



# TZNR VENISSIEUX

BILAN DE 2 ANNEES D'EXPERIMENTATION

2022 2023



# Avec vous ce matin

le**cent**sept

Fabienne DELAHAYE  
Responsable Expérimentation

Agnès MONCAMP  
Responsable Déploiement

 pimms  
médiation LYON  
MÉTROPOLE  
VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Nathalie BIANCO  
Coordinatrice des médiateurs

Hayet MEROUANI  
Coordinatrice Ressource TZNR

Marion THIVOLET  
Directrice

 Passerelle  
LE BESOIN D'ÊTRE UTILES

Michèle POULENARD  
Directrice

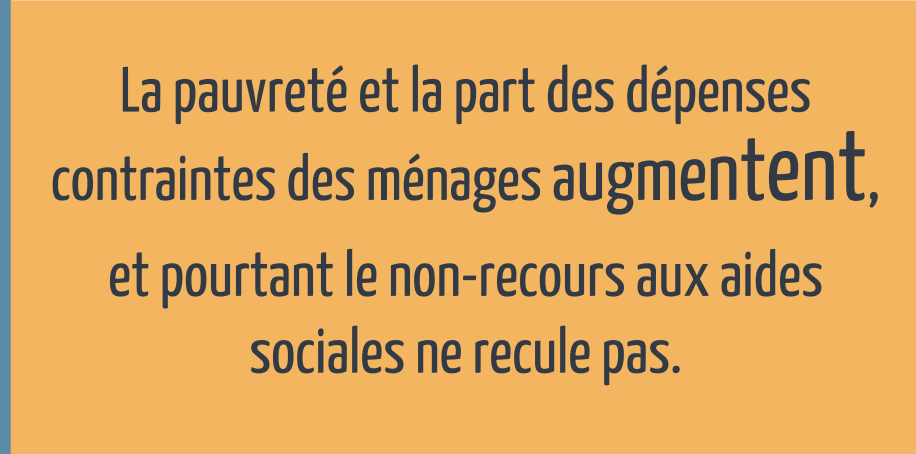
Nicolas MOLLE  
Ambassadeur des droits TZNR



Près de  
**15%**  
des Français vivent  
sous le seuil de  
pauvreté



Jusqu'à  
**60%**  
de leurs revenus sont  
mobilisés sur les  
dépenses contraintes

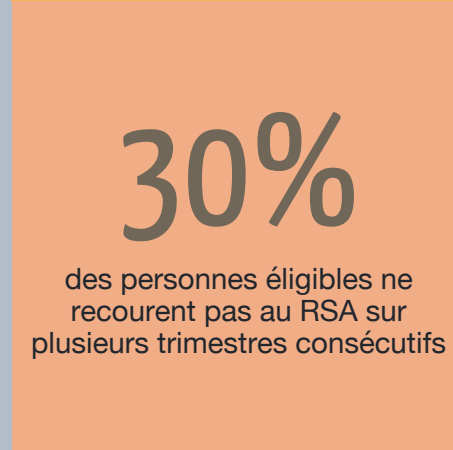


La pauvreté et la part des dépenses  
contraintes des ménages **augmentent**,  
et pourtant le non-recours aux aides  
sociales ne recule pas.

**Pauvreté et  
non-recours,  
un enjeu  
sociétal majeur**



**30%**  
des personnes éligibles à la  
CMU-C, la couverture santé  
complète sans frais,  
n'y recourent pas



**30%**  
des personnes éligibles ne  
recourent pas au RSA sur  
plusieurs trimestres consécutifs



### Un grand besoin d'écoute

« On ne m'écoute pas vraiment, je dois toujours répéter la même chose. On essaie toujours de me faire rentrer dans une case, comme si c'était si simple... Et si je ne rentre pas dans la case, alors je n'ai droit à rien. »

### Un parcours du combattant

« Je reviens de la CARSAT qui me dit que vous pouvez m'aider mais ici, vous me dites que vous ne pouvez pas... Je suis épuisée par tout ça, je dois trouver des solutions, que vais-je devenir ? Vous ne comprenez pas, si je n'ai pas de réponse, je n'aurai plus de quoi manger ! »

## Les démarches administratives, une réelle épreuve



**J'ignore tout  
des dispositifs existants**



**J'hésite à franchir le pas et  
à m'engager dans les démarches**

Des freins essentiellement  
psychologiques



**Je m'égaré dans le dédale  
des organismes et institutions**

Des obstacles liés à la complexité  
des dispositifs cloisonnés



**Je peine à avancer  
dans la jungle administrative**

Des freins principalement  
logistiques



**J'ai fini par réussir !**



**J'abandonne... plus jamais !**

### La peur des institutions

« Si on me demande toutes ces informations, c'est pas pour rien. Ils veulent savoir pour me coincer, et puis, si ma situation empire, je vais devoir rembourser, ils vont placer mes enfants. »

### Un sentiment fort d'abandon

« Je ne veux plus faire de démarches. A chaque fois c'est la même chose. Je pose des jours de congés pour régler mes problèmes mais ça ne fait que compliquer la situation. Je préfère renoncer à des aides plutôt qu'à me battre pour les avoir. »





# Un collectif de structures du territoire, publiques, privées et associatives

## PILOTAGE DE L'EXPERIMENTATION



## STRUCTURES DE PROXIMITE FAVORISANT L'ACCES AUX DROITS



## STRUCTURES « DISTRIBUANT DES AIDES OU DES SERVICES »



## UN PROJET SOUTENU PAR





# L'historique du projet

Avril 2020

## LANCEMENT DU LABO « ACCES AUX DROITS » PAR LE CENTSEPT

- + Mobilisation des acteurs du territoire
- + Analyse des besoins
- + Idéation et conception

Octobre 2021

## STRUCTURATION DE L'EXPÉRIMENTATION

- + Création des outils d'allers vers et du bilan des droits
- + Conception des ateliers de l'accès aux droits
- + Mise en place d'une démarche d'évaluation de l'expérimentation

## ANCRAGE DANS LE QUARTIER

- + Cartographie des acteurs du territoire
- + Présentation de l'expe aux acteurs
- + Mobilisation des acteurs

Janvier 2022

## EXPÉRIMENTATION

- + Mise en place opérationnelle
- + Amélioration continue
- + Retours des bénéficiaires
- + Animation de la gouvernance
- + Valorisation des apprentissages

Décembre 2023

## BILAN

- + Evaluation de l'expérimentation
- + Conception de la suite dans le cadre de l'expérimentation portée par la Métropole de Lyon



Expérimenter des solutions innovantes pour aller vers les personnes en précarité, leur faire connaître leurs droits et faciliter leur parcours d'accès aux droits via 2 rôles



**Une ambassadrice des droits** qui va à la rencontre des habitants du quartier de Moulin à Vents à Vénissieux pour leur faire connaître leurs droits et les aiguiller



**Une coordinatrice ressources** qui mobilise un réseau d'acteurs professionnels de l'accès aux droits pour mutualiser les connaissances et fluidifier les échanges avec les institutions



## **BILAN**

**Quels sont les apprentissages de cette phase d'expérimentation ?**



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**



**BILAN DES DROITS**



**SUIVI DES PARCOURS**



# Les démarches d'aller-vers

**811 personnes rencontrées**  
dans le quartier via des  
démarches d'allers vers directe  
par l'ambassadeur

**48% des bénéficiaires**  
du bilan des droits ont été  
**rencontrés par l'ambassadeur**  
**directement** lors d'actions d'aller  
vers

**17 acteurs de proximité**  
mobilisés pour détecter des  
personnes en situation de fragilité  
ou non-recours

## Actions directes menées par l'ambassadeur des droits - 48% des personnes

**Type d'actions:** déambulation dans le quartier, allez vers en pieds d'immeuble ou à la sortie des écoles, participations à des évènements de quartier ...

**Enseignements:** Il est important d'entrer en contact avec les habitants quand ils ne sont pas pressés. Les aller-vers en pied d'immeuble, sur la place (square, bancs) ou lors **d'évènements dans le quartier** sont ceux qui ont le mieux fonctionné.

## Orientation par un réseau de prescripteurs - 35% des personnes

**Type d'actions:** sensibilisation auprès des acteurs de proximité du quartier (pharmacie, bibliothèque, opticien, gardiens d'immeuble...) pour leur permettre d'orienter des personnes qu'ils identifient avec des problématiques.

**Enseignements:** Pas possible de conclure qu'un type d'acteur marche mieux qu'un autre, c'est surtout la sensibilité des personnes au sujet de l'accès aux droits qui compte. Les plus actifs se disent soulagés de pouvoir orienter vers une personne à l'écoute et formée leur clients / usagers.

