



T

TZNR VENISSIEUX

BILAN EXPERIMENTATION 2022 2024



L'historique du projet TZNR Vénissieux

Avril 2020

LANCEMENT DU LABO « ACCES AUX DROITS » PAR LE CENTSEPT

- + Mobilisation des acteurs du territoire
- + Analyse des besoins
- + Idéation et conception

Oct. 2021 –
Déc. 2023

STRUCTURATION DE L'EXPÉRIMENTATION

- + Création des outils d'allers vers et du bilan des droits
- + Conception des ateliers de l'accès aux droits
- + Ancrage dans le quartier de Moulin à Vent

2 ANS D'EXPÉRIMENTATION

- + Mise en place opérationnelle des 2 postes à expérimenter
- + Amélioration continue des postes en fonction des apprentissages
- + Mobilisation des partenaires locaux autour de la démarche TZNR
- + Retour des bénéficiaires
- + Evaluation de l'expérimentation

Janvier 2024 –
Déc. 2024

INTEGRATION DE LA DEMARCHE METROPOLITAINE TZNR

- + Participation aux instances métropolitain
- + Elargissement des ateliers de l'accès aux droits porté par le PIMMS aux 3 territoire de la Métropole de Lyon
- + Coordination des démarches d'allez-vers par le PIMMS
- + Repositionnement de l'ambassadeur des droits dans une posture d'accompagnement / suivi des personnes
- + Mise en place d'un comité stratégique territorial pour suivre l'expérimentation

Janvier 2025



Rappel feuille de route 2024



VISION GLOBALE DES ACTIONS TZNR 2024



#1

DEMARCHES D'ALLER VERS

Intention:

identifier des personnes en situation de non-recours sur le territoire de Moulins à vent

Moyens / Ressource:

> 2 médiateurs du PIMMS présent sur le territoire 2 demi-journée / semaine

> Mobilisation des partenaires de proximité par l'ambassadeur des droits (0,2 ETP)

> Participation / création d'évènement par l'ambassadeur des droits pour se faire connaître

Objectifs:

- > Entre 600 et 800 personnes rencontrées (échanges qualifiés) sur le territoire
- > 3 à 4 évènements dans l'année
- > 10 acteurs de proximité réellement impliqués

#2

BILAN DES DROITS

Intention:

Réaliser un bilan complet des droits d'une personne pour pouvoir identifier les droits manquants, lui expliquer les démarches à réaliser et l'orienter vers les structures nécessaires.

Moyens / Ressource:

> 1 ambassadeur des droits (0,8 ETP sur cette mission)

Objectifs:

- > Entre 120 et 160 bilans des droits réalisés
- > Augmenter le taux de conversion entre les démarches d'allers-vers et les rdv de bilans des droits d'environ 25 %
- > Rappeler les personnes 2 à 3 mois après les avoir vu en bilan des droits

#3

COORDINATEUR RESSOURCE

Intention:

Faciliter l'interconnaissance entre les acteurs qui distribuent des aides et les acteurs qui accompagnent les personnes dans leurs démarches d'accès aux droits.

Moyens / Ressource:

> 0,3 ETP

Objectifs:

- > Réaliser 6 ateliers collectifs dans l'année avec l'élargissement aux 3 territoires de la Métropole
- > Identifier 3 / 4 problématiques récurrentes pour chaque institution et les accompagner à travailler dessus ?



BILAN

Quels sont les apprentissages de cette phase d'expérimentation ?

LES QUESTION EVALUATIVES 2023

1. Dans quelle mesure l'expérimentation TZNR concerne-t-elle des personnes en situation de non-recours ?
2. Dans quelle mesure les modalités de repérage et de mobilisation des lieux de vie ainsi que les modalités d'entrée en contact avec les publics ont-elles permis de repérer des personnes en difficultés ou qui s'interrogent sur leurs démarches ?
3. Quels sont les freins à l'accès aux droits identifiés ?
4. Dans quelle mesure les modalités d'accueil, d'information et d'orientation des personnes facilitent-elles leurs démarches ?
5. La mise en œuvre de TZNR a-t-elle favorisé l'interconnaissance des acteurs, la mobilisation des ressources, la création d'une culture commune et l'élaboration de solutions ?



1. Dans quelle mesure l'expérimentation TZNR concerne-t-elle des personnes en situation de non-recours ?

48% vivent sous le seuil de pauvreté

(vs 20% dans le quartier)

42% sont des familles

(vs 27% dans le quartier)

11% sont des familles monoparentales

(vs 13% dans le quartier)

45% ont plus de 60 ans

(vs 15% dans le quartier)

1,4 % ont entre 18 et 24 ans

(vs 10% dans le quartier)

50,2% vivent dans des logements sociaux

31% sont au chômage ou sans emploi

59,4 % sont des femmes

Les bénéficiaires du bilan des droits sont **majoritairement en situation de précarité**, sans être en très grande exclusion.

Les seniors sont surreprésentés à l'inverse des jeunes qui sont difficiles à toucher. La majorité des personnes accompagnées **vivent dans un logement social**.

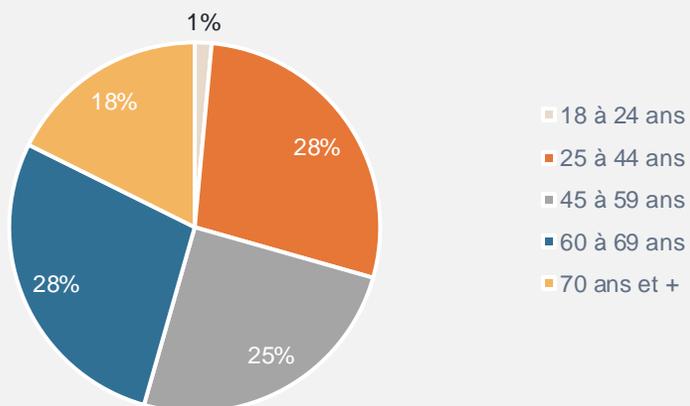


- Portion du quartier Moulin à Vent dans la commune de Lyon
- Périmètre d'intervention de TZNR

