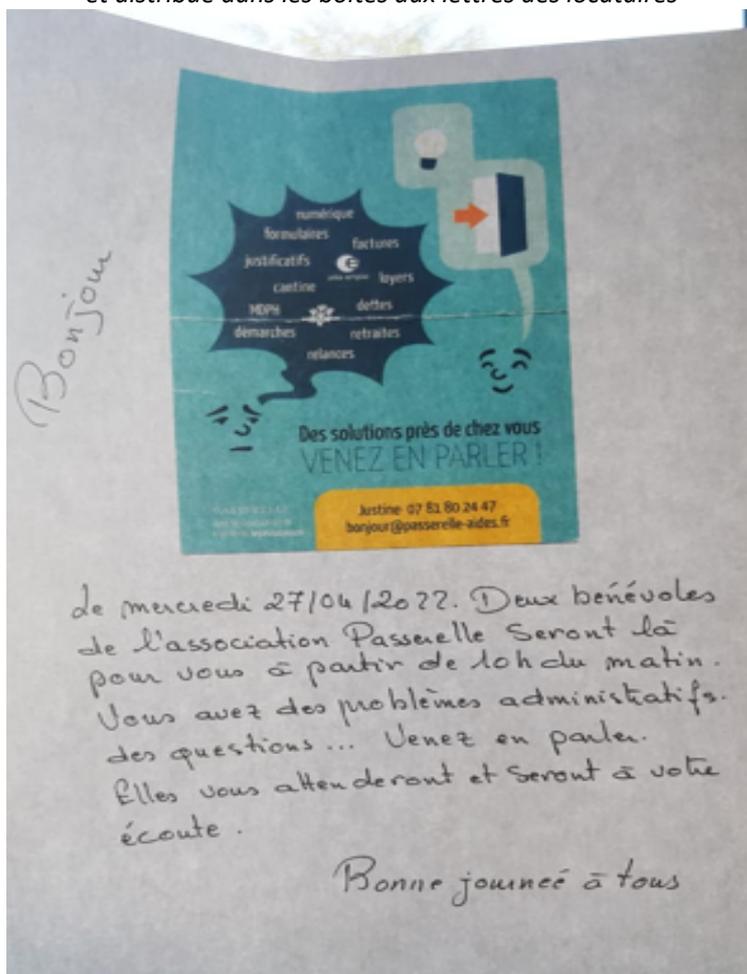


# Aller vers les habitants pour leur proposer un bilan de leurs droits

## 1/ Identifier les lieux d'aller vers

Les aller vers que nous avons testés se déroulaient **en pied d'immeuble**, sur les **places publiques** du quartier ou encore **devant les écoles**. Nous nous sommes d'abord **fait connaître des directeurs** d'école et des gardiens d'immeuble pour faire ces actions avec leur accord et leur soutien. Ils pouvaient ainsi **diffuser l'information de notre venue** quelques temps avant. Le bailleur social a même pu **envoyer un sms** aux locataires pour les prévenir.

*Exemple de courrier rédigé par une gardienne  
et distribué dans les boîtes aux lettres des locataires*



Au départ, il faut un temps de compréhension des **dynamiques du territoire**, et **tester différents jours à différentes heures**, pour comparer la fréquentation. **Chaque immeuble ou place publique aura sa propre dynamique**, il ne faut donc pas généraliser et appliquer ce qui a fonctionné à un endroit. Par exemple, au pied de la résidence Balzac, il y avait toujours du monde aux horaires de sortie de l'école, donc de 11h à 12h et de 15h30 à 17h. Ce n'est cependant pas le cas à la résidence les Closes, qui avait un pic de fréquentation uniquement le mercredi de 16h à 18h. Et cela change en fonction des saisons !

## 2/ Discours auprès des habitants

L'idée est de parler avec les habitants de **manière simple**, nous **ne parlons donc pas de non-recours**, ni même **d'accès aux droits**. Il en est de même sur notre flyer. L'important est de prendre contact de manière **chaleureuse** et de laisser les habitants rapidement **s'exprimer sur leurs propres « galères administratives »**. Quand ils nous partagent leurs difficultés, aucun ne parle de problème numérique mais bien de **difficultés à faire leurs démarches**, de problèmes pour **entrer en contact avec les institutions** ou **suivre leurs dossiers**.

Nous ne traitons pas sur place les problématiques car le bilan des droits nécessite une **confidentialité**, de **prendre le temps** et que les personnes **amènent des documents** pour faciliter la simulation des droits (cf Documents à emmener pour le bilan en annexe).

