

# Territoire Zéro Non-Recours

Bilan de 2 années d'expérimentation à Vénissieux

Selon l'Odenore : « *La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas - qu'elle qu'en soit la raison - une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre* ».



## 30%

des personnes éligibles à la Couverture Santé Solidaire n'y recourent pas.

Odenore, 2018

Face à cet enjeu, l'expérimentation TZNR à Vénissieux a pour objectif de tester de nouvelles manières de faciliter l'accès aux droits sur un territoire grâce à la création de deux postes.

### AVRIL 2020

Lancement du Laboratoire d'Innovation Sociale « Accès aux droits »

lecentsept

### JANVIER 2021

Structuration de l'expérimentation Territoire Zéro Non-Recours

### SEPTEMBRE 2021

Identification du territoire et mobilisation des acteurs de Vénissieux

### JANVIER 2022

Lancement de l'expérimentation pour deux années

### DÉCEMBRE 2023

Bilan de l'expérimentation



Le coordinateur ressource



- ✓ Mobilise un réseau d'acteurs de l'accès aux droits à travers des ateliers
- ✓ Aide à débloquer des situations grâce à son lien privilégié avec les institutions
- ✓ Favorise la remontée de problématiques de non-recours aux institutions



L'ambassadeur des droits



- ✓ Va à la rencontre des habitants du quartier
- ✓ Réalise des bilans des droits avec les habitants du quartier
- ✓ Oriente les habitants vers les bons relais pour les accompagner dans leurs démarches si besoin



Connaître toutes les aides est impossible tellement il y en a ! Je suis là pour aider les acteurs de l'accès aux droits à trouver la juste information en fonction des problématiques rencontrées par le public qu'ils accompagnent.

*Hayet Merouani, Coordinatrice Ressources*



**MOBILISER LES PROFESSIONNELS DE L'ACCÈS AUX DROITS ET LES INSTITUTIONS POUR LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS**



**MOBILISER UN RÉSEAU**



**RÉPONDRE AUX DEMANDES DES ACTEURS DE L'ACCÈS AUX DROITS**



**ORGANISER LES RDV DE L'ACCÈS AUX DROITS**



**26**

acteurs de l'accès aux droits

**19**

institutions

**107**

sollicitations

**90%**

de résolution des problématiques

**16**

ateliers

**59**

participants



**Effets sur les professionnels de l'accès aux droits**



Prise de conscience de certaines institutions qu'il faut communiquer plus largement aux acteurs de l'accès aux droits (aides et critères d'éligibilité)



Décloisonnement entre les acteurs avec un meilleur climat de confiance, pré-requis nécessaire à la lutte contre le non-recours

L'accompagnement humain permet de redonner confiance aux habitants qui n'ont aucune idée des aides auxquelles ils peuvent prétendre, ou ceux sont découragés ou méfiants.

Mathieu Girier, Ambassadeur des droits



## L'AMBASSADEUR DES DROITS



ALLER À LA RENCONTRE DES HABITANTS DITS « INVISIBLES » DANS LEUR QUARTIER POUR RÉALISER DES BILANS DES DROITS ET LES ORIENTER VERS LA BONNE STRUCTURE POUR OUVRIR UN DROIT OU DÉBLOQUER UNE SITUATION.



### DÉMARCHES D'ALLER VERS

811

PERSONNES RENCONTRÉES POUR PROPOSER UN BILAN



**48%** en rencontre directe en pied d'immeuble, dans la rue...

**35%** orientés par un prescripteur (gardien d'immeuble, bibliothèque, pharmacie...)

**14%** grâce au bouche à oreille



### BILAN DES DROITS

147

PERSONNES ONT RÉALISÉ UN BILAN DES DROITS



**251** orientations

**31%** d'orientations ont pu être réalisées en autonomie

**59%** des orientations sont vers une structure d'accompagnement aux démarches administratives



### SUIVI DES PARCOURS

43

OUVERTURES DES DROITS



**44%** des personnes ont répondu à l'appel de suivi après 3 mois

**65%** des personnes recontactées après 6 mois ont déposé un dossier ou pris un RDV

## Effets sur les habitants



Meilleure connaissance des droits à ouvrir



Vision plus claire des acteurs qui peuvent les accompagner



Développement du pouvoir d'agir

# APPRENTISSAGES ET REMERCIEMENTS

Cette expérimentation a pour objectif de mieux comprendre les dynamiques liées au non-recours et le parcours des habitants du quartier. C'est également une opportunité de faire remonter les problématiques les plus fréquentes rencontrées par les habitants aux institutions qui distribuent des aides.



TZNR a permis à de toucher des personnes dites « Invisibles »

89%

des personnes font face à des situations de contentieux ou non-recours

48%

de situations de non-recours concernent le droit communs

80%

ne sont pas accompagnés par une assistante sociale

## LES SITUATIONS DE NON-RECOURS



3 typologies de non-recours majoritaires observées :

- non connaissance (39%)
- non réception (23%)
- non demande (18%)

3 thématiques prioritaires :



LA SANTÉ



LA FAMILLE



LE LOGEMENT

3 freins :



La personne ne sait pas qui peut l'aider



La fracture numérique



La personne ne connaît pas l'aide

## PERSPECTIVES & INTENTIONS



La Métropole de Lyon étant lauréate de l'appel à projet national « Territoire Zéro Non-Recours » du Ministère des solidarités, l'expérimentation se poursuit pendant 3 ans.

Augmenter le nombre de bilan des droits grâce à une professionnalisation des démarches d'aller vers.

Systématiser le rappel des habitants maximum 4 mois après un bilan des droits pour améliorer le suivi.

Aller au delà du décroisement, en accompagnant le changement de pratiques des institutions.

Avec le soutien de :



Cofinancé par l'Union européenne