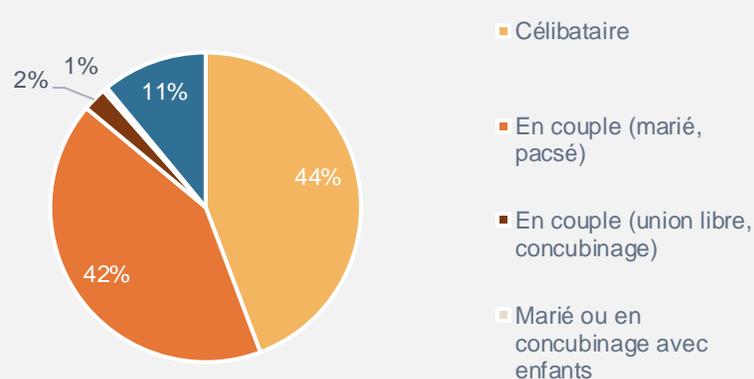


1. Dans quelle mesure l'expérimentation TZNR concerne-t-elle des personnes en situation de non-recours ?

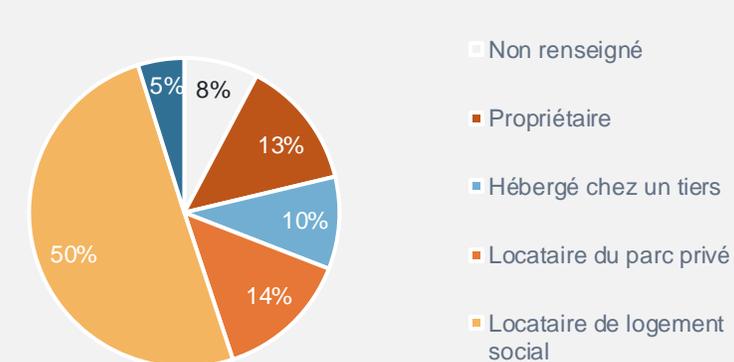
AGE



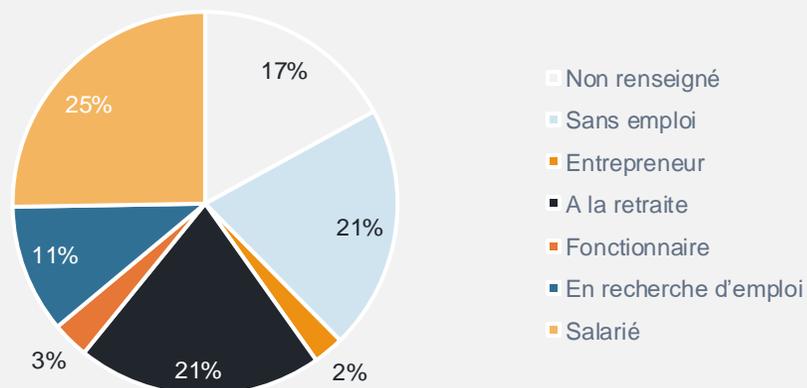
SITUATION FAMILIALE



LOGEMENT



ACTIVITE PROFESSIONNELLE



	Part des personnes
Personnes seules vivant avec moins de 965 € / mois	22%
Adulte seul avec un jeune enfant vivant avec moins de 1255 € / mois	7%
Couple sans enfant vivant avec moins de 1448 € / mois	2%
Couple avec 2 jeunes enfants vivant avec moins de 2027 € / mois	13%
Couple avec 2 adolescents vivant avec moins de 2413 € / mois	4%
Nombre total de personne vivant en dessous du seuil de pauvreté	48%



2. Dans quelle mesure les modalités de repérage et de mobilisation des lieux de vie ainsi que les modalités d'entrée en contact avec les publics ont-elles permis de repérer des personnes en difficultés ou qui s'interrogent sur leurs démarches ?

1191 personnes rencontrées dans le quartier via des démarches d'allers vers directe par l'ambassadeur

45% des bénéficiaires du bilan des droits ont été rencontrés par l'ambassadeur directement lors d'actions d'allers vers

17 acteurs de proximité mobilisés pour détecter des personnes en situation de fragilité ou non-recours

Actions directes menées par l'ambassadeur des droits / PIMMS - 45% des personnes

Type d'actions: déambulation dans le quartier, allez vers en pieds d'immeuble ou à la sortie des écoles, participations à des évènements de quartier ...

Enseignements: Il est important d'entrer en contact avec les habitants quand ils ne sont pas pressés. Les aller-vers en pied d'immeuble, sur la place (square, bancs) ou lors **d'évènements dans le quartier** sont ceux qui ont le mieux fonctionné.

Orientation par un réseau de prescripteurs – 33 % des personnes

Type d'actions: sensibilisation auprès des acteurs de proximité du quartier (pharmacie, bibliothèque, opticien, gardiens d'immeuble...) pour leur permettre d'orienter des personnes qu'ils identifient avec des problématiques.

Enseignements: Pas possible de conclure qu'un type de commerce marche mieux qu'un autre, c'est surtout la sensibilité des personnes au sujet de l'accès aux droits qui compte. Les plus actifs se disent soulagés de pouvoir orienter vers une personne à l'écoute et formée leur clients / usagers.

