

# lecentsept

## LABO PAUVRETE & NON-RECOURS

Les projets du Centsept sont cofinancés par l'Union Européenne avec le FEDER



## Table des matières

<b><i>Presentation des laboratoires d'innovation sociale</i></b> .....	<b>3</b>
Le Centsept .....	3
La methodologie des Laboratoires d'innovation sociale .....	3
<b><i>Labo pauvreté &amp; non-recours</i></b> .....	<b>4</b>
Le contexte .....	4
Les objectifs du labo .....	4
Les participants .....	5
<b><i>SYNTHESE DE L'ETUDE</i></b> .....	<b>6</b>
<b><i>Analyse des enjeux</i></b> .....	<b>7</b>
Les enjeux clés .....	7
L'écosystème autour de la thématique .....	10
Les cibles identifiées.....	11
Le cadre légal et politique.....	12
<b><i>Analyse des besoins</i></b> .....	<b>13</b>
Les points de blocages identifiés par les participants du Labo .....	13
Les besoins mal couverts à date par les acteurs de l'éco-système .....	16
<b><i>Synthese de la phase d'ideation</i></b> .....	<b>19</b>
Les differentes typologies d'idees .....	19
Les idees selectionnees .....	19
<b><i>AMBASSADEUR DES DROITS</i></b> .....	<b>20</b>
Description du projet.....	20
Parcours utilisateur : fonctionnement du rôle d'ambassadeur .....	23
<b><i>COORDINATEUR RESSOURCE</i></b> .....	<b>24</b>
Description du projet.....	24
Partenaires institutionnels du coordinateur .....	25
Parcours utilisateur : fonctionnement du role coordinateur.....	26
<b><i>DATAMINING</i></b> .....	<b>27</b>
Description du projet.....	27
<b>Conclusion</b> .....	<b>27</b>
<b><i>CONTACT</i></b> .....	<b>28</b>

# PRESENTATION DES LABORATOIRES D'INNOVATION SOCIALE

## LE CENTSEPT

Lancé en 2014, Le Centsept contribue à créer et développer des projets pérennes avec un impact social et environnemental positif sur le territoire de la Métropole de Lyon. Le Centsept participe à la transformation des territoires grâce à l'innovation sociale et à la coopération entre des acteurs publics, privés et de l'économie sociale et solidaire sur le territoire.

Le Centsept inscrit son intervention dans le cadre des 17 objectifs de développement durable de l'ONU en les déclinant en 7 champs de besoins : mobilité, éducation et insertion, lien social et solidarité, alimentation, ville durable, environnement et santé.

Pour mener à bien cette mission, le Centsept à développer 4 programmes d'activité :

- > Les Laboratoires d'innovation sociale
- > Le Programme Accélération
- > Entreprendre pour les territoires

Plus d'infos sur [www.lecentsept.fr](http://www.lecentsept.fr)

## LA METHODOLOGIE DES LABORATOIRES D'INNOVATION SOCIALE

Depuis septembre 2018, les **Laboratoires d'innovation sociale** du Centsept permettent aux acteurs du territoire de se saisir d'une thématique clé, et de faire émerger collectivement de nouveaux projets à **impact** social ou environnemental. C'est une démarche qui initie une dynamique collective et favorise l'engagement à termes des acteurs du territoire.

Chaque labo thématique est un **cycle complet d'innovation sociale**, rassemblant sur la durée un ensemble de structures publiques, privées et associatives ainsi que des profils métier représentatifs du secteur concerné. C'est aussi un dispositif d'**innovation ouverte**, dont la majorité des productions sont disponibles en Open source.

Ce processus, basé sur **les méthodologies de design thinking**, s'attache à faire remonter les besoins et les idées des bénéficiaires finaux des solutions développées. Il se décompose en **4 étapes clés** : **L'analyse des besoins** du point de vue des personnes en situation de précarité, **l'idéation** qui permet au collectif de formuler des idées qui répondent à ces besoins, **la conception** qui permet de sélectionner quelques idées, de les affiner et de concevoir leur fonctionnement opérationnel et **l'expérimentation** pour tester sur un territoire réel un des projets.

# LABO PAUVRETE & NON-RECOURS

## LE CONTEXTE

Le labo pauvreté et non-recours a été lancé en janvier 2020, dans un contexte national de lutte contre la pauvreté exacerbée. En effet, le mouvement des gilets jaunes, dont les manifestations ont commencé en novembre 2018, ont mis en lumière une recrudescence des inégalités sociales. C'est dans ce cadre que le gouvernement a lancé fin 2018 sa stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

Au niveau du territoire de la métropole lyonnaise, les enjeux liés à la pauvreté sont très forts aussi. La Métropole de Lyon a été désignée comme territoire d'expérimentation de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté.

Le sujet du non-recours comme labo d'innovation sociale est apparu comme évident fin 2019 pour le Centsept car il nécessite de travailler sur une multiplicité de secteurs sociaux concernés par les dépenses contraintes et la distribution des aides sociales : logement, emploi, énergie, transport, famille, etc. et donc de réunir des acteurs du territoire qui n'avaient pas l'habitude de travailler tous ensemble : Acteurs publics, acteurs privés et acteurs associatifs.

## LES OBJECTIFS DU LABO

Les objectifs du labo sont de réunir les acteurs concernés par la lutte contre le non-recours des personnes en précarité au niveau du territoire métropolitain, de les faire travailler ensemble pour constituer une analyse commune des freins au recours aux aides, comprendre ensemble les manquements de l'écosystème actuel au niveau local. De cette analyse partagée, les participants ont imaginé des idées pour y répondre et conçu un projet, Territoire Zéro Non-Recours qui sera expérimenté à partir d'octobre 2021.

Le labo a vocation à mettre en place un projet au niveau local, avec les acteurs du territoire pour fluidifier l'accès aux aides sociales des personnes en précarité. Il n'a pas vocation à modifier le système des aides au niveau national et part du principe que certains freins ne sont pas entre les mains des acteurs réunis dans le cadre de ce travail collectif.

Néanmoins, cela peut amener certains acteurs autour de la table à remonter des problématiques persistantes au sein de leurs institutions pour fluidifier l'accès aux droits mais ce n'est pas un objectif fixé par le labo en soi.

# LES PARTICIPANTS

Le labo a réuni une vingtaine d'acteurs publics, privés et associatifs souhaitant agir contre la pauvreté et le non-recours.



# SYNTHESE DE L'ETUDE<sup>1</sup>

## LES ENJEUX

- **15,7% de taux de pauvreté** sur la Métropole de Lyon
- Jusqu'à **60% de taux de dépenses contraintes** pour les ménages les plus pauvres
- Un **taux de non-recours** peu suivi statistiquement mais de l'ordre de **30%** pour la CMUC et pour les allocations familiales

## LES BESOINS

**Aller vers** les personnes en précarité pour leur faire connaître les aides auxquelles elles ont le droit via :

- Des lieux de proximité et des **points de contact de confiance** aux yeux des personnes en situation de pauvreté
- Une **aide à la formulation des besoins** et de priorisation lors des premiers contacts
- Un **partage d'informations fiables** entre ou au sein des structures d'accompagnement pour **faciliter l'orientation**

## LES PROJETS A EXPERIMENTER

Un **ambassadeur des droits** qui repère les personnes en précarité, leur propose un bilan des droits et oriente les personnes vers les bons acteurs de l'écosystème de l'accès aux droits

Un **coordinateur ressource** qui réponds aux problématiques de terrain des acteurs de l'accès aux droits, en lien avec des référents dans les institutions publiques et privées. Il capitalise les problématiques pour mesurer leur récurrence, avertir les institutions des dysfonctionnements dans leurs dispositifs et trouver avec elles des solutions.

