

FICHE REPERE

La médiation sociale et l'accès aux droits et aux services

Résumé de la thématique

La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention. **Entre non connaissance, non orientation, non proposition, non réception et non demande**, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation

Dans cette optique, la médiation sociale doit :

- Permettre de favoriser la connaissance des dispositifs existants et en faciliter l'accès pour les publics précaires / vulnérables.
- Mettre en lien le public accompagné avec les institutions et organismes sociaux.
- Accompagner le public et lui faire connaître et comprendre le fonctionnement des différents dispositifs. Le rassurer le cas échéant et lever les appréhensions (peur du jugement de faire appel aux aides sociales par ex.).
- Travailler en transversalité avec un réseau de partenaires, pour pouvoir identifier et solliciter le bon interlocuteur au bon moment.
- Participer à la lutte contre le non recours aux droits et aux soins.

Fonds documentaire

- DRESS Dossier n° 57 Juin 2020 «**Le non recours aux prestations sociales – Mises en perspectives et données disponibles**»
- Rapport du Défenseur des droits du 1er Octobre 2019 «**Les refus de soins discriminatoires : Tests multicritères et représentatifs dans trois spécialités médicales**»
- La télémédecine : Une pratique en voie de généralisation
- Dossier de presse – Rapport du Défenseur des droits du 16 Janvier 2019 «**Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics**»
- Transformation numérique de l'action publique : **les risques de la dématérialisation pour les usagers**
- Suivi mensuel des prestations de solidarité pendant la crise sanitaire - Édition de Février 2021
- Henri Vieille-Grosjean et Rachel Solomon Tshay, Automne 2011 «**Les médiateurs sociaux : limites et enjeux d'un dispositif**»

Document réalisé en (avril 2021) par Clément Maigrot - Chargé de Mission
Banque de Ressource - AD2S