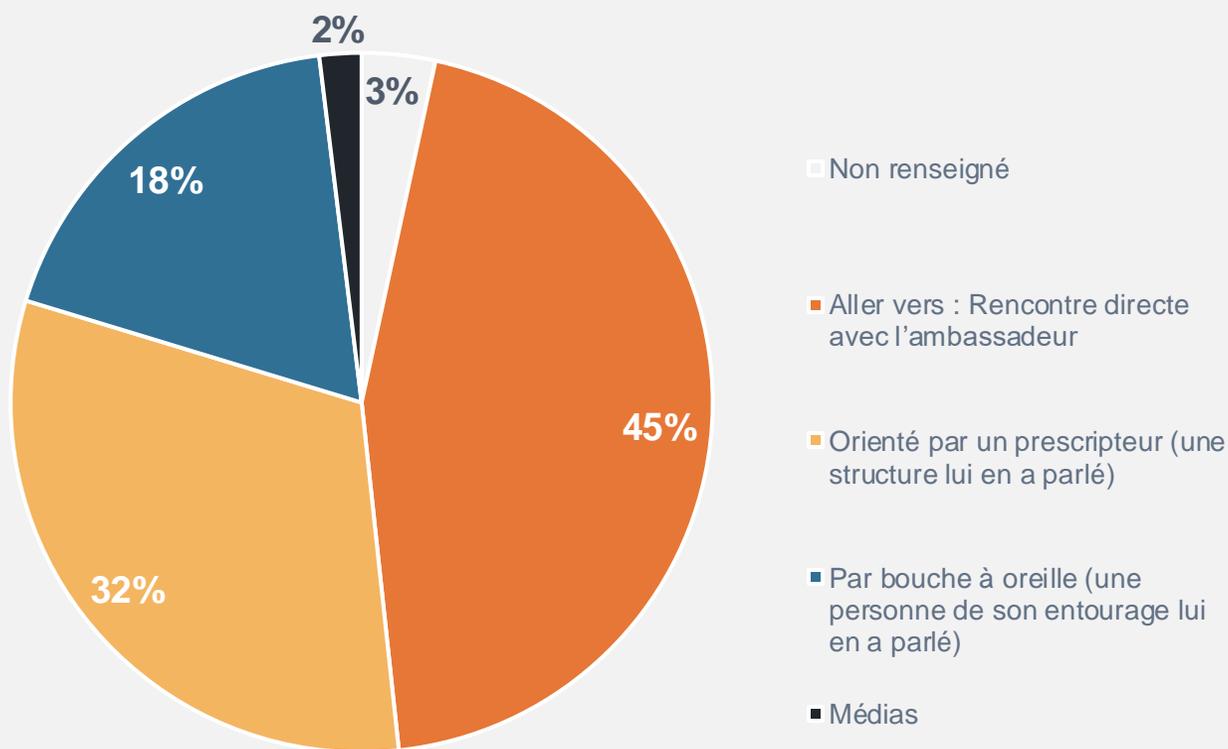
Bouche à oreille – 18 % des personnes

Média - 2% des personnes

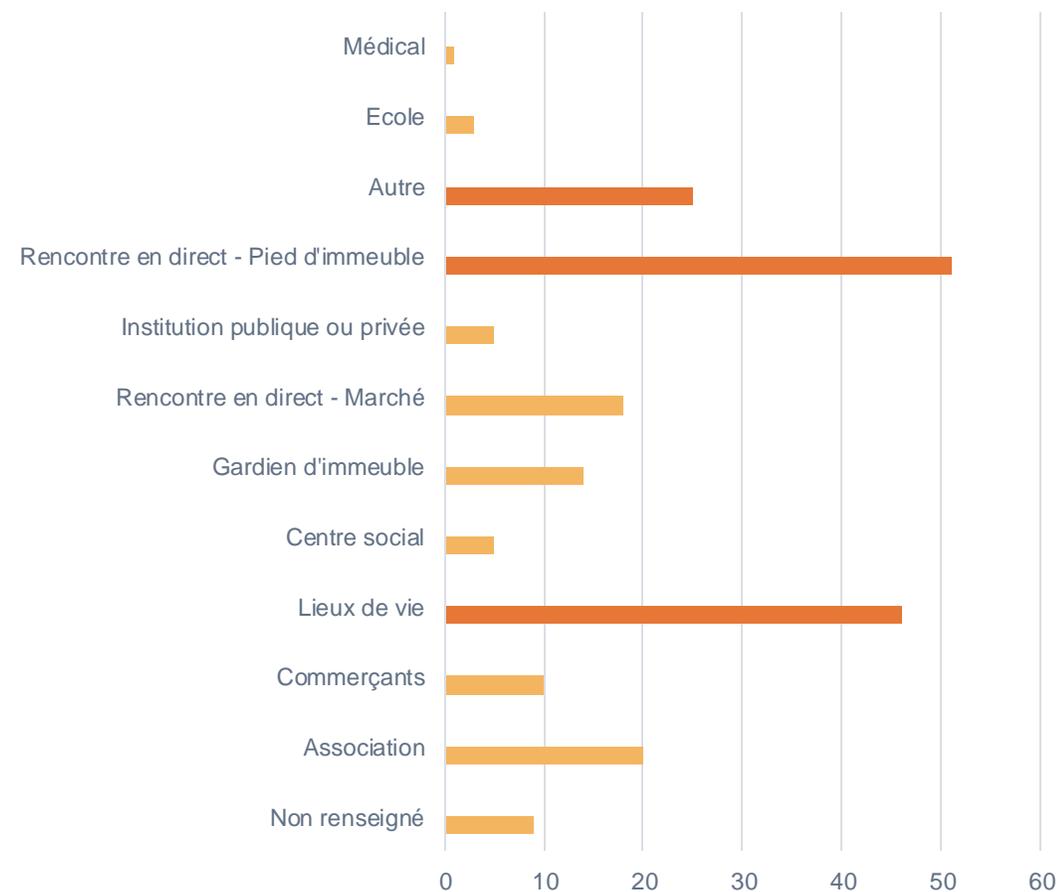


2. Dans quelle mesure les modalités de repérage et de mobilisation des lieux de vie ainsi que les modalités d'entrée en contact avec les publics ont-elles permis de repérer des personnes en difficultés ou qui s'interrogent sur leurs démarches ?

MISE EN LIEN AVEC L'AMBASSADEUR DES DROITS



OÙ LA PERSONNE A-T-ELLE ENTENDUE PARLÉE DE L'AMBASSADEUR ?





2. Dans quelle mesure les modalités de repérage et de mobilisation des lieux de vie ainsi que les modalités d'entrée en contact avec les publics ont-elles permis de repérer des personnes en difficultés ou qui s'interrogent sur leurs démarches ?

Les outils utilisés:

- **Un flyer** qui comporte **peu d'informations** et personnalise le contact : le **prénom** de l'ambassadrice des droits est indiqué ainsi que sa ligne directe.
- **Un discours** simple basé sur les difficultés des personnes pertinent pour amorcer une discussion :

*« On aide les personnes qui rencontrent **des problèmes dans leurs démarches** comme : On n'en comprend pas un courrier reçu par la CAF, les impôts nous réclament une somme d'argent et on ne sait pas d'où ça sort, **on galère à faire les démarches en ligne**, on a perdu sa carte vitale, ...*

*Et puis on peut aussi faire le **tour de toute votre situation** (logement, emploi, transports). On a des outils pour savoir si vous avez accès à tous vos droits. Si **on détecte des droits** que vous n'avez pas encore demandé, **on vous oriente** vers les structures qui pourront vous aider. Il existe une multitude de structures sur la métropole qu'on a peu de chance de connaître mais dont c'est la mission de vous aider. »*

- **Des prises de RDV simplifiées**: SMS ou téléphone. Le mail n'a été utilisé que très rarement

formulaires
justificatifs
cantine
MDPH
démarches
relances

factures
pôle emploi
loyers
dettes
retraites

Des solutions près de chez vous
VENEZ EN PARLER !

PASSERELLE
avec le soutien de la
mairie de venissieux

Michèle - 07 81 80 24 47
bonjour@passerelle-aides.fr



3. Quels sont les freins à l'accès aux droits identifiés ?

Dans 85% des cas des situations de non-recours ou contentieux ont été identifiées grâce au bilan des droits

76% ne sont pas accompagnés dans leurs démarches (assistante sociale ou association)

48% demande de l'aide à leur famille pour réaliser des démarches administratives

Le dispositif touche bien des **personnes « invisibles* »** en situation de non-recours, car majoritairement non-accompagnées.

Les **3 principaux freins** évoqués par les personnes suivies sont: « je ne sais pas qui peut m'aider », la numérisation des démarches et « ne pas connaître l'aide ou ne pas penser y avoir le droit ».

Les 3 thématiques principales sont: **santé, logement et famille**

Les différentes formes de non-recours:

- **31%** des personnes en situation de non-recours le sont par **non-connaissance** (du dispositif ou des conditions d'éligibilité)
- **19%** le sont par **non-réception** (dossier en cours mais droit toujours fermé)
- **20%** le sont par **non-demande** (langage administratif, honte de demander, manque de personne physique vers qui aller, peur des délais avérés ou supposés...)
- **15%** le sont par **non-proposition** des acteurs qui les accompagnent
- **15%** le sont par **non orientation** des acteurs qui les accompagnent

Perception des acteurs de l'accès aux droits et des institutions à la question « Quelles sont pour vous les causes de non-recours ? » :