---

<sup>1</sup> Sources : INSEE 2015/ DRESS 2017/ Edito de Références n° 72, juillet 2018, la Lettre du Fonds de financement de la CMU /Rapport du Secours catholique 2017

# ANALYSE DES ENJEUX

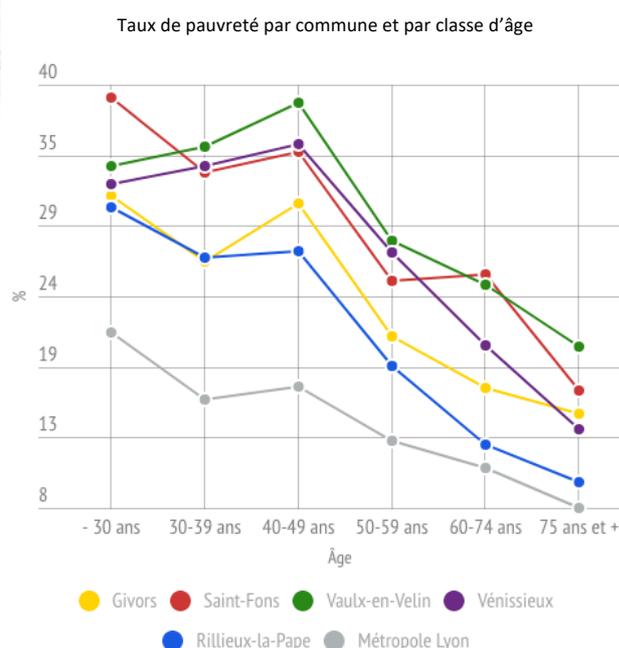
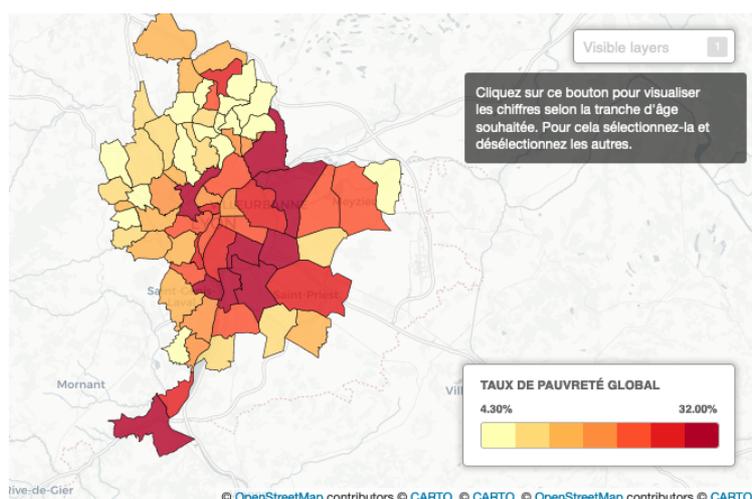
## LES ENJEUX CLES

### 1/ La pauvreté au niveau de la métropole lyonnaise

Définir la pauvreté est déjà un enjeu en soi. La définition la plus communément acceptée est celle du seuil de pauvreté, définie par l'INSEE comme seuil fixé à 60% du revenu médian. Cela représente plus de 8,8 millions de personnes en situation de pauvreté en France et près de 200 000 personnes sur le territoire de la métropole de Lyon. On peut ainsi suivre la part de la population vivant sous ce seuil de pauvreté via le taux de pauvreté.

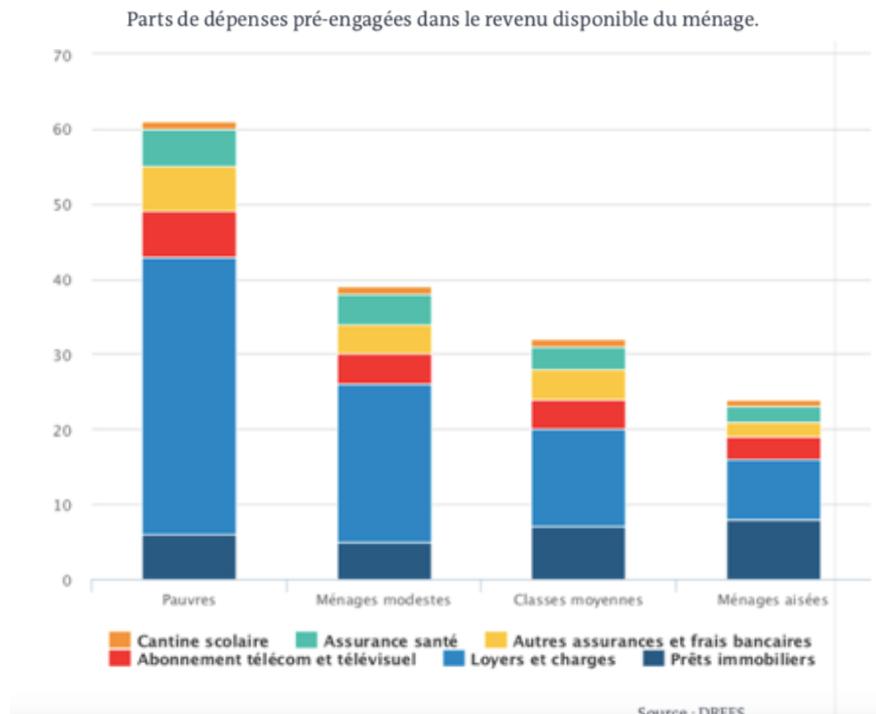
Le taux de pauvreté dans la Métropole de Lyon est de 15,7%, c'est plus qu'en France où ce taux est de 14%. Nous savons aussi que 1 allocataire CAF sur 4 dépend à plus de 50% des allocations qui perçoit pour vivre.

Il y a de fortes disparités sur le territoire, aussi bien géographiques que par tranche d'âge.<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Source INSEE 2015

Il est important de noter que la situation des personnes est de plus en plus compliquée. En effet, au niveau national, la part des dépenses contraintes dans le revenu des ménages pauvres est passée de 12 % dans les années 1960 à près de 30 % en 2017. En 2017, les dépenses contraintes peuvent aller jusqu'à 60% pour les ménages les plus pauvres<sup>3</sup>.



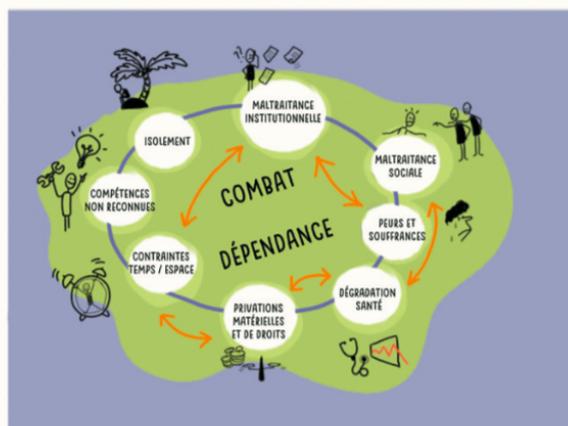
Au-delà des données statistiques sur la pauvreté, il est nécessaire de comprendre que la situation financière compliquée dans laquelle se retrouvent les personnes en situation de pauvreté n'est pas la seule dimension à prendre en compte : la pauvreté est en réalité une situation multidimensionnelle. Ces différentes dimensions interagissent les unes avec les autres comme le montre l'étude d'ATD Quart Monde et Oxford publiée en 2019.<sup>4</sup>

Cela influe notamment sur la capacité des personnes vivant sous le seuil de pauvreté à se projeter sur le long terme, ce qui amène souvent les ménages concernés à faire des choix à très court terme. En effet, la charge mentale liée au manque de ressources financières fait que les personnes vivant sous le seuil de pauvreté vivent au jour le jour. Le temps des démarches administratives s'inscrivant quant à lui sur le temps long, ces démarches sont d'autant plus compliquées à effectuées pour les personnes vivant sous le seuil de pauvreté.

<sup>3</sup> Source : DRESS 2017

<sup>4</sup> Source : Recherche internationale participative menée par le Mouvement ATD Quart Monde et l'Université d'Oxford 2017 – 2019

## TOUT EST LIÉ, RIEN N'EST FIGÉ UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE DE LA PAUVRETÉ



LA PAUVRETÉ EST  
MULTIDIMENSIONNELLE



TOUTES CES DIMENSIONS  
SONT RELIÉES



LES DIMENSIONS  
INTERAGISSENT ENTRE ELLES



DEUX EXPÉRIENCES TRANSVERSALES -  
COMBAT QUOTIDIEN ET DÉPENDANCE



POUR COMPRENDRE LA PAUVRETÉ,  
IL FAUT CONSIDÉRER LE TOUT

En effet, ce sont des personnes qui vivent ces situations au quotidien. Le labo est allé à la rencontre de plusieurs associations comme ATD Quart Monde, le Secours Populaire et le Secours Catholique et de ses usagers pour comprendre ce qu'ils vivaient au quotidien. C'est cette matière qui a permis de mieux comprendre les freins de l'accès aux droits.

Exemple de persona de personnes rencontrées<sup>5</sup> :

Jeanine, 85 ans



Jeanine vit seule dans son appartement du quartier St Jean à Villeurbanne. Son mari est décédé en 2001.

Sa retraite mensuelle ne lui laisse que 10€ chaque mois pour couvrir les imprévus.

Elle n'a pas de famille et n'ose pas embêter ses voisins.