Ci-dessous le discours que nous utilisons lors des actions d'aller vers pour entrer en contact avec les habitants sur le sujet de l'accès aux droits.

*Bonjour, je travaille dans le quartier, on propose aux habitants qu'on prenne un temps ensemble de voir si vous avez des difficultés avec n'importe quelle administration comme les Impôts, CARSAT (si personne âgée), ou la CAF par exemple. Beaucoup de personnes rencontrent des problèmes dans leurs démarches : 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.*

*Donner le flyer.*

*On peut se retrouver au Centre social, vous verrez le lieu est convivial et agréable ! mais on peut aussi venir à domicile si vous ne pouvez pas vous déplacer.*

*(Si parents) : on a même quelques jouets pour les enfants si vous êtes obligés de venir avec eux.*

*Dans tous les cas, c'est agréable de discuter, prendre un temps car il n'y a plus beaucoup de guichets. Même si on constate ensemble que vos droits sont complètement à jour, rien que prendre le temps de discuter ça fait du bien.*

*Habitants : Ah bah oui, moi j'ai tel problème. Discuter avec la personne pour commencer à créer le lien.*

*Si ça vous dit, on peut prendre RDV directement ? (Je note directement dans mon agenda)  
S'ils ne souhaitent pas prendre rdv : N'hésitez pas à nous appeler, il y a nos coordonnées sur le flyer.*

*Si vous pensez à des voisins, amis ou membre de votre famille, qui pourraient avoir besoin de moi, n'hésitez pas à diffuser mon numéro.*

*Si la personne prend rdv, lui donner le document « Documents à emmener pour le bilan » qui présente visuellement les documents administratifs nécessaires pour faire un bilan adapté à la personne.*

### 3/ Oser aller vers

Une fois que l'on a en tête une méthode d'aller-vers, **cela reste difficile d'entrer en contact avec certaines personnes**. Par réflexe, **elles vont nous éviter, baisser la tête**, entrer très rapidement dans l'immeuble. Ce sont souvent justement ces personnes, qui ont pris l'habitude de ne pas être concernées par les actions proposées dans la rue, qui sont concernées par la nôtre. C'est donc doublement **important de prendre les devants** et de **s'avancer vers ces personnes**. Au départ, nous n'osions pas, voulant les laisser tranquille. Mais finalement, il s'avère que c'est nécessaire et que cela permet de toucher les personnes les plus en difficulté.

### 4/ Matériel



Afin de ne passer pour des colporteurs, nous utilisons des **flyers** et si nous restons à un endroit fixe, une **tente, table et kakémono**. Nous recommandons de faire ces actions d'aller vers **en binôme** pour pouvoir toucher un maximum de personnes et pour des raisons de sécurité. En 2023, nous utiliserons une tenue pour être visible et identifié dans le quartier.

## 5/ Documents à remettre aux habitants

Flyer pour présenter l'ambassadeur des droits - Recto/ Verso

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 vénissieux

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

Venez nous en parler,  
**nous sommes là**  
pour vous guider vers  
des solutions personnalisées  
**!!!**

**SOUTENIR • INFORMER • ORIENTER**

Accueil individuel à proximité de chez vous  
Anonyme • Confidentiel • Gratuit

Tous les Mercredi sans RDV de 13h30 à 19h  
au Centre Social de Moulin à Vent  
49 rue Professeur Roux – 69200 Vénissieux

Tous les Jeudi sur RDV  
Lieu à définir ensemble  
par téléphone ou e-mail

PASSERELLE  
avec le soutien de la  
mairie de vénissieux

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

## Synthèse des documents à emmener pour le bilan des droits

**A prendre pour mon rdv du .....  
En papier, ou sur mon téléphone**

**Ressources**

**attestation pôle emploi, caf**

Taille de la police

**Fiche de paie**

**Avis d'imposition**

**Impôt sur les revenus de 2021, établi en 2022  
+ Impôt sur les revenus de 2020, établi en 2021**

**Logement**

**Quittance de loyer**

**Santé**

**Carte vitale**

Tél : 09.50.11.69.47 - Port : 07.81.80.24.47  
contact@passerelle-administration.com - www.passerelle-administration.com

**Vous souhaitez en savoir plus sur l'expérimentation Territoire Zéro Non-Recours à Vénissieux ?  
N'hésitez pas à contacter Fabienne Delahaye  
Fabienne.delahaye@lecentsept.fr**