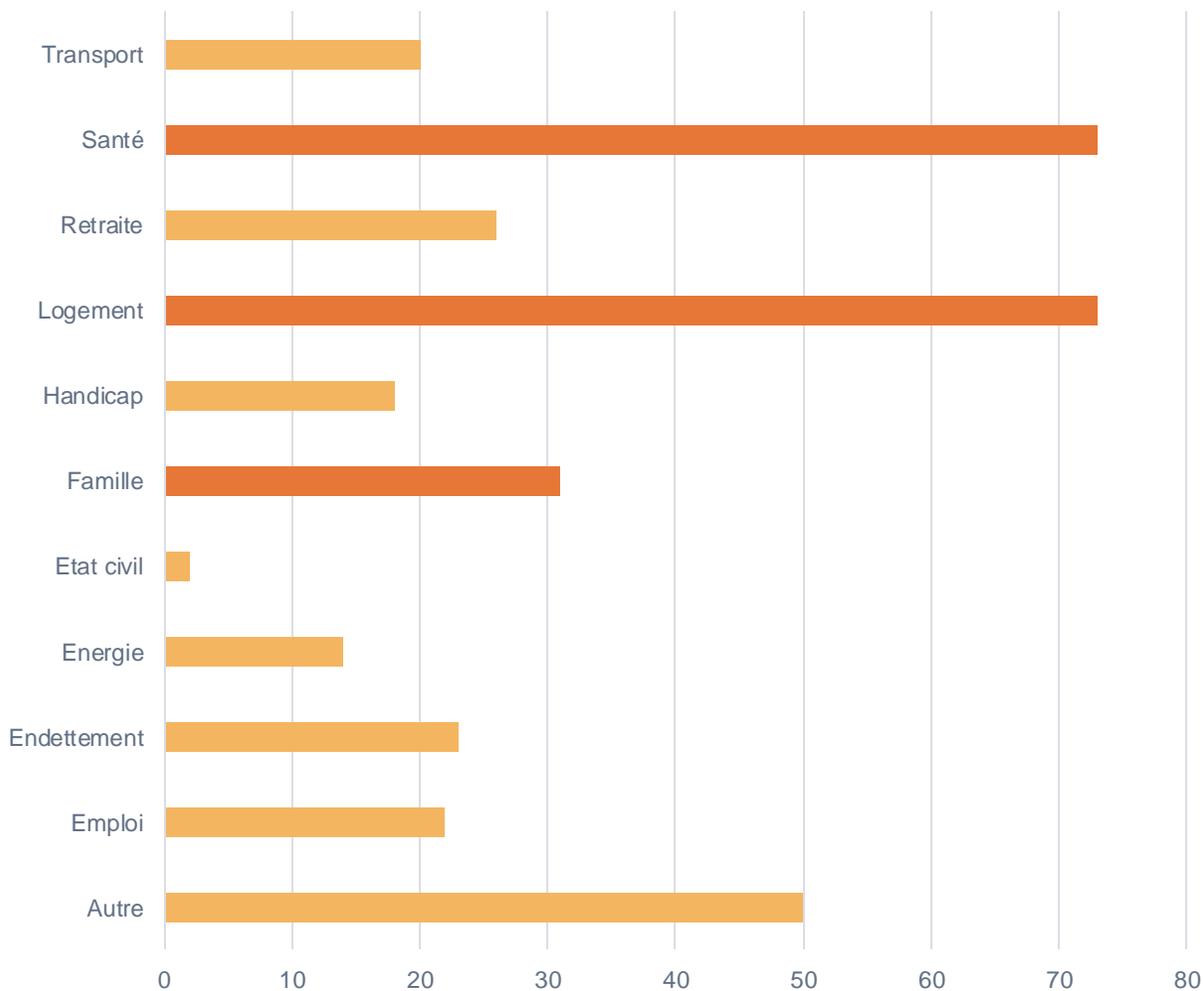
Tous mentionnent la non-information, 50% mentionne la non-demande mais aucun ne mentionne la non-proposition ou la non-réception. Cela indique que *la majorité des professionnels considèrent que le non-recours vient des difficultés des personnes à demander et très peu parlent de l'incapacité des structures à favoriser l'accès aux droits.*

*Ce terme d'invisible est utilisé par les professionnels de l'accès aux droits mais mérite d'être nuancé. Les personnes rencontrées ne sont que rarement vraiment isolées, elles sont par contre invisibles de l'accompagnement aux démarches proposées par les assistantes sociales ou les associations.

