

SYNTHESE DU GROUPE 5 SUR LE THEME GUICHET UNIQUE

Les difficultés rencontrées

La question du GUICHET UNIQUE est un sujet compliqué et fort, et se présente d'abord comme une question d'accompagnement, en (re)plaçant l'humain au cœur de l'action.

Le constat de départ repose sur la difficulté à avoir accès aux informations qui, trop éparpillées et méconnues, manquent de lisibilité. L'absence d'interlocuteur humain accentue ce sentiment d'incompréhension sur l'organisation de ces informations.

Au final le GUICHET UNIQUE, apparaît comme opaque, on ne sait plus exactement ce qu'il est, ni qui il est, ni où il se trouve. Est-ce la CAF ? La mairie ? Les RIF ? Les associations ? Est-ce un nouveau guichet ?

Se pose donc la question de sa forme, est-il numérique ? Écrit ? Physique ? Et de sa dimension, est-il local ? Départemental ? National ?

Or si le GUICHET UNIQUE est un sujet capital car c'est la porte d'accès aux droits sociaux, se pose aussi la question de son financement.

Les objectifs

L'objectif est de centraliser l'ensemble des informations existantes pour créer de réelles conditions d'accompagnement, quel que soit le guichet :

En un premier temps, recenser et rassembler tous les acteurs publics et privés, puis collecter, en créant un collecteur d'informations, toutes les ressources possibles existantes, les aides publiques, les sites numériques, les associations et les fondations afin de diffuser l'ensemble des informations et de les rendre facilement accessibles.

En remplaçant le contact humain —vivement souhaité— au cœur de ce processus, l'aide et la réponse seront d'autant plus efficaces.

Les pistes de solutions

- À l'heure du partage des données généralisé, un portail numérique est incontournable ; c'est, de plus, un accès aux informations 24 heures sur 24.
- La création d'un lieu physique de réception et de dialogue, un espace de proximité comme une « Maison des Familles » ou « Maison des Parents » :
- Ainsi, « L'Espace Parents », structure existant déjà dans le 10^{ème} arrondissement de Paris serait à encourager et développer.
- Sur le modèle canadien, cette « Maison des Familles » rassemblerait globalement l'ensemble des renseignements utiles aux parents et serait une réponse pertinente, car complète, rassurante et efficace.
- Cette « Maison des Familles » marquerait la fin des RIF.
- Un guide-répertoire pratique et exhaustif sous format papier, solution pratique pour les familles peut être envisagé : Diffusé dans les CAF, la CNAM, les mairies, les cabinets médicaux..., il doit être réactualisé chaque année.
- Les sources de financement peuvent provenir de sponsors, de fondations, de mécénat. Voire des impôts.