## Bouche à oreille - 14% des personnes

## Média - 2% des personnes



# Les démarches d'aller-vers

Les outils utilisés:

- **Un flyer** qui comporte **peu d'informations** et personnalise le contact : le **prénom** de l'ambassadrice des droits est indiqué ainsi que sa ligne directe.
- **Un discours** simple basé sur les difficultés des personnes pertinent pour amorcer une discussion :

*« On aide les personnes qui rencontrent **des problèmes dans leurs démarches** comme : 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. »*

- **Des prises de RDV simplifiées**: SMS ou téléphone. Le mail n'a été utilisé que très rarement

formulaires  
justificatifs  
cantine  
MDPH  
démarches  
relances

factures  
pôle emploi  
loyers  
dettes  
retraites

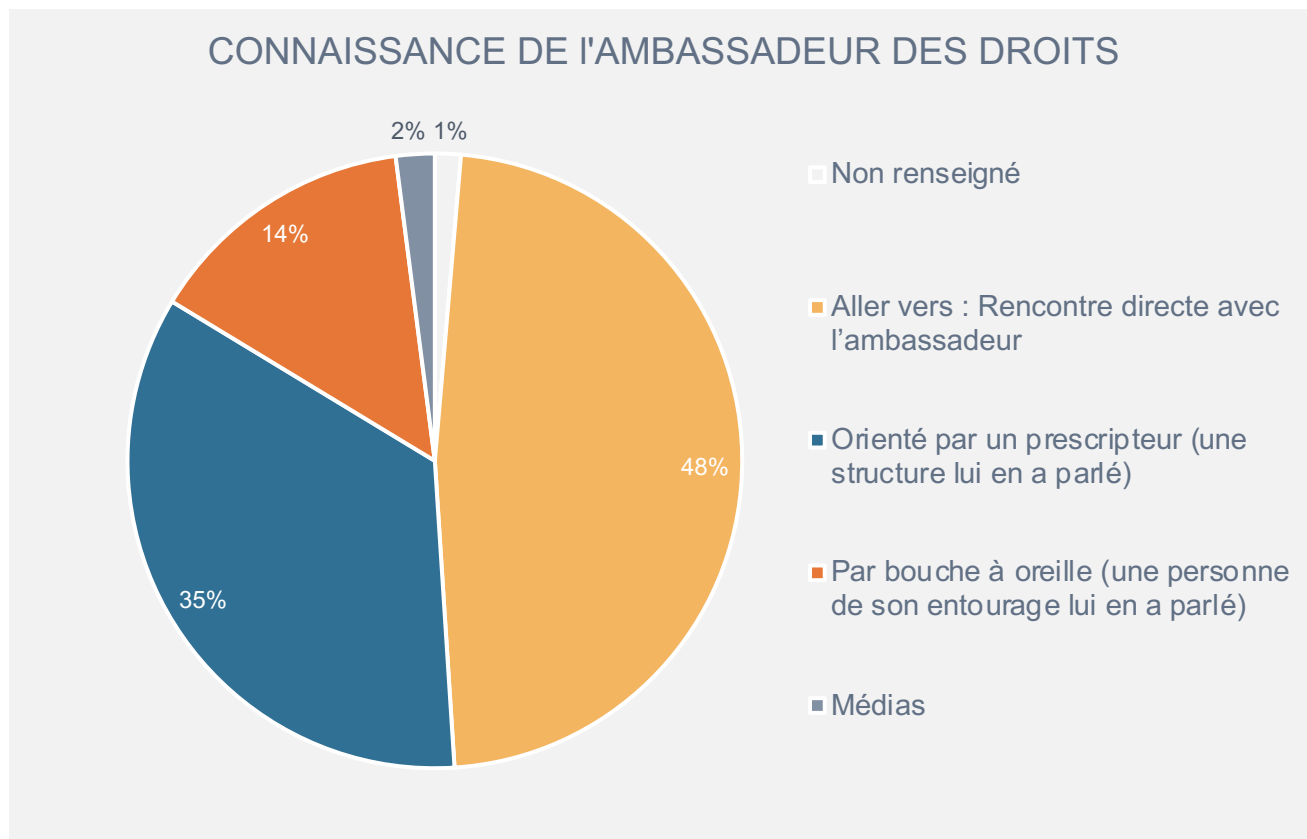
Des solutions près de chez vous  
**VENEZ EN PARLER !**

PASSERELLE  
avec le soutien de la  
mairie de venissieux

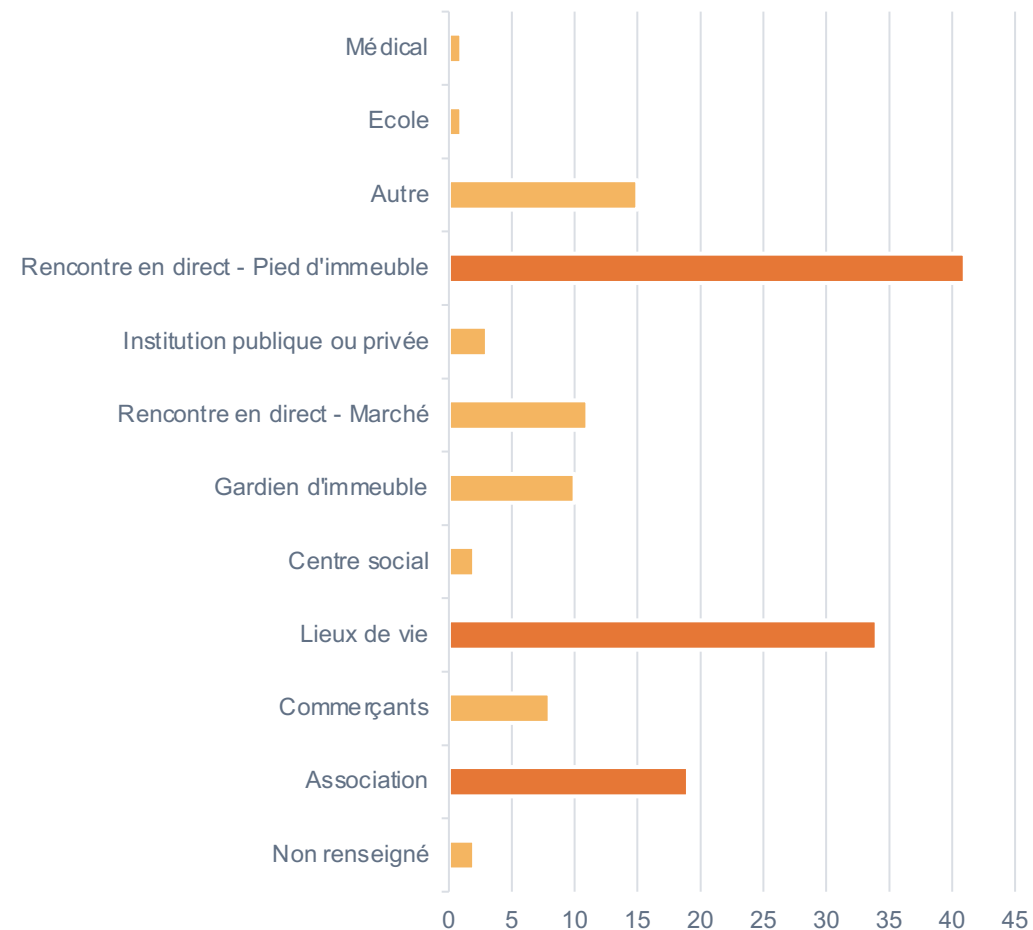
Michèle • 07 81 80 24 47  
bonjour@passerelle-aides.fr



# Les démarches d'aller-vers



### Où la personne a-t-elle entendu parler de l'ambassadeur des droits ?





**147 personnes**  
ont réalisé un bilan des droits

**251 orientations**  
vers des structures de l'accès  
aux droits (PIMMS, CAF,  
CPAM...)

Sur les 18 institutions identifiées, **le PIMMS, la CAF et la CPAM** sont les institutions auprès de qui **l'ambassadeur a principalement orienté des habitants**

D'après les orientations faites, on constate que les habitants ont un **fort besoin d'accompagnement aux démarches administratives** :

- **59% des orientations** sont de l'accompagnement administratifs (aide à la prise de rdv, remplir un dossier...)
- 18 % des orientations sont faites vers les PIMMS

**Une partie des habitants (31%) est en capacité de faire des démarches en autonomie** mais ont besoin d'information pour pouvoir réaliser les démarches nécessaires.