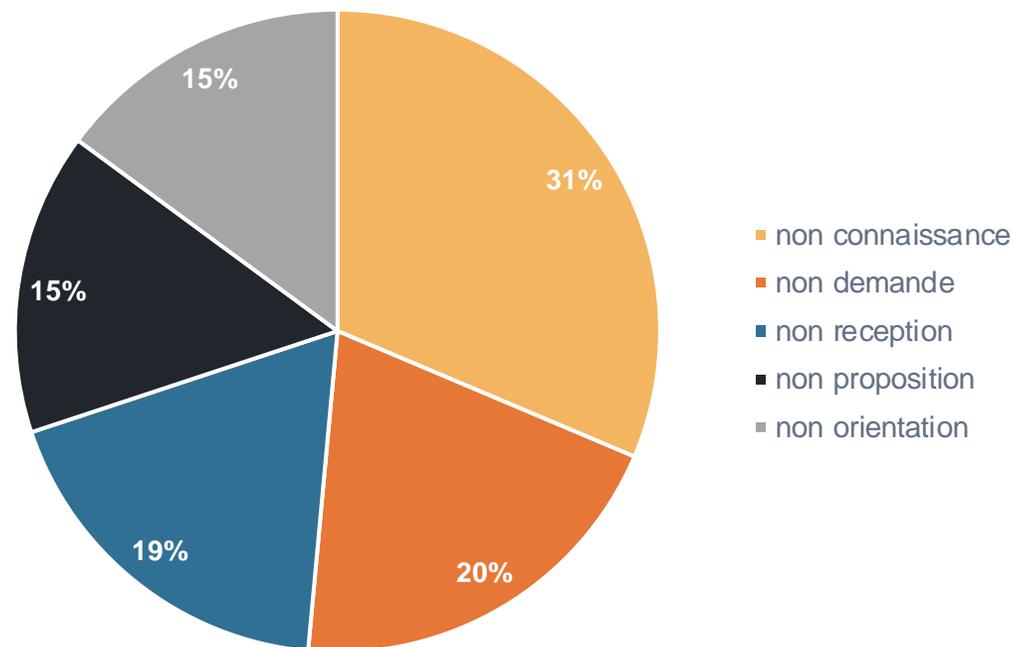


3. Quels sont les freins à l'accès aux droits identifiés ?

THEMATIQUE



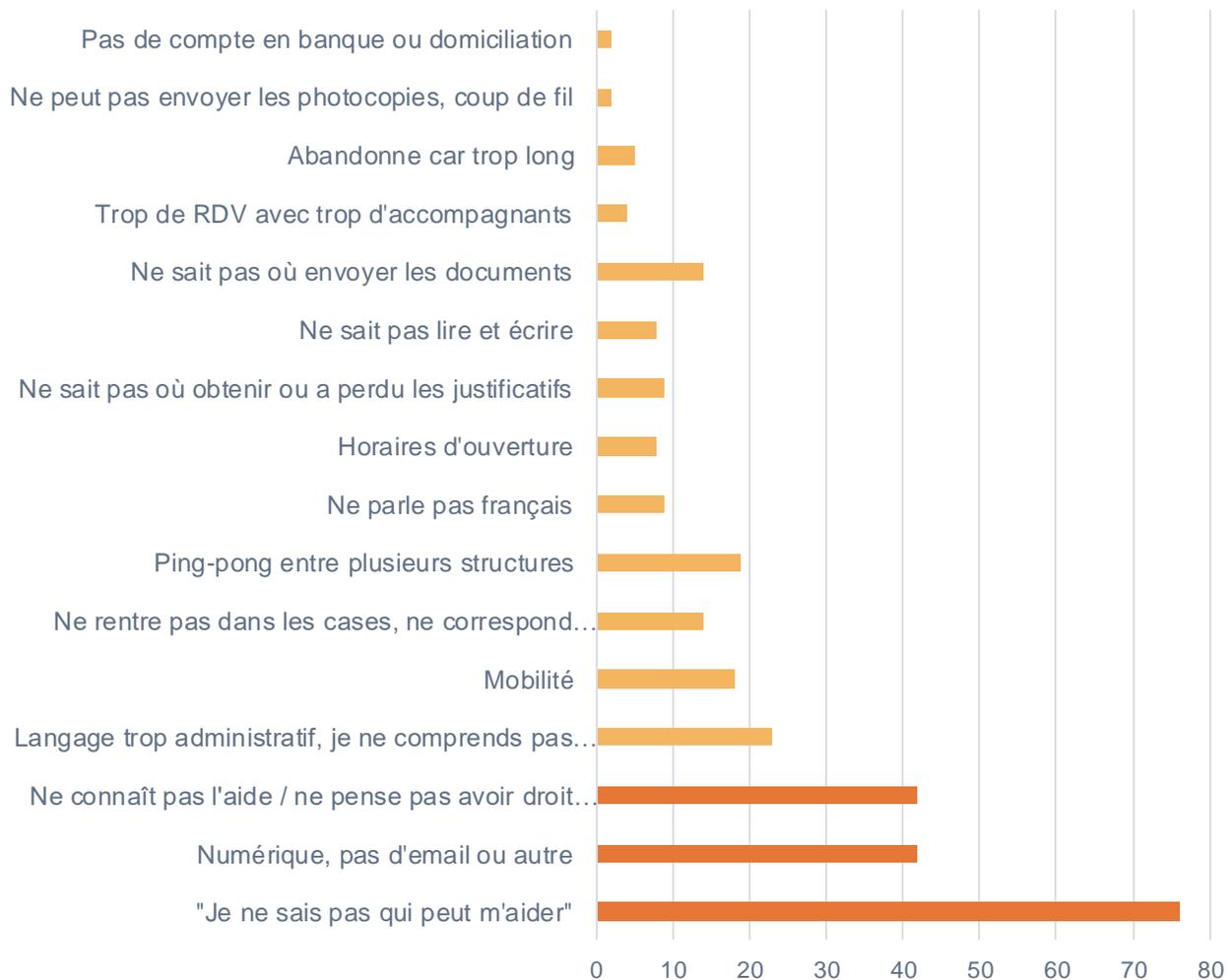
TYPOLOGIE DE NON-RECOURS





3. Quels sont les freins à l'accès aux droits identifiés ?

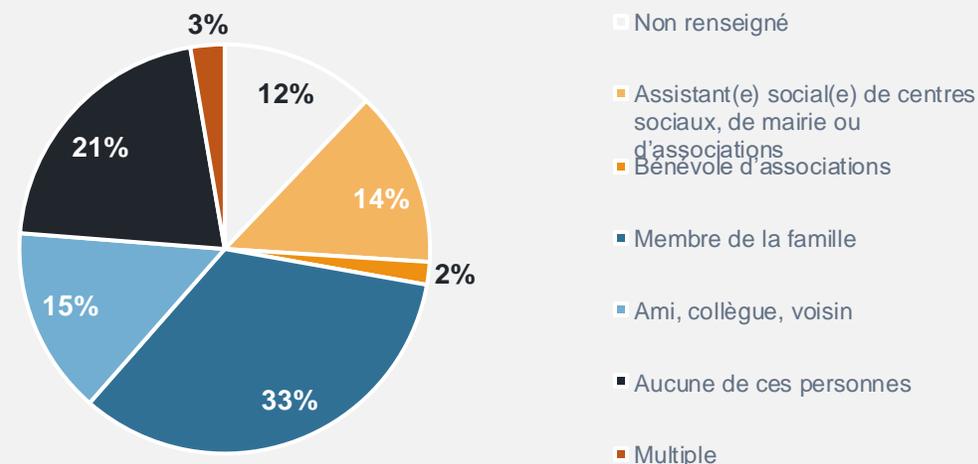
FREINS A L'ACCES AUX DROITS



LA PERSONNE BENEFICIE-T-ELLE D'UN SUIVI SOCIAL ?



ACCOMPAGNEMENT PAR ...





4. Dans quelle mesure les modalités d'accueil, d'information et d'orientation des personnes facilitent-elles leurs démarches ?

207 personnes
ont réalisé un bilan des droits

348 orientations
vers des structures de l'accès aux
droits (PIMMS, CAF, CPAM...)

69 % des personnes
que nous avons réussi à
recontacter 6 mois après leur bilan
des droits ont réalisé
au moins une des actions
identifiées avec l'ambassadeur

46 ouvertures de droit

Sur les 18 institutions identifiées, **le PIMMS, la CAF et la CPAM** sont les institutions auprès de qui l'ambassadeur a principalement orienté des habitants

D'après les orientations faites, on constate que les habitants ont un **fort besoin d'accompagnement aux démarches administratives** :

- **54% des orientations** sont de l'accompagnement administratifs (aide à la prise de rdv, remplir un dossier...)
- 24 % des orientations sont faites vers les PIMMS

Une partie des habitants (37%) est en capacité de faire des démarches en autonomie mais ont besoin d'information pour pouvoir réaliser les démarches nécessaires.

En 2023, nous avons commencé les rappels des personnes ayant réalisé un bilan des droits. Grâce aux premiers retours, nous pouvons voir que **69% des personnes ont réalisé au moins d'une action** (prise de rdv, dépôt d'un dossier, ouverture d'un droit...). L'ambassadeur **contribue à la mise en mouvement des habitants** dans leurs démarches.

On note **peu de réorientation** lorsque la personne est allée voir l'institution. Le passage par le bilan des droits permet d'identifier directement la bonne institution à aller voir, ce qui évite le ping pong administratif.

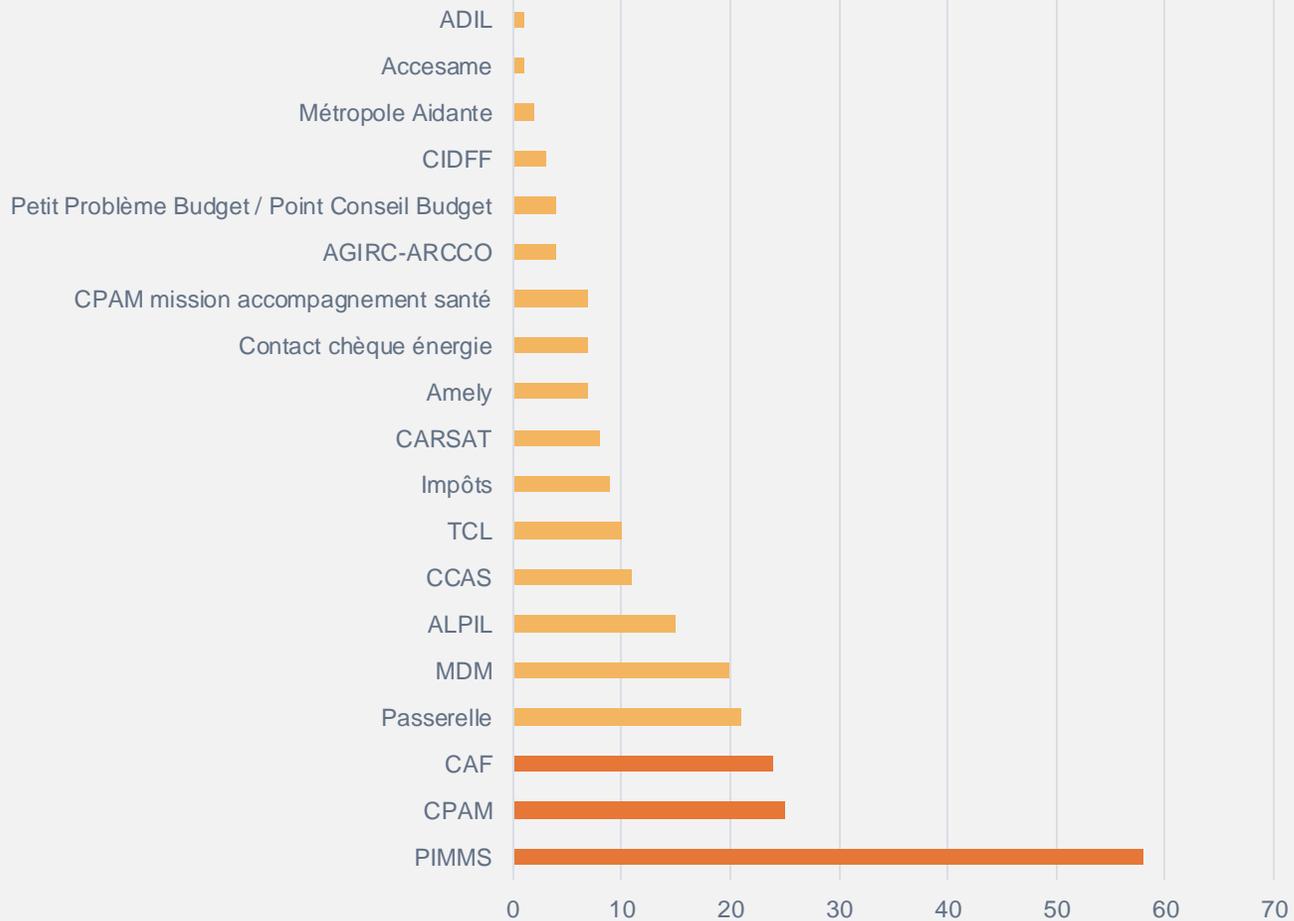
Orienter, qu'est-ce que c'est ?

