

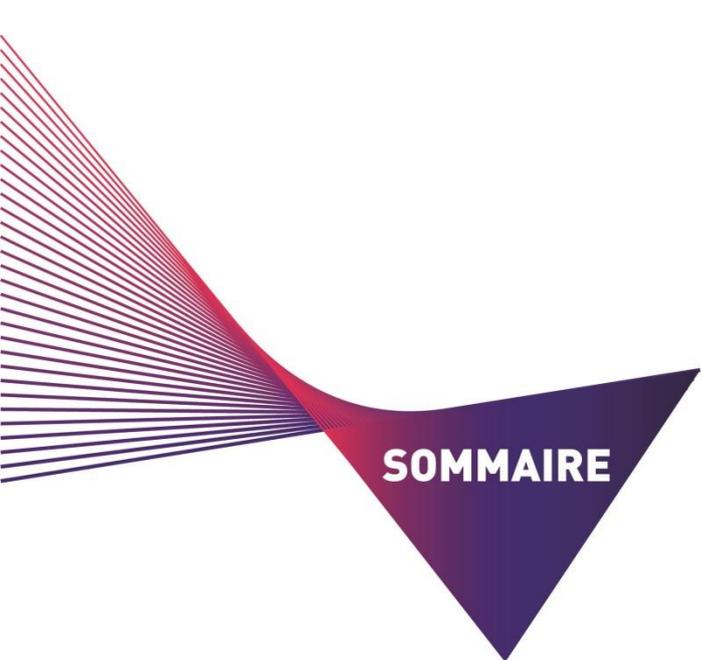


**DOSSIER DE PRESSE**

# **60 nouvelles mesures pour simplifier la vie des Français**

**23 mars 2017**





## SOMMAIRE

Quelques mesures qui facilitent la vie des français .....	5
La complexité administrative vue par les Français .....	9
Faciliter l'accès à l'autonomie des jeunes .....	12
Je prends mon indépendance .....	13
La Garantie jeunes simplifiée .....	17
Je suis un jeune protégé.....	23
Je poursuis des études supérieures.....	27
Je me forme tout au long de la vie.....	29
Je prends soin de ma santé .....	35
J'accueille un enfant.....	37
Je suis handicapé .....	38
Je perds mon autonomie.....	44
Je pars à la retraite.....	45
Je fais face à un litige .....	46
J'établis / Je renouvelle mes papiers.....	47
Je suis nouvel arrivant en France .....	48
Le déploiement du principe de « silence vaut acceptation ».....	49

Le programme de simplification pour les particuliers a d'ores et déjà donné lieu à l'annonce de

## 240 mesures pour simplifier la vie des Français

Dans le respect d'une logique d'annonces semestrielles, **60 nouvelles mesures** sont lancées dans le cadre de cette cinquième vague de simplification. Elles confirment **l'inscription durable de la simplification comme vecteur de modernisation des relations entre usagers et administration.**

### Ces nouvelles annonces de mesures de simplification visent prioritairement :

- + À favoriser l'accès à l'autonomie des jeunes, notamment les plus fragiles
- + À permettre à chacun de se former de manière continue, pour évoluer, se réorienter ou trouver un emploi.
- + À améliorer l'insertion et l'accès aux droits des personnes en situation de handicap

### L'écoute des usagers au cœur du programme de simplification

L'identification des mesures de simplification à mettre en place s'appuie sur des **méthodes innovantes** : les **enquêtes barométriques** mesurant, dans le temps, le niveau de complexité administrative perçu par les usagers ; la plateforme **Faire simple** qui recueille les idées et les avis des usagers sur une thématique ; la réalisation **d'études qualitatives** et des **ateliers collaboratifs** associant usagers et administrations. Ces méthodes s'appuient toutes sur l'écoute et la participation des usagers, afin de mieux prendre en compte leurs attentes et de co-construire des solutions adaptées.

L'ambition de la simplification est également d'offrir des **services modernes et de qualité**, en développant de nouvelles démarches en ligne, et en permettant, par exemple, de ne plus transmettre des informations déjà détenues par l'administration en appliquant le **principe « Dites-le-nous une fois »** ou encore d'engager l'administration dans une démarche proactive au bénéfice des usagers.





## QUELQUES MESURES QUI FACILITENT LA VIE DES FRANCAIS



### Dématérialiser intégralement la création d'un compte personnel sur le site de l'Assurance maladie en ligne ([ameli.fr](http://ameli.fr)) (P63)

**AUJOURD'HUI**, sur l'espace personnel « Mon compte AMELI » du site internet de l'Assurance maladie ([ameli.fr](http://ameli.fr)), vous pouvez accéder à de nombreux services en ligne : consulter le détail de vos remboursements de santé, télécharger vos attestations de droits, commander une Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM), ou encore géolocaliser une borne de l'Assurance maladie ou un professionnel de santé. Cependant, toute première création d'un compte AMELI implique de formuler une demande de code provisoire transmis par voie postale sous huit jours ouvrés. Une fois ce code provisoire reçu, vous pouvez alors créer votre code d'accès personnalisé. En cas de perte du courrier indiquant le code provisoire, vous ne serez donc pas en mesure d'utiliser les services en ligne du compte personnel AMELI et vous devrez renouveler cette opération longue et fastidieuse.



**DEMAIN**, la création d'un compte personnel sur [ameli.fr](http://ameli.fr) sera entièrement dématérialisée et l'obtention d'un code provisoire d'accès au service ne s'effectuera plus par voie postale mais exclusivement par voie électronique. Cela induira un gain de temps et une simplification pour tous les nouveaux usagers du compte personnel AMELI, actuellement de plus en plus nombreux.

**Échéance : premier semestre 2017**



## Mettre en place un site dédié à l'accueil des talents internationaux

**HIER**, lorsque vous êtes un talent international qui cherche à s'installer en France, il n'existait aucune source d'information généraliste bilingue français-anglais pour répondre de façon globale, synthétique et personnalisée à vos interrogations sur les démarches d'expatriation pour vous-même et pour votre famille. L'absence de cette offre de service peut alors vous faire renoncer à vous installer en France.

**AUJOURD'HUI**, le site [www.welcometofrance.com](http://www.welcometofrance.com), sera dédié à votre accueil à celui de votre famille. Cette nouvelle offre de services vous permettra de disposer d'une information personnalisée en anglais et en français, sur les principales démarches à effectuer. Le site offrira également une présentation pédagogique de l'organisation administrative française, des informations pratiques sur la France et sur les atouts de cette dernière notamment sur le plan professionnel. Cette plateforme constituera donc un outil d'attractivité et de rayonnement économique pour la France auprès des talents internationaux.



**Échéance : mesure effective**



## Simplifier la justification du détachement du foyer fiscal en remplaçant par une attestation sur l'honneur pour ouvrir aux jeunes le bénéfice personnel de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) et de l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS)

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous avez moins de 25 ans et que vous souhaitez bénéficier de la CMUC (couverture maladie universelle complémentaire) ou de l'ACS (aide au paiement d'une complémentaire santé), vous devez répondre à trois conditions : ne plus résider chez vos parents, être détaché de leur foyer fiscal et ne pas percevoir de pension alimentaire de leur part.

**DEMAIN**, afin de faciliter les démarches des jeunes qui viennent de quitter le foyer parental et figurent toujours pour cette raison sur le dernier avis d'imposition de leurs parents, la justification du détachement du foyer fiscal des parents se fera sur simple déclaration sur l'honneur. Votre accès à ces aides sera donc facilité, vous permettant d'aborder plus sereinement votre prise d'autonomie.

**Echéance : trimestre semestre 2017**



## Un accès à la garantie jeunes largement simplifié (mesures 8 à 16)

**HIER**, pour accéder à la **Garantie jeunes**, vous étiez contraint de justifier de votre éligibilité à ce dispositif par la fourniture de nombreuses pièces justificatives à votre Mission locale : une pièce d'identité valide ; un ou plusieurs justificatifs de domicile ; un relevé d'identité bancaire ; une attestation d'assurance maladie ; votre dernier avis d'imposition ; et potentiellement, des documents justifiant de votre situation de précarité, en particulier en cas d'absence de soutien familial. Ces nombreuses exigences constituaient une véritable barrière administrative, parfois bloquante pour des jeunes en situation de vulnérabilité.

**AUJOURD'HUI**, l'accès à la Garantie jeunes est largement simplifié.

En effet, pour justifier que vous n'êtes ni en emploi, ni en étude, ni en formation, votre engagement contractuel d'entrée dans le dispositif Garantie jeunes (la Garantie jeunes étant un contrat conclu entre le jeune et la mission locale) suffit désormais (mesure 12). Il en est de même pour le justificatif de domicile, qui n'est plus à fournir (mesure 13). De plus, l'ensemble des pièces justificatives ont été finement analysées afin de ne retenir que celles qui sont strictement nécessaires (mesure 12). Par exemple, vous n'avez désormais plus à fournir d'attestation de sécurité sociale. Enfin, vous disposez désormais d'un délai de deux mois pour justifier de votre situation de précarité et/ou d'absence de soutien familial, ce qui vous permet d'intégrer le dispositif d'accompagnement de façon anticipée, même si vous ne disposez pas immédiatement des documents nécessaires (mesure 10). Il vous est donc désormais possible de débiter votre démarche d'insertion sans attendre.



**Échéance : mesure effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017**



## Améliorer et fluidifier l'accès à l'autonomie des jeunes protégés (mesures 17 à 22)

**AUJOURD'HUI**, 323 000 jeunes font l'objet d'une mesure de protection de l'enfance<sup>1</sup>. Lors de la fin de prise en charge par les services de protection de l'enfance, souvent à l'atteinte de la majorité civile, ces jeunes rencontrent de grandes difficultés dans leur prise d'indépendance, faute d'un soutien familial suffisant. Ces difficultés sont alors exacerbées par un paysage institutionnel peu lisible du fait de la multitude d'acteurs (CAF, CPAM, CROUS, MDPH, etc.) et d'une coordination insuffisante de ces acteurs avec les services de l'aide sociale à l'enfance et la protection judiciaire de la jeunesse. De plus, l'atteinte de la majorité est souvent peu anticipée et l'accumulation des freins périphériques à l'émancipation (problèmes de santé, difficulté bancaire, absence ou perte de documents administratifs, etc.) peut entraîner, pour beaucoup de ces jeunes, des ruptures de suivi en particulier dans le domaine de la santé, ou dans la prise en charge d'une situation de handicap. De même, la mobilisation des acteurs du logement peut s'avérer délicate, tout comme la poursuite d'études supérieures, du fait notamment d'un manque de prise en compte par ces derniers, des difficultés spécifiques rencontrées par les jeunes protégés. Ainsi, après avoir été pris en charge et protégés durant leur minorité, nombre de ces jeunes se retrouvent dans une situation de particulière vulnérabilité.

**DEMAIN**, plusieurs mesures seront mises en œuvre afin de fluidifier le parcours des jeunes vers l'autonomie, de lever les freins périphériques et de réunir davantage les conditions propices à leur émancipation :

- des protocoles seront mis en œuvre dans chaque département afin de coordonner l'action des différents acteurs en vue de mieux préparer la sortie de la protection de l'enfance, et de bénéficier d'un meilleur accompagnement pour l'accès à l'autonomie en matière d'éducation, de social, de culture, de santé, de logement, de formation, d'emploi et de ressources. Ces protocoles (mesure 17) vous permettront notamment :
  - d'avoir accès, avant la fin de la prise en charge, à un bilan des droits santé pour éviter les ruptures de couverture ;
  - d'être informé sur le droit à l'accompagnement dans le cadre du parcours contractualisé d'accès à l'emploi et à l'autonomie (PACEA)
  - de bénéficier, pour les jeunes en situation de handicap, d'une prise en charge rapide, anticipée et mieux adaptée ;
  - de recevoir votre aide au logement dans des délais réduits ;
  - de pouvoir solliciter une bourse d'enseignement supérieur sans avoir à justifier de revenus familiaux, et de la conserver durant les mois d'été ;
- bénéficier d'un bilan de santé annuel pendant le suivi pour prévenir les risques à l'âge adulte (mesure 19) ;
- être assuré de disposer d'un compte bancaire à 16 ans (mesure 22) ;
- etc.