Elle s'est cassé le col du fémur et vient de sortir de l'hôpital où on lui a posé une prothèse. Elle aurait vraiment besoin d'aide au quotidien mais elle n'a pas les moyens de payer une aide à domicile, et puis, elle s'en est toujours sortie seule.

Elle aimerait savoir se servir d'un ordinateur mais n'a jamais appris.

Julien, 19 ans



Julien vit chez ses parents au Mas du Taureau à Vaulx en Velin. Il n'a pas de diplôme et n'arrive pas à trouver un emploi. Il est suivi par la mission locale qui l'aide dans ses recherches.

Ses parents ont eux même du mal à finir les fins de mois. Il aimerait les aider financièrement mais ne sait pas comment faire. Il n'est pas fan des démarches administratives et souvent quand il y pense, il se dit que de toute façon, il n'aura le droit à rien, comme d'habitude.

Depuis qu'il est interdit bancaire, ses parents lui donnent de l'argent en liquide de temps en temps, il se sent dépendant d'eux.

<sup>5</sup> Photos libres de droits, illustrent les personnes rencontrées

## 2/ Non-recours :

Comment se fait-il que la pauvreté ne recule pas alors que de plus en plus de dispositifs et aides sociales existent en France ? C'est tout l'enjeu de vouloir réduire le non-recours.

En effet, il existe en France de nombreuses aides mais celles-ci ne sont pas toujours actives pour les personnes qui en ont le droit. La notion d'accès aux droits est importante à saisir : Les acteurs institutionnels n'ouvrent pas de manière automatique les droits des usagers. C'est bien à l'utilisateur de faire les démarches pour ouvrir ses droits, et les dispositifs sont cloisonnés entre eux. Ouvrir un droit dans une institution ne permet pas d'ouvrir automatiquement d'autres droits.

Il existe très peu de chiffres pour documenter le non-recours de manière globale mais les études réalisées par l'ODENORE, organisme de recherche spécialisé sur le sujet de non-recours, basé à Grenoble, pour quantifier ce phénomène se développent : On estime à 30% les personnes qui pourraient recourir à la CMU-C et disposer ainsi d'une couverture santé complète sans frais n'y recourent pas<sup>6</sup> et on sait que 31% des ménages reçus aux permanences du Secours Catholique, avec au moins 2 enfants à charge, ne touchent pas d'allocations familiales.<sup>7</sup>

L'ODENORE caractérise le non-recours selon trois causes principales :

1. La non-connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue,
2. La non-demande, lorsqu'elle est connue mais pas demandée,
3. La non-réception, lorsqu'elle est connue, demandée mais pas obtenue.

Le non-recours peut avoir des conséquences désastreuses pour les personnes en situation de pauvreté : « Une erreur ou un oubli dans un dossier administratif, provoque en cascade, des retards, des suspensions de versement de prestations qu'il devient quasiment impossible à régler dans un temps convenable. Les personnes ont faim, souvent, ne paye plus leur loyer, souvent... Le non-recours avec ses conséquences devient massif. »<sup>8</sup>

## L'ECOSYSTEME AUTOUR DE LA THEMATIQUE

Les acteurs qui favorisent l'accès aux droits sont nombreux sur le territoire de la métropole de Lyon. Les personnes en situation de précarité interagissent souvent avec plusieurs d'entre eux, ce qui peut parfois être très complexe.

Les acteurs publics de l'écosystème sont à la fois des administrations qui instruisent les dossiers de demandes d'aides sociales comme la CAF du Rhône, la CPAM du Rhône mais aussi des collectivités locales comme la Ville de Vénissieux, la Ville de Lyon et le Grand Lyon ou encore des bailleurs sociaux comme Grand Lyon Habitat. Ces acteurs jouent souvent un rôle instructeur et un rôle d'accès aux droits via des travailleurs sociaux. Les services sont séparés

---

<sup>6</sup> Edito de Références n° 72, juillet 2018, la Lettre du Fonds de financement de la CMU

<sup>7</sup> Rapport du Secours catholique 2017

<sup>8</sup> Source: MRIE - Enquête de conjoncture sur la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes 2018

comme c'est le cas du CCAS ou des Maisons de la Métropole (MDM) qui dépendent de la collectivité locale mais ont des missions propres d'accompagnement social.

Les MDM ont pour mission l'accueil inconditionnel, toute personne souhaitant des renseignements sur l'accès aux droits peut venir à la MDM de son quartier pour obtenir des informations et être orientée si besoin.

Les acteurs de associatifs sont des acteurs de l'accès aux aides sociales à différent niveau. Certains comme ATD Quart Monde, la Croix Rouge, le Centre Social Bonnefoi, la MIETE ou encore Voisin Malin sont une porte d'entrée pour les personnes en situation de pauvreté et se demandent comment aider les personnes en complément des travailleurs sociaux. Ils ont souvent développé ces activités pour donner suite à des sollicitations fortes de leurs usagers de les aider dans leurs démarches administratives. D'autres sont spécialisés dans l'accompagnement dans les démarches administratives ou dans la médiation sociale comme le PIMMS, Passerelle ou encore Amely.

Les délégués au Défenseur des Droits jouent un rôle particulier puisqu'ils peuvent saisir les administrations publiques dans le cas de dossiers bloqués ou rejetés.

Les acteurs privés sont des structures, la plupart en délégation de service public, qui proposent des aides individuelles en cas de difficulté ou des tarifs solidaires pour les personnes en situation de pauvreté : Nous avons travaillé avec Eau du Grand Lyon, EDF, Keolis ou encore l'Agirc-Arrco. Certains ont des problématiques pour faire connaître leurs aides et les fonds dédiés à l'action sociale individuelle ne sont pas toujours utilisés en intégralité.

Chaque structure qu'elle soit privée, publique ou associative a un périmètre d'action défini en fonction d'un public cible, d'une thématique précise, ... Comprendre le périmètre d'actions de chacun est très complexe, même pour les professionnels entre eux. Se rajoute à cela le fait que certaines structures sont débordées par des demandes en constante augmentation ce qui amène d'autres structures à palier pour les demandes urgentes.

Il est important de noter aussi que des acteurs purement privés, se rémunérant via un pourcentage sur les droits ouverts émergent sur le territoire. Cela montre que les démarches administratives sont tellement complexes que certaines personnes doivent payer pour ce service d'accompagnement afin d'arriver à ouvrir leurs droits. Le collectif de travail s'est souvent positionné contre ce système, l'accès aux aides sociales est pour eux un droit et le coût de l'accompagnement, bien réel, ne doit en aucun cas peser sur les usagers.

## LES CIBLES IDENTIFIEES

Le labo a travaillé sur une cible assez large : Les personnes vivant en situation de pauvreté sur le territoire de la métropole lyonnaise, qu'elle soit déjà accompagnée socialement ou non.

Le collectif n'a pas souhaité traiter d'un public particulier car c'est cette approche par public qui peut rendre invisible certaines personnes ou amener certains acteurs de l'écosystème à

ne traiter qu'une partie de leurs problématiques et ne pas comprendre la personne avec toute son histoire personnelle multidimensionnelle.

La notion d'invisible a été particulièrement débattue pendant les sessions de travail collectives. Pour de nombreux acteurs, les invisibles représentent une cible en soi, une cible de personnes qui ne sont connues d'aucun acteur de l'écosystème.

L'ODENORE nous a rappelé que tous les travaux sur les invisibles s'accordent à dire que l'invisibilité est très relative. Pour simplifier, on est invisible avant tout de quelqu'un, ou d'une institution. Rares sont les personnes totalement "hors circuit".<sup>9</sup>

Cependant, certaines personnes peuvent être amenées à « disparaître » des radars à la suite d'évènements ou accidents de la vie. En effet, la situation de la personne face aux aides sociales et à ses droits peut drastiquement changer lors de ces changements dans la vie. Exemple d'évènements de la vie : Décès d'un proche, apparition d'un handicap, divorce, perte d'emploi, déménagement, naissance, retraite, premier emploi, ...

Ces changements de situation peuvent conduire à de l'isolement social mais ce n'est pas systématique. Il est néanmoins important de noter que ces changements amènent des changements de droits ce qui peut être complexe à appréhender pour les personnes en situation de pauvreté car les démarches pour ouvrir les droits se cumulent aux difficultés personnelles.

## LE CADRE LEGAL ET POLITIQUE

Le cadre légal des aides sociales est très lourd et éclaté : Entre les aides nationales comme le RSA ou les APL sur lesquels les acteurs locaux ont moins de prises et les aides territorialisées ou allouées par des organismes locaux comme le CCAS par exemple, connaître ce à quoi les personnes peuvent avoir le droit est complexe.

