

Mobiliser les lieux de vie pour détecter les personnes « invisibles »

1/ L'ambassadeur et les lieux de vie du quartier

L'ambassadeur des droits inscrit ses actions **dans un quartier**. Nous partons en effet du fait que **personne n'est à 100% invisible**. Une personne qui n'est pas dans les radars de l'action sociale et qui est en difficulté, ne sera que **très rarement totalement isolée complètement**. A minima, elle pourra se rendre à la pharmacie, à la boulangerie ou simplement être se promener sur une place publique.

Si ce n'est pas le cas, elle aura sans doute un voisin qui pourra faire le lien. En étant présent ou en contact avec ces acteurs de quartier, on peut se rapprocher des personnes les plus éloignées des institutions.

Dans ce cadre, l'ambassadeur des droits est amené à prendre contact avec **les lieux de vie du quartier**, lieux variés mais qui ont tous un point commun : **Aucun rôle officiel à jour dans l'accès aux droits**. Il s'agit de **pharmaciens, bibliothécaires, opticiens, gérant de brasserie/kebab, gardiens d'immeuble, ...** ou tout autre commerce ou lieu de vie qui fait vivre un quartier ; et les sensibiliser sur leur rôle très spécifique de détection.

2/ Cartographie des lieux de vie

Pour aller à la rencontre des acteurs du quartier, nous avons d'abord **cartographier les lieux de vie** en se mettant à la place des habitants en utilisant 2 approches qui se recoupent :

- **Approche par public** étant le **plus vulnérable au non-recours** : Les jeunes, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes étrangères, les familles monoparentales
- **Approche par évènement de la vie** qui induit souvent des **changements de situation** et donc de droits à ouvrir : Naissance, Entrée à l'école, Entrée en étude supérieur, Mariage, Divorce, Déménagement, hospitalisation, Perte d'emploi, véhicule en panne, deuil.

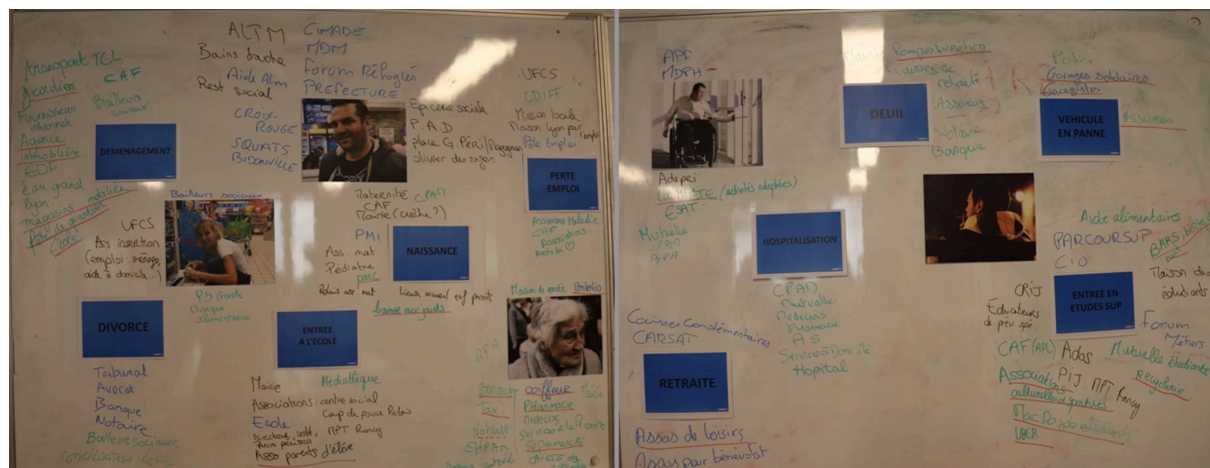


Illustration de la cartographie réalisée dans le cadre de TZNR Vénissieux

Une fois identifiés, nous avons **pris contact avec ces lieux de vie**, par email ou en allant directement à leur rencontre. Vous trouverez ci-dessous le pitch utilisé ainsi qu'un exemple d'email pur prendre contact.

Pour compléter cette cartographie, nous avons lors des premières actions d'aller vers **demandeur aux habitants** les lieux qu'ils fréquentent au quotidien pour être sûr de ne pas en avoir omis.

3/ Focus sur les commerçants

Le lien avec les commerçants est vraiment intéressant. Quand nous sommes venus à leur rencontre pour présenter le concept de « non-recours », ce n'est pas une surprise. La surprise est plutôt que quelqu'un s'y intéresse et pointe le problème ! Certains essaient **d'accompagner comme ils le peuvent**, même si ce n'est pas leur travail, **d'autres sont démunis**, et certains évidemment ne souhaitent pas en parler.