## ***Orienter, qu'est-ce que c'est ?***

En fonction du degré d'autonomie de la personne et de la situation, l'orientation peut prendre plusieurs formes:

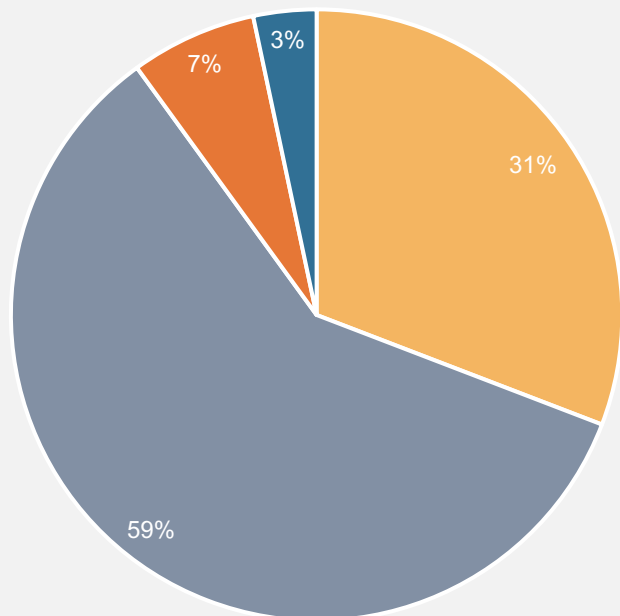
- donner un contact ou une information,
- rédiger un courrier d'orientation,
- appeler ou prendre rdv pour la personne
- Réaliser une démarche simple avec la personne





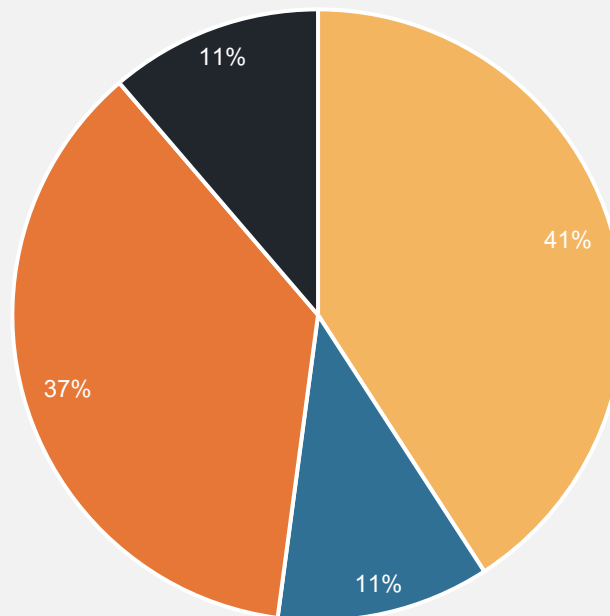
# Bilan des droits

## Quel est le type d'orientation ?



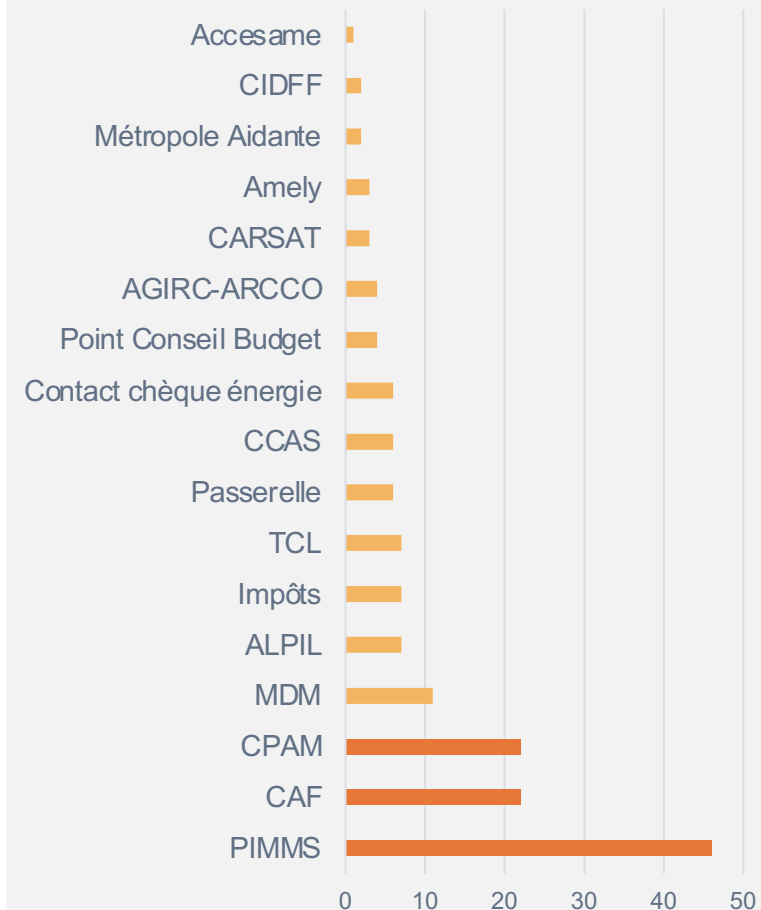
- Pas besoin d'accompagnement, démarche en autonomie
- Vers un accompagnement aux démarches (prise de rdv, remplir un dossier,...)
- Vers un assistant social
- Vers une formation au numérique

## Quelle forme prend l'orientation ?



- A donné une information ou un contact au bénéficiaire pour qu'il entreprenne les démarches
- A fait directement la démarche pour le bénéficiaire
- A fait un courrier d'orientation
- A pris rdv auprès de l'institution directement avec la personne

## ORIENTATION VERS





**65 % des personnes** que nous avons réussi à recontacter 6 mois après leur bilan des droits ont réalisé au moins une des actions identifiées avec l'ambassadeur

**43 ouvertures de droit**

Après avoir testé différentes manières de suivre les habitants ayant réalisé un bilan des droits, notamment la fiche navette inter-structure, il a été décidé de **rappeler les habitants** après quelques mois.

En 2023, nous avons commencé les rappels des personnes ayant réalisé un bilan des droits. Grâce aux premiers retours, nous pouvons voir que **65% des personnes ont réalisé au moins d'une action** (prise de rdv, dépôt d'un dossier, rencontre avec une institution...). L'ambassadeur **contribue donc à la mise en mouvement des habitants** dans leurs démarches.

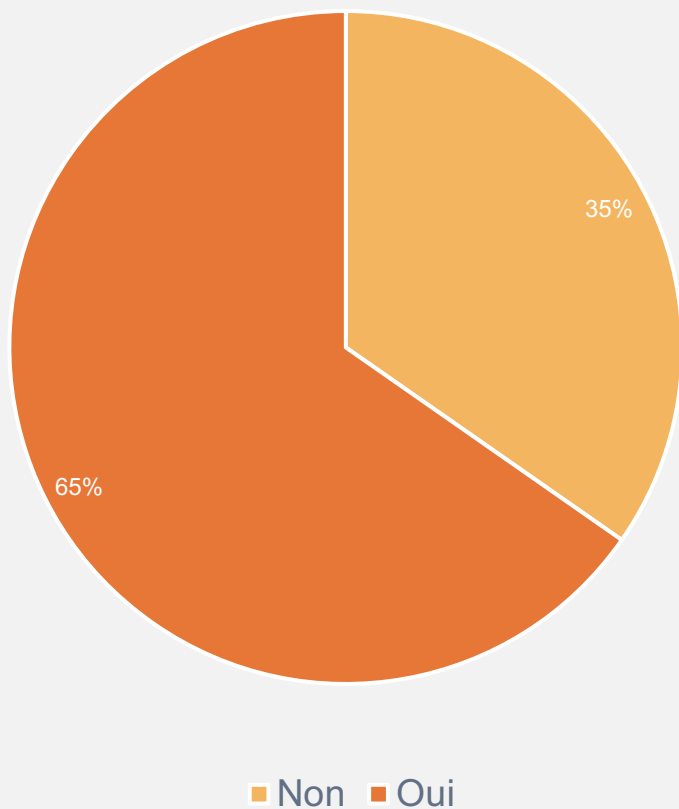
Au-delà du nombre d'ouverture de droit, il est important de souligner que **les démarches sont souvent longues et complexes**. Ainsi malgré la mise en mouvement des habitants grâce à l'ambassadeur, **l'ouverture de droit n'est pas systématique et nécessite une simplification de l'accès aux droits par les institutions**.

On note **peu de réorientation** (4%) lorsque la personne est allée voir l'institution. Le passage par le bilan des droits permet d'identifier directement la bonne institution à aller voir, ce qui évite le ping pong administratif.