---

<sup>1</sup> « Les bénéficiaires de l'aide sociale départementale en 2014 », DREES, 2016

# LA COMPLEXITE ADMINISTRATIVE VUE PAR LES FRANÇAIS

ETUDE 2016

Tous les deux ans depuis 2008, une étude barométrique<sup>2</sup> est réalisée auprès des Français pour mesurer la complexité qu'ils perçoivent à l'égard des démarches administratives. Vingt-quatre événements de vie, tels que « je scolarise mon enfant », « je prends soin de ma santé » ou « je déclare et paie mes impôts », sont ainsi passés à la loupe afin d'identifier les aspects les plus complexes des démarches réalisées.

Pour cette édition 2016, un nouvel événement de vie a été intégré à l'étude : « j'emploie un salarié à domicile ».



Près de  
**80 %**

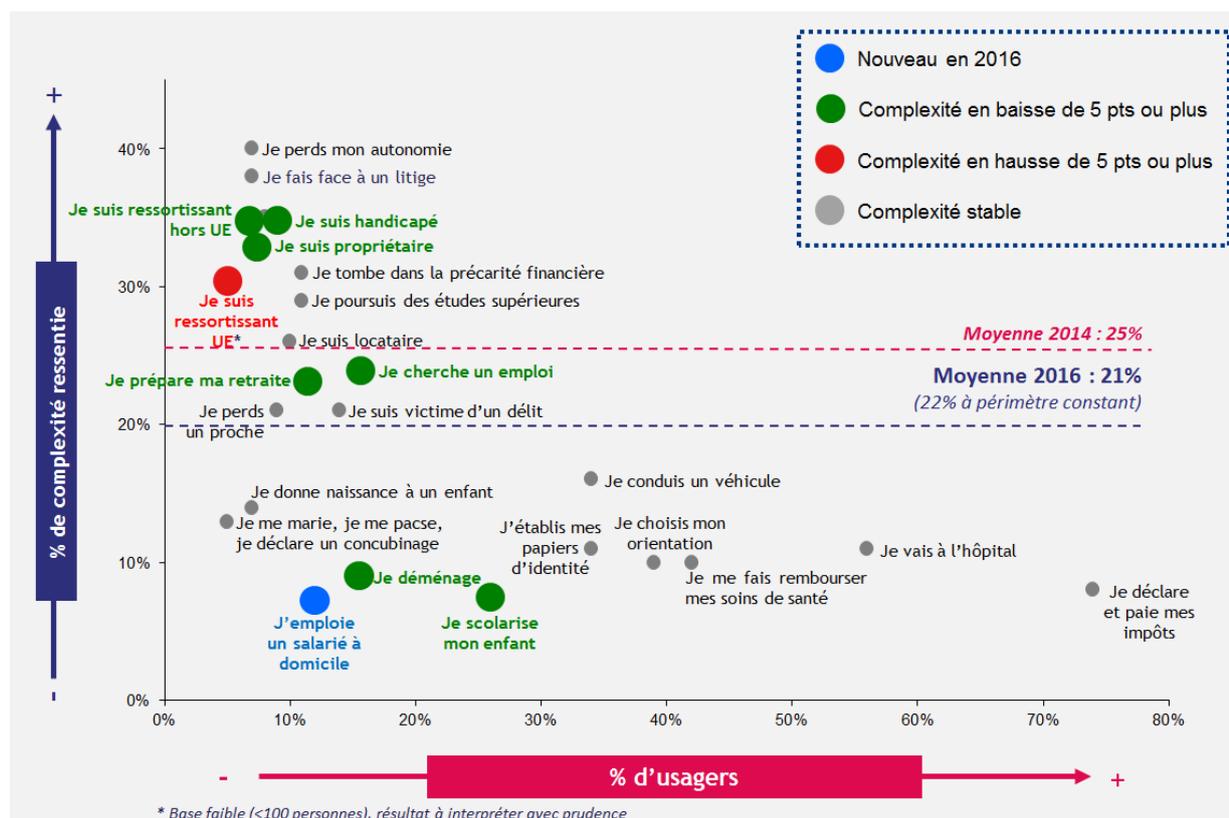
des Français jugent maintenant  
les démarches administratives  
assez ou très simples

L'étude a été réalisée sur un échantillon de  708 personnes, usagers des services publics, recrutés à partir d'un échantillon représentatif de la population résidant en France métropolitaine et âgée de 15 ans et plus. Des interviews ont été réalisées par téléphone du 21 novembre 2016 au 12 janvier 2017. La représentativité de l'échantillon final est assurée selon la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.

## MÉTHODOLOGIE

<sup>2</sup> Cette étude est réalisée par BVA pour le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, tous les deux ans depuis 2008.

## Évolution de la complexité ressentie par les Français



Les efforts de simplification portent aujourd'hui leurs fruits. La **complexité ressentie a particulièrement diminué pour certains événements de vie**, identifiés comme étant les plus compliqués :

- « **Je cherche un emploi** » : -7 points (24%)  
 Cette baisse s'inscrit dans un contexte de développement d'ampleur de **dispositifs numériques** entrepris depuis 2015, visant à fluidifier la recherche d'emploi et à améliorer l'accompagnement. Par exemple : l'[Emploi-Store](#), le [portail de l'alternance](#), ou encore la [bonne boîte](#).
- « **Je suis handicapé(e)** » : -7 points (35%)  
 Plusieurs actions continues ont permis de simplifier les démarches liées au handicap. Par exemple : l'amélioration de la qualité de service des MDPH, la mise en place de la [carte mobilité-inclusion](#), ou encore la mise en place du tiers payant pour l'adaptation du logement.
- « **Je prépare ma retraite** » : -6 points (23%)  
 Les démarches liées à la retraite ont été simplifiées par le **développement d'outils permettant une meilleure préparation de la retraite** ([simulateur de droits](#), [portail unique d'information](#), ou encore conseiller virtuel de préparation à la retraite), mais également par la **simplification de certaines démarches** (échanges de documents dématérialisés pour réduire les déplacements, guichet unique de gestion des retraites complémentaires, ou encore services en ligne de demande d'attestation fiscale).
- « **Je suis ressortissant hors UE** » est l'événement de vie pour lequel la complexité a le plus diminué avec -9 points depuis 2014 (35% des usagers perçoivent ces démarches assez ou très complexes).
- « **Je suis propriétaire** » : -8 points (33%).

**Seuls 21% des usagers interrogés jugent aujourd'hui les démarches administratives qu'ils ont effectuées au cours des deux dernières années comme assez ou très compliquées.** Ce taux est en baisse de 4 points par rapport à la dernière étude réalisée en 2014 et de 7 points par rapport à 2008. Certaines démarches continuent cependant de générer une complexité particulièrement importante, telles que celles relevant de :

- « **Je perds mon autonomie** » : 40% de complexité (+4 points par rapport à 2014)
- « **Je fais face à un litige** » : 38% (même si une diminution de 4 points est observée entre 2014 et 2016)
- « **Je suis handicapé** » : 35% de complexité (malgré une baisse de 10 points par rapport à 2012)

## Adaptation nécessaire des services publics à l'évolution des attentes et des pratiques des usagers



### Une progression constante de l'usage d'internet, sans remplacer les canaux classiques

Comme pour l'étude 2014, **l'utilisation d'internet progresse** (+7 points depuis 2014) pour s'établir à 31% des modes de contacts. Il ne remplace pas pour autant les canaux classiques. Tout événement de vie confondu, le guichet demeure le mode de contact privilégié pour s'adresser aux services publics (60%, -2 points depuis 2014). La part du courrier et du téléphone atteignent quant à eux respectivement 28 et 27%, stables depuis 2014.



### Les services publics en capacité d'écoute

La capacité d'écoute des services publics est jugée positive à 65%, soit une amélioration de 2 points depuis 2014 (62%). Dans le détail, les usagers déclarent que les contacts qu'ils ont eus avec l'administration ont eu un impact positif sur la confiance qu'ils ont dans les services publics (77%), la perception de leur efficacité (73%) et, dans une moindre mesure, sur le sentiment d'être traité de manière équitable (67%) ou sur la volonté de leur simplifier la vie (66%).



### Des réclamations en baisse

Sur l'ensemble des personnes ayant été en relation avec les services publics, **la part des personnes ayant envisagé de déposer une réclamation est en baisse, se limitant à 20% contre 26% en 2014.** Parmi elles, 7% ont effectivement déposé une réclamation et 13% auraient aimé le faire mais ont finalement renoncé.

# FACILITER L'ACCÈS À L'AUTONOMIE DES JEUNES

La jeunesse, définie ici comme l'ensemble des jeunes ayant entre 16 et 30 ans, constitue une tranche de vie en perpétuel mouvement, une période de construction ponctuée par les changements de statuts (élève, étudiant, salarié, chômeur, etc.) et/ou de lieu de résidence. Cette phase de transition, considérée souvent comme insécurisante, tant à structurellement s'allonger depuis plusieurs décennies. Les études supérieures sont de plus en plus longues et les jeunes accèdent, en moyenne, à leur premier CDI à l'âge de 27 ans contre 22 ans en 1990 et 20 ans en 1970.

Dans le même temps, les jeunes sont parmi les premières victimes de la complexité administrative, d'une part parce qu'ils sont généralement confrontés pour la première fois à l'administration mais également parce que le fonctionnement administratif est fréquemment en décalage avec les évolutions et ruptures inhérentes à leurs parcours. Ils constituent par ailleurs la catégorie d'âge la plus touchée par la crise économique et sociale, 20% des jeunes vivant aujourd'hui sous le seuil de pauvreté.

Aussi, de nombreux travaux ont été menés ces dernières années autour de ces problématiques, et les mesures à destination de la jeunesse présentées ci-après en sont issues. Pour les plus récents, il est possible de citer le rapport de France Stratégie sur [« L'insertion professionnelle des jeunes »](#) remis à la Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social en janvier 2017, ou encore la mission de simplification des politiques de jeunesse confiée, en mai 2016 à Antoine Dulin, Vice-président du Conseil Économique Social et Environnemental, et Célia Vérot, Conseillère d'État.

En effet, l'ensemble des mesures de simplification qui suivent sont le fruit de travaux participatifs qui ont associé de manière constante des jeunes usagers et des professionnels de terrain selon diverses modalités :

- de nombreux déplacements au sein des lieux accueillants des jeunes (centres d'apprentissage, missions locales, centres d'information et d'orientation, foyers de l'enfance, etc.) ;
- plusieurs études qualitatives permettant de retracer le parcours des jeunes sur la base de leurs témoignages et ainsi d'identifier les complexités et les marges de progrès ;
- un atelier collaboratif rassemblant jeunes, professionnels de terrain et administrations centrales pour co-construire des solutions adéquates ;
- de multiples échanges avec les acteurs de la société civile et des administrations en lien avec la jeunesse.



# Je prends mon indépendance

## 1. Mettre en place un « Rendez-vous des droits » pour les jeunes

**AUJOURD'HUI**, les Caisses d'Allocation Familiales (CAF) ont instauré, depuis 2014, un « Rendez-vous des droits » dont l'objet est d'étudier l'éligibilité des allocataires à différentes aides ou prestations. Ainsi, en 2016 plus de 250 000 « Rendez-vous des droits » ont été conduits. En moyenne, 50% des bénéficiaires interrogés ont déclarés avoir reçu des droits nouveaux suite à un « Rendez-vous des droits ».

**DEMAIN**, vous pourrez bénéficier d'un « Rendez-vous des droits » spécialement dédié aux jeunes. Grâce à ce dispositif, vous serez informé sur votre éligibilité aux droits sociaux (aides aux logements, allocations familiales, aides attribuées par les collectivités territoriales, etc.), et accompagné dans la réalisation des démarches administratives les plus complexes. Par ailleurs, un partenariat pourra être mené avec les conseils départementaux pour identifier les jeunes sortants de l'aide sociale à l'enfance afin d'activer leurs droits avant la date de fin de prise en charge.

Échéance : quatrième trimestre 2017

## 2. Diffuser, dans le cadre scolaire, des supports pédagogiques permettant d'informer les jeunes sur leurs droits sociaux

**AUJOURD'HUI**, si vous avez entre 16 et 30 ans, vous êtes souvent bien informés sur vos droits et devoirs de citoyens. Néanmoins, les informations sur les droits sociaux auxquels vous pouvez ou pourrez prétendre ainsi que sur les démarches à réaliser pour les obtenir, demeurent méconnues. Cette méconnaissance constitue un véritable frein à l'autonomie, puisqu'elle repose avant tout sur un bagage familial particulièrement bloquant si vous êtes en situation de rupture avec votre entourage familial ou si vous n'avez pas connaissance de vos droits sociaux.

**DEMAIN**, en complément de l'information théorique déjà présente dans les programmes de l'enseignement scolaire, des supports spécifiques vont être mis en place afin de vous permettre d'avoir une approche pratique et concrète de l'accès aux droits sociaux, facilitant ainsi votre accès à l'autonomie et votre adhésion au système de protection sociale des jeunes.

