

## CONSEIL DE PARIS

### Conseil Municipal

#### Extrait du registre des délibérations

-----

**Séance des 27, 28, 29 mars 2017**

**2017 V66.** Vœu relatif à la gratuité des appels aux services en charge d'aides sociales.

-----

#### **Le Conseil de Paris, siégeant en formation de Conseil municipal,**

Considérant que les numéros d'appel d'urgence permettent de joindre gratuitement des secours de divers types et ont permis de sauver, conseiller ou au minimum renseigner des centaines de milliers de personnes chaque année qui se trouvaient souvent dans une situation de stress ou de forte inquiétude au moment de passer leur appel,

Considérant que les personnes les plus démunies peuvent hésiter voir reculer devant la crainte du coût d'un appel payant,

Considérant que les appels pour se renseigner auprès des services de la Ville sur certaines aides, prestations et allocations de la Ville sont payants au tarif d'une communication normale et que cela peut représenter pour certaines populations un frein ; Cela concerne notamment les appels pour une aide d'accès à une structure d'hébergement d'urgence, ou pour une aide au logement ou encore pour garantie de minimaux sociaux qui nous semble relever pleinement de situations d'urgence sociale ;

Considérant les efforts faits par la Ville envers les personnes en difficultés, et l'accompagnement de qualité effectué par les services du CASVP et de la DASES qui déploient par ailleurs « Paris Espace Partagé et Solidaire », espace numérique de gestion des données et rendez-vous, accessible à distance par l'utilisateur.

Considérant le développement des téléservices et l'usage du numérique par les usagers, usage accompagné par la mise en place d'une stratégie d'inclusion et de facilitation numérique à l'échelle de Paris, pour accompagner les publics les plus fragiles.

Considérant le déploiement d'une stratégie de gestion de la relation usagers à la Ville de Paris, logique multicanale, à travers « mon compte », les guichets et le numéro unique 3975.

Aussi sur proposition de David Belliard, Anne Souyris, Pascal Julien, Galla Bridier, Marie Atallah et des élu-es du Groupe écologiste de Paris (GEP), et d'Emmanuel Grégoire, au nom de l'exécutif,

émet le vœu que :

- Soit étudié l'opportunité, le coût et l'efficacité de la mise en place de numéros d'appel gratuit pour certaines aides municipales sociales s'adressant à des populations particulièrement fragilisées.