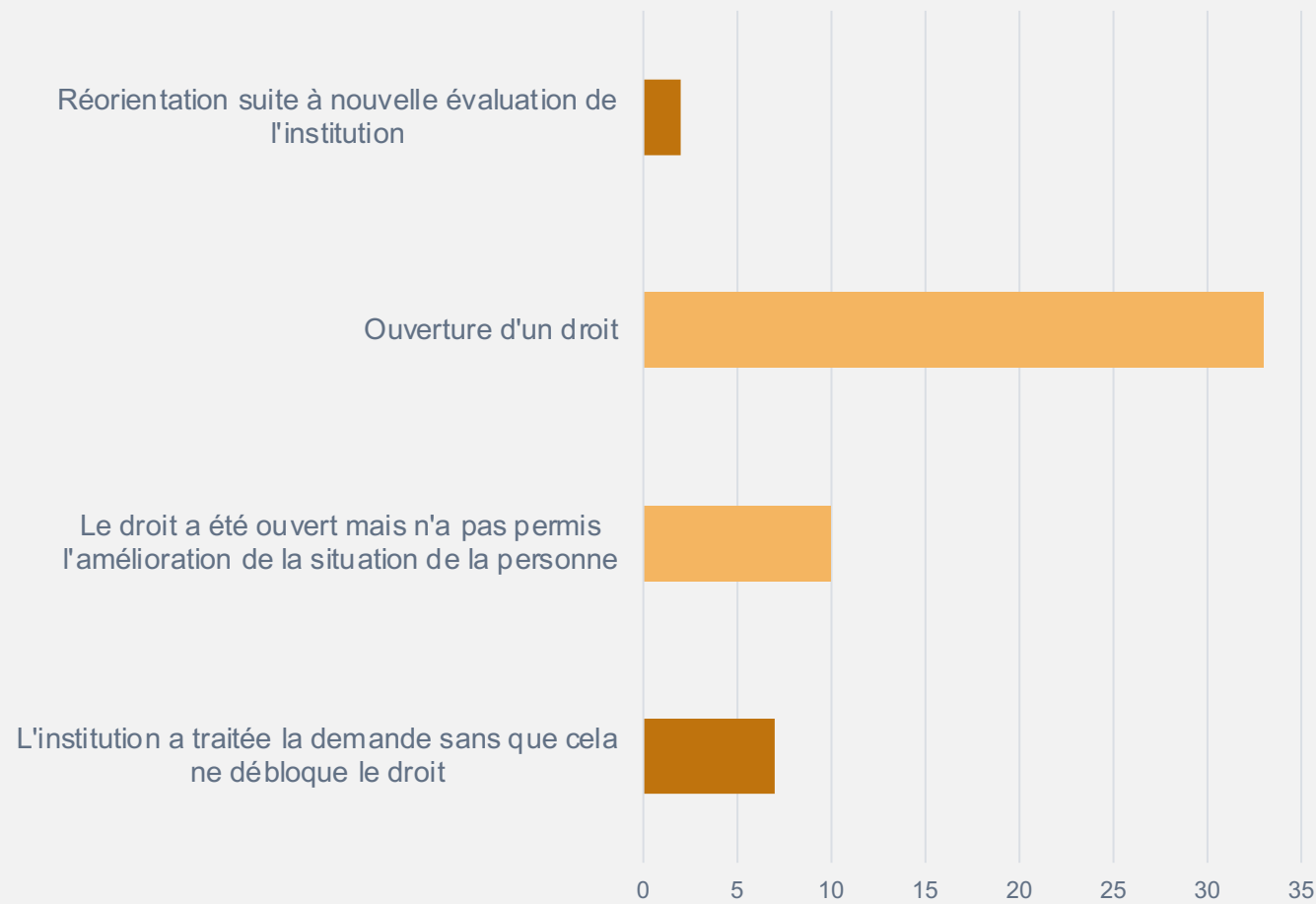


# Suivi des parcours

Sur les orientations données, avez-vous réalisé au moins une action ?



Quel est le résultat des actions réalisées ?





## LE COORDINATEUR RESSOURCE



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**



# Mobilisation d'un réseau & ateliers de l'accès aux droits

26 structures  
de l'accès aux droits mobilisées  
sur le territoire de Vénissieux

19 acteurs distribuant des aides  
(institutions et associations)  
mobilisées

16 ateliers  
sur « l'accès aux droits »

59 participants aux ateliers

Le fait de réunir lors d'un atelier d'échanges des acteurs terrains et des représentants d'institution **permet de créer du lien, de comprendre les problématiques de chacun et faciliter la résolution de problématiques** par l'apport de réponse en direct.

Pour les travailleurs sociaux, cela permet une meilleure compréhension du fonctionnement des aides existantes, des modalités de fonctionnement des institutions et ainsi une meilleure orientation des habitants.

« En tant que travailleur social, j'ai toujours rêvé d'avoir des moments comme ça, privilégiés avec les institutions »  
Travailleur social.

ville de  
**venissieux**



**Carsat** Retraite & Santé au travail



**GRAND LYON**  
la métropole

**equ** PUBLIQUE  
DU GRAND LYON

**KEOLIS**



**APICIL**



DIRECTION GÉNÉRALE DES  
FINANCES PUBLIQUES



RETRAITE COMPLÉMENTAIRE  
**agirc et arrco**



DIRECTION GÉNÉRALE DES  
FINANCES PUBLIQUES



RETRAITE COMPLÉMENTAIRE  
**agirc et arrco**



**RHÔNE+**  
Handicap

**hm** | LYON  
METROPOLE  
HABITAT

**ci3FF**  
Centre d'information  
sur les droits des femmes  
et des familles





# Être une ressource pour les acteurs terrains de l'accès aux droits de Vénissieux

## 107 sollicitations directes

Des acteurs de l'accès aux droits pour débloquer des situations complexes

## 90% de taux de résolution

apportées par le coordinateur ressource

Les sollicitations directes du coordinateur ressource pour l'ambassadeur des droits permettent de:

- Obtenir des contacts ou des informations sur les aides
- Dénouer des situations complexes en lien avec les institutions

**La CAF, la CPAM, les PIMMS et la MDM de Vénissieux ont fortement contribué** à la résolution des problématiques. Ces institutions ont permis de faciliter la résolution de cas complexe.

**Beaucoup d'acteurs n'ont jamais sollicité** la coordinatrice pour plusieurs raisons:

- Pas dans leurs habitudes, ils **se débrouillent par eux même**, quitte à ne pas trouver de réponse.
- Pour eux, il y a peu de chance que la coordinatrice puisse leur répondre car elle n'est pas spécialiste thématique.

### **Enseignements**

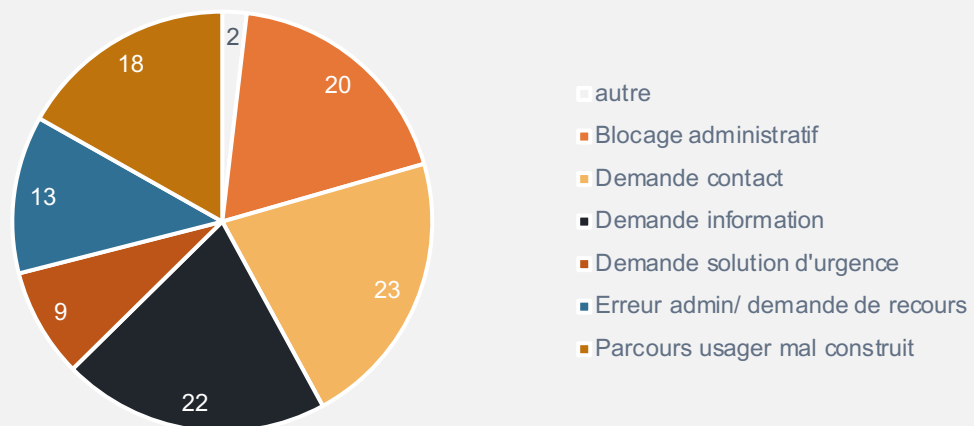
**Faire connaître le rôle de coordinatrice prends du temps**

**Nécessité revoir l'explication de son mode de travail** : Ce n'est pas une personne qui sait tout mais elle peut prendre le temps de chercher pour les acteurs et elle est en contact direct avec les institutions.