Échéance : troisième trimestre 2017

### **3. Généraliser les réunions collectives d'information sur l'orientation**

**AUJOURD'HUI**, l'orientation résulte de plusieurs facteurs. Elle dépend notamment du niveau d'information dont disposent les élèves et les familles.

**DEMAIN**, dans la suite du renforcement de la coopération entre l'école et les parents, inscrit dans la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'école de la République, en date du 8 juillet 2013, des réunions d'informations collectives, consacrées à votre orientation vous permettront, dans le cadre du parcours Avenir, à vous et à votre famille, de bénéficier d'une information complète sur les choix d'orientation possibles, et ce, dès la classe de 6ème. Vous pourrez ainsi co-construire votre projet et bénéficier d'un soutien renforcé si vous rencontrez des difficultés particulières.

**Échéance : troisième trimestre 2017**

### **4. Simplifier la justification du détachement du foyer fiscal en remplaçant par une attestation sur l'honneur pour ouvrir aux jeunes le bénéfice personnel de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) et de l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS)**

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous avez moins de 25 ans et que vous souhaitez bénéficier de la CMUC (couverture maladie universelle complémentaire) ou de l'ACS (aide au paiement d'une complémentaire santé), vous devez répondre à trois conditions : ne plus résider chez vos parents, être détaché de leur foyer fiscal et ne pas percevoir de pension alimentaire de leur part.

**DEMAIN**, afin de faciliter les démarches des jeunes qui viennent de quitter le foyer parental et figurent toujours pour cette raison sur le dernier avis d'imposition de leurs parents, la justification du détachement du foyer fiscal des parents se fera sur simple déclaration sur l'honneur. Votre accès à ces aides sera donc facilité, vous permettant d'aborder plus sereinement votre prise d'autonomie.

**Échéance : premier trimestre 2017**

## 5. Réduire le temps d'errance après une rupture scolaire et accélérer le retour en formation ou l'accès à l'emploi

**AUJOURD'HUI** les plateformes de suivi et d'appui aux jeunes en situation de décrochage scolaire (PSAD) vous apportent une réponse lorsque vous sortez du système éducatif sans diplôme et sans certification professionnelle après l'âge de 16 ans. Depuis le plan d'action «Tous mobilisés pour vaincre le décrochage » de novembre 2014, les différents interlocuteurs améliorent de façon continue leurs modalités de fonctionnement pour vous apporter une réponse plus rapide et mieux coordonnée.

Le fonctionnement des PSAD est encore amélioré pour renforcer la coordination des acteurs au service des parcours des jeunes et afin d'améliorer la lisibilité et la réactivité des réponses qui leur seront apportées notamment grâce à des outils partagés.

- Tous les acteurs des PSAD sont reconnus comme des lieux d'accueil, d'information et d'orientation (en référence au Service public régional de l'orientation). D'autres lieux plus neutres voire mobiles seront mis en place pour aller vers ceux d'entre vous qui en ont le plus besoin.
- Tout premier contact donnera lieu à un diagnostic de votre situation et de vos besoins. Cet échange permet de vous apporter une réponse concrète et rapide.
- Tout diagnostic sera élaboré avec vous. Vous devenez acteur de la construction de votre parcours de retour en formation ou d'insertion professionnelle.
- Tout parcours d'accompagnement fera l'objet d'un engagement « gagnant-gagnant » défini entre vous et les acteurs de la PSAD.
- Si vous êtes en situation de décrochage scolaire, vous pourrez compter sur les acteurs de l'éducation, de l'information jeunesse, de la formation et de l'insertion pour mieux se coordonner, combiner leurs solutions, organiser les passages de relai entre eux, capitaliser sur les actions réalisées et ainsi valoriser votre investissement dans ce parcours.

Des réseaux d'entraide avec d'autres jeunes seront encouragés et développés par les acteurs des PSAD pour vous convaincre de "raccrocher" à une solution d'accompagnement, entretenir votre motivation et vous encourager à reprendre une formation ou accéder à un emploi.

## **6. Inclure dans les dispositifs d'insertion professionnelle, et notamment d'accompagnement, des formations à l'utilisation du numérique**

**AUJOURD'HUI**, il est possible d'observer que la fracture numérique peut également concerner les jeunes. En effet, une étude conduite en 2015, par Yves-Marie Davenel, docteur en anthropologie sociale de l'École des Hautes Études en Sciences sociales (EHESS), sur les pratiques numériques des jeunes en insertion professionnelle, et plus particulièrement sur l'utilisation des technologies et de la communication par les usagers des Missions locales permis de faire le constat d'une fracture numérique entre les jeunes sans emploi et sans formation, et le reste de la population française.

**DEMAIN**, vous pourrez bénéficier d'un programme « d'inclusion numérique ». Ainsi, des programmes spécifiques seront insérés dans les dispositifs d'insertion professionnelle qui vous sont destinés pour vous accompagner dans l'utilisation du numérique et vous appuyez dans la réalisation de vos démarches de recherche d'emploi. Cette initiative sera accompagnée d'une sensibilisation ou d'une formation des différents acteurs de l'insertion professionnelle. Aussi, des modules de formation au numérique et à l'utilisation des réseaux sociaux vous seront proposés, afin que vous puissiez intégrer toutes les potentialités du numérique comme levier de votre insertion professionnelle.

**Échéance : troisième trimestre 2017**

## **7. Favoriser le développement de plateforme de formation au numérique**

**HIER**, il est possible d'observer que la fracture numérique peut également concerner les jeunes. En effet, une étude conduite en 2015, par Yves-Marie Davenel, docteur en anthropologie sociale de l'École des Hautes Études en Sciences sociales (EHESS), sur les pratiques numériques des jeunes en insertion professionnelle, et plus particulièrement sur l'utilisation des technologies et de la communication par les usagers des Missions locales permis de faire le constat d'une fracture numérique entre les jeunes sans emploi et sans formation, et le reste de la population française.

**AUJOURD'HUI**, afin de vous aider dans votre entrée dans la vie active, des initiatives visant à favoriser votre insertion numérique, vous seront accessibles afin de vous faire bénéficier d'un partage de bonnes pratiques. Ainsi, pour lutter contre la fracture numérique, Pôle emploi veille à garantir l'accessibilité de ses services numériques et à développer l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi. Le développement de l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi fait aujourd'hui partie intégrante des missions de Pôle emploi.

**Échéance : troisième trimestre 2017**

# La Garantie jeunes simplifiée

## La Garantie jeunes, qu'est-ce que c'est ?

La Garantie jeunes est un droit ouvert qui s'adresse aux jeunes de 16 à moins de 26 ans, en situation de précarité, qui ont arrêté leurs études, n'ont pas d'emploi et ne suivent pas de formation (jeunes NEET).

Pour favoriser leur insertion dans l'emploi, ils sont accompagnés de manière intensive et collective notamment par les conseillers des missions locales, et bénéficient de mises en situation professionnelle. Cet accompagnement est assorti d'une aide financière pour faciliter leurs démarches d'accès à l'emploi.

Après une période d'expérimentation dans plusieurs départements, la Garantie jeunes a été généralisée depuis le 1er janvier 2017 à l'ensemble de la France métropolitaine et des départements d'outre-mer.

La Garantie jeunes est inscrite dans le code du travail, au sein d'un parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie.

### LA GARANTIE JEUNES C'EST QUOI ?



**JEUNES  
DE 16 à 25 ANS**

- ni scolarisé
- ni en emploi
- ni en formation
- sans soutien familial
- ressources < plafond RSA



Engagement  
réciproque  
**1 an**

**OBJECTIFS** 

Accès  
à l'autonomie sociale

Accès  
à l'emploi et à la formation

suivi mission locale



Accompagnement collectif

Accompagnement  
personnalisé pendant 1an

Mises en situations profes-  
sionnelles et formations  
(immersions, stages, etc.)

accompagnement  
global et intégré



Logement, santé...

allocation en appui de  
l'accompagnement



471€ / mois maximum

## 8. Améliorer le repérage et l'orientation des jeunes éligibles à la Garantie jeunes

**AUJOURD'HUI**, le dispositif [Garantie jeunes](#) n'est pas suffisamment connu des acteurs qui vous accompagnent, et de fait vous n'êtes que rarement orientés vers cette solution alors qu'elle pourrait correspondre à vos besoins. De plus, les échanges d'informations entre ces institutions ne sont pas assez développés, ce qui constitue un obstacle à l'identification des jeunes pouvant bénéficier d'une Garantie jeunes.

**DEMAIN**, un groupe de travail animé par la commission insertion des jeunes du Conseil d'Orientation des politiques de Jeunesse (COJ) et associant l'ensemble des partenaires et réseaux intervenant auprès des jeunes (notamment les missions locales, les centres d'information et d'orientation, les conseils départementaux (aide sociale à l'enfance) et régionaux, et la protection judiciaire de la jeunesse, etc.) sera mis en place afin de renforcer le repérage des jeunes pour mieux vous orienter lorsque cet accompagnement correspond à votre situation et à vos besoins

**Échéance : troisième trimestre 2017**

## 9. Réaliser un diagnostic approfondi avec tous les bénéficiaires de la Garantie jeunes

**HIER**, pour accéder à vos droits sociaux (couverture maladie universelle complémentaire, aide personnalisée au logement, etc.), vous deviez solliciter différentes administrations, fournir plusieurs fois les mêmes pièces justificatives et souvent réexpliquer votre situation. De plus, vos interlocuteurs ne vous informaient pas nécessairement sur les droits auxquels vous pouviez alors prétendre.

**DEMAIN**, le diagnostic préalable à l'entrée dans un parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie (PACEA) et à la Garantie jeunes permet d'identifier vos besoins, vos difficultés socio-professionnelles et l'effectivité des droits auxquels vous pouvez prétendre et vérifier que vous soyez orienté, le cas échéant, vers les bons interlocuteurs. Vos démarches seront ainsi fluidifiées et votre accompagnement sera plus complet.

**Échéance : mesure effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017**

## 10. Permettre aux jeunes d'entrer de façon anticipée en Garantie jeunes (P52)

**HIER**, pour accéder à la [Garantie jeunes](#), vous étiez contraint de justifier de votre éligibilité à ce dispositif par la fourniture de nombreuses pièces justificatives. Si vous étiez dans une situation particulièrement difficile, tel qu'un conflit familial par exemple, cela pouvait vous empêcher de fournir immédiatement les pièces justificatives détenues par vos proches et donc constituer un obstacle supplémentaire à votre démarche d'insertion.

**AUJOURD'HUI**, vous pouvez disposer d'un délai de deux mois pour justifier de votre situation de précarité et/ou d'absence de soutien familial, ce qui vous permet d'intégrer le dispositif d'accompagnement de façon anticipée, même si vous ne disposez pas immédiatement des documents nécessaires. Il vous est donc désormais possible de débiter votre démarche d'insertion sans attendre.

**Échéance : mesure effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017**

## 11. Faire évoluer le rôle de la Commission d'attribution pour accélérer l'accès à la Garantie jeunes

**HIER**, pour accéder à la [Garantie jeunes](#), votre dossier devait être systématiquement examiné et validé par une commission locale d'attribution et de suivi (CLAS), ce qui induisait un délai de traitement supplémentaire et retardait la mise en place de l'accompagnement par votre Mission locale.

**AUJOURD'HUI**, il n'y a plus de commissions d'attribution. Les commissions locales, de la Garantie jeunes se concentrent sur le suivi des parcours et l'examen des situations les plus complexes, et votre entrée dans le dispositif Garantie jeunes est réalisée directement par la mission locale, dès lors que vous remplissez les conditions d'accès. Vous pouvez donc initier votre démarche d'insertion en étant accompagné immédiatement.

**Échéance : mesure effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017**

## 12. Réduire au strict nécessaire le nombre de pièces justificatives exigées pour l'accès à la Garantie jeunes

**HIER**, pour accéder à la [Garantie jeunes](#), vous étiez contraint de justifier de votre éligibilité à ce dispositif par la fourniture de nombreuses pièces justificatives à votre Mission locale : une pièce d'identité valide ; un ou plusieurs justificatifs de domicile ; un relevé d'identité bancaire ; une attestation d'assurance maladie ; votre dernier avis d'imposition ; et potentiellement, des documents justifiant de votre situation de précarité, en particulier en cas d'absence de soutien familial. Ces nombreuses exigences constituaient une véritable barrière administrative, parfois bloquante pour des jeunes en situation de vulnérabilité.