En fonction du degré d'autonomie de la personne et de la situation, l'orientation peut prendre plusieurs formes: donner un contact ou une information, rédiger un courrier d'orientation, appeler ou prendre rdv pour la personne.

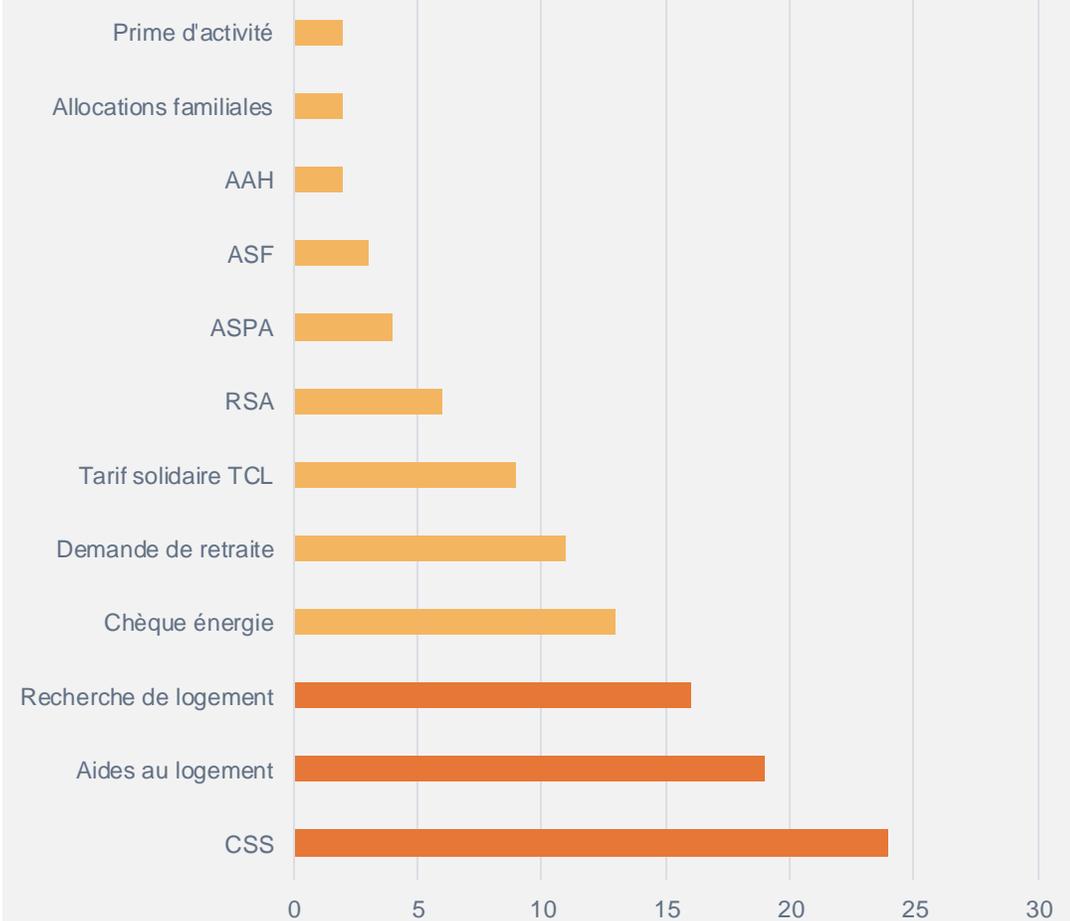


4. Dans quelle mesure les modalités d'accueil, d'information et d'orientation des personnes facilitent-elles leurs démarches ?

ORIENTATION VERS



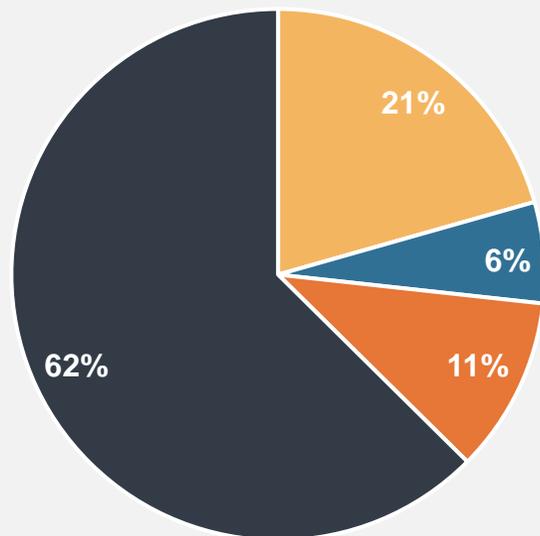
A quelle aide l'orientation se rapporte-t-elle ?





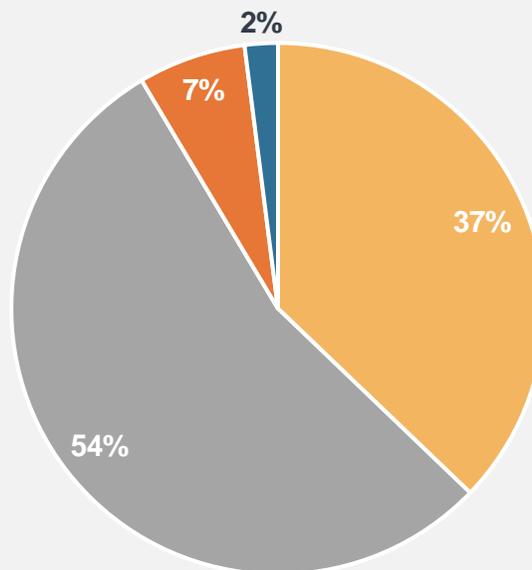
4. Dans quelle mesure les modalités d'accueil, d'information et d'orientation des personnes facilitent-elles leurs démarches ?

Quelle forme prend cette orientation ?