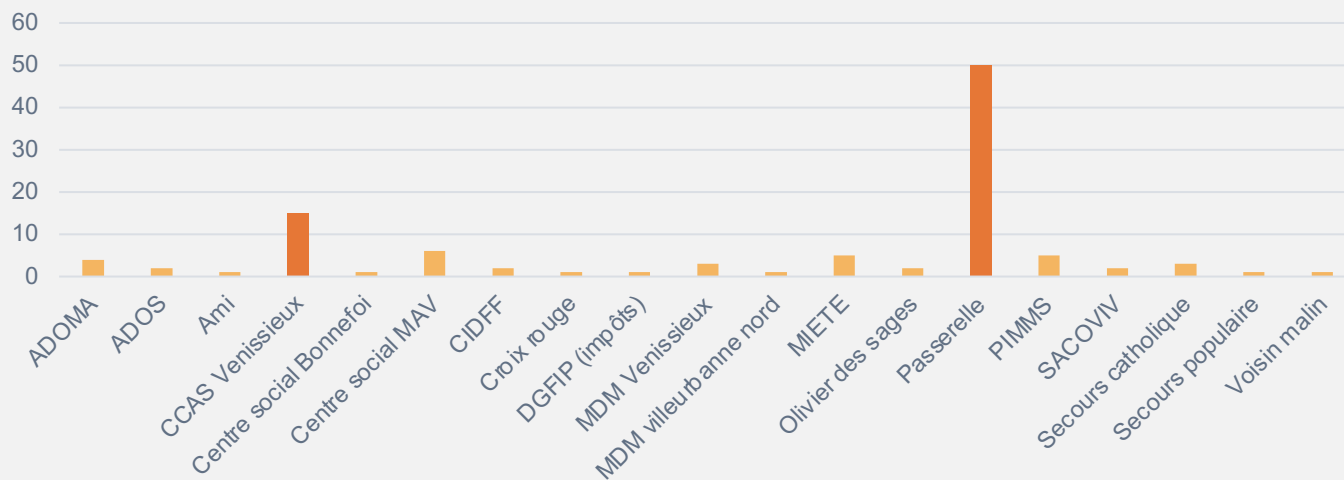


# Être une ressource pour les acteurs terrains de l'accès aux droits de Vénissieux

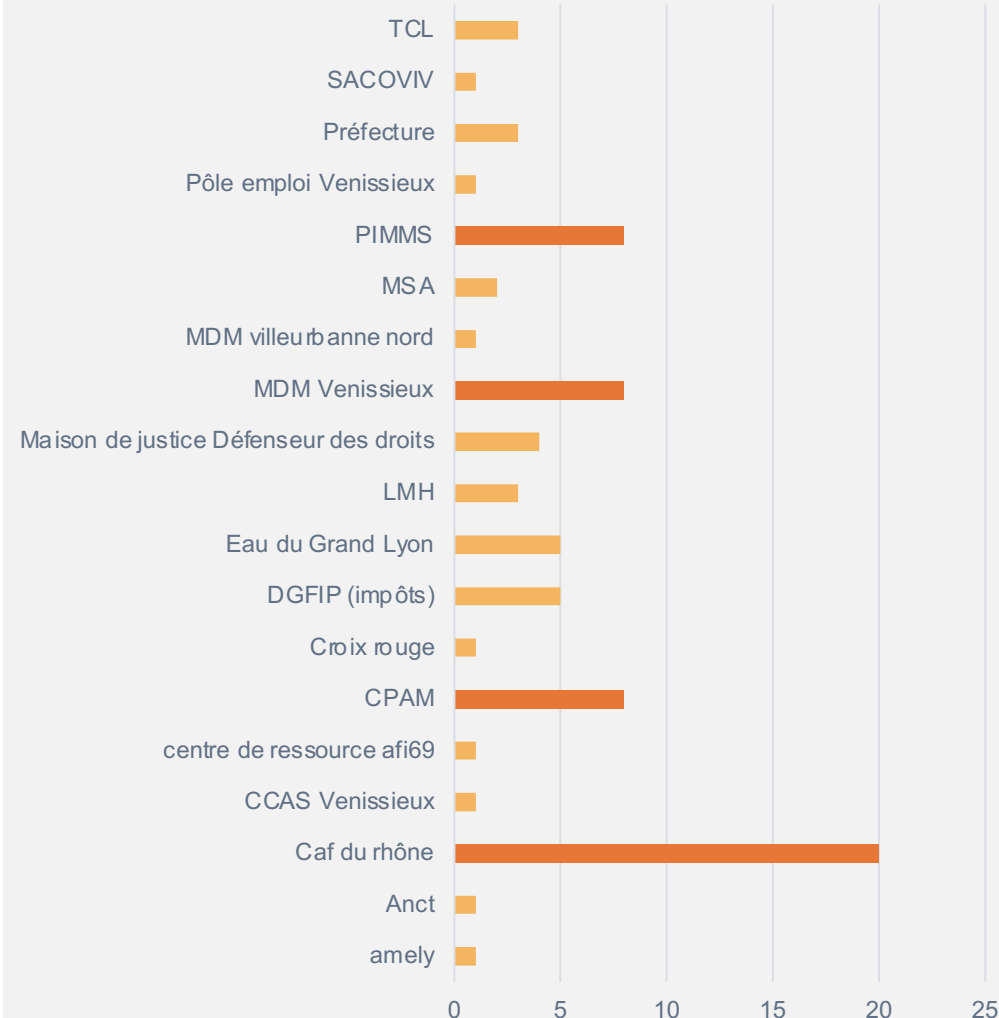
### Nature des problématiques



### Structure ayant sollicité le coordinateur ressource

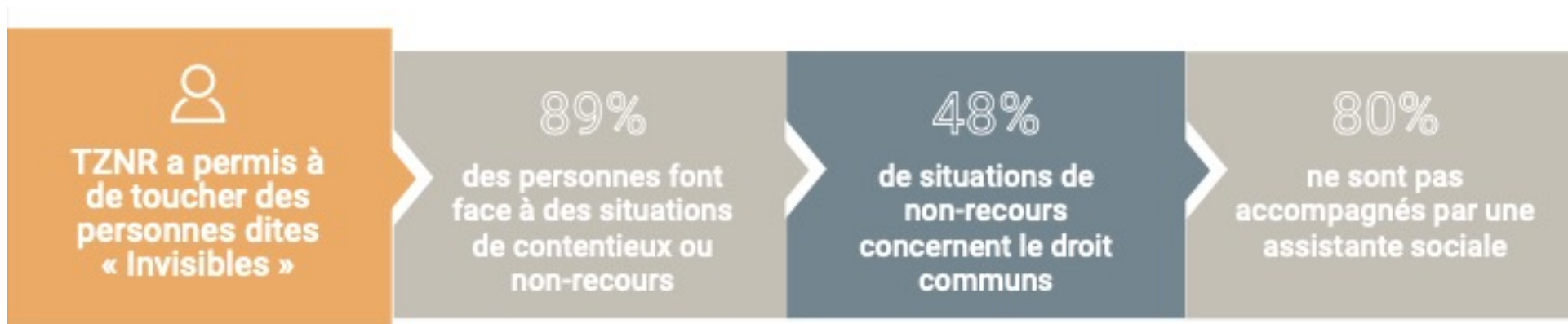


### Institution ayant contribué à la résolution d'un problème





# Les grands apprentissages sur le non-recours



## LES SITUATIONS DE NON-RECOURS





# Le profil des personnes rencontrées

**45% vivent sous le seuil de pauvreté**  
(vs 20% dans le quartier)

**40% sont des familles**  
(vs 27% dans le quartier)

**12% sont des familles monoparentales**  
(vs 13% dans le quartier)

**44% ont plus de 60 ans**  
(vs 15% dans le quartier)

**3 % ont entre 18 et 24 ans**  
(vs 10% dans le quartier)

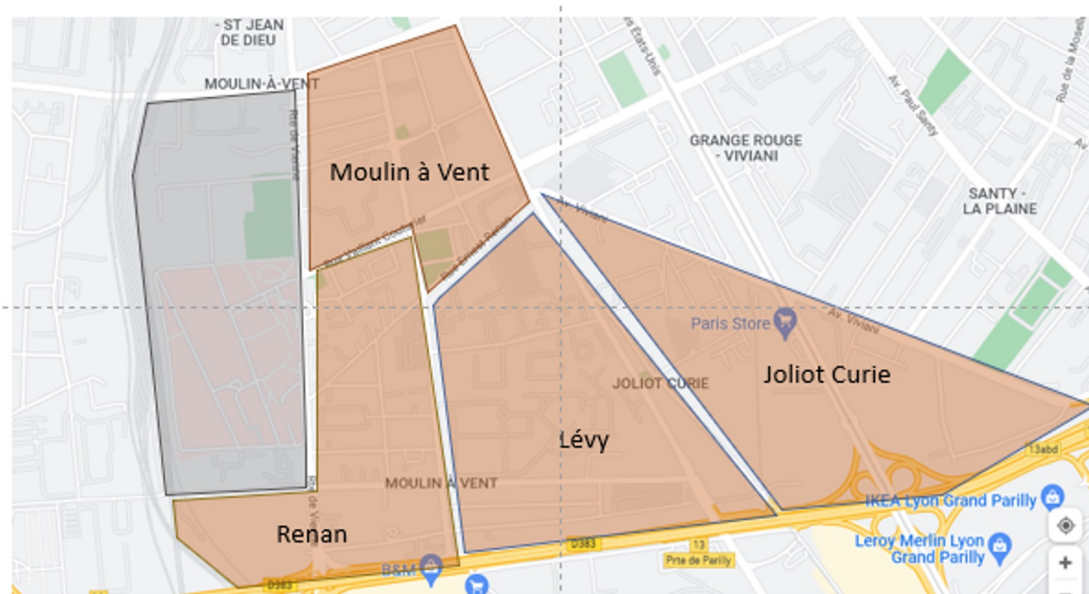
**54% vivent dans des logements sociaux**



**38% sont au chômage ou sans emploi**

**56% sont des femmes**

Les bénéficiaires du bilan des droits sont **majoritairement en situation de précarité**, sans être en très grande exclusion.

**Les seniors sont surreprésentés** à l'inverse des jeunes qui sont difficiles à toucher. La majorité des personnes accompagnées **vivent dans un logement social**.