**AUJOURD'HUI**, l'accès à la Garantie jeunes est largement simplifié. En effet, pour justifier que vous n'êtes ni en emploi, ni en étude, ni en formation, votre engagement contractuel d'entrée dans le dispositif Garantie jeunes suffit désormais (la Garantie jeunes est en effet un contrat conclu entre le jeune et la mission locale). De plus, l'ensemble des pièces justificatives ont été finement analysées afin de ne retenir que celles qui sont strictement nécessaires. Par exemple, vous n'avez désormais plus à fournir d'attestation de sécurité sociale. Il vous est donc désormais possible de débiter votre démarche d'insertion sans attendre.

**Échéance : mesure effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017**

## 13. Ne plus exiger de justificatif de domicile pour l'accès à la Garantie jeunes

**HIER**, pour accéder à la Garantie jeunes, vous deviez fournir un justificatif de domicile afin d'attester que vous résidiez dans certaines zones géographiques. Néanmoins, vous n'étiez pas toujours en mesure de produire ce document dans la mesure où vous pouviez, par exemple, vivre chez un ami ou être dans une situation de précarité. Cette exigence pouvait donc être une contrainte supplémentaire freinant votre démarche d'insertion.

**AUJOURD'HUI**, depuis la généralisation du dispositif Garantie jeunes le 1<sup>er</sup> janvier 2017, la justification de votre domiciliation se fait sur la base d'une relation de confiance, sans aucun document à fournir. En effet, dès lors que vous respectez le cadre contractuel prévu par la Garantie jeunes, vous êtes présumé résider dans le périmètre d'intervention de la Mission locale qui vous accompagne. Ainsi, l'accès à un accompagnement vers l'insertion sociale et professionnelle est plus simple et plus ouvert.

**Échéance : mesure effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017**

## 14. Optimiser et adapter le parcours proposé dans le cadre de la Garantie jeunes en fonction de la situation du jeune

**HIER**, la prise en charge qui vous était proposée dans le cadre de la Garantie jeunes débutait souvent par un accompagnement collectif intensif de six semaines portant sur : l'acquisition des codes et règles de l'entreprise, le développement de projets collectifs, l'auto-évaluation et la valorisation des compétences pour gagner en confiance en soi et favoriser l'accès à l'autonomie au quotidien. Ce premier temps de l'accompagnement qui est exigeant, pouvait être perçu comme trop rigide par certains jeunes et ainsi ne pas convenir à toutes les situations

**AUJOURD'HUI**, les modalités du parcours en Garantie jeunes ont été assouplies afin de s'adapter au mieux à votre situation. Ainsi, l'accompagnement peut être modulé, à la fois pour vous permettre d'accélérer la phase d'accompagnement collectif afin de réaliser une immersion en entreprise dès que vous êtes prêt ou, à l'inverse, pour mieux adapter l'accompagnement si vous êtes dans une situation particulièrement délicate. Chaque jeune peut désormais trouver une réponse adaptée à son parcours et être épaulé dans son parcours d'insertion sociale et professionnelle.

**Échéance : mesure effective**

## 15. Assurer à chaque jeune la possibilité de renouveler la période d'accompagnement proposée dans le cadre de la Garantie jeunes et du PACEA

**HIER**, lorsque vous étiez accompagné dans le cadre de la Garantie jeunes, vous bénéficiiez d'une prise en charge de douze mois, potentiellement renouvelable pour six mois. Cette durée limitée pouvait alors se révéler insuffisante, en particulier si vous étiez dans une situation de particulière vulnérabilité. De plus, rien ne vous assurait de pouvoir bénéficier à nouveau de cet accompagnement si vous étiez de nouveau en difficulté quelques années plus tard.

**AUJOURD'HUI**, les modalités du parcours en Garantie jeunes et en PACEA ont été assouplies afin que vous puissiez être accompagné selon vos besoins. Si votre situation le justifie, vous pouvez désormais voir votre accompagnement prolongé afin de mener à terme votre démarche d'insertion. Il vous est également possible de solliciter une nouvelle fois l'accompagnement proposé par la Garantie jeunes ou le PACEA, en cas de nouvelle difficulté avant vos 25 ans. Dorénavant, vous avez la possibilité d'être pleinement accompagné dans votre démarche d'insertion sociale et professionnelle jusqu'à 25 ans.

**Échéance : mesure effective**

## **16. Réduire la charge administrative des Missions locales pour le traitement de la Garantie jeunes afin de recentrer leurs moyens sur l'accompagnement**

**AUJOURD'HUI**, le déploiement de la Garantie jeunes implique une évolution des pratiques professionnelles des conseillers des Missions locales qui nécessite que ces derniers assument des rôles de conseil, d'éducateur, de travailleur social, auxquels s'ajoutent de lourdes tâches de traitement administratif. Ainsi, les conseillers sont moins disponibles pour vous accompagner.

**DEMAIN**, les tâches administratives des Missions locales seront allégées afin de recentrer les moyens effectifs sur votre accompagnement. En effet, un allègement de la charge administrative des Missions locales sera mis en place par la suppression des dossiers d'entrée pour la commission d'attribution, la réduction des tâches de gestion, l'amélioration des outils à leur disposition. Ainsi, les conseillers des Missions locales seront déchargés des tâches administratives les plus lourdes et pourront se concentrer sur votre accompagnement.

**Échéance : 2018**

## Je suis un jeune protégé

Les jeunes protégés constituent l'ensemble des jeunes pris en charge par les services départementaux de l'aide sociale à l'enfance (ASE) et/ou par les services de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ). Parce qu'ils sont le plus souvent victimes d'une situation familiale délicate, ils font très souvent face, à des difficultés particulières dans leur accès à l'autonomie. Ces mesures ont vocation, au titre de la simplification, à fluidifier et à sécuriser davantage leur parcours d'accès à l'âge adulte.

### **17. Permettre une prise en charge coordonnée des jeunes majeurs sortant de la protection de l'enfance**

**AUJOURD'HUI**, lors de la fin de prise en charge par les services de protection de l'enfance, vous pouvez rencontrer des difficultés pour solliciter de nombreuses administrations (CAF, CPAM, CROUS, MDPH, etc.) du fait d'une coordination insuffisante de ces acteurs avec les services de l'aide sociale à l'enfance et la protection judiciaire de la jeunesse. Cette situation peut alors entraîner des ruptures de suivi lorsque vous atteignez votre majorité, en particulier dans le domaine de la santé, ou dans la prise en charge d'une situation de handicap. De même, la mobilisation des acteurs du logement peut s'avérer délicate, tout comme la poursuite d'études supérieures, du fait notamment d'un manque de prise en compte par ces derniers, des difficultés spécifiques rencontrées par les jeunes protégés.

**DEMAIN**, des protocoles seront mis en œuvre dans chaque département afin de coordonner l'action des différents acteurs en vue de vous permettre de mieux préparer votre sortie de la protection de l'enfance, et de bénéficier d'un meilleur accompagnement pour votre accès à l'autonomie en matière d'éducation, de social, de culture, de santé, de logement, de formation, d'emploi et de ressources. Ces protocoles vous permettront notamment :

- d'être sensibilisé, avant votre sortie, aux risques existants en matière de santé ;
- d'avoir accès, avant la fin de votre prise en charge, à un bilan de vos droits santé pour éviter les ruptures de couverture ;
- de bénéficier, si vous êtes en situation de handicap, d'une prise en charge rapide, anticipée et mieux adaptée à vos besoins ;
- de recevoir votre aide au logement dans des délais réduits ;
- de profiter de logements réservés ;
- de solliciter une bourse d'enseignement supérieur sans avoir à justifier de revenus familiaux, et de la conserver durant les mois d'été.

**Échéance : troisième trimestre 2017**

## 18. Développer un partenariat permettant un meilleur accompagnement des jeunes suivis par le ministère de la justice vers l'insertion sociale et professionnelle

**HIER**, lorsque vous étiez un jeune placé sous-main de justice, vous rencontriez souvent des obstacles particuliers dans votre parcours de formation et d'insertion du fait d'un manque de qualification, de difficultés à construire un projet professionnel ou encore du fait de problématiques sociales et/ou familiales cumulées. Aussi, la coordination insuffisante entre les acteurs de l'insertion constituait un frein à ce que vous soyez accompagné et soutenu dans votre démarche d'insertion, augmentant de fait les risques de récidive et de marginalisation.

**AUJOURD'HUI**, dans le cadre d'un accord de partenariat pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans suivis par le ministère de la justice, conclu en mars 2017, les collaborations sont renforcées entre les services d'insertion et de probation, les services de la protection judiciaire de la jeunesse et les missions locales, afin de vous proposer un accompagnement global et adapté. De plus, afin de vous épauler dans votre parcours, 50 postes de référents-justice vont être créés au sein des missions locales. Enfin, les jeunes de moins de 26 ans éligibles à l'allocation temporaire d'attente (ATA), supprimée d'ici septembre 2017, pourront bénéficier d'un parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie (PACEA), et en particulier de la Garantie jeunes.

**Echéance : mesure effective**

## 19. Effectuer un bilan de santé annuel à destination de l'ensemble des jeunes protégés

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous êtes pris en charge par les services de protection de l'enfance, vous bénéficiez, lors de votre arrivée, d'un bilan de santé dans 35% des cas pour l'aide sociale à l'enfance et 53% des cas s'il s'agit d'une prise en charge par la protection judiciaire de la jeunesse.

**DEMAIN**, dans le cadre d'une prise en charge par les services de protection de l'enfance (aide sociale à l'enfance et protection judiciaire de la jeunesse), vous bénéficierez chaque année d'un bilan de santé gratuit et adapté, afin de mieux prévenir d'éventuels risques et d'anticiper davantage une potentielle prise en charge à l'âge adulte

**Echéance : 2018**

## 20. Assurer l'accès effectif des jeunes majeurs à leur dossier d'aide sociale à l'enfance

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous êtes suivis par les services de protection de l'enfance durant votre minorité (aide sociale à l'enfance et protection judiciaire de la jeunesse), il est parfois particulièrement difficile d'accéder à votre dossier personnel contenant les informations sur votre parcours et les décisions de protection vous concernant. En effet, les modalités d'accès aux documents administratifs sont souvent méconnues, tant par les jeunes et leurs familles que par les services de protection de l'enfance.

**DEMAIN**, vous accèderez plus facilement au contenu de votre dossier personnel auprès des services de protection de l'enfance. Des espaces d'information dédiés seront mis en place au sein des conseils départementaux afin de vous accompagner et de vous fournir une information sur le contenu de ce droit d'accès et sur ses modalités d'exercice. De plus, la mention de ce droit d'accès à votre dossier personnel sera présente sur l'ensemble des contrats jeunes majeurs afin de favoriser votre information.

**Echéance : 2018**

## 21. Sécuriser le parcours administratif des jeunes protégés par l'ouverture systématique d'un coffre-fort numérique

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous êtes suivis par les services de protection de l'enfance (aide sociale à l'enfance et protection judiciaire de la jeunesse), votre parcours fait l'objet de changements fréquents de lieux et de prise en charge. En effet, parmi les jeunes protégés ayant entre 18 et 20 ans, 52% ont connu plus de trois lieux de placement différents. Ces changements de situation peuvent ainsi constituer un obstacle supplémentaire à la conservation des documents administratifs, pourtant indispensables à la réalisation de vos démarches et donc à votre prise d'autonomie.

**DEMAIN**, si vous faites l'objet d'une mesure de placement, un coffre-fort numérique sera mis à votre disposition afin de sécuriser votre parcours administratif. En effet, celui-ci vous permettra de conserver, à titre individuel et de manière confidentielle, vos documents administratifs, et de les utiliser pour effectuer toutes les démarches nécessaires pour accéder à vos droits.

**Echéance : expérimentation en cours, généralisation envisagée pour 2018**

## 22. Procéder à l'ouverture systématique d'un compte bancaire pour les jeunes protégés

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous faites l'objet d'une mesure de placement auprès des services de protection de l'enfance, il est particulièrement difficile d'ouvrir un compte bancaire. Disposer d'un compte bancaire est pourtant un gage d'autonomie, notamment à l'approche de la majorité lorsque vous souhaitez travailler ou pour bénéficier de prestations. Ainsi, à 17 ans, 88% des jeunes faisant l'objet d'une mesure de placement ne peuvent payer qu'en espèce, ce qui accroît un sentiment de marginalisation et constitue un frein à l'autonomie.