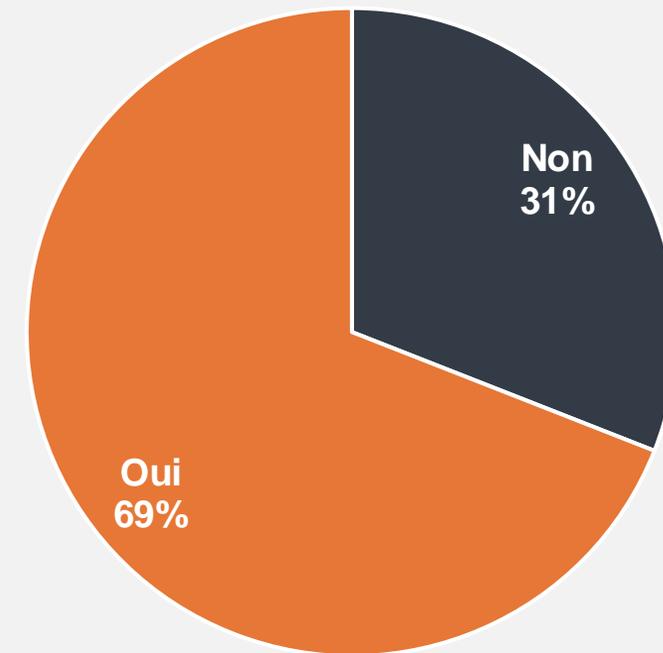
- A donné une information ou un contact au bénéficiaire pour qu'il entreprenne les démarches
- A fait directement la démarche pour le bénéficiaire
- A fait un courrier d'orientation
- A pris rdv auprès de l'institution directement avec la personne

Quel type d'orientation ?



- Pas besoin d'accompagnement, démarche en autonomie
- Vers un accompagnement aux démarches (prise de rdv, remplir un dossier,...)
- Vers un assistant social
- Vers une formation au numérique

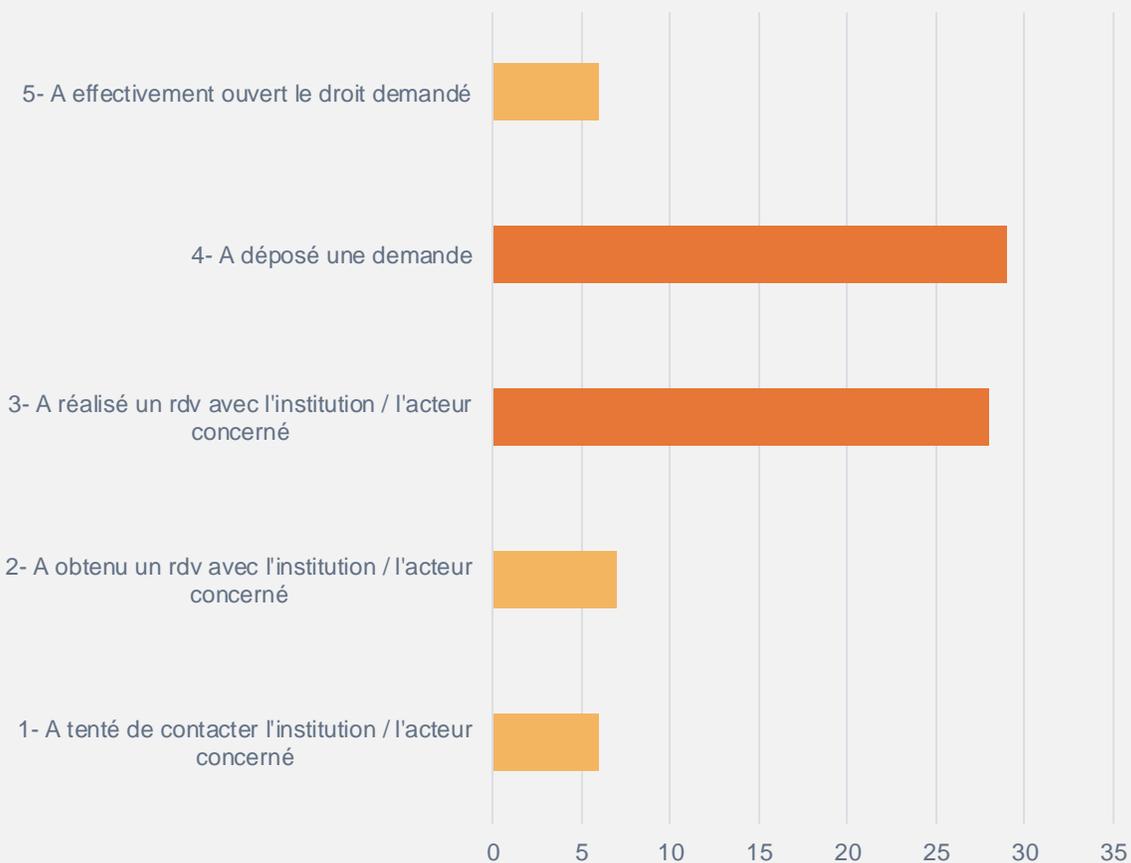
La personne a-t-elle entrepris au moins l'une des actions proposées ?



