



## Le Pôle d'Accès en Réseau Aux Droits Sociaux (PARADS) de Versailles

**Résumé :** Depuis 2006, le CCAS de Versailles pilote un site internet « [infos-droits.versailles.fr](http://infos-droits.versailles.fr) » conçu et alimenté par différents acteurs sociaux locaux. Ce dispositif a pour vocation de renseigner et d'orienter les versaillais en vue d'améliorer l'accès à leurs droits. L'animation de site (réunions transversales, mutualisation de compétences, coordination...) draine une veille sociale favorable aux pratiques des professionnels.

### AUTEUR(S)

Jean-Luc Baron  
Chef du projet PARADS  
[jean-luc.baron@ccas-versailles.fr](mailto:jean-luc.baron@ccas-versailles.fr)

Fiche rédigée par :  
Louis Berthelot

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2006  
**Lieu de réalisation :** Versailles  
**Budget :** 35000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
CCAS de Versailles

### ORGANISME(S)

CCAS de Versailles  
6, impasse des Gendarmes  
78011 Versailles  
<http://www.infos-droits.versailles.fr/>  
**Salariés :** 1  
**Bénévoles :** 0



## COMITE DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 25 novembre 2016

**Appréciation(s) du comité :** **A généraliser !**

**Solution(s) :** **Coordination des actions, Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement**

**Opérateur(s) :** **Établissement Public**

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Seniors, Professionnels, Personnes en situation de handicap, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Santé, Protection sociale, Logement

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (2016)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Baron, « Le Pôle d'Accès en Réseau Aux Droits Sociaux (PARADS) de Versailles », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2016)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'information est un enjeu clé de l'accès aux droits. Le plan de cohésion sociale de 2004 a impulsée la création de Pôles d'Accès en Réseau aux Droits Sociaux (PARADS) pour garantir l'accès et la continuité des droits sociaux. Fort d'expériences de travail en réseau (coordination locale de la grande exclusion depuis 1996 et réseau local de lutte contre l'exclusion depuis 2003), le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville de Versailles a lancé un PARADS en 2006.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Améliorer l'accès aux droits sociaux : informer, guider vers les bons interlocuteurs et accompagner à l'ouverture des droits
- Repérer les publics en difficultés
- Renforcer la coordination des partenaires impliqués dans l'accueil des publics en difficulté

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Site internet avec une arborescence organisée selon 8 rubriques : Famille, Logement, Emploi, Santé, Juridique, Seniors, Handicap et Précarité
- Contenus disponibles : informations générales sur tous les droits sociaux, recours et soutiens juridiques face aux conflits (notamment la médiation)
- « Poser une question » : formulaire courriel pour les usagers. Le chef du projet y répond.
- Actions envers les professionnels : diffusion d'un bulletin d'information mensuel (actualité sur le non-recours et calendrier des rencontres PARADS) et organisation de réunions et d'ateliers d'échange (une demi-journée où tous les acteurs sont conviés)
- Réalisation de fiches de recueil de situations témoins pour identifier un dysfonctionnement de l'accès aux droits ou du travail en réseau. Centralisation et analyse tous les 2 mois par un Comité technique (cadres de la direction des solidarités du CCAS, services sociaux du Conseil Général et représentant du réseau local de lutte contre les exclusions). Selon les cas examinés, le comité décide de la mise en place d'action et suivi.



## RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 3 000 visiteurs uniques par mois
- Rubriques les plus consultées : Emploi (34%), Juridique (22%) et Famille (12%)
- Bonne fréquentation des professionnels et bénévoles aux rencontres (en moyenne 50 personnes et parfois jusqu'à 100)
- Une trentaine de fiches réalisées (thèmes traités : action sociale « quelle place pour la prévention ? » ; droit des étrangers « comment permettre aux personnes de prétendre à leur droit ? » ; santé « Comment aider une personne bénéficiaire de la CMU à accéder à une consultation ? » ; lien entre le secteur sanitaire et social « Comment amener quelqu'un vers le soin ? »...)
- Le Comité technique formule des préconisations aux partenaires (qui les traitent s'ils en ont les moyens) ou les renvoie au Comité de pilotage du réseau.

## ORIGINALITE DU PROGRAMME

Le PARADS contribue à l'amélioration des pratiques des professionnels. Il génère des compétences collectives et de nouvelles méthodes de travail. Les rencontres transversales permettent d'une part un dialogue entre professionnels source de décloisonnement. Les fiches de situation témoin permettent d'autre part de révéler les freins à l'accès aux droits et d'y réfléchir en réseau.

## PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Plus d'une quarantaine de parties prenantes (voir rubrique ci-dessous « pour en savoir plus »)

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Ce dispositif devait être généralisé. Seuls quelques PARADS continuent à fonctionner.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Volonté politique des élus pour maintenir le PARADS : fonds pour renouveler le site débloqués
- Site réaménagé en 2013/2014 pour s'adapter aux évolutions

### **Améliorations futures possibles :**

A l'étude : extension des missions de formation et de sensibilisation à d'autres acteurs comme les commissariats pour développer un suivi social aux problèmes portés devant les policiers

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Transversalité du dispositif
- Prise en compte de la parole des usagers
- Information organisée selon des domaines et non pas selon les organismes
- Mises à jour régulières tenant compte des retours d'expériences des professionnels et des directives du comité de suivi en charge de chaque thème
- Engagement des partenaires
- Sensibilisation des partenaires pour les faire adhérer (important changement culturel)
- Frais de fonctionnement très faibles
- Anonymat des fiches
- Réponse aux questions du formulaire sous 3 jours
- Comité de pilotage de 27 membres

## POUR EN SAVOIR PLUS

Liste des partenaires :

Conseil Départemental d'Accès aux Droits des Yvelines, Caisse Familiales des Allocations Familiales des Yvelines, Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles (CIDFF), Association Départementale de l'Information sur le Logement (ADIL), Secours Catholique, Union Départementale des Associations Familiales (UDAF), Direction Départementale de la Cohésion Sociale des Yvelines (DDCS), Association Père Mère Enfant (APME), Centre CYM (CYM), Conseil Départemental des Yvelines, Chantiers Yvelines, Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ), COordination Gérontologique Intercommunale du Territoire Est des Yvelines (COGITEY), Association Tutélaire des Yvelines (ATY), SOS Victimes 78, ACSC Cité Saint Yves, Stuart Mill, SOS Accueil, Maisons de quartier de la Ville de Versailles, Mission Locale Intercommunale de Versailles, Médecins de rue, Centre Hospitalier de Versailles, Association des Petits Bois - Centre de Soins, Point d'Accès aux Droits de Fontenay-le-Fleury, Service Pénitencier d'Insertion et de Probation des Yvelines (SPIP), Pôle Emploi, Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), collectivités territoriales, CCAS, caisses d'allocations familiales (CAF), services d'accueil et d'orientation, structures d'hébergement, caisses de mutualité sociale agricole, permanences d'accès aux soins de santé (PASS), Yvelines Médiation, Hôtel Social Saint Yves, SVP Jeunes, centres hospitaliers, bailleurs sociaux, autres services déconcentrés de l'État...