Par ailleurs, le sujet de l'accessibilité des aides sociales est éminemment politique : Est-ce un droit et dans ce cas comment assurer l'égalité dans cet accès aux droits ? Est-ce à la personne de demander ses droits ou cela devrait-il être automatique ? Comment faire avec des enveloppes budgétaires contraintes ? Autant de questions qui méritent d'être posées, qui sont souvent revenues dans les échanges du collectif.

La dématérialisation des services publics est un autre sujet qui préoccupe les acteurs de l'accès aux droits. Quand le numérique est une vraie solution d'efficacité pour traiter les dossiers, garder un historique des échanges, ... pour la partie de la population la plus fragile, c'est une véritable fracture numérique qui est en train de s'opérer. Les personnes se retrouvent seules, sans accès à un contact physique pour faire valoir leurs droits.

---

<sup>9</sup> Rapport de l'ONPES sur l'invisibilité sociale – 2016.

# ANALYSE DES BESOINS

## LES POINTS DE BLOCAGES IDENTIFIES PAR LES PARTICIPANTS DU LABO

Le travail collectif a permis de synthétiser les points de blocages majeurs rencontrés par les personnes en situation de précarité dans leurs démarches administratives pour faire ouvrir leurs droits.

**Ils ont classé les freins en 3 typologies :**

- > Freins psychologiques des personnes en situation de précarité
- > Freins logistiques liés à des services inadaptés aux personnes en situation de pauvreté
- > Freins liés à la complexité de l'accompagnement proposé aux personnes

## POINTS DE BLOCAGE DE L'ACCES AUX DROITS DU POINT DE VUE DES USAGERS



### Je vis sous le seuil de pauvreté, j'ignore tout des aides existantes



Je ne sais pas que des dispositifs existent  
Je n'ose pas demander



Je ne sais pas forcément à qui m'adresser  
pour m'orienter et me guider



### Je prends connaissance du dispositif d'aide, j'hésite à franchir le pas



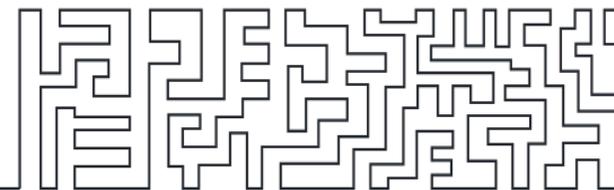
Je ne veux pas être stigmatisé.e, jugé.e  
Je pense que d'autres en ont plus besoin que moi  
J'ai peur de devoir rembourser  
Je suis dépassé.e par d'autres urgences à gérer  
(emploi,...)  
Je ne suis pas d'accord avec les modalités



Je ne comprend pas que le dispositif me  
correspond : langage trop administratif  
Je ne correspond pas aux critères précis



Personne ne sait me dire si je serai éligible



### Je me lance et décide de faire ma demande



J'ai peur de mal faire  
On fait à ma place, je ne comprends rien  
Je n'ai pas confiance, on me cache des choses  
Je me sens mal considéré.e, je suis un numéro  
anonyme



Je ne sais ni lire ni écrire  
Je n'ai pas d'internet ou ne sais pas l'utiliser  
Je ne comprends pas les documents à remplir à  
cause du langage trop administratif  
Je n'ai pas de compte en banque, pas de  
justificatif de domicile



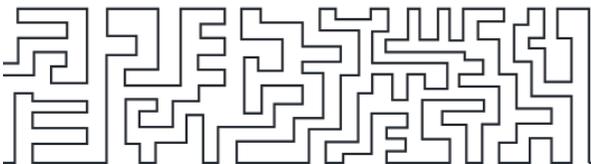
On me balade de structure en structure  
J'ai trop de RDV avec trop d'interlocuteurs  
Personne ne veut m'aider à remplir le dossier

### LEGENDE DES POINTS DE BLOCAGE

 Freins psychologiques

 Freins logistiques

 Complexité de l'accompagnement



### Je demande des explications à l'administration, je les relance

- Je ne sais pas quand j'aurai une réponse, c'est angoissant  
Je n'ose pas demander d'explication
- Je n'arrive pas à dire tout ce qui est important  
Je ne sais pas rédiger ma demande  
J'ai des difficultés à me rendre auprès de l'administration (mobilité, horaires, ...)  
Je n'ai pas écrit des échanges  
Je n'ai pas les moyens de payer les coups de téléphone, les courriers  
J'attends des mois pour avoir une réponse alors que ma situation est urgente
- Je dois sans cesse répéter mes problèmes  
On me donne des renseignements inadaptés  
On me propose autre chose que ce qui est urgent pour moi



### J'envoie les documents complémentaires demandés

- Je ne sais pas où trouver les pièces justificatives  
Obtenir les pièces requises me demande beaucoup de temps  
Je n'ai pas les moyens de payer les photocopies, les envois postaux  
Je ne sais pas où envoyer les documents  
Je n'ai pas de lieu pour stocker et archiver mes documents



Je commence à recevoir l'aide



J'apprends que je ne suis pas éligible à l'aide



J'abandonne... plus jamais !

- Je ne demanderai plus d'autre aide

J'ai compris pourquoi

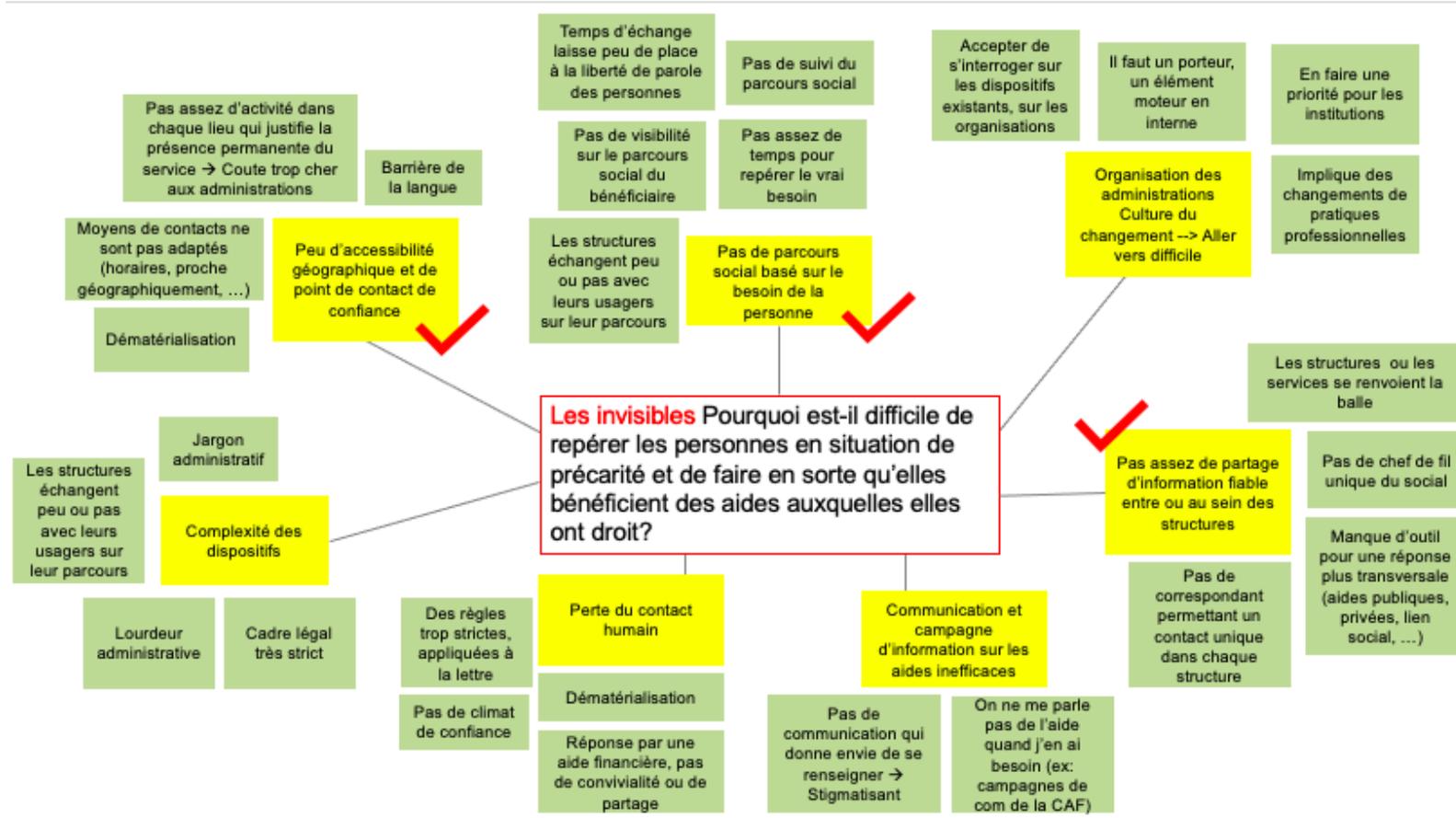
Je n'ai pas compris pourquoi

- Je ne demanderai plus d'autre aide

# LES BESOINS MAL COUVERTS A DATE PAR LES ACTEURS DE L'ECO-SYSTEME

Le collectif a décidé d'approfondir trois thématiques prioritaires pour creuser les enjeux liés aux non-recours et surtout comprendre les causes initiales de ces problèmes.