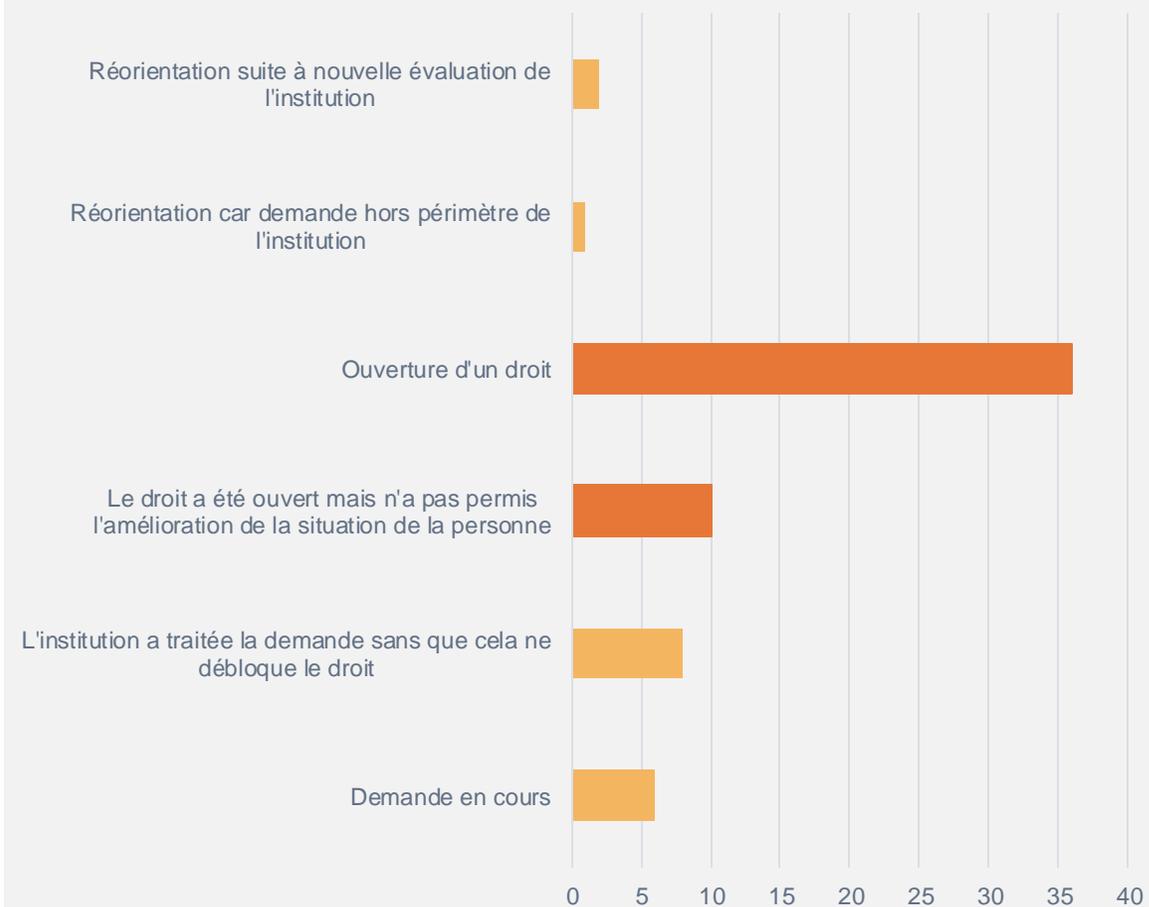


4. Dans quelle mesure les modalités d'accueil, d'information et d'orientation des personnes facilitent-elles leurs démarches ?

Quelle est l'action la plus avancée réalisée par la personne ?



Quel est le résultat des actions réalisées ?





5. La mise en œuvre de l'ZNR a-t-elle favorisé l'interconnaissance des acteurs, la mobilisation des ressources, la création d'une culture commune et l'élaboration de solutions ?

Le fait de réunir lors d'un atelier d'échanges des acteurs terrains et des représentants d'institution **permet de créer du lien, de comprendre les problématiques de chacun et faciliter la résolution de problématiques** par l'apport de réponse en direct.

Pour les travailleurs sociaux, cela permet une meilleure compréhension du fonctionnement des aides existantes, des modalités de fonctionnement des institutions et ainsi une meilleure orientation des habitants.

« En tant que travailleur social, j'ai toujours rêvé d'avoir des moments comme ça, privilégiés avec les institutions »
Travailleur social.

27 structures
de l'accès aux droits mobilisées
sur le territoire de Vénissieux

18 acteurs distribuant des aides
(institutions et associations)
mobilisées

16 ateliers
sur « l'accès aux droits »

59 participants aux ateliers





5. La mise en œuvre de l'ZNR a-t-elle favorisé l'interconnaissance des acteurs, la mobilisation des ressources, la création d'une culture commune et l'élaboration de solutions ?

107 sollicitations directes

Des acteurs de l'accès aux droits pour débloquer des situations complexes

90% de taux de résolution apportées par le coordinateur ressource

Les sollicitations directes du coordinateur ressource pour l'ambassadeur des droits permettent de:

- Obtenir des contacts ou des informations sur les aides
- Dénouer des situations complexes en lien avec les institutions

La CAF, la CPAM, les PIMMS et la MDM de Vénissieux ont fortement contribué à la résolution des problématiques. Ces institutions ont permis de faciliter la résolution de cas complexe.

Beaucoup d'acteurs n'ont jamais sollicité la coordinatrice pour plusieurs raisons:

- Pas dans leurs habitudes, ils **se débrouillent par eux même**, quitte à ne pas trouver de réponse.
- Pour eux, il y a peu de chance que la coordinatrice puisse leur répondre car elle n'est pas spécialiste thématique.

Enseignement

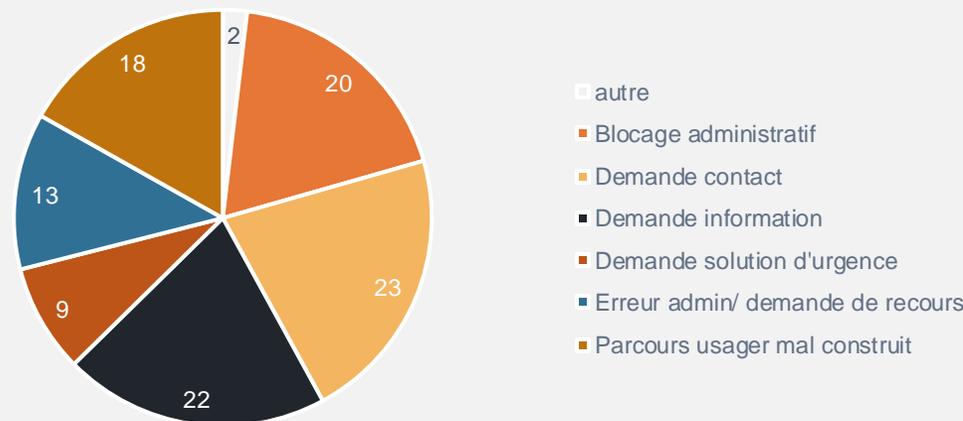
Faire connaître le rôle de coordinatrice prends du temps

Nécessité revoir l'explication de son mode de travail : Ce n'est pas une personne qui sait tout mais elle peut prendre le temps de chercher pour les acteurs et elle est en contact direct avec les institutions.

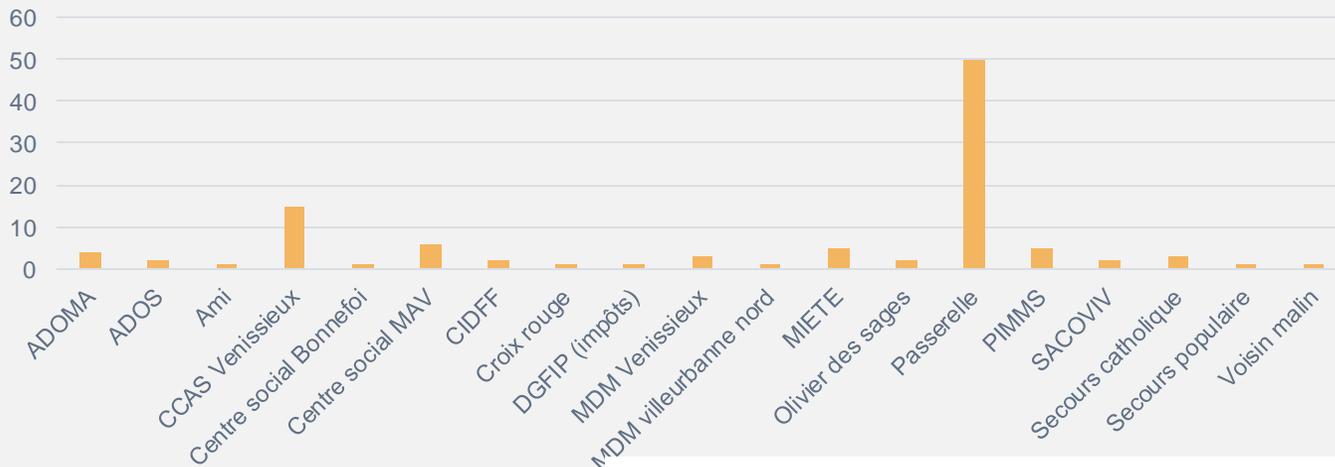


5. La mise en œuvre de l'ZNR a-t-elle favorisé l'interconnaissance des acteurs, la mobilisation des ressources, la création d'une culture commune et l'élaboration de solutions ?

Nature des problématiques



Structure ayant sollicité le coordinateur ressource



Institution ayant contribué à la résolution d'un problème