Dans tous les cas, **aucun n'a conscientisé son rôle de détection**. Même pour les commerçants qui s'impliquent beaucoup, ils le font sans se questionner. Prendre le temps d'en parler revient finalement à valoriser ce rôle, ce qui sur le long terme peut avoir un effet bénéfique et motivant. « C'est vrai que rien ne m'y oblige, et ce que je fais me rends acteur de la vie de quartier et de la solidarité » nous a confié un commerçant.

Montrer qu'ils sont un **maillon essentiel de notre dispositif** est également une forme de valorisation.

4/ Focus sur les acteurs de santé

Il y a un véritable enjeu à rencontrer les acteurs de la santé.

Les pharmacies ont l'avantage d'être **fréquentées par tout type de public**. Comme on l'a souvent évoqué, une carte vitale qui ne passe pas peut simplement avoir besoin d'être mise à jour sur une borne, mais cela peut également être le signe que la personne n'a plus de couverture santé. La raison peut à son tour être simplement une attente de validation de dossier, mais il est également possible que la personne cumule de nombreuses problématiques.

Être en lien avec les pharmaciens, les sensibiliser à leur potentiel de détection, permet donc d'avoir accès à ces personnes en difficulté. En retour, cela leur apporte une solution à donner à leur patientèle.

Il en est de même pour les **cabinets médicaux, services d'aide à domicile, kinésithérapeutes...** qui ont pour la plupart un **contact privilégié et de confiance avec leurs patients**. Lors d'intervention à domicile comme pour les auxiliaires de vies, on peut alors **toucher un autre public, qui ne sort que très peu voire plus du tout de leur domicile**. Ces professionnels ont conscience des difficultés sociales qu'ont leurs patients, et se mettre en lien avec eux permet de leur apporter une solution, qu'ils peuvent à leur tour apporter aux patients.

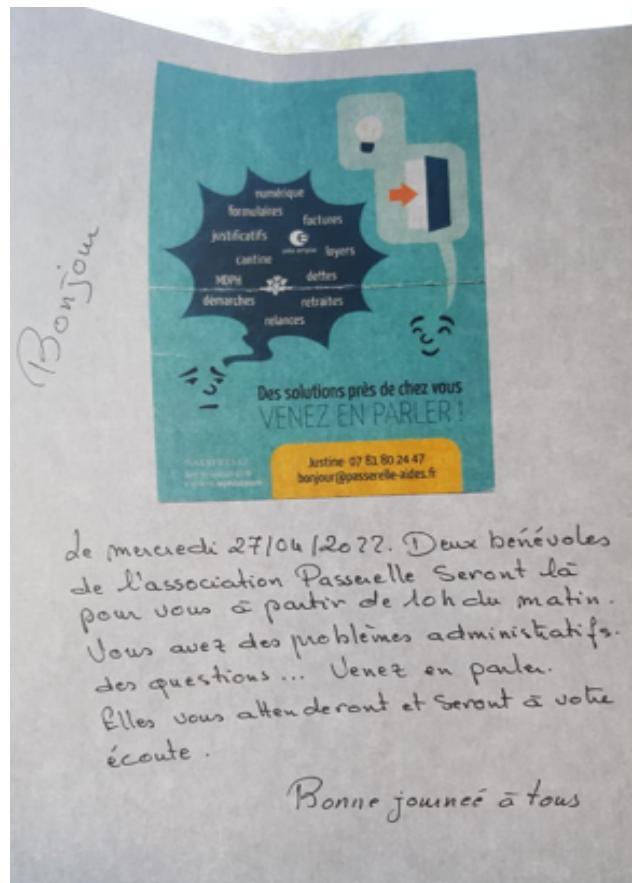
Il a été néanmoins plus difficile de toucher cette cible, pour deux raisons différentes :

- **Les médecins ne nous ont pas facilement reçus** pour discuter avec nous des problématiques de non-recours alors qu'ils confient parfois des dossiers compliqués à remplir (comme le dossier MDPH). Ils auraient **besoin d'être sensibilisés** sur la question du non-recours et de l'accompagnement aux démarches dont peuvent bénéficier leurs patients. Les personnes concernées nous ont été adressées par la pharmacie.
- Pour les services d'aide à domicile, nous avons essayé de travailler avec une association présente sur le territoire mais il a été **difficile de trouver un temps où les aides à domicile sont réunies pour les sensibiliser au sujet du non-recours**. Nous leur avons proposé de venir nous voir au Centre Social mais cela n'a pas fonctionné. Il aurait fallu les appeler une par une pour leur expliquer notre rôle... un travail de fourmi !

5/ Focus sur les gardiens d'immeuble

Les gardiens d'immeuble sont en contact quotidien avec les locataires des résidences de logements sociaux. Ils sont donc très bien placés pour détecter des problèmes de démarches administratives. Certains sont même sollicités pour remplir des papiers avec les locataires, alors que ce n'est pas leur travail.

Nous avons été impressionnés de voir comme certains se sont mobilisés pour faire connaître le dispositif.