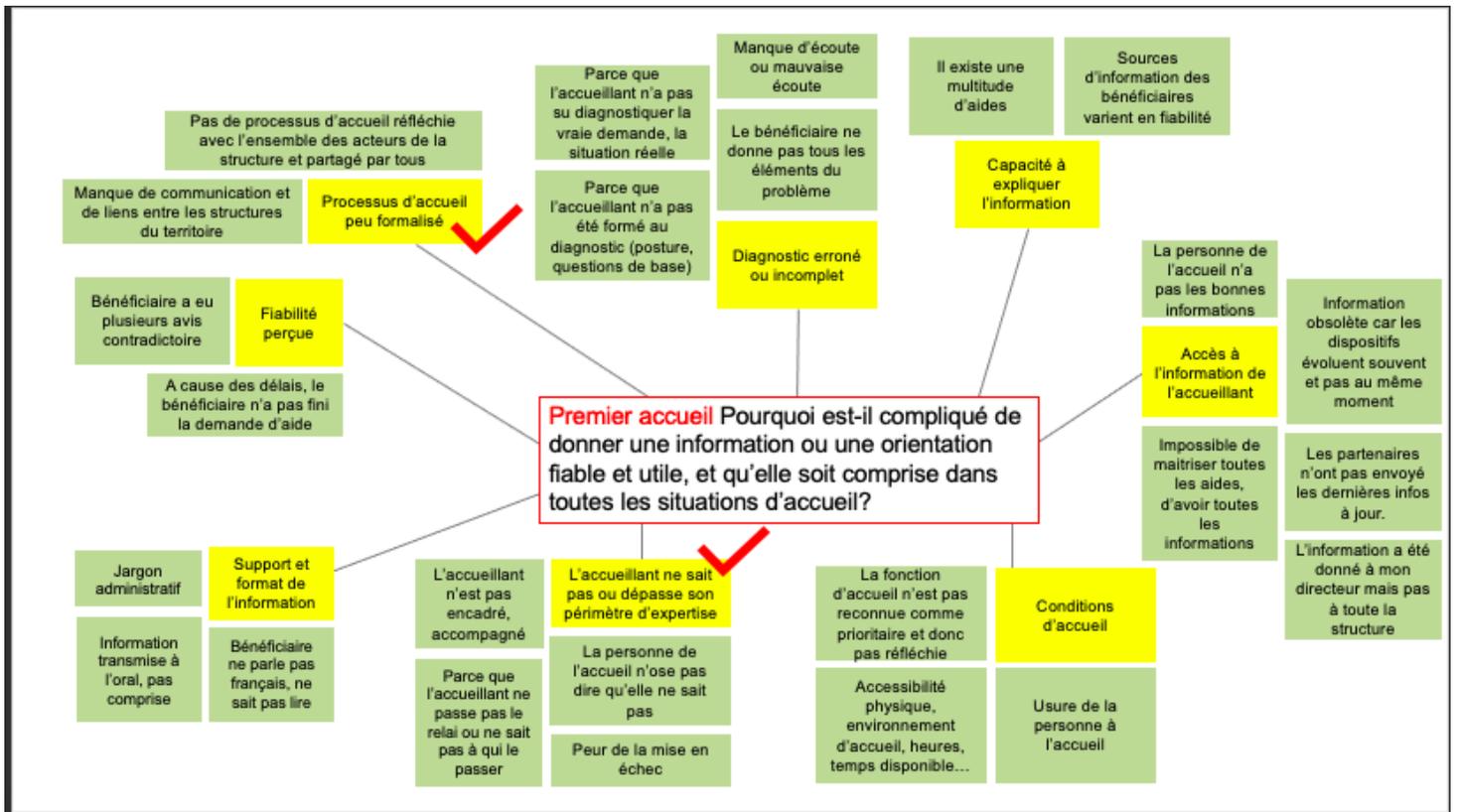
## 1/ Aller vers les invisibles : Comment repérer les personnes en situation de précarité pour qu'elles bénéficient des aides auxquelles elles ont droit ?



## 2/ Premier accueil : Comment donner une information ou une orientation fiable et utile, s'assurer qu'elle est comprise, dans toutes les situations d'accueil ?

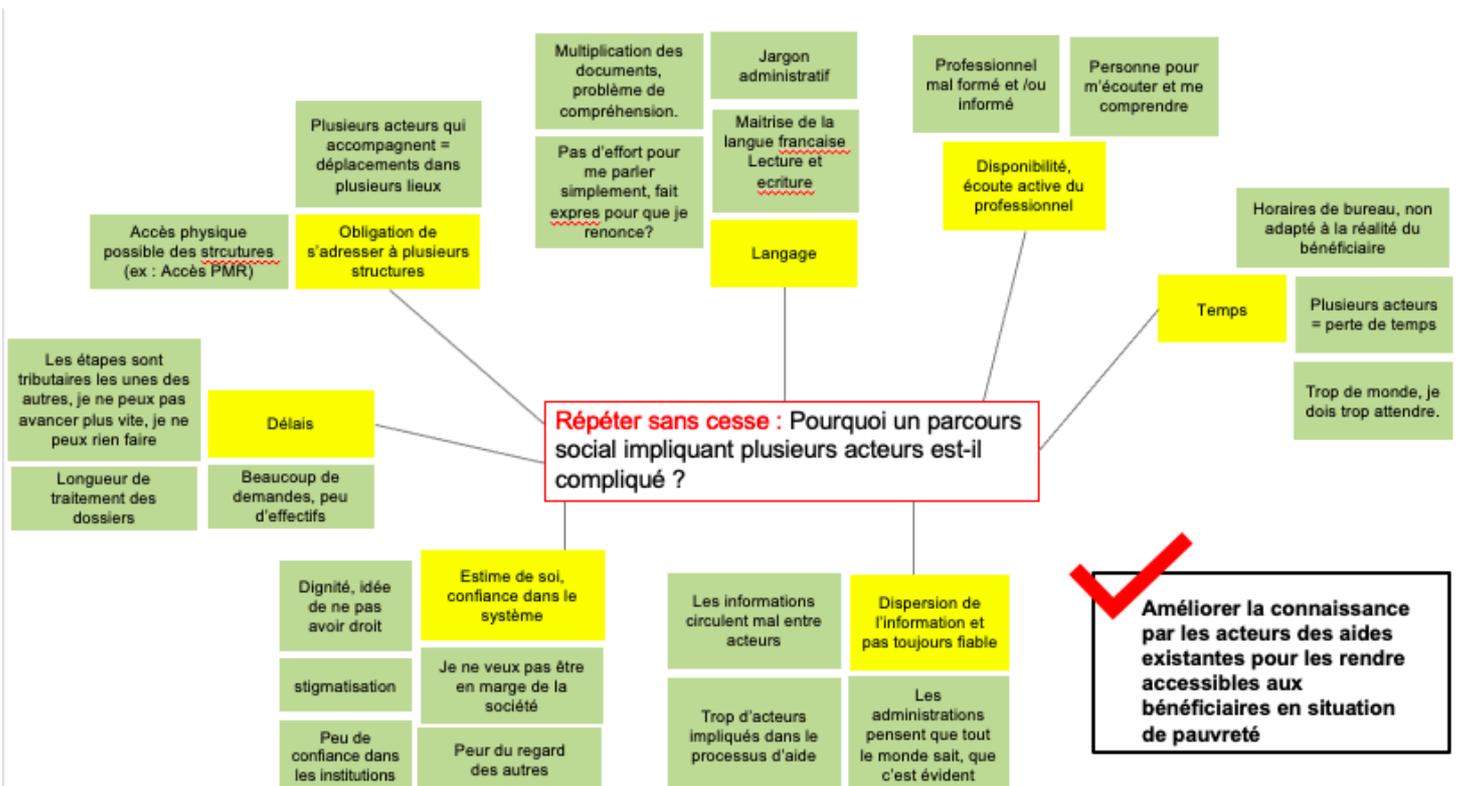
L'enjeu est de ne pas renvoyer les personnes d'un acteur à un autre acteur, mais de donner le maximum d'information dès le premier contact avec une personne. Derrière, la question qui va de pair, celle de la qualification des intervenants sociaux qui sont ce premier contact/premier accueil.