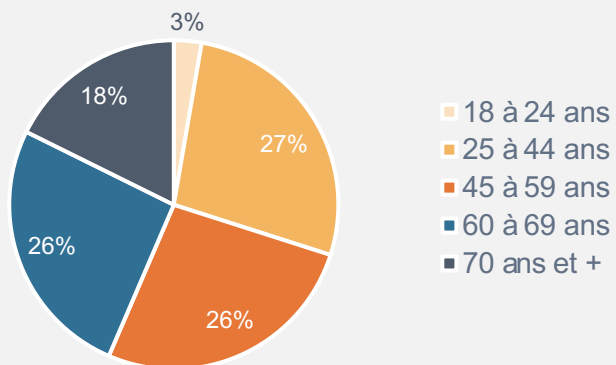


-  Portion du quartier Moulin à Vent dans la commune de Lyon
-  Périmètre d'intervention de TZNR

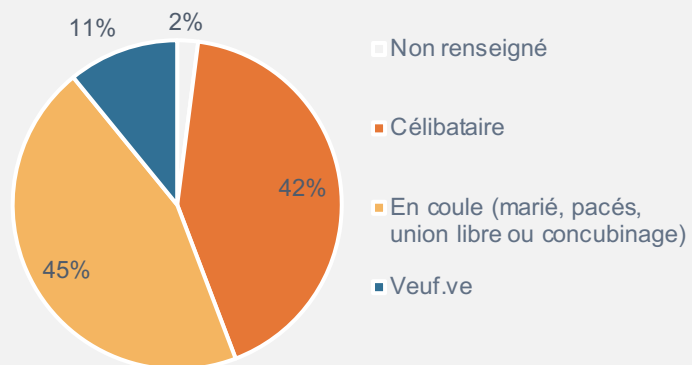


# Le profil des personnes rencontrées

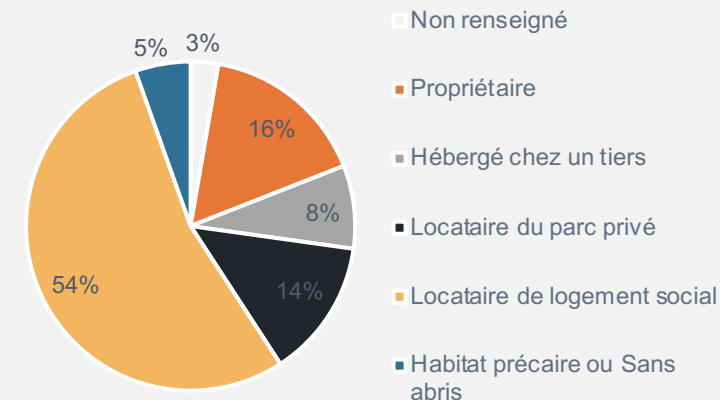
## AGE



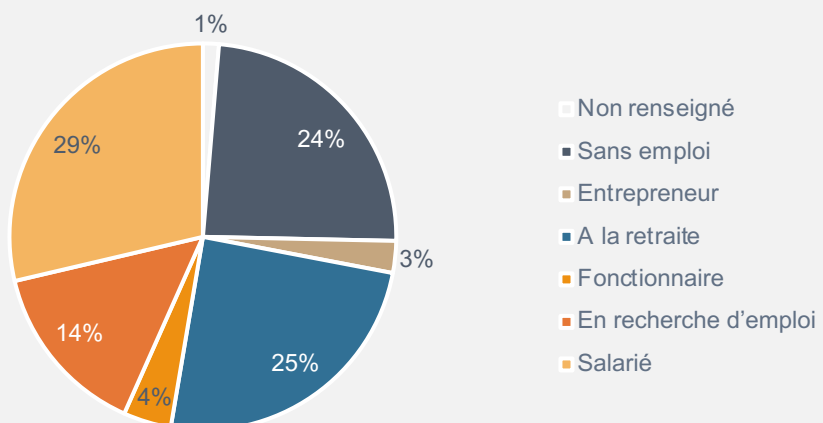
## SITUATION FAMILIALE



## LOGEMENT



## ACTIVITE PROFESSIONNELLE



	Part des personnes
Personnes seules vivant avec moins de 965 € / mois	15%
Adulte seul avec un jeune enfant vivant avec moins de 1255 € / mois	7%
Couple sans enfant vivant avec moins de 1448 € / mois	3%
Couple avec 2jeunes enfants vivant avec moins de 2027 € / mois	16%
Couple avec 2 adolescents vivant avec moins de 2413 € / mois	3%
<b>Nombre total de personne vivant en dessous du seuil de pauvreté</b>	<b>45%</b>





# Les freins identifiés dans l'accès aux droits

Dans 89% des cas des situations de non-recours ou contentieux ont été identifiées grâce au bilan des droits

79% ne sont pas accompagnés dans leurs démarches (assistante sociale ou association)

40% demande de l'aide à leur famille pour réaliser des démarches administratives

Le dispositif touche bien des **personnes « invisibles\* »** en situation de non-recours, car majoritairement non-accompagnées.

Les **3 principaux freins** évoqués par les personnes suivies sont: « *je ne sais pas qui peut m'aider* », la numérisation des démarches et « *ne pas connaître l'aide ou ne pas penser y avoir le droit* ».

Les 3 thématiques principales sont: **santé, logement et famille**

Les différentes formes de non-recours:

- **40%** des personnes en situation de non-recours le sont par **non-connaissance** (du dispositif ou des conditions d'éligibilité)
- **23%** le sont par **non-réception** (dossier en cours mais droit toujours fermé)
- **18%** le sont par **non-demande** (langage administratif, honte de demander, manque de personne physique vers qui aller, peur des délais avérés ou supposés...)
- **11%** le sont par **non-proposition** des acteurs qui les accompagnent

**Perception des acteurs de l'accès aux droits et des institutions** à la question « Quelles sont pour vous les causes de non-recours ? » :

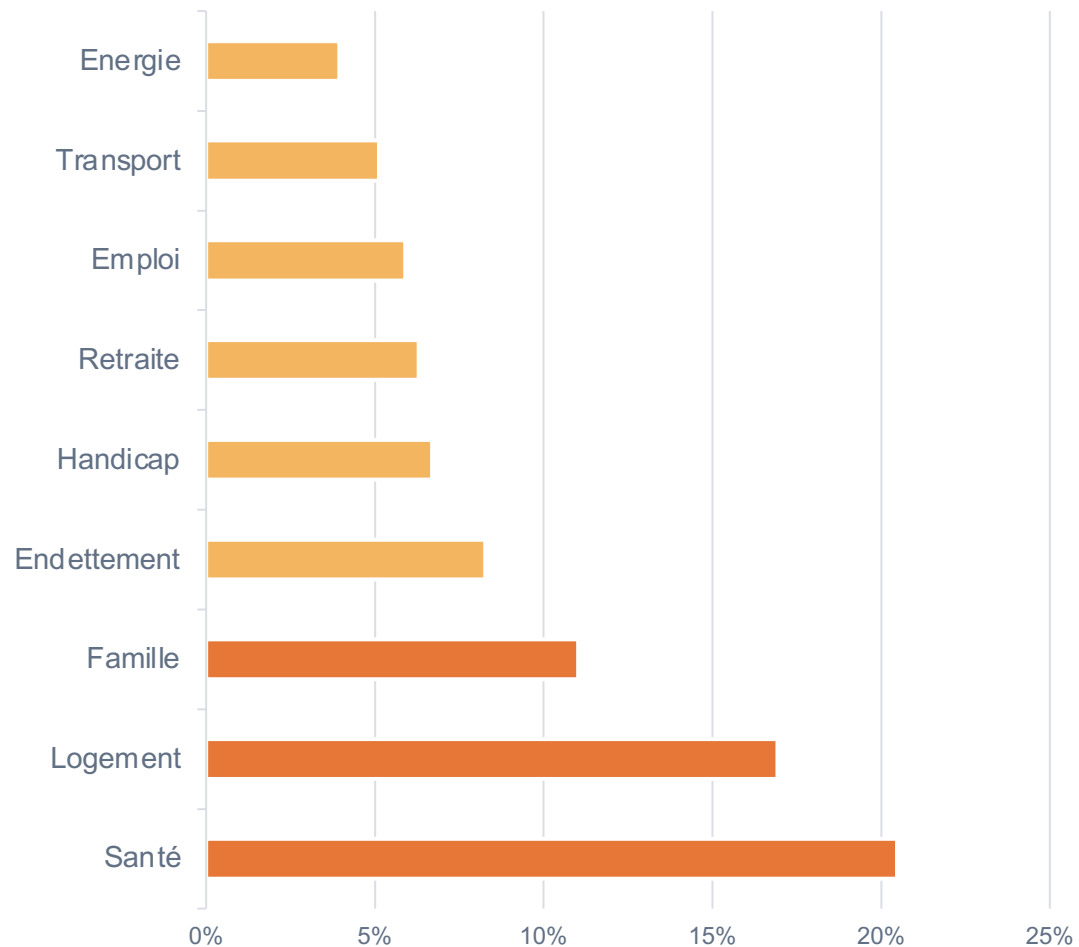
Tous mentionnent la non-information, 50% mentionne la non-demande mais aucun ne mentionne la non-proposition ou la non-réception. Cela indique que *la majorité des professionnels considèrent que le non-recours vient des difficultés des personnes à demander et très peu parlent de l'incapacité des structures à favoriser l'accès aux droits.*

\*Ce terme d'invisible est utilisé par les professionnels de l'accès aux droits mais mérite d'être nuancé. Les personnes rencontrées ne sont que rarement vraiment isolées, elles sont par contre invisibles de l'accompagnement aux démarches proposées par les assistantes sociales ou les associations.

