

Le Conseil d'Administration de la fédération des centres sociaux et socioculturels parisiens, réuni en séance du 10 décembre 2024 a pris connaissance de cette réponse et a voté à l'unanimité son accord avec l'analyse portée dans ce texte.

## France services à la 20e Chaise ?

Le 18 octobre dernier, le Bureau politique de la ville de la Préfecture de Paris a proposé à la 20e Chaise d'ouvrir une mission France services dans le centre social.

### Contexte

Bien souvent, des habitants du quartier des Amandiers, ne maîtrisant ni outils informatiques, ni compréhension des dossiers administratifs, ont cherché à joindre un interlocuteur de l'administration compétente pour écouter leur demande et les aider à «faire avancer leur dossier». Trop souvent, elles ont été renvoyées de service en service quand, par chance, un humain s'est trouvé sur leur parcours. Pour finir pas se retrouver devant un écran informatique qu'elles ne savent pas interpréter.

### Le centre social La 20e Chaise est alors un recours

Le centre a mis en place une activité « d'accompagnement aux démarches administratives » pour répondre aux difficultés de ces habitants. Plusieurs bénévoles, soutenus par deux salariés, accueillent les concitoyens pour les aider à accomplir des démarches administratives informatisées, tel un recours fondé sur la solidarité, l'entraide entre citoyens égaux en droit.

Les bénévoles mobilisent leurs connaissances, leurs expériences, sans aucune prérogative particulière auprès des divers organismes sociaux.

Ils savent qu'alors, dans ce cadre précis, ils participent à la mission spécifique du centre social : agir collectivement pour favoriser le lien social.

<https://www.caf.fr/allocataires/caf-des-bouches-du-rhone/offre-de-service/vie-personnelle/favoriser-le-lien-social>

<https://www.caf.fr/professionnels/offres-et-services/caf-du-nord/partenaires-locaux/animation-de-la-vie-sociale/les-centres-sociaux>

## **Espaces parisiens des solidarités**

Récemment la Ville de Paris a rapproché les Espaces parisiens des solidarités dans les arrondissements (ex-CCAS) avec les centres sociaux de leur territoire.

Dans une démarche de complémentarité car nous ne faisons pas le même travail : la direction des solidarités de la Ville sait parfaitement que nos bénévoles pas plus que nos

salariés n'ont vocation à devenir des travailleurs sociaux ou des auxiliaires administratifs des services sociaux.

Mais un échange d'informations et une meilleure compréhension des aides délivrées par les Espaces parisiens des solidarités sont devenus un axe de la politique de solidarité de la Ville de Paris.

Conscients des difficultés d'accès à certains organismes publics, ces Espaces parisiens des solidarités prévoient même d'inviter des agents de la CAF, de la CPAM, de la CNAV... à tenir des permanences dans leurs locaux pour mieux répondre aux sollicitations des ayants droit, fragiles et désorientés.

La 20e Chaise et d'autres centres sociaux parisiens ont accepté de mettre en place cette collaboration, car elle renforce le travail de nos bénévoles sans en modifier les modalités.

## **France services à La 20e chaise : quelles conséquences ?**

### **Confusion dans nos missions**

Cette mission «France services, les services publics près de chez vous» (<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/france-services>), transformerait notre pratique collective autour de l'accompagnement aux droits en guichet d'ouverture de droits.

Au lieu d'aider les habitants en difficulté à gérer leur situation, à s'orienter dans la technicité des droits et des organismes qui en sont les gestionnaires, nous deviendrions les promoteurs d'une confusion qui est le contraire de notre pratique : allez au centre social, il s'occupe de tout... à votre place. Notre rôle d'émancipation des personnes, d'autonomisation des citoyens serait en quelque sorte pris à contre-pied. Les centres sociaux ne sont pas des services publics, ils sont des rencontres solidaires et collectives d'habitants qui s'organisent pour monter ensemble des activités.

Et puis le centre social n'a pas à prendre le risque d'engager sa responsabilité en devenant le comptable de la gestion parfois problématique des dossiers des ayants droit par les services publics.

## **Concurrence dans nos espaces**

Par ailleurs et très concrètement, nous ne pouvons pas mobiliser deux bureaux (confidentialité) 24 heures minimum par semaine pour accomplir cette mission. Les centres sociaux sont des ruches pleines d'activité, où il est toujours difficile de dégager un espace pour une réunion impromptue.

Réserver de façon permanente deux bureaux pour la mission France services, cela aurait pour conséquence de paralyser bien des activités qui sont nos missions fondamentales ou de priver de bureau deux animateurs salariés.

Le public attiré par «les services publics près de chez vous» excédera évidemment celui que nos bénévoles reçoivent dans le cadre de l'accompagnement aux démarches administratives. C'est la leçon qu'ont retenu les centres sociaux que nous avons interrogés et qui se sont aventurés dans cette mission. Il y aura alors une file d'attente supplémentaire avec des problématiques très étendues à gérer (immatriculer son véhicule, par exemple) dans le centre qui affichera le panneau France services sur sa devanture.

## **Ressources humaines**

Embaucher deux animateurs destinés à faire l'accueil France services 24 heures minimum par semaine et leur trouver une occupation annexe 11 heures par semaine, les centres sociaux ont bien sûr des idées !

Mais trouver un complément de subvention pour assurer leur salaire (les centres sociaux n'ont pas de recette propre), c'est déjà plus difficile... quand on apprend par ailleurs que la création de nouveaux emplois aidés par la préfecture est pour l'heure gelée.

Or le salaire minimum d'un animateur d'accueil dans nos centres sociaux parisiens tourne à minima à 31 200 €. Soit 21 500 € pour 24/35e. Auquel il faut ajouter le loyer et l'entretien de deux bureaux avec leur équipement informatique : la proposition France services est au-dessus des moyens de notre centre social :  $31\ 200\ € \times 2 = 62\ 400\ €$  de frais de personnel + charges locatives et d'équipement en regard des 40 000 € de subvention annoncée.

## **En conclusion**

Nous ne pouvons que répondre négativement au Bureau politique de la Ville de la Préfecture de Paris. France services s'éloigne trop de nos missions et de notre positionnement auprès des habitants du quartier pour qu'il soit raisonnable d'accepter cette activité particulière dans notre centre social.

Paris, le 18 novembre 2024

Yanic Gornet, administrateur délégué