Sur cette question, l'ODENORE insiste sur le non-recours par non-proposition. Pourquoi, alors qu'une personne est en lien avec un intervenant social, elle ne se voit pas proposer telle ou telle aide ?



### 3/ Répéter sans cesse - Comment faciliter le parcours aux aides sociales impliquant plusieurs acteurs?

La structuration même de l'écosystème par typologie de public, par thématique s'explique par la complexité des aides. Il est impossible de tout connaître sur tout. Quand plusieurs acteurs doivent de ce fait être mobilisés, comment éviter que les personnes ne répètent sans cesse leur histoire, leurs besoins.



## LES BESOINS PRIORISÉS DANS LE CADRE DU LABO

Les participants du labo ont décidé de travailler principalement sur la question suivante :

### ***Comment repérer les personnes en situation de précarité pour qu'elles bénéficient des aides auxquelles elles ont droit ?***

Cette question a été choisie naturellement car c'est celle qui nécessitait le plus de coordination entre acteurs, et pas seulement en travaillant en interne de chaque structure.

Parmi les causes identifiées par le collectif, certaines ont été remontées comme prioritaires pour cadrer la phase d'idéation qui allait suivre :

- Peu de lieux de proximité et de **points de contact de confiance** aux yeux des personnes en situation de pauvreté
- Pas d'aide à la **formulation des besoins** et de priorisation lors des premiers contacts
- Manque de **partage d'informations fiables** entre ou au sein des structures d'accompagnement

# SYNTHESE DE LA PHASE D'IDEATION

## LES DIFFERENTES TYPOLOGIES D'IDEES

<b>#Pré-diagnostic</b> <b>#Guichet unique</b>	Un référent unique pour analyser les besoins et orienter vers la bonne structure d'accompagnement Un « courtier » en aides sociales Un système d'aiguillage, un lieu, un numéro de téléphone d'orientation focalisé sur le premier accueil et la réorientation
<b>#Partage d'infos</b>	Un outil pour les professionnels permettant de simuler les aides, de partager des informations entre structures,...
<b>#Carte vitale</b>	Un dossier social individuel partagé entre les professionnels s'inspirant du Dossier Médical Partagé, de la Carte Vitale ou du Carnet de Santé.
<b>#Simulateur</b>	Un simulateur d'aides sociales pour les personnes en précarité
<b>#Aller vers</b>	Une mutualisation des données détenues par les administrations pour proposer directement aux usagers les aides auxquelles ils ont le droit
<b>#Conseil local</b>	Un conseil local réunissant les professionnels intervenant à l'échelle d'un quartier pour étudier les cas particuliers et trouver des solutions communes
<b>#Proximité</b>	Un référent par quartier qui peut être mobilisé par les professionnels en cas de situation de précarité détectée.
<b>#Premier accueil</b>	Une formation des agents au contact avec les personnes en situation de pauvreté
<b>#Solidarité</b>	Un réseau de solidarité pour s'accompagner entre pairs et ainsi dépasser les barrières psychologiques

## LES IDEES SELECTIONNEES

### #Pré-diagnostic

### #Guichet unique

Un référent unique pour analyser les besoins et orienter vers la bonne structure d'accompagnement

Un système d'aiguillage, un lieu, un numéro de téléphone d'orientation focalisé sur le premier accueil et la réorientation

## 3 solutions à concevoir



### #Aller vers

### #Datamining

Une mutualisation des données détenues par les administrations pour proposer directement aux usagers les aides auxquelles ils ont le droit

### #Partage d'infos

### #Outil pour les pro

Un outil pour les professionnels permettant de simuler les aides, de partager des informations entre structures,...

# FICHE PROJET

## AMBASSADEUR DES DROITS

### DESCRIPTION DU PROJET

<b>La cible – Pour qui ?</b>	Pour les personnes en situation de pauvreté
<b>Le besoin consommateur – Pour quoi ?</b>	<p><b>Pour les personnes en situation de pauvreté :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir ce qui existe comme aides et qui peut aider dans l'obtention des droits</li> <li>- Bien formuler et prioriser ses besoins</li> <li>- Éviter d'être renvoyé de structure en structure (perte de temps et risque d'abandon) et de répéter sans cesse son histoire</li> </ul> <p><b>Pour les lieux de vie et associations de proximité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un interlocuteur unique pour réorienter vers le bon professionnel d'accompagnement social</li> </ul> <p><b>Pour les professionnels de l'accès aux droits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Désengorger les espaces d'accueil des institutions (publiques ou privées)</li> <li>- Faire connaître des dispositifs ou institutions peu sollicités</li> <li>- Faciliter la mise en lien entre professionnels de terrain</li> </ul>
<b>La solution proposée – Quoi ?</b>	Un ambassadeur des droits focalisé sur le repérage, le premier accueil et la réorientation des personnes en situation de pauvreté : Prendre en compte leur histoire globale pour qu'elles soient accompagnées par la suite par le bon professionnel en fonction de ses problématiques.
<b>La vision – Pourquoi ?</b>	<b>Aller vers</b> les personnes et s'assurer qu'elles connaissent les aides auxquelles elles ont le droit et les forces vives locales qui peuvent les aider dans leurs démarches.
<b>Le Fonctionnement de la solution – Comment ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aller vers</b> : Repérage via les lieux de vie du quartier et aller vers les habitants en les rencontrant près de chez eux</li> <li>- <b>Accueillir la personne</b> (Écoute, confiance + Aider à la reformulation)</li> <li>- Analyse, <b>pré-diagnostic</b> (Priorisation des besoins)</li> <li>- <b>Prescription sociale</b> à destination de la personne en précarité + <b>Mise en lien</b> avec les bons professionnels et des pro en eux</li> </ul>
<b>Les partenaires clés – Avec qui ?</b>	<p>Le <b>porteur de projet</b> : Passerelle</p> <p>Les <b>partenaires techniques</b> : Le Centre Social d'un territoire pour l'ancrage. Reconnect, La Métropole de Lyon via Georienté,</p> <p>Les <b>partenaires financiers</b> potentiels : Commune du territoire d'expérimentation, APICIL, Malakoff, CAF, Plan pauvreté régional</p>

# LES BENCHMARKS INSPIRANTS

## 1/ Bilan des droits - Département du Val de Marne<sup>10</sup>

### Concept

Un bilan d'accès aux droits qui permet au moment de l'instruction d'une demande de RSA de vérifier l'ensemble des droits sociaux et des dispositifs auxquels la personne peut prétendre, et de prévenir ainsi les situations de non-recours.

### Et concrètement?

Les assistants administratifs, en amont d'un RDV avec une assistante sociale, font un bilan des droits lors d'un rdv qui dure 45min et basé sur un questionnaire simple qui aborde différentes thématiques: famille, emploi, logement, santé, transport. A la fin du bilan, l'usager se voit remettre une copie du bilan et des noms de structures auxquelles s'adresser pour faire valoir ses droits. Ce bilan sert aussi de support de l'entretien social mené par les Travailleurs Sociaux

### Bénéfices

Pour les demandeurs de RSA: Permet d'aider à la formulation de ses besoins et d'être réorienté rapidement et efficacement. Evite le non-recours par non-proposition et le ping-pong administratif  
Pour les Assistants admin: Valorisation de leur métier d'accueil, montée en compétence  
Pour les Travailleurs Sociaux: Se recentrer sur leur métier (accompagnement et évaluation sociale) et donc leur libérer du temps

### Ressources clés

Outils: Guide d'entretien, base de connaissances actualisée digitale  
Compétences: Conduite d'entretien  
Temps disponible pour faire l'entretien: 45min

## 2/ Services publics + par la DITP

Approche par événements de vie :