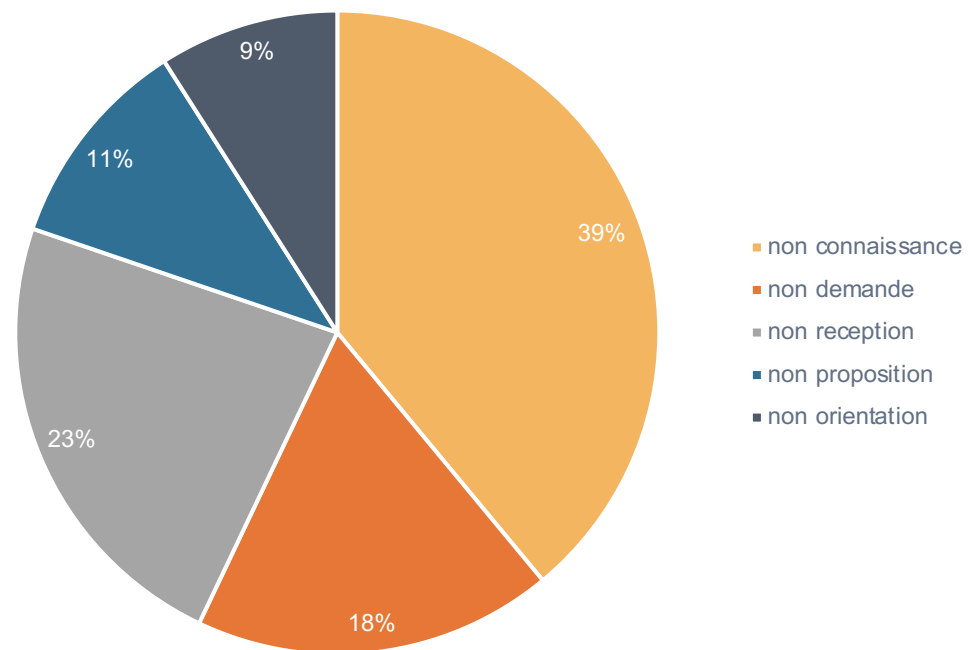


# Les freins identifiés dans l'accès aux droits

Thématiques principales



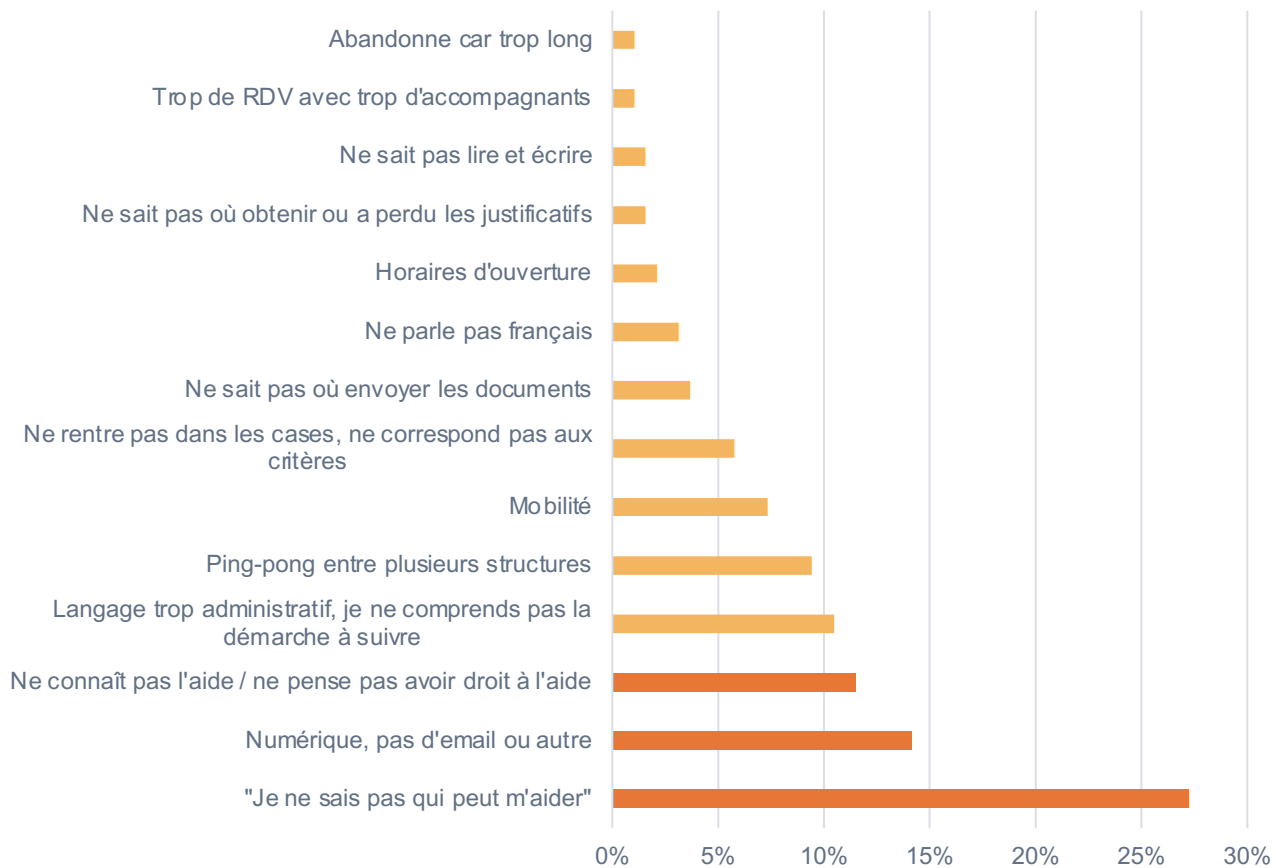
TYPLOGIE DE NON RECOURS



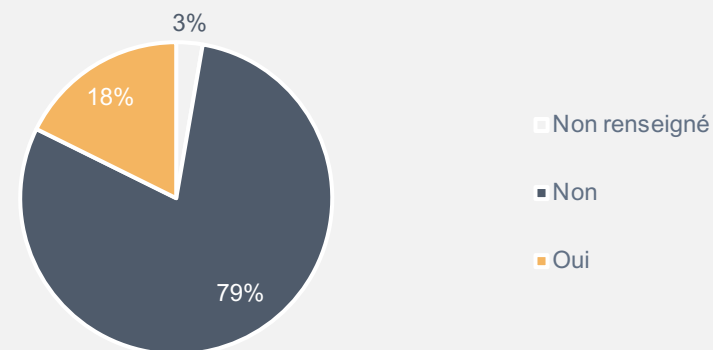


# Les freins identifiés dans l'accès aux droits

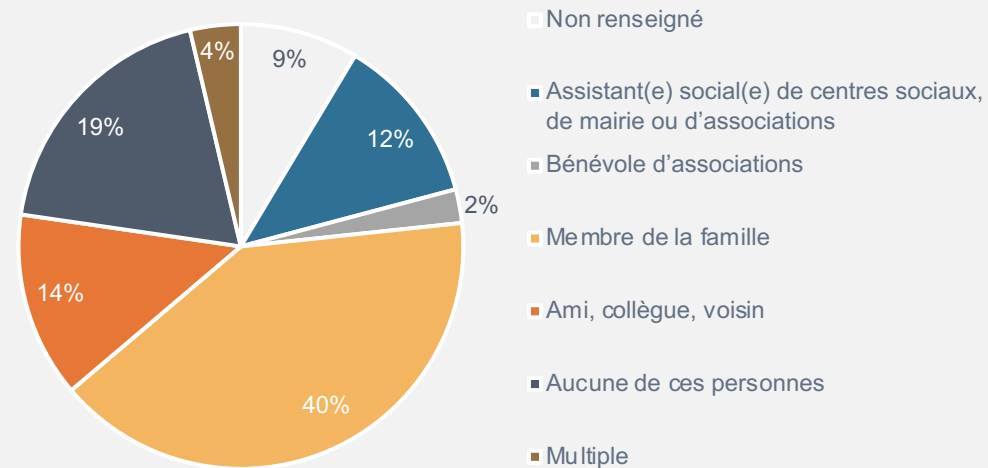
## QUELS SONT LES FREINS AU NON-RECOURS AUX DROITS ?