**DEMAIN**, dans le cadre d'une mesure de placement auprès des services de protection de l'enfance, vous pourrez bénéficier en cas de besoin, de l'ouverture systématique d'un compte bancaire dès l'âge de 16 ans. Ainsi, votre parcours vers l'autonomie s'en trouvera facilité.

**Echéance : 2018**

## Je poursuis des études supérieures

### 23. Supprimer l'obligation de justifier de sa qualité d'étudiant boursier pour les démarches auprès des universités

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous êtes étudiant boursier et que vous souhaitez faire une demande d'inscription à l'université, vous devez justifier de votre qualité d'étudiant boursier. Ainsi, vous supportez la charge de la communication d'une information que l'administration détient pourtant déjà. De plus, du fait des délais parfois importants de communication de l'attestation d'étudiant boursier, vous pouvez, parfois, être contraint d'avancer des frais d'inscription universitaire, ce qui est particulièrement délicat en période de rentrée universitaire.

**DEMAIN**, dans le cadre du programme « Dites-le-nous une fois », les services universitaires pourront directement vérifier votre qualité d'étudiant boursier sans que vous n'ayez à fournir une quelconque attestation. Votre inscription à l'université sera donc plus fluide et vous ne rencontrerez plus de déconvenues relatives à l'avance et au remboursement des frais d'inscription.

Échéance : troisième trimestre 2017

### 24. Supprimer l'obligation de justifier de sa qualité d'étudiant boursier pour les démarches auprès des collectivités territoriales

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous êtes étudiant boursier et que vous souhaitez bénéficier de prestations sociales auprès des collectivités territoriales, vous devez fréquemment justifier de votre qualité d'étudiant boursier. Ainsi, vous supportez la charge de la communication d'une information que l'administration détient pourtant déjà. De plus, du fait de certains retards dans la communication de votre attestation d'étudiant boursier, l'ouverture de vos droits à certaines prestations peut être retardée alors qu'il s'agit d'une période souvent difficile financièrement.

**DEMAIN**, dans le cadre du programme « Dites-le-nous une fois », les collectivités territoriales pourront directement vérifier votre qualité d'étudiant boursier sans que vous n'ayez à fournir une quelconque attestation. Vos démarches seront ainsi plus fluides et vos droits ouverts plus rapidement.

Échéance : troisième trimestre 2017

## **25. Permettre aux étudiants de ne plus fournir l'avis d'imposition de leurs parents pour leurs démarches auprès du Centre régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS)**

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous souhaitez faire une demande de bourse sur critères sociaux ou de logement étudiant, vous devez remplir un dossier social étudiant (DES), auquel vous devez joindre l'avis d'imposition de vos parents afin que leurs revenus soient pris en compte. Ainsi, vous supportez la charge de la communication de cette information qui est pourtant déjà détenue par l'administration, ce qui constitue une source de complexité.

**DEMAIN**, dans le cadre du programme « Dites-le-nous une fois », l'avis d'imposition sera directement transmis par les services fiscaux aux services du CROUS, sans que vous n'ayez à le fournir pour vos demandes de bourse sur critères sociaux et de logement étudiant. Votre démarche sera donc plus simple et les délais de traitement seront diminués.

**Échéance : troisième trimestre 2017**

## **26. Déployer le Référentiel Marianne dans les Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS)**

**AUJOURD'HUI**, le [Référentiel Marianne](#), charte de la qualité de l'accueil dans les services publics a notamment été déployé avec succès dans les bibliothèques universitaires (BU). Le respect des engagements du Référentiel Marianne a ainsi permis des améliorations concrètes de la qualité de service : plus grande disponibilité des agents, diminution du taux d'appels perdus, progrès du taux de satisfaction usagers, etc. Cependant, les démarches liées à la poursuite d'études supérieures demeurent perçue comme relativement complexes (taux de complexité stable autour de 30% selon les baromètres de la complexité entre 2012 et 2016).

**DEMAIN**, la nouvelle version du Référentiel Marianne, qui comprend douze engagements sera déployée dans le réseau des CROUS afin de vous assurer des standards d'accueil, de qualité de service, ainsi qu'une prise en charge adaptée à vos difficultés. Le recours aux services en ligne sera également encouragé, afin de diminuer la complexité et la longueur de vos démarches administratives. Cette mesure s'inscrit dans une dynamique globale d'amélioration de la qualité de service aux étudiants puisqu'elle vient s'ajouter au déploiement du Référentiel Marianne dans le réseau des universités et les BU.

**Échéance : un déploiement progressif à compter du second semestre de l'année 2017, jusqu'à la fin de l'année 2018**

## Je me forme tout au long de la vie

### **28. Expérimenter le recours à un outils d'automatisation de l'orientation vers l'offre de certifications par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE) la plus adaptée aux compétences professionnelles du candidat, pour augmenter les recours à la VAE**

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous souhaitez valoriser votre expérience par la VAE, il peut être difficile d'identifier les certifications auxquelles vous pouvez prétendre en fonction de vos compétences professionnelles.

**DEMAIN**, afin d'aider votre conseiller, et notamment votre Conseil en évolution professionnelle (CEP) ainsi que tous les acteurs du réseau d'accueil, d'information, et d'orientation, à repérer parmi l'offre riche de certification celles en adéquation avec vos compétences acquises au fil de votre parcours professionnel, un outil d'aide automatisée sera mis à disposition.

Échéance : 2018

### **29. Proposer une analyse détaillée du projet de validation des acquis de l'expérience (VAE) du candidat par le certificateur, en amont du dépôt d'un dossier de recevabilité, incluant, le cas échéant, un parcours combiné**

**AUJOURD'HUI**, le parcours de VAE est souvent long et complexe. Le manque d'information en amont du dépôt de votre demande, notamment sur les possibilités de voir aboutir cette dernière, peut soit vous faire renoncer soit vous lancer dans une démarche ayant peu de chance d'aboutir.

**DEMAIN**, afin de diminuer le taux d'abandon en cours de parcours, de validation partielle sans suite donnée, ou d'échec de validation totale, une étude personnalisée de votre projet de VAE par le certificateur pourra vous être proposé en amont du dépôt de votre dossier de recevabilité. Cette étude vous permettra, d'une part, de vérifier la bonne adéquation de votre expérience professionnelle et personnelle avec les certifications visées, et d'autre part de faire émerger les risques (unité d'enseignement / compétence qui risqueraient de ne pas être validés) ou les incertitudes qui pèsent sur son déroulement et proposer des solutions adaptées (parcours combiné, accompagnement renforcé, autre voie ou autre certification, etc.).

Échéance : fin du quatrième trimestre 2017

### **30. Fixer progressivement pour l'ensemble des certifications un délai maximum de douze mois entre la date de recevabilité de la demande de validation des acquis de l'expérience et la date de session d'évaluation par le jury**

**AUJOURD'HUI**, le délai entre la date d'établissement de la recevabilité de la demande de validation des acquis de l'expérience (VAE) et la date de session d'évaluation par le jury est actuellement très élevé pour tous les candidats. Ce délai pose des difficultés, notamment pour les demandeurs d'emplois pour lesquels ce temps de latence peut constituer une barrière au retour rapide à l'emploi.

**DEMAIN**, le délai entre la date de recevabilité établie et la date de session d'évaluation proposée sera limité à douze mois afin d'utiliser pleinement la VAE comme levier d'accès à l'emploi. Toutefois, en votre qualité de candidat et afin de ne pas vous voir imposer la contrainte d'un délai limité à six mois, il vous sera toujours possible de demander une prorogation qui vous sera ainsi systématiquement accordée. In fine, le temps global de votre parcours de VAE s'en trouvera réduit, ce qui limitera également votre risque d'abandon.

**Échéance : deuxième trimestre 2017**

### **31. Utiliser un modèle de CERFA unique, pour toute candidature à la validation des acquis de l'expérience (VAE) quel que soit le type de certification et le certificateur**

**AUJOURD'HUI**, pour instruire la recevabilité de votre demande de VAE, certains certificateurs utilisent un formulaire différent du formulaire Cerfa existant ([Cerfa n°12818\\*01](#)), et demandent ainsi plus d'informations et de justificatifs que ce qui est strictement nécessaire à l'instruction de la recevabilité de votre dossier.

**DEMAIN**, afin de réduire le nombre d'abandons, d'harmoniser les pratiques, et de ne vous demander que le strict nécessaire à l'examen de la recevabilité de votre demande de VAE, le recours à un Cerfa unique sera généralisé. Ce nouveau Cerfa, qui limitera au strict nécessaire les pièces justificatives à fournir, intégrera les dernières évolutions législatives et l'élargissement aux certificats de qualification professionnelle et aux titres professionnels. Ce document sera ainsi le formulaire standard utilisable par tous les certificateurs, pour toutes les candidatures et ce quel que soit le type de certification.

**Échéance : fin du deuxième trimestre 2017**

### **32. À partir d'une expertise des outils et pratiques existants, favoriser le développement de la dématérialisation, pour les candidats et membres de jurys**

**AUJOURD'HUI**, en tant que candidat à la VAE, votre entretien devant le jury est, en principe, juste une possibilité bien que généralement en votre faveur, et se distingue, normalement, de la phase d'évaluation des dossiers. Pourtant, celui-ci est quasiment systématique, faute pour les jurés d'avoir assez de temps pour faire une évaluation qualitative du dossier de VAE en amont des sessions d'entretiens. Or, les passages devant le jury ne sont pas prévus à cet effet, c'est pourquoi ils alourdissent inutilement votre démarche.

**DEMAIN**, en s'inspirant de ce qui a déjà été mis en place avec succès pour les professions libérales, une expérimentation visant à la mise en place d'un dossier de validation dématérialisé, mis à disposition des membres du jury autorisés (via un outil collaboratif), sera lancée. Elle leur permettra de donner leur avis sur votre dossier et sur la nécessité de tenir ou non un entretien. Cette expérimentation sera réalisée dans certaines régions et sur le périmètre de quelques branches professionnelles et pour certaines certifications du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. Cette nouvelle possibilité limitera le nombre d'entretiens devant le jury, accélérant ainsi le traitement de votre dossier de demande de VAE.

**Échéance : 2018**

### **33. Appliquer le principe du « silence vaut accord » (SVA) dans un délai de deux mois et celui de « saisine de l'administration par voie électronique » (SVE), à toutes les certifications de validation des acquis de l'expérience (VAE), exception faite des diplômes et qualifications relevant du domaine de la santé (P26)**

**AUJOURD'HUI**, le principe du « silence vaut accord » (SVA) dans un délai de deux mois ne s'applique pas à toutes les certifications pour la phase de recevabilité de la candidature de VAE. Ainsi, la dérogation à l'application de ce principe, pour les certificats de qualifications professionnelles (CQP) pour la phase de recevabilité, vient créer une disparité de situations pour les usagers.

**DEMAIN**, la durée de votre parcours de VAE sera réduite et les conditions entre tous les types de certifications seront harmonisées. Ainsi, pour la phase de recevabilité, le principe du « silence vaut accord » à partir de deux mois sera applicable pour toutes les certifications, y compris pour les certificats de qualifications professionnelles (exception faite des diplômes et qualifications relevant du domaine de la santé). Par ailleurs, la possibilité de saisir l'administration par voie électronique (SVE) deviendra effective.

**Échéance : fin du deuxième trimestre 2017 pour SVA et 2018 pour SVE**

### **34. Mutualiser et homogénéiser les pratiques d'évaluation des candidats à la validation des acquis de l'expérience (VAE) par les jurys**

**AUJOURD'HUI**, les modalités d'évaluation de votre candidature à la VAE ne sont pas toujours homogènes car l'entretien devant le jury, devient parfois un préalable systématique à la validation alors que celui-ci est en réalité juste une possibilité. Cette hétérogénéité des pratiques nuit à l'égalité des chances entre les candidats à la VAE sur l'ensemble du territoire.

**DEMAIN**, la mise en place et la diffusion d'un guide de bonnes pratiques de l'évaluation des candidats, un « tronc commun » inter-certificateurs (usage du référentiel d'activités, identification des critères de recours à l'entretien complémentaire, etc.) à l'intention des jurys, permettra de rendre plus homogène et plus qualitative la réalisation sur l'ensemble du territoire, de cette évaluation particulière qui est celle des acquis de l'expérience. De même, les modules de formation des certificateurs seront quant à eux mutualisés afin de bénéficier à un plus grand nombre de membre de jury. Cette homogénéisation et cette mutualisation sera de nature à améliorer l'égalité d'accès ainsi que la qualité d'évaluation des candidats, et à rendre plus lisible le parcours de VAE.