### Démarches les plus courantes, par événement de vie – en cours

<b>Je suis en situation de précarité financière</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- PFIDASS<sup>11</sup></li><li>- Simulation/ demande de RSA</li><li>- Simulation/ demande d'ARE + ASS</li><li>- Garanties jeunes</li><li>- CMU</li></ul>
<b>Je suis en recherche d'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualisation</li><li>- Emploi Store + applications (ex: la bonne formation / la bonne boîte)</li><li>- Inscription au service emploi de la Mission Locale</li></ul>
<b>Un membre de ma famille ou moi-même rencontre un problème de santé</b>	Démarches à réaliser en cas de maladie <ul style="list-style-type: none"><li>- AT</li><li>- IJ</li><li>- Emploi</li><li>- ...</li></ul>
<b>Je gère mon habitat / je déménage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Demande d'aide au logement</li><li>- Demande de logement social</li><li>- Demande de subvention Anah + autres aides d'amélioration habitat</li><li>- Aides FSL</li><li>- Micro-crédit + caution</li></ul>
<b>Je prépare ma retraite</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Demande de retraite en ligne</li><li>- Gestion de votre compte Pôle Emploi / changement de situation</li><li>- Demande pension de réversion</li><li>- Demande d'ASPA</li><li>- Détecter un droit à la retraite</li></ul>

<sup>10</sup> <https://www.resolis.org/initiatives/un-bilan-des-droits-pour-prevenir-le-non-recours/54fa2ec5-eaeb-4416-bd22-0a4c72b81eb6>

### 3/ Géorienté - Métropole de Lyon

#### Concept

Une plateforme partagée d'orientation des usagers des Maisons de la Métropole et des structures sociales du territoire. Outil actuellement en cours d'expérimentation. Déploiement prévu sur 2020-2021.

#### Et concrètement?

Les professionnels du médico-social renseignent, lors d'un entretien avec l'utilisateur, ses besoins précis, son profil (âge, situation professionnelle, de handicap...) son adresse.

La plateforme propose des résultats personnalisés au professionnel, qui peut les filtrer avant d'éditer une fiche récapitulative pour l'utilisateur.

#### Bénéfices

L'information transmise à l'utilisateur est précise, fiable et personnalisée.

L'utilisateur évite les allers-retours entre structures, et celles-ci évitent les sollicitations non pertinentes.

Les professionnels améliorent leur connaissance du tissu médico-social local.

