnaître que les lieux ont un pouvoir : celui de blesser ou rétablir, d'exclure ou d'inclure, de figer ou de rendre vivant et moins isolé. Les usagers ont besoin de lieux où l'on peut **attendre sans tension, exister sans justification, et peut être progressivement s'autoriser à être considéré**. Faire des espaces d'accueil des lieux poreux, vivants et chaleureux c'est faire un pas de plus vers une hospitalité soignante, une médecine du lien qui sont au cœur de nos pratiques.



Quelles propositions pour un meilleur accueil et un meilleur accès aux services publics ?

- Simplifier les procédures, notamment les procédures en ligne : revoir les propositions dans questions à choix multiples, instaurer une case libre « situation particulière/commentaires » dans les formulaires en ligne
- Donner une alternative systématique au numérique : accueil physique ou a minima par téléphone
- Travailler sur la formation des travailleurs sociaux : l'écoute, la posture professionnelle, l'actualisation des connaissances, l'adaptation aux contraintes des personnes.
- Informer et communiquer sur les services existants, afficher les services dans tous les accueils du public, avoir des guides papiers/applications qui répertorient les différents services : les maison France Services, le Défenseur des droits, les associations d'accès aux droits
- Mettre en place un numéro public/un service accessible pour résoudre les urgences administratives/les situations extrêmes : un bureau interservices pour gérer les situations complexes au croisement de différents services publics



Ressources

- [Soliguide](#)
- Maisons [France Services](#)
- [Défenseur des droits](#)
- Le [conseil départemental de l'accès aux droits du Vaucluse](#) (existe dans chaque département)
- Les maisons de la Justice et du Droit
- Les associations d'aide aux victimes
- ...



Remerciements

*Etaient invités à cette réunion du CRPA Miguel COURALET, **délégué du Défenseur des droits dans le Vaucluse** ainsi que Farah SMATI, salariée de l'association Avenir 84 qui gère la **maison France Services** d'Avignon. Ils ont pu présenter leurs dispositifs, leurs missions et comment ils peuvent soutenir les personnes accompagnées pour un meilleur accès aux droits.*