## Accompagnement par une assistante sociale ?



## Qui vous aide pour vos démarches administratives ?





# LES EFFETS IDENTIFIES GRÂCE A L'EXPERIMENTATION 2022 / 2023

#1

## DEMARCHES D'ALLER VERS

- > Les démarches d'allers-vers permet de **toucher des personnes en situation de non-recours invisible pour les institutions**
- > **S'appuyer sur un réseau de partenaires ancrés dans le territoire** permet de toucher des personnes dites « invisibles »
- > Pour être identifié sur le territoire par les habitants **il faut du temps, une régularité de présence et adopter un discours simple**

#2

## BILAN DES DROITS

- > **Une meilleure connaissance de leurs droits** des habitants
- > **Une vision plus claire** des acteurs à mobiliser
- > Un **développement du pouvoir d'agir** des habitants
- > Une **ouverture des droits** pour certaines personnes, mais le parcours reste complexe

#3

## COORDINATEUR RESSOURCE

- > **Décloisonnement** entre les acteurs qui accompagnent les personnes et les structures qui délivrent des aides ou services
- > Prise de conscience de certaines institutions qu'il faut **communiquer plus largement** aux acteurs de l'accès aux droits



# LES PERSPECTIVES



# POURSUITE DE L'EXPERIMENTATION SUR 3 ANS

## MÉTROPOLE

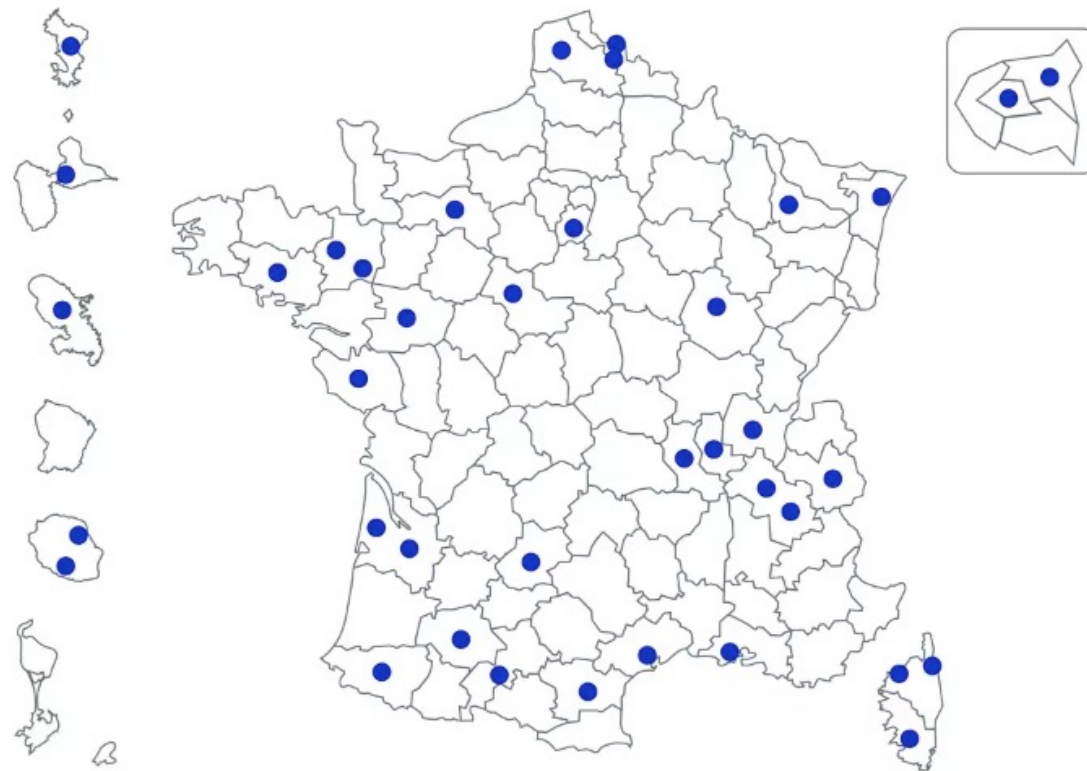
## GRAND

## LYON

> La Métropole de Lyon est **lauréate de l'appel à projet Territoire Zéro Non-Recours** lancé par le ministère des Solidarités

> **3 territoires d'expérimentation** : Vénissieux, Vaulx-en-Velin et Lyon 7

> **3 années d'expérimentation**



● Les 39 lauréats de l'expérimentation Territoires zéro non-recours



# VISION GLOBALE DES ACTIONS TZNR VENISSIEUX 2024



## #1

### DEMARCHES D'ALLER VERS

**Intention:**

identifier des personnes en situation de non-recours sur le territoire de Moulins à vent

**Moyens / Ressource:**

> 2 médiateurs du PIMMS présent sur le territoire 2 demi-journée / semaine

> Mobilisation des partenaires de proximité par l'ambassadeur des droits (0,2 ETP)

> Participation / création d'évènements par l'ambassadeur des droits pour se faire connaître

**Objectifs:**

- > Entre 600 et 800 personnes rencontrées (échanges qualifiés) sur le territoire
- > 3 à 4 évènements dans l'année
- > 10 acteurs de proximité fortement impliqués

## #2

### BILAN DES DROITS

**Intention:**

Réaliser un bilan complet des droits d'une personne pour pouvoir identifier les droits manquants, lui expliquer les démarches à réaliser et l'orienter vers les structures nécessaires.

**Moyens / Ressource:**

> 1 ambassadeur des droits (0,8 ETP sur cette mission)

**Objectifs:**

- > Entre 120 et 160 bilans des droits réalisés
- > Augmenter le taux de conversion entre les démarches d'allers-vers et les rdv de bilans des droits
- > Rappeler les personnes 2 à 3 mois après les avoir vu en bilan des droits

## #3

### COORDINATEUR RESSOURCE

**Intention:**

Faciliter l'interconnaissance entre les acteurs qui distribuent des aides et les acteurs qui accompagnent les personnes dans leurs démarches d'accès aux droits.

**Moyens / Ressource:**

> 0,3 ETP

**Objectifs:**

- > Réaliser 6 ateliers collectifs dans l'année avec l'élargissement aux 3 territoires de la Métropole
- > Présenter un bilan personnalisé structures distribuant des aides pour leur faire remonter les problématiques récurrentes, et imaginer une manière de mieux répondre aux besoins des habitants
- > Améliorer la diffusion de l'information issues des ateliers pour les acteurs n'y participant pas.






La lutte contre le non-recours reste un problème systémique complexe qui **nécessite le changement de pratique des structures qui délivrent des aides pour simplifier le parcours d'accès** aux droits en repartant des besoins des habitants.

L'expérimentation est un levier d'apprentissage par les acteurs terrain afin de **nourrir les politiques publiques**. L'expérimentation est **une démarche itérative** qui demande du temps, de la flexibilité et de l'adaptation.

Face à ce sujet **le dialogue entre les acteurs de terrain et les structures qui délivrent des aides est essentiel**. C'est par cette dynamique collective de coopération que des solutions long terme peuvent être imaginées.



Nous avons tous  
un rôle à jouer dans  
l'accès aux droits!

PASSERELLE

[contact@passerelle-administration.com](mailto:contact@passerelle-administration.com)

PIMMS

[marion.thivolet@pimmsmediation.fr](mailto:marion.thivolet@pimmsmediation.fr)

LE CENTSEPT

[agnes.mocanmp@lecentsept.fr](mailto:agnes.mocanmp@lecentsept.fr)

# Annexe





# Parcours usager actuel: les points de blocage



## 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



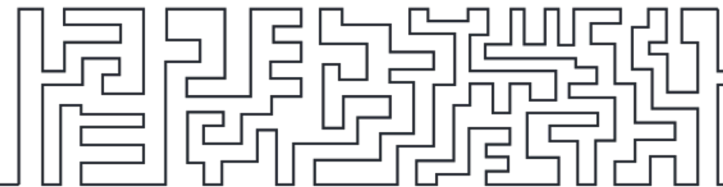
Je ne veux pas être stigmatisé.e, jugé.e  
Je pense que d'autres en ont plus besoin que moi  
J'ai peur de devoir rembourser  
Je suis dépassé.e par d'autres urgences à gérer  
(emploi,...)  
Je ne suis pas d'accord avec les modalités



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



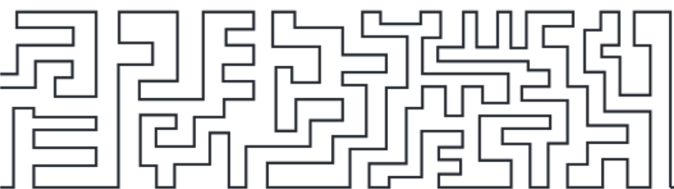
On me balade de structure en structure  
J'ai trop de RDV avec trop d'interlocuteurs  
Personne ne veut m'aider à remplir le dossier

### 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