**Échéance : fin du quatrième trimestre 2017**

### **35. Développer l'accompagnement des candidats ayant obtenu une validation partielle de leur validation des acquis de l'expérience (VAE) afin qu'ils puissent poursuivre leur parcours en vue d'une validation totale**

**HIER**, lorsque vous candidatez à la VAE (notamment pour les candidats les moins qualifiés), faute d'un accompagnement suffisant sur les étapes les plus complexes de votre parcours, telle la rédaction de votre dossier de candidature, vous pouvez ne pas bénéficier d'une validation totale de votre VAE.

**AUJOURD'HUI**, depuis l'entrée en vigueur du décret du 12 novembre 2014 portant diverses mesures relatives à la validation des acquis de l'expérience et afin de réduire le nombre de validations partielles, la possibilité d'un accompagnement renforcé pour aider les candidats ayant obtenu une validation partielle à poursuivre leur parcours vers une validation totale est prévue. Cependant, dans la pratique le déploiement rencontre des difficultés. Ainsi, un guide de bonnes pratiques à destination des organismes d'accompagnement sera élaboré, afin d'encourager la validation totale et d'augmenter le déploiement de cette mesure.

**Échéance : mesure effective**

### **36. Déposer sa demande de financement de validation des acquis de l'expérience (VAE) en une seule fois auprès de tous les financeurs potentiels**

**AUJOURD'HUI**, au cours de la phase préliminaire d'information et d'identification de la certification de vos acquis d'expérience, vous pouvez identifier plusieurs sources de financement. Une fois accordé, ce dernier vous sera soit directement versé, soit versé à votre organisme accompagnateur en fin de parcours. Cependant, en cas d'évolution de votre situation professionnelle (ex : perte d'emploi, changement de branche, passage du statut de demandeur d'emploi à salarié) avant la fin de votre accompagnement, vous pouvez potentiellement faire face à des ruptures de financement qui fragilisent alors la poursuite de votre parcours.

**DEMAIN**, afin de faciliter votre parcours, la possibilité de déposer votre demande de financement en une seule fois auprès de tous les financeurs potentiels, selon votre statut, sera expérimentée. Cette mesure permettra d'éviter les ruptures de financement, et le cas échéant les situations à la marge de « non-recours » au financement d'un parcours VAE. Cette mesure sera expérimentée en 2017 dans certaines régions sur le périmètre de quelques branches professionnelles et pour certaines certifications

Échéance : fin du deuxième trimestre 2017

### **37. Faire systématiquement, à tout candidat à une certification de validation des acquis de l'expérience (VAE) de niveau IV ou V, une proposition de financement d'accompagnement lui permettant de sécuriser son projet**

**AUJOURD'HUI**, bien que les prestations d'accompagnement constituent de réels atouts dans le cadre de votre démarche de VAE, notamment pour le passage des étapes les plus exigeantes, celles-ci ne vous sont pas systématiquement proposées. Or, toutes les analyses convergent sur le fait qu'à profil équivalent, les candidats ayant bénéficié d'un accompagnement ont une probabilité d'aller jusqu'au passage devant le jury beaucoup plus élevée que ceux n'en ayant pas bénéficié (+ 27 points). L'accompagnement est également crucial pour assurer une rédaction rapide du dossier de VAE, les prestations d'accompagnement permettant ainsi d'accélérer la procédure de VAE une fois celle-ci entamée.

**DEMAIN**, afin de réduire le taux d'abandon en cours de parcours, une proposition de financement d'accompagnement sera faite à tous les candidats souhaitant se lancer dans un parcours de VAE en vue de l'obtention d'une certification de niveau IV ou V. L'accompagnement ainsi valorisé et concrétisé, permettra de réduire le délai entre la décision de recevabilité et le passage devant le jury, en raison d'une amélioration de la qualité des dossiers de VAE.

Échéance : fin du deuxième trimestre 2017

### **38. Mettre en place un cahier des charges des prestations d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience (VAE), pour une mise en œuvre homogène par les prestataires d'accompagnement sur l'ensemble du territoire**

**AUJOURD'HUI**, bien qu'il existe déjà des référentiels de la qualité de l'accompagnement à la VAE, à l'instar de la [Charte des Services de l'État pour l'accompagnement des candidats à la VAE](#) ou du décret du [30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue](#), on constate une grande disparité des pratiques et une hétérogénéité de la qualité de l'accompagnement. Au regard des disparités observées sur le terrain en matière de modalités d'accompagnement, il apparaît souhaitable, dans l'intérêt des usagers demandeurs de VAE, d'harmoniser les pratiques autour de principes directeurs communs et de les rendre opposables à tous les certificateurs.

**DEMAIN**, afin d'harmoniser et de garantir un niveau homogène de qualité des prestations d'accompagnement sur tout le territoire, sera mis en place un cahier des charges fixant un niveau de qualité et de prestation minimal pour l'accompagnement des candidats à la VAE. Ce cahier des charges sera réalisé sur la base des chartes, référentiels et encadrements existants, mais également des bonnes pratiques et critères existants initiés notamment au niveau des régions. Les modalités de votre accompagnement à distance seront également définies et encadrées. Cette mesure permettra de réduire vos risques d'abandons en cours de parcours et d'augmenter ainsi votre recours à la VAE. Elle permettra en outre une diminution des contentieux vis-à-vis des accompagnateurs.

**Échéance : 2018**

### **39. Définir un référent unique tout au long du parcours pour les candidats à la validation des acquis de l'expérience (VAE) qui en auraient besoin**

**AUJOURD'HUI**, en tant que candidat à la VAE, vous devez vous adresser à de multiples interlocuteurs tout au long de votre parcours. Ainsi, de la phase d'information en amont, à l'obtention de votre certification, en passant par la constitution de votre dossier de candidature et la présentation de votre expérience, vous pouvez être amené à interagir avec de nombreuses personnes et différentes organisations. Cette multitude d'acteurs est une source de complexité pour les candidats peu familiers de ce type de démarches, et elle nuit à la qualité de l'aide qui peut être apportée, et à la lisibilité de votre parcours.

**DEMAIN**, afin d'améliorer votre accompagnement tout au long de votre parcours de demande de VAE, la mise en place d'un référent unique sera expérimentée dans deux régions, pour certaines certifications du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, et de la Recherche dans certaines régions, sur le périmètre de deux branches professionnelles, avec le soutien de la Direction Générale de l'Enseignement Scolaire (DGESCO) et de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP)

**Échéance : fin du deuxième trimestre 2017.**

## Je prends soin de ma santé

### 40. Dématérialiser intégralement la création d'un compte personnel sur le site de l'Assurance maladie en ligne (AMELI)

**AUJOURD'HUI**, sur l'espace personnel « Mon compte AMELI » du site internet de l'Assurance maladie ([ameli.fr](http://ameli.fr)), vous pouvez accéder à de nombreux services en ligne : consulter le détail de vos remboursements de santé, télécharger vos attestations de droits, commander une Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM), ou encore géolocaliser une borne de l'Assurance maladie ou un professionnel de santé. Cependant, toute première création d'un compte AMELI implique de formuler une demande de code provisoire transmis par voie postale sous huit jours ouvrés. Une fois ce code provisoire reçu, vous pouvez alors créer votre code d'accès personnalisé. En cas de perte du courrier indiquant le code provisoire, vous ne serez donc pas en mesure d'utiliser les services en ligne du compte personnel AMELI et vous devrez renouveler cette opération longue et fastidieuse.

**DEMAIN**, la création d'un compte personnel sur [ameli.fr](http://ameli.fr) sera entièrement dématérialisée et l'obtention d'un code provisoire d'accès au service ne s'effectuera plus par voie postale mais exclusivement par voie électronique. Cela induira un gain de temps et une simplification pour tous les nouveaux usagers du compte personnel AMELI, actuellement de plus en plus nombreux.

Échéance : deuxième trimestre 2017.

### 41. Simplifier et dématérialiser la déclaration de départ pour l'étranger auprès de l'Assurance maladie

**AUJOURD'HUI**, un départ pour l'étranger a plus d'impact qu'un simple déménagement en France, et différentes situations sont possibles en fonction du pays ou du territoire concerné (Union Européenne, hors Union Européenne, etc.). Ainsi, toute couverture par l'Assurance maladie est nécessairement conditionnée à un emploi ou à une domiciliation en France (sauf si vous êtes pensionnés de retraite française ou fonctionnaires détachés). Votre organisme de rattachement à l'Assurance maladie doit donc être informé de tout déménagement à l'étranger, afin notamment de clarifier l'impact réel d'un tel évènement et d'identifier les démarches à effectuer dans la perspective de votre départ et dans l'éventualité de votre potentiel retour. Ce signalement constitue une démarche souvent fastidieuse, notamment parce que vous êtes encore contraint de la réaliser par voie postale. C'est pourquoi elle n'est que rarement effectuée.

**DEMAIN**, la mobilité internationale sera améliorée car vous serez mieux informé sur les démarches administratives à réaliser et les conséquences de votre départ pour l'étranger. Votre information sera également personnalisée en fonction de votre situation et du pays dans lequel vous vous rendez. Enfin, les démarches de signalement de votre départ aux différentes administrations, et notamment auprès de l'Assurance maladie, seront réalisables en ligne sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

Échéance : quatrième trimestre 2017

## **42. Permettre aux assurés de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) d'envoyer à leur caisse l'ensemble de leurs pièces justificatives via leur compte personnel**

**AUJOURD'HUI**, si vous êtes assuré de la Mutualité Sociale Agricole (MSA), vous pouvez d'ores et déjà faire vos demandes pour certaines prestations directement en ligne. Les demandes et les envois de documents complémentaires se font alors par courriel, depuis votre espace personnel. L'échange dématérialisé des pièces permet ainsi un gain de temps important dans la gestion des dossiers puisqu'il évite les délais d'acheminement postaux (échange instantané, contre quinze jours lors d'un envoi postal).

**DEMAIN**, la MSA vous proposera deux modes d'échange des pièces justificatives : par internet, via votre compte personnel, ou par voie postale. Le recueil en ligne de vos documents se fera alors grâce à un télé-service disponible sur le site [msa.fr](http://msa.fr), dans votre espace privé en cliquant sur l'onglet « déposer des documents ». La MSA enregistrera ainsi le dépôt de vos documents plus rapidement et de façon privilégiée par rapport aux envois postaux habituels ou à la réception via courriel, moins sécurisée.

**Échéance : mise en œuvre au cours du premier semestre 2017**

## J'accueille un enfant

### **43. Mieux identifier les nouveaux nés pouvant bénéficier des actions de prévention médico-sociale des services de PMI**

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous donnez naissance à un enfant, les services départementaux de protection maternelle et infantile (PMI) vous aident afin de prévenir les risques physiques, psychologiques et sensoriels de votre nourrisson. Dans cette perspective, la plupart des services de PMI s'appuient sur les certificats de santé et les extraits d'acte de naissance afin d'identifier les familles les plus vulnérables. Néanmoins, les services nationaux de PMI ne reçoivent qu'entre 80 à 85% des certificats de santé et extraits d'actes de naissance. Une situation qui se répercute bien souvent sur les enfants les plus vulnérables.

**DEMAIN**, la procédure d'envoi des données d'état civil aux services de PMI sera dématérialisée afin de sécuriser l'information de ces derniers. Ainsi, les situations à risque seront mieux identifiées, permettant un meilleur ciblage et une intervention plus rapide des PMI afin de renforcer la prévention en faveur des jeunes enfants.

Echéance : quatrième semestre 2017

### **44. Harmoniser et simplifier l'information relative à l'adoption entre les départements**

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous souhaitez adopter un enfant, vous pouvez avoir de réelles difficultés à vous informer sur les démarches à effectuer. En effet, l'information disponible sur les sites des différents Conseils départementaux est souvent inégale et parfois partielle ou peu lisible. Enfin, vous ne trouverez pas nécessairement d'explications opérationnelles vous permettant de comprendre ce que vous avez à faire et à quel interlocuteur vous devez vous adresser.

**DEMAIN**, l'information relative à la démarche d'adoption d'un enfant sera simplifiée et harmonisée entre les différents sites des Conseils départementaux. Vous aurez donc accès à des ressources claires, vous permettant de construire votre projet plus sereinement et d'identifier facilement l'interlocuteur adapté au sein de votre collectivité.