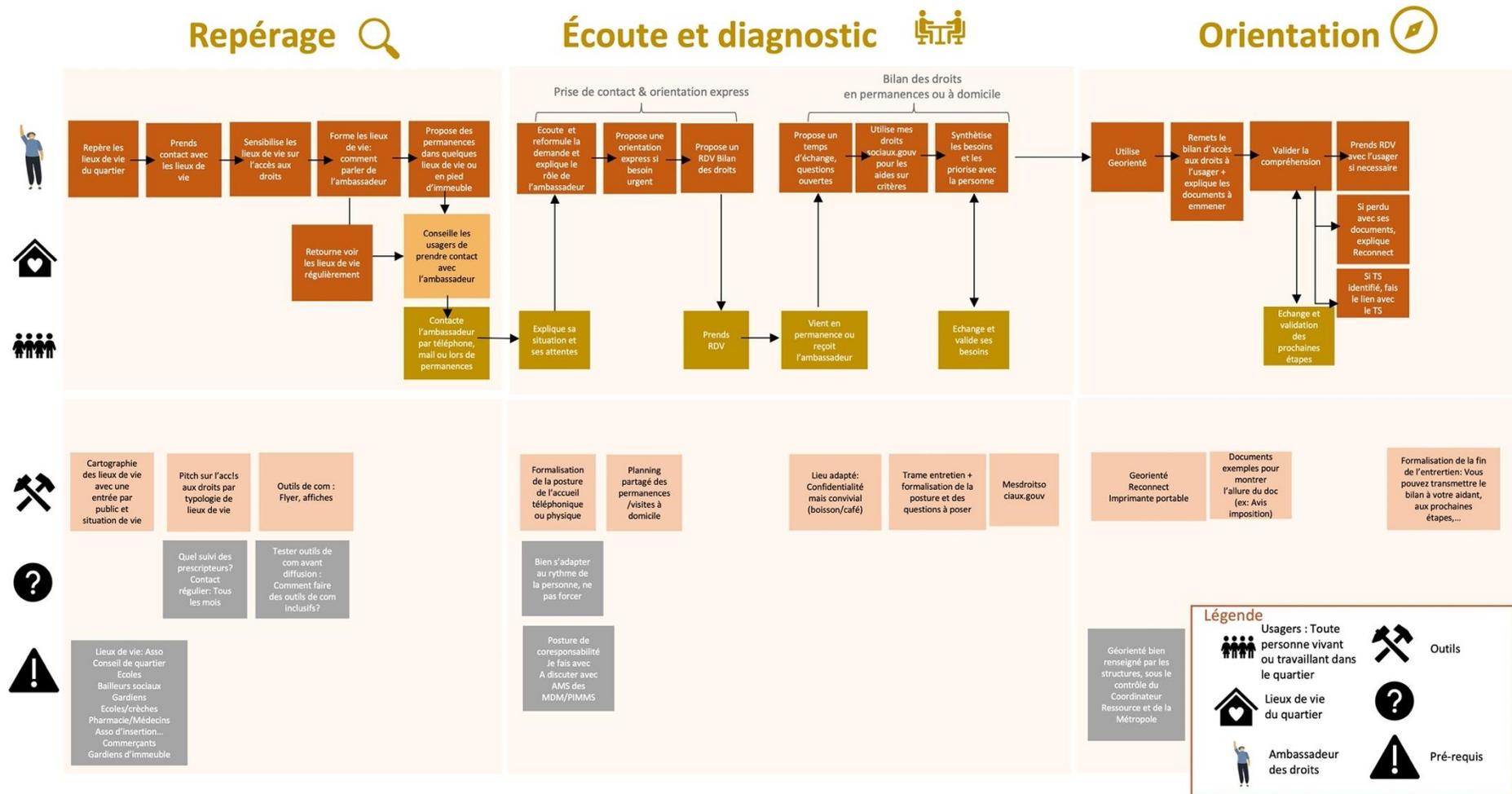
#### Ressources clés

**Outils:** Accès à la plateforme expérimentale Géorienté, à venir à l'été 2020

**Formations à l'utilisation :** à venir à l'été 2020 via mailing Métropole, pour certaines associations « testeuses »

# PARCOURS UTILISATEUR : FONCTIONNEMENT DU ROLE D'AMBASSADEUR

## Parcours utilisateur de l'ambassadeur des droits



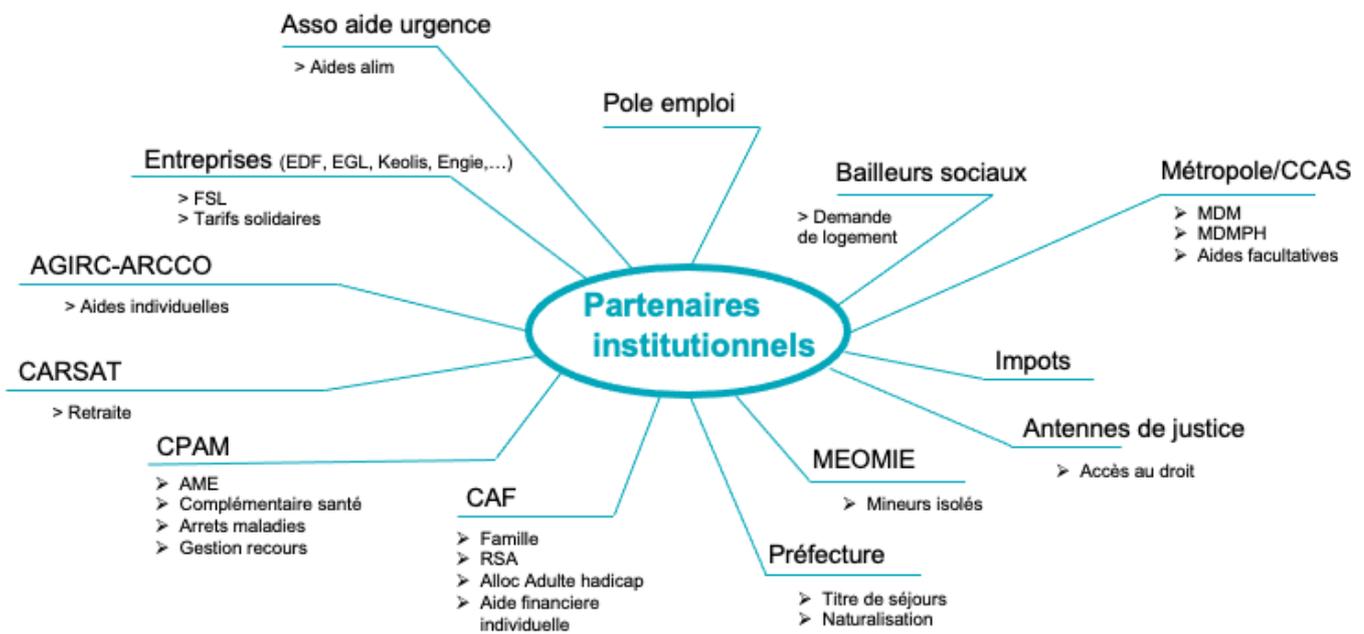
# FICHE PROJET

## COORDINATEUR RESSOURCE

### DESCRIPTION DU PROJET

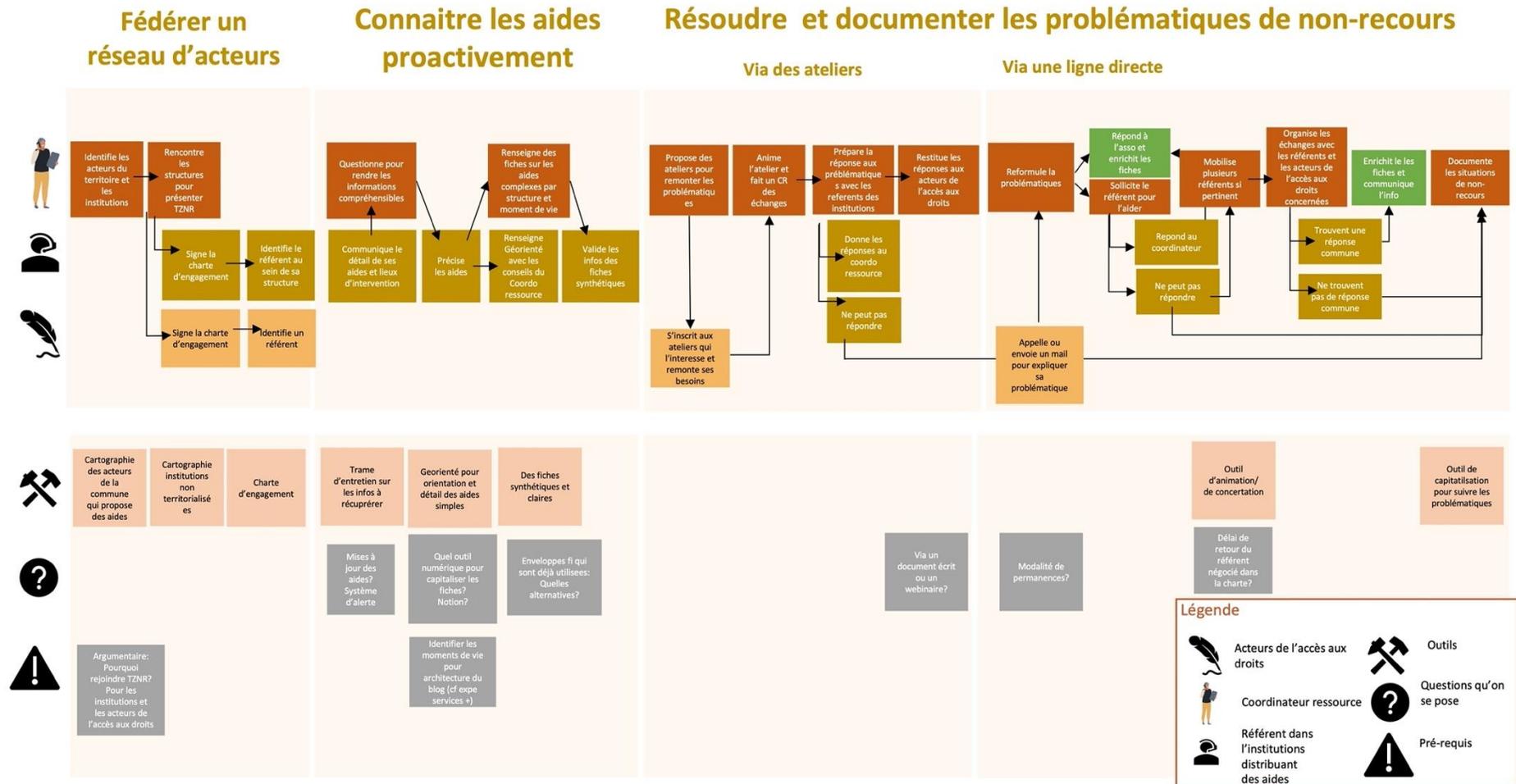
<b>La cible – Pour qui ?</b>	Pour les professionnels de l'accès aux droits (bénévoles, salariés des associations et travailleurs sociaux)
<b>Le besoin consommateur – Pour quoi ?</b>	<p><b>Pour les professionnels de l'accès aux droits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir des informations fiables sur les aides importantes</li> <li>- Avoir des réponses fiables aux problématiques rencontrées par les usagers</li> </ul> <p><b>Pour les personnes en précarité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être mieux réorientés</li> <li>- Éviter d'être baladés de structure en structure</li> </ul> <p><b>Pour les institutions qui distribuent des aides</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire connaître leurs aides et faciliter leur accès aux usagers</li> <li>- Connaître les problématiques rencontrées par les usagers pour accéder à leurs aides et ainsi améliorer leurs dispositifs.</li> </ul>
<b>La solution proposée – Quoi ?</b>	Un coordinateur Ressource qui réponds aux problématiques de terrain des acteurs de l'accès aux droits, en lien avec des référents dans les institutions publiques et privées. Ils capitalisent les problématiques pour mesurer leur récurrence, avertir les institutions des dysfonctionnements dans leurs dispositifs et trouver avec elles des solutions.
<b>La vision – Pourquoi ?</b>	Pour faciliter les orientations fiables, éviter aux usagers un ping-pong administratifs et favoriser le travail collaboratif entre institutions pour trouver des réponses aux problèmes de non-recours récurrents.
<b>Le Fonctionnement de la solution – Comment ?</b>	Voir parcours utilisateur ci-dessous
<b>Les partenaires clés – Avec qui ?</b>	<p>Le porteur de projet : PIMMS Lyon Métropole</p> <p>Les partenaires techniques : Géorienté</p> <p>Les partenaires institutionnels : voir mapping ci-dessous</p> <p>Les partenaires financiers potentiels : Eau du Grand Lyon, APICIL, Malakoff, CAF, Plan pauvreté régional</p>

# PARTENAIRES INSTITUTIONNELS DU COORDINATEUR



# PARCOURS UTILISATEUR : FONCTIONNEMENT DU ROLE COORDINATEUR

## Parcours utilisateur du coordinateur ressource



# FICHE PROJET DATAMINING

## DESCRIPTION DU PROJET

<b>La cible – Pour qui ?</b>	Pour les personnes en situation de pauvreté
<b>Le besoin consommateur – Pour quoi ?</b>	Bénéficier de ses droits sans avoir à remplir des dossiers.
<b>La solution proposée – Quoi ?</b>	Automatiser l'ouverture des droits en utilisant les données numériques à disposition des institutions.
<b>La vision – Pourquoi ?</b>	Faire bénéficier d'office les personnes en situation de précarité les droits auxquels ils ont le droit Éviter que l'ouverture des droits ne repose sur les bénéficiaires et ainsi arriver à un système plus égalitaire.
<b>Points de vigilance</b>	Protection des données à bien prendre en considération (RGPD)

Ce projet de Datamining n'a pas été retenu par le collectif car très difficile à mettre en place au niveau local. Nous savons néanmoins qu'une expérimentation est en cours en Ile de France, portée par le CCAS de Paris pour travailler ce sujet.

## CONCLUSION

Les projets d'ambassadeur des droits et de coordinateur ressource ont été regroupés dans un seul et même dispositif baptisé « Territoire Zéro Non-Recours ». Ce dispositif est actuellement testé pendant un an (Oct 2021- Sept 2022) sur le territoire de Moulin à Vent à Vénissieux et devrait s'étendre courant 2022 sur un 2<sup>e</sup> territoire à Villeurbanne, quartier de la Perralière. Cette expérimentation fera l'objet d'une évaluation spécifique qui permettra de mieux comprendre les situations de non-recours rencontrées par les habitants de ce quartier et de valider tout ou partie de ces 2 rôles pour le territoire de la métropole lyonnaise.

# CONTACT



Fabienne Delahaye  
Cheffe de projet  
le Centsept  
[fabienne.delahaye@lecentsept.fr](mailto:fabienne.delahaye@lecentsept.fr)



David Rincon  
Resp des laboratoires d'innovation sociale  
le Centsept  
[david.rincon@lecentsept.fr](mailto:david.rincon@lecentsept.fr)