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

Dans l'expérimentation, nous avons réussi à **mobiliser un réseau de lieux de vie**, composé de 17 personnes, qu'ils soient commerçants, pharmacien ou gardien d'immeuble.

Suite à l'expérimentation, il n'est pas possible de conclure qu'un type de lieu de vie s'implique plus qu'un autre, c'est surtout la **sensibilité des personnes** au sujet de l'accès aux droits qui compte. Mais pour ceux sensibles à ce sujet, nous avons été étonnés de voir **leur implication pour aider les personnes dans leurs démarches administratives** alors que ce n'est pas leur rôle. Pour ce profil de personnes c'est un **soulagement** de pouvoir **orienter vers l'ambassadeur des droits**, une personne à l'écoute et formée aux aides sociales et à l'orientation.

6/ Discours testé et éprouvé auprès des lieux de vie

Pour les lieux de vie qui ont pignon sur rue, nous avons utilisé ce discours, qui fonctionne très bien.

Bonjour, je travaille pour un projet soutenu par la Mairie de Vénissieux. C'est une expérimentation, on teste des choses dont le but est d'impliquer les acteurs du quartier. Notre sujet : l'Accès aux droits pour les personnes invisibles des institutions, les salariés qui n'ont pas accès à tous leurs droits, les personnes en difficulté avec les administrations, qui ne savent pas faire leurs démarches administratives en ligne ou qui ne sont pas équipées pour imprimer.

Ce sujet vous parle ?

Commerçant : OUI (ne disent jamais non même si après on se rends compte que ça ne leur plait pas)

Je cherche à trouver ces personnes en difficulté. Sans vous qui êtes au premier contact je ne peux rien faire, vous pouvez m'aider à les identifier.

Avez-vous déjà eu des personnes concernées par.... A adapter en fonction des commerces

Pharmacie/opticien : Carte vitale qui ne passe pas ?

Gerant brasserie ou autres : Difficultés financières ou galères administratives ?

Commerçant : Ah bah justement, je ne sais pas quoi répondre quand il se passe tel problème.

Pour répondre à ces personnes et vous facilitez la tâche, vous pouvez orienter vers nous, nous sommes là pour vous faciliter la tâche. Normal que vous n'ayez pas les réponses à tout, ce n'est pas votre cœur de métier.

On peut aider vos usagers, je m'occupe de faire des bilans des droits pour que les personnes sachent ce qu'elles peuvent demander et qui peut les aider.

3 différentes possibilités pour m'aider à faire que tous les habitants du quartier accèdent à leurs droits:

- *Je vous laisse des flyers et en remettre quand il n'y en a plu*
- *Vous donnez les flyers aux personnes en expliquant le principe. Possibilité de travailler le discours ensemble si besoin.*
- *Je peux tenir les permanences si les conditions le permettent ou devant le lieu si pas de place.*

N'hésitez pas à m'appeler si vous n'avez plus de flyers ou si vous êtes démunis face à une situation.

Être accessible à tous, si les salariés ont besoin, possible de m'appeler aussi, c'est anonyme et gratuit.

Je repasserai régulièrement vous voir pour prendre des nouvelles !

Pour les personnes réfractaires « Yen a marre d'assister les gens, trop d'aides ,... » - Prendre l'exemple de personnes qui ne demandent pas d'aides et qui en auraient besoin – Personne âgée isolée, femme seule qui élève ses enfants,... cela leur parlera peut être plus...

7/ Corps de mail à destination des lieux de vie, pour entrer en contact

Pour les associations qu'il convenait de contacter d'abord par emails, voilà le mail type que nous utilisons pour nous présenter.

Je suis ambassadeur des droits sur le secteur Moulin à Vent, à Vénissieux.

Dans ce cadre, ma mission est d'aller-vers les personnes en difficulté et considérées comme étant « invisibles » des institutions. Je leur propose un bilan de leurs droits potentiels, et les oriente ensuite vers les organismes compétents pour faciliter leurs démarches administratives.

J'ai donc pour objectif de rencontrer les acteurs du quartier, pour en comprendre l'écosystème et m'y greffer ; toujours dans l'idée de me rendre accessible dans les lieux de vies du quartier.

Je suis déjà en lien avec certains établissements scolaires, commerces, et lieux associatifs du quartier. Je souhaiterais également vous rencontrer et ainsi comprendre le fonctionnement de votre structure et vous présenter mes fonctions. Nous pourrions également réfléchir ensemble au lien que l'on pourrait établir.

Si le projet vous parle et que vous êtes d'accord pour que l'on se rencontre, je suis joignable par mail et par téléphone.

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



9/ Maintenir le lien

Une fois la prise de contact effectuée, nous **repassons voir les lieux de vie impliqués tous les mois** pour discuter avec eux des personnes avec qui ils ont pu parler de l'ambassadeur des droits. Cela permet de leur **rappeler régulièrement notre existence** et de **valoriser leur engagement** dans l'accès aux droits.

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