Echéance : 2018

## Je suis en situation de handicap

### 45. Mieux informer et mieux accompagner les jeunes lycéens en situation de handicap dans leur choix d'orientation post bac et tout au long du parcours

**AUJOURD'HUI**, en tant qu'élève en situation de handicap, les établissements d'enseignement supérieur ont pour mission de participer à votre orientation élèves vers l'enseignement supérieur. Dans cet objectif, ces établissements ont développé de nombreuses actions localement en direction des lycéens pour les inciter à poursuivre leur parcours de formation dans l'enseignement supérieur. L'impact de ces actions et de celles menées par les acteurs de l'enseignement scolaire est clair : faire en sorte qu'en tant qu'élèves en situation de handicap vous poursuiviez votre parcours dans l'enseignement supérieur. Toutefois, si le handicap n'est plus un frein à l'entrée dans l'enseignement supérieur, les choix d'orientation restent encore biaisés et restreints par rapport à la situation de handicap. En effet, les enquêtes annuelles de recensement révèlent des surreprésentations ou des sous-représentations des étudiants en situation de handicap dans certaines disciplines. En outre, les étudiants en situation de handicap sont très fortement sur représentés dans les universités et sous représentés dans les filières sélectives en lycées (STS) ou en écoles d'ingénieurs notamment.

Le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, a incité les établissements à développer des actions d'information en direction des lycéens et a renforcé l'information concernant les modalités d'accompagnement dans l'enseignement supérieur pour les élèves en situation de handicap sur le portail APB, lui-même rendu accessible.

**DEMAIN**, les actions préparant votre entrée dans l'enseignement supérieur doivent être renforcées pour améliorer la définition de vos choix d'orientation afin de mieux réussir votre parcours dans l'enseignement supérieur notamment grâce à :

- une meilleure information des acteurs du système public de l'orientation sur les dispositifs d'accompagnement mis à votre disposition ;
- une meilleure information pour la préparation de votre projet ;
- une meilleure articulation des dispositifs d'accompagnement avec ceux des établissements d'enseignement supérieur ;
- une coordination dans la continuité des modalités d'accompagnement dans le cadre d'un changement d'environnement de formation.

A terme, il s'agit de diminuer les écarts observés, entre la population des jeunes en situation de handicap et le reste de la population, au sujet des choix d'établissement et de disciplines de formation.

**Echéance : identification des freins et concertation entre les partenaires de l'orientation au cours de la première année de mise en œuvre, puis dans un second temps mutualisation des bonnes pratiques et généralisation du dispositif**

## **46. Promouvoir le contrat de rééducation professionnelle en entreprise (CRPE) et simplifier ses conditions de mobilisation**

**AUJOURD'HUI**, à la suite d'un accident ou d'une maladie, vous pouvez devenir inapte à exercer votre profession. Pour répondre à cette situation particulièrement délicate, il vous est possible de solliciter un contrat de rééducation professionnelle en entreprise qui vise, depuis 1953, à faciliter votre maintien en emploi lorsque vous êtes reconnu travailleur handicapé. En effet, il s'agit d'une véritable formation professionnelle vous permettant d'acquérir les connaissances et savoir-faire nécessaires à l'exercice d'un métier, soit dans le cadre d'une réaccoutumance à votre ancien métier, soit dans celui de l'apprentissage d'un nouveau en vue de vous permettre d'être maintenu en emploi. Néanmoins, si ce dispositif est efficace, il est aujourd'hui peu mobilisé faute d'un cadre juridique simple et sécurisant.

**DEMAIN**, la CNAMTS (caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés) et la CNSA (caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) vont mener une réflexion afin de donner une nouvelle impulsion à ce dispositif de prévention de la désinsertion professionnelle. Ainsi, afin qu'il soit réapproprié par les acteurs de terrain (employeur, CARSAT, salarié, etc.), l'architecture du CRPE sera rénovée et simplifiée et son cadre juridique sera sécurisé. Ces travaux passeront notamment par l'élaboration d'un guide permettant d'accompagner la mise en œuvre du dispositif et l'actualisation du formulaire CERFA qui lui sert de support. Votre accès au CRPE sera donc plus simple, plus rapide, ce qui vous permettra d'être mieux accompagné dans votre démarche de maintien en emploi.

**Échéance : janvier 2018**

## **47. Optimiser les échanges d'information entre les acteurs locaux de l'emploi (MDPH, Cap emploi, Pôle Emploi, Missions locales)**

**AUJOURD'HUI**, les systèmes d'information des acteurs locaux de l'emploi sont aujourd'hui très nombreux (maison départementales des personnes handicapées, Cap emploi, Pôle Emploi, Missions locales...), ce qui ne facilite pas l'échange d'information sur votre situation et vous contraint à devoir raconter votre histoire personnelle une nouvelle fois, auprès de chaque nouvel acteur.

**DEMAIN**, le développement des échanges entre les systèmes d'information des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) et les acteurs de l'emploi permettra une meilleure circulation de l'information afin de vous éviter de devoir rappeler votre situation à chaque début de nouvel accompagnement. Les déperditions d'informations entre les acteurs seront ainsi évitées, sans qu'il soit nécessaire pour vous de transmettre ces dernières de façon formelle ou de les transmettre plusieurs fois.

**Echéance : 2018**

## **48. Rédiger en langage « facile à lire et à comprendre » (FALC) l'exposé des motifs des projets et propositions de loi**

**AUJOURD'HUI**, les projets et propositions de loi sont accompagnés d'un exposé des motifs. Celui-ci doit alors indiquer de manière simple et concise les raisons pour lesquelles le texte est proposé, son esprit, ses objectifs et les modifications qu'il apporte au droit en vigueur. L'exposé des motifs a donc vocation à permettre à chacun de comprendre les enjeux des réformes en cours. Néanmoins, le langage employé n'est pas toujours simple et vous pouvez rencontrer des difficultés à le comprendre, en particulier si vous êtes en situation de handicap mental.

**DEMAIN**, comme cela a été fait pour les décisions rendues par les MDPH (maisons départementales des personnes handicapées), l'exposé des motifs des projets et propositions de loi sera également présenté en langage « facile à lire et à comprendre » afin de vous permettre, quelle que soit votre situation, d'accéder aux informations nécessaires à l'exercice de votre citoyenneté.

Échéance : janvier 2018

## **49. Rendre effectifs les nouveaux droits des personnes handicapées en matière d'accessibilité aux services téléphonique et Internet**

**HIER**, lorsque vous souffriez d'un handicap, vous pouviez rencontrer des difficultés importantes pour accéder à certains services publics, en particulier lorsqu'ils étaient uniquement accessibles par le téléphone ou par Internet. Ainsi, le numérique, plutôt que d'être facteur d'émancipation, pouvait être un vecteur supplémentaire de discrimination et d'exclusion.

**AUJOURD'HUI**, suite l'adoption de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016 qui crée de nouvelles obligations en matière de télécommunications, l'accessibilité téléphonique aux services publics et aux services client des entreprises vous est garantie si vous êtes sourd ou malentendant. Vous êtes également assuré de bénéficier d'une offre de service de communication accessible par les différents opérateurs. Il en est de même pour l'accessibilité numérique des services publics et des services des entreprises les plus importantes.

Échéance : mesure effective

## **50. Soutenir les technologies d'accessibilité numérique à destination des personnes handicapées**

**AUJOURD'HUI**, si le numérique offre des possibilités extraordinaires en matière d'accès à l'information et aux services publics, les interfaces standards (clavier, souris,...) ou les contenus peuvent ne pas vous être adaptés si vous êtes en situation de handicap.

**DEMAIN**, à la suite d'un appel à projets ouvert en janvier 2017, des projets portés par des entreprises et des associations, visant à définir de nouvelles interfaces adaptées aux personnes en situation de handicap, et à favoriser le déploiement de contenus adaptés et développer des technologies d'accessibilité, seront financièrement soutenus dans le cadre du programme d'investissement d'avenir afin de vous permettre, de disposer d'outils innovants et adaptés.

**Échéance : 2017**

## **51. Lever les obstacles juridiques au montage de projets d'habitat inclusif**

**AUJOURD'HUI**, en tant que personne handicapée vous souhaitez choisir votre habitat et les personnes avec lesquelles vous voulez le partager. Pour ce faire, l'habitat inclusif incarne une réponse entre le domicile privé totalement autonome et l'établissement médico-social, qui doit vous permettre de choisir votre chez-vous tout en bénéficiant d'un accompagnement adapté à vos besoins. Cependant, malgré de réelles avancées dans l'identification et la connaissance des projets d'habitat inclusif, les pratiques en la matière restent très diverses et continuent de susciter de nombreux questionnements d'ordre juridique. Les difficultés juridiques les plus rencontrées concernent :

- le choix de l'habitat inclusif sur le domicile de secours ;
- le classement « établissements recevant du public » (ERP) n'est pas forcément adapté aux habitats inclusifs ;
- ou encore l'intermédiation locative.

**DEMAIN**, seront déployés des leviers permettant de résoudre les difficultés juridiques rencontrées par les porteurs de projet pour favoriser le développement de formules d'habitat inclusif.

**Echéance : 2017**

## **52. Mieux repérer les besoins des aidants de personnes en situation de handicap**

**AUJOURD'HUI**, vous êtes environ 8,3 millions d'aidants accompagnant au quotidien un proche en situation de maladie, de handicap ou de perte d'autonomie. Être attentif à votre place, à vos difficultés et à vos interrogations est aujourd'hui indissociable de la réflexion sur les modalités d'accompagnement des personnes en situation de handicap. Il est nécessaire de reconnaître votre investissement, et de vous proposer des mesures de soutien facilitant l'articulation entre votre vie professionnelle, votre vie personnelle et votre rôle d'aidant.

**DEMAIN**, en tant qu'aidant de personnes en situation de handicap vous pourrez bénéficier d'interventions mieux articulées entre les pouvoirs publics, les professionnels de l'aide et du soin et les associations.

Cette ambition se traduira par un renforcement de points d'accueil et d'information, par la reconnaissance de votre rôle, par la mise en place de formations adaptées et conformes aux recommandations de bonnes pratiques et par la création de structures qui vous offriront des solutions de répit.

Ainsi, sera constitué un réseau de soutien de proximité structuré, afin de faciliter la diffusion des informations à destination des aidants. Par ailleurs, un processus d'évaluation de vos besoins, parallèle à celui de la personne aidée sera développé afin de mieux apprécier le type de réponses à vous apporter, et de vous fournir une aide pertinente.

**Echéance : 2017**

## **53. Renforcer le partenariat entre les intervenants sociaux, médico-sociaux, sanitaires et les professionnels de santé pour améliorer le parcours de soins des personnes handicapées**

**AUJOURD'HUI**, les nouvelles plateformes territoriales d'appui, créées par la loi de modernisation de notre système de santé de janvier 2016 ont pour mission d'organiser les parcours de soins complexes. Néanmoins, si vous êtes en situation de handicap vous ne bénéficiez encore que marginalement de cette évolution, dans la mesure où elle est aujourd'hui concentrée sur le retour ou le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie.

**DEMAIN**, cette priorité sera étendue au parcours de soins des personnes handicapées afin d'améliorer votre prise en charge par les professionnels sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

**Echéance : juillet 2017**

## **54. Mieux prendre en compte la situation des personnes atteintes d'un handicap lourd et durable pour accompagner leur accès à la retraite anticipée**

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous souffrez d'un handicap et que vous justifiez de périodes d'assurance minimales validées et cotisées accomplies avec un taux d'incapacité permanente d'au moins 50%, vous pouvez bénéficier, depuis la loi du 20 mars 2014, d'un départ en retraite anticipée dès 55 ans. Néanmoins, dans certains cas, il peut arriver que vous ne soyez pas en mesure de justifier de votre handicap sur l'intégralité des périodes requises, faute d'avoir conservé certains justificatifs ou de ne pas avoir sollicité les prestations ouvrant droit à une équivalence du taux d'incapacité de 50% par exemple. Ainsi, vous pouvez vous voir privé de ce droit.

**DEMAIN**, afin de vous garantir l'effectivité de ce droit, une procédure sera instituée au bénéfice des personnes porteuses des handicaps les plus lourds et qui ne peuvent fournir les justificatifs sur l'ensemble de leur carrière. Ainsi, en tant que travailleur handicapé avec un taux d'incapacité permanente de 80% étant dans l'impossibilité de fournir l'ensemble des justificatifs demandés, vous pourrez faire reconnaître votre taux d'incapacité permanent par une commission pluridisciplinaire spécialisée. L'avis de cette dernière vous permettra de pallier l'absence de justificatifs et donc de préserver votre droit à une retraite anticipée.

