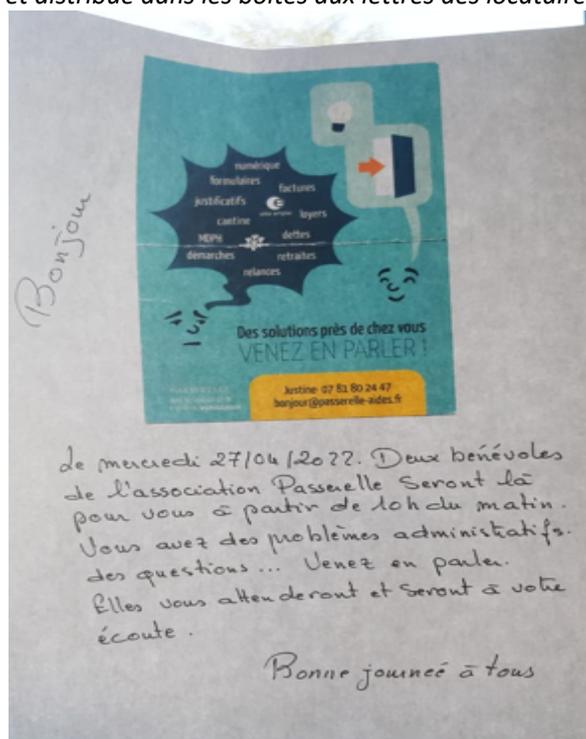


Aller vers les habitants pour leur proposer un bilan de leurs droits

1/ Identifier les lieux d'aller vers

Il est intéressant d'entretenir un réseau de contact, sans s'interdire de toucher des lieux par un aller-vers improvisé. Dans ce cas-là il faut penser l'horaire pas seulement pour croiser le maximum de personne mais aussi pour avoir une chance de croiser des intervenants (ex : matinée pour les gardiens d'immeubles).

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 souvent 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 !

Rencontrer un grand nombre de personnes est propice à faire connaître l'action, mais n'est pas forcément en lien direct avec le nombre de bilan réalisé. Des lieux comme la bibliothèque ne créent pas beaucoup de rencontres, mais les échanges plus approfondis ouvrent plus facilement sur des bilans.

Dans une démarche d'aller-vers, **une régularité sur des lieux importants est recommandée maintenue** (mensuelle ou bimensuelle) car cela permet d'être plus facilement identifiable et de créer un lien de confiance avec les habitants voire de suivre leur avancés dans les démarches. Cependant, il est nécessaire d'inclure des temps permettant d'explorer de nouveaux lieux de manière régulière.

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**, des bailleurs sociaux 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.

2/ Typologie d'aller-vers et matériel

Nous avons testé 2 formats d'aller vers :

- **Une forme statique** sur des lieux ou évènement qui nous semblaient stratégique.
- **Une forme mobile** où nous avons marché dans le quartier, comme un format de maraude (plus adapté l'hiver mais moins de monde dans les rues) .



La forme statique avec du matériel peut être intéressante sur certains évènements prévus, mais la forme mobile avec juste les flyers est tout aussi efficace et plus simple à mettre en place dans la régularité.

Le matériel varie selon le type d'aller vers réalisé :

- Une forme statique, où nous emmenons une table, le kakémono, et des en-cas (un thermos d'eau chaude, des sachets de thés, gobelets, gâteaux etc...)
- Une forme mobile, où nous n'emmenons pas d'autre matériel que les flyers et les supports de prise de rendez-vous.

3/ Oser la posture d'aller vers

L'aller-vers passif fonctionne peu : les personnes vaquent à leurs occupations et même les personnes potentiellement intéressées ne viennent pas à notre rencontre. **Il convient donc d'aller vers les personnes et de les aborder de manière douce mais active.** Une fois la présentation faite, les retours sont la majorité du temps encourageant (jamais d'animosité, ni d'agressivité au pire la personne ne s'arrête pas).

Cela demande **d'avoir une posture engageante**, c'est-à-dire de présenter clairement et simplement (le TZNR n'évoque rien pour les personnes) les choses face à des personnes en position d'attente, de réflexion ou défensive, que nous interrompons dans leur quotidien. Il faut laisser le temps à la personne de comprendre qui nous sommes et pourquoi nous l'abordons, et ne pas prendre cette posture pour un refus à priori.

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**.

Les points clefs d'une démarche d'aller vers :

- **L'aller-vers nécessite au moins deux personnes** pour permettre de démultiplier l'impact de la démarche d'aller vers (plus de personnes rencontrées) mais également pour des raisons de sécurité, d'énergie et de motivation. C'est un exercice pas toujours facile.
- **La question de la légitimité** (ne pas être pris pour des démarcheurs classiques, nous ne vendons rien !!) se pose plus sur des lieux publics comme la place du quartier. Les lieux moins exposés comme les résidences n'entraînent pas ce doute. Nous tâchons cependant toujours de légitimer notre action par les difficultés de compréhension du droit, le fait que l'expérimentation se fasse dans leur quartier et quelques exemples de droits précis et parlant. Evoquer le centre social permet aussi de rassurer les personnes.
- L'idée est de **savoir si les personnes rencontrent actuellement des difficultés**, puis d'ouvrir sur l'idée d'un bilan plus général afin d'étudier leurs droits.
- **Une prise de rendez-vous pour le bilan des droits peut se faire en direct** (via le calendrier partagé sur le téléphone), et un document support existe pour le préparer. Nous prenons le nom, prénom et numéro de téléphone de la personne.
- Il faut **s'adapter au temps de la personne**, marcher avec ou s'arrêter pour les écouter.

3/ 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, souriante** 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).

Même s'il est préférable de prendre un temps spécifique pour réaliser un bilan des droits, nous avons parfois réalisés des premières orientations pour répondre aux problématiques rencontrées par les habitants. Cela permet de créer un lien de confiance pour ensuite prendre un rdv pour un bilan des droits.

Nous avons fait évoluer le discours afin de le simplifier afin de légitimer plus facilement l'action sur les aller-vers en extérieur. Nous tâchons aussi d'arriver plus rapidement à une question ouverte, pour impliquer la personne dans la conversation.

Sur des lieux comme la bibliothèque, c'est à adapter : « je travaille en partenariat avec la bibliothèque ».

« Bonjour, je travaille avec la mairie de Vénissieux. Nous venons à votre rencontre afin de vous aider si vous avez des galères dans les démarches : avec la CAF, la sécu, (à cibler selon public et période... les impôts, la retraite...).

Est-ce que vous avez en ce moment des démarches qui coïncident, sans réponse ou que vous avez mises de côté ? »

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

Habitants : *Non, moi tout va bien.
« Peut-être connaissez-vous d'autres personnes qui seraient en difficultés ? Que vous aidez dans leurs démarches ? »*

Général

« On peut aussi faire le tour de toute votre situation (logement, emploi, transports) pour faire un bilan et voir si vous avez des droits auxquels vous pourriez avoir accès en plus : des tarifs adaptés, des aides directs ou tout simplement des conseils »

Donner le flyer.

Si intérêt

*« 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. »*

*« 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 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. Bien lui envoyer un message la veille du RDV pour confirmer (éviter ainsi les RDV non honorés).

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



Logement

Quittance de loyer



Santé

Carte vitale



Avis d'imposition



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

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 Michèle Poulenard
contact@passerelle-administration.com**