**Échéance : mesure effective**

## **55. Supprimer la barrière d'âge de 75 ans pour le bénéfice de la prestation de compensation du handicap (PCH) dans le cas des personnes qui y étaient éligibles avant 60 ans**

**AUJOURD'HUI**, la limite d'âge supérieure pour solliciter la PCH est fixée à 60 ans même s'il existe plusieurs exceptions. En particulier vous pouvez demander cette prestation avant 75 ans dès lors que vous y étiez éligibles avant 60 ans.

Cette limite d'âge vous pénalise si vous n'aviez pas jugé utile de demander la PCH avant 75 ans et que vous vous retrouvez, passé cet âge, en difficulté en raison d'un changement survenu dans votre environnement (par exemple, vieillissement du conjoint qui apportait une aide humaine). Pourtant la PCH est une prestation couvrant un spectre large de vos besoins, à partir d'une évaluation globale et individualisée.

**DEMAIN**, la suppression de la limite d'âge de 75 ans permettra de tenir compte des changements intervenus dans votre environnement après cet anniversaire, et de l'allongement de l'espérance de vie des personnes handicapées.

**Echéance : au regard de la nécessité de modifier la loi, la mesure ne pourrait entrer en vigueur qu'au 1er janvier 2018**

## Je perds mon autonomie

### **56. Permettre le transfert automatique des aides au logement pour les déménagements entre établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) au sein du même département**

**AUJOURD'HUI**, en tant que personne âgée bénéficiaire d'une aide au logement, lorsque vous changez d'EHPAD sans changer de département, vous êtes pourtant contraint de renouveler votre demande d'aide personnalisée au logement (APL). Cette charge administrative constitue une véritable complexité qui s'ajoute au bouleversement que constitue nécessairement un déménagement. Pourtant, quel que soit le montant de vos frais d'hébergement, le montant de votre APL ne change pas, que votre établissement soit conventionné ou non.

**DEMAIN**, une simple information de changement d'adresse auprès de la CAF notifiant le changement d'EHPAD au sein de votre département, vous permettra d'éviter d'accomplir une nouvelle procédure de demande d'APL et donc d'éviter toute rupture dans le versement de vos droits.

Échéance : 2018

### **57. Développer un dossier unique d'admission en résidence-autonomie**

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous souhaitez intégrer une résidence-autonomie, la procédure d'admission est particulièrement complexe et fastidieuse. En effet, votre demande doit être accompagnée de nombreux justificatifs tels qu'une fiche d'imposition, un justificatif de domicile, un courrier de votre médecin, etc. Surtout, ces exigences diffèrent en fonction des établissements, ce qui constitue une complexité particulière lorsque vous souhaitez faire plusieurs demandes d'admission dans la mesure où vous êtes contraint d'identifier le formulaire exigé par chacun. Dès lors, chaque demande est une démarche nouvelle, particulièrement contraignante pour vous et vos proches.

**DEMAIN**, de la même manière que cela a été fait pour les EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), un modèle unique et simplifié du dossier d'admission en résidence-autonomie sera produit afin de faciliter vos démarches et celles de vos proches. Celui-ci, harmonisé nationalement, vous permettra de présenter votre demande consécutivement dans différents établissements, ce qui induit un gain de temps pour vous et les personnes qui vous accompagnent dans cette démarches.

## Je pars à la retraite

### **58. Permettre aux assurés de la Caisse National d'Assurance Vieillesse (CNAV), d'effectuer en ligne leur demande de retraite (P61)**

**HIER**, si vous étiez assuré auprès de la Caisse National d'Assurance Vieillesse (CNAV), pour effectuer votre demande de retraite vous deviez vous déplacer dans les points d'accueil afin de fournir l'ensemble des documents nécessaires au traitement de votre demande, ou encore effectuer un envoi par voie postale.

**AUJOURD'HUI**, depuis le 4 janvier 2017, vous pouvez effectuer votre demande de retraite en ligne sur le site [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr). Vous gagnez ainsi un temps précieux. Cette mesure, qui vous évite les déplacements, les frais supplémentaires et qui diminue les délais de traitement, permet également de sécuriser l'échange de vos pièces justificatives.

**Échéance : effective depuis janvier 2017**

### **59. Mettre en place une application « Smart'-retraite » pour aider les retraités salariés du secteur privé affiliés à l'Agric-Arrco à gérer leur retraite (P62)**

**HIER**, l'Agirc-Arrco vous offrait déjà un certain nombre de services et produits numériques, à l'instar du programme « Expert Retraite » (via les réseaux sociaux ou le site [lesexpertsretraite.agirc-arrco.fr](http://lesexpertsretraite.agirc-arrco.fr)), mis en place pour vous permettre de contacter facilement et rapidement un conseiller retraite. La Caisse a également développé un simulateur de droits en ligne et un espace personnalisé sur le site [agirc-arrco.fr](http://agirc-arrco.fr) afin de simplifier vos démarches.

**AUJOURD'HUI**, l'offre numérique de l'Agirc-Arrco s'enrichit, via notamment le lancement de l'application mobile « Smart' Retraite », en décembre 2016. Cette application a pour objectif d'accompagner les actifs, futurs retraités et retraités dans leur parcours retraite. Grâce à cette application, vous disposez d'un outil pratique avec un accès facilité aux informations et services retraite, qui propose une navigation et des contenus intuitifs, personnalisés et sécurisés. L'application de l'Agric-Arrco vous offrira également un simulateur retraite, un panorama de carrière, un planning de vos démarches relié à l'agenda de votre smartphone, une possibilité de suivi de votre demande de retraite et de vos dates de versement, ainsi qu'un service de localisation du Centre d'Information, Conseil et Accueil des Salariés (CICAS) le plus proche chez vous.

**Échéance : mesure effective**

## Je fais face à un litige

### 58. Demander un certificat attestant l'absence d'appel contre une décision judiciaire par voie dématérialisée

**AUJOURD'HUI**, lorsque vous avez été partie prenante à un procès, que la décision a été rendue et que le délai pour la contester est écoulé, il vous faut mettre à exécution cette dernière. Pour cela, vous devez obtenir une copie exécutoire de la décision afin de rapporter la preuve qu'il n'y a pas eu appel à l'encontre de cette dernière : c'est là toute l'utilité du certificat de non-appel (CNA). Pour l'obtenir, vous devez adresser une demande de CNA au greffe de la juridiction d'appel, compétente pour connaître d'un recours contre la décision dont vous faite l'objet. Si à ce jour, la procédure de demande de CNA est entièrement dématérialisée et proposée en ligne sur les sites [service-public.fr](http://service-public.fr) et sur [justice.fr](http://justice.fr), dans les faits certaines juridictions d'appel exigent de nombreux justificatifs à l'appui d'une demande de CNA et continuent à refuser toute demande via télé-service.

**DEMAIN**, une circulaire sera adressée aux greffiers pour évoquer l'obligation qui leur est faites de procéder à la délivrance des CNA sans plus de formalités et notamment via le télé-service existant, afin d'assurer une égalité de traitement effective entre tous les justiciables.

**Échéance : deuxième trimestre 2017**

## J'établis / Je renouvelle mes papiers

### 59. Simplifier la procédure de changement de prénom (P39)

**HIER**, pour toute demande de changement de prénom, vous deviez saisir le juge aux affaires familiales du tribunal de grande instance de votre lieu de domicile ou de votre lieu de naissance, et détailler les raisons qui constituaient l'intérêt légitime justifiant votre demande pour en convaincre le juge saisi. Cette procédure, en plus d'être onéreuse puisqu'elle imposait l'assistance d'un avocat, avait pour inconvénient d'alourdir la charge de travail des tribunaux et de participer à leur engorgement.

**AUJOURD'HUI**, depuis le 19 novembre 2016, votre demande de changement de prénom doit être portée devant l'officier d'état civil de la mairie de votre lieu de résidence ou de votre lieu de naissance. Vous devez, tout comme avant, justifier d'un intérêt légitime à solliciter ce changement de prénom. Pour ce faire, vous remettez à l'officier de l'état civil les pièces permettant de justifier de votre intérêt légitime au changement sollicité et si votre demande est acceptée, la décision de changement de prénom sera directement inscrite sur le registre de l'état civil.

**Échéance : mesure effective**

## Je suis nouvel arrivant en France

### 60. Mettre en place un site dédié à l'accueil des talents internationaux (P60)

**HIER**, lorsque vous étiez un talent international qui cherche à s'installer en France, il n'existait aucune source d'information généraliste bilingue français-anglais pour répondre de façon globale, synthétique et personnalisée à vos interrogations sur les démarches d'expatriation pour vous-même et pour votre famille. L'absence de cette offre de service pouvait alors vous faire renoncer à vous installer en France.

**AUJOURD'HUI**, le site [www.welcometofrance.com](http://www.welcometofrance.com), est dédié à votre accueil et à celui de votre famille. Cette nouvelle offre de services vous permet de disposer d'une information personnalisée en anglais et en français, sur les principales démarches à effectuer. Le site offre également une présentation pédagogique de l'organisation administrative française, des informations pratiques sur la France et ses atouts, notamment sur le plan professionnel. Cette plateforme constitue donc un outil d'attractivité et de rayonnement économique pour la France auprès des talents internationaux.

**Échéance : mesure effective**

## Le déploiement du principe de « silence vaut acceptation »

L'application du principe « silence vaut acceptation » (SVA) garantit à chaque citoyen, chaque chef d'entreprise, que sa demande adressée à l'administration soit traitée rapidement : désormais, une demande adressée à l'administration restée sans réponse dans un délai de deux mois équivaut à un accord. **Cette « révolution juridique », voulue par le Président de la République au printemps 2013, a pour ambition de rétablir le lien entre les citoyens et leur administration, en accélérant les délais de réponse à leurs demandes.** Ce principe se substitue à la règle du « silence vaut rejet », qui était applicable en France depuis plus de 150 ans.

Au service des particuliers, comme des entreprises, **le principe du « silence vaut acceptation », porteur d'une nouvelle conception des relations entre l'administration et les usagers, constitue un puissant outil de réforme administrative et de modernisation de l'action publique.** Une enquête BVA publiée en août 2016 sur le site [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr) indique que 84% des Français jugent favorablement ce principe.

Jusqu'à cette réforme, seuls les champs de l'urbanisme et du permis de construire étaient soumis à ce principe. Désormais, hors exceptions fondées notamment sur la Constitution et les engagements internationaux de la France :

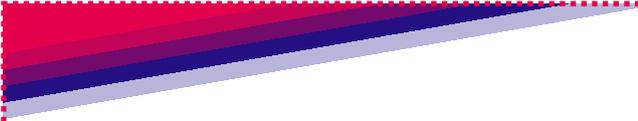
### près de 1500 procédures soumises au « silence vaut accord »

Mis en œuvre par la loi du 12 novembre 2013, ce nouveau principe est entré en vigueur de façon progressive, mais rapide :

- le 12 novembre 2014 pour les administrations de l'État ;
- le 12 novembre 2015 pour les collectivités territoriales, leurs établissements publics et les organismes de sécurité sociale.



Cette réforme s'est toutefois accompagnée d'un certain nombre de dérogations. Si certaines se justifiaient et se comprenaient aisément (par exemple en matière de sécurité nationale), d'autres en revanche avaient vocation à être transitoires (le temps par exemple d'une réorganisation des services administratifs) et donc à disparaître à terme.



L'un des enjeux majeurs du déploiement du SVA consistait donc à poursuivre et à amplifier le mouvement de levée des exceptions, dans un souci de clarté pour les usagers, particuliers comme entreprises. Deux ans après l'entrée en vigueur de la réforme, l'administration poursuit ainsi ses efforts :

Pour les particuliers, plusieurs **nouvelles** procédures basculent du régime du silence vaut rejet vers le régime du silence vaut acceptation. Parmi ces nouvelles procédures, on peut notamment citer la certification pour la phase de recevabilité d'une candidature au titre de la valorisation des acquis de l'expérience. Auparavant lorsqu'un candidat transmettait à l'administration son dossier de recevabilité pour accéder au jury de validation, le silence gardé par l'administration valait refus. Désormais pour toutes les certifications, y compris pour les certificats de qualifications professionnelles (exception faite des diplômes et qualifications relevant du domaine de la santé), le principe du silence vaut acceptation s'appliquera.

Par ailleurs, dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité de service de l'administration, un effort de réduction des délais avant l'application du silence vaut acceptation continu à se déployer de manière progressive.



# CONTACT

Secrétariat d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification

**Christophe Rossignol**

01 42 75 81 32 – 06 44 31 16 80  
christophe.rossignol@pm.gouv.fr

