

LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS ET AUX DISPOSITIFS D'AIDE PAR LA MÉDIATION SOCIALE : DIAGNOSTIC ET PRÉCONISATIONS



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

ORDRE DU JOUR

1- Contexte et méthodologie de l'enquête

2- Le diagnostic

- Les résultats de l'enquête
- Les freins au recours
 - quelles difficultés d'accès aux droits ?
 - les témoignages des personnes concernées
 - les représentations des professionnels
 - les difficultés rencontrées par les professionnels
- Les besoins exprimés

3- Les préconisations

- I/ Renforcer l'accès à l'information et à la communication
- II/ Améliorer l'accessibilité des dispositifs
- III/ Valoriser le travail de proximité
- IV/ Réduire la stigmatisation et renforcer le lien social
- V/ Ajuster les pratiques professionnelles

1- Contexte et méthodologie de l'enquête

Pacte des solidarités



« Lutte contre la grande exclusion et le non-recours en luttant contre la stigmatisation et l'isolement »

1

diagnostic régional afin de qualifier le non-recours et ses causes



pour favoriser une démarche participative valorisant la parole des personnes concernées

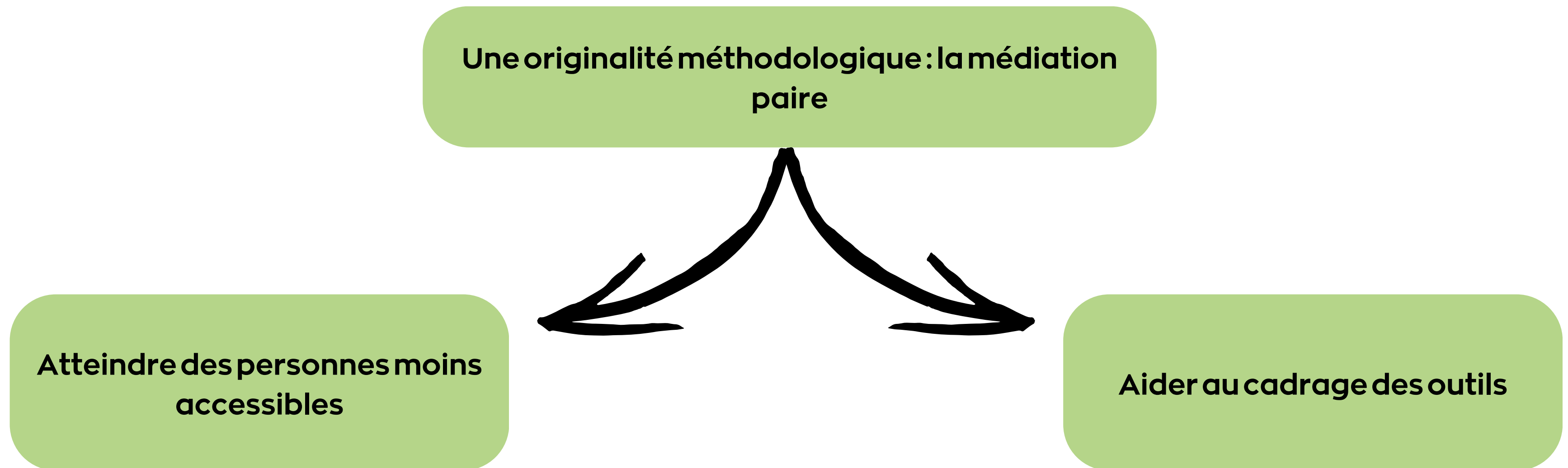
2

recommandations par et pour les personnes en situation de précarité et les acteurs de l'action sociale

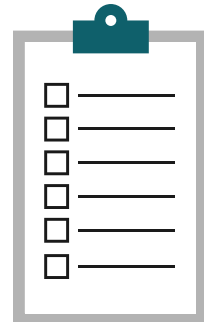


pour mettre en avant les actions/ dispositifs qui pourraient participer à la diminution des cas de non-recours des personnes en situation de précarité

1- Contexte et méthodologie de l'enquête



1- Contexte et méthodologie de l'enquête



Questionnaires

↪ distribués aux structures à remplir avec les personnes accompagnées

Via les questionnaires, on visualise le phénomène de non-recours

278 questionnaires



Entretiens

↪ la FAS se déplace pour réaliser des entretiens avec les personnes accompagnées

Via des entretiens, on comprend les causes du non-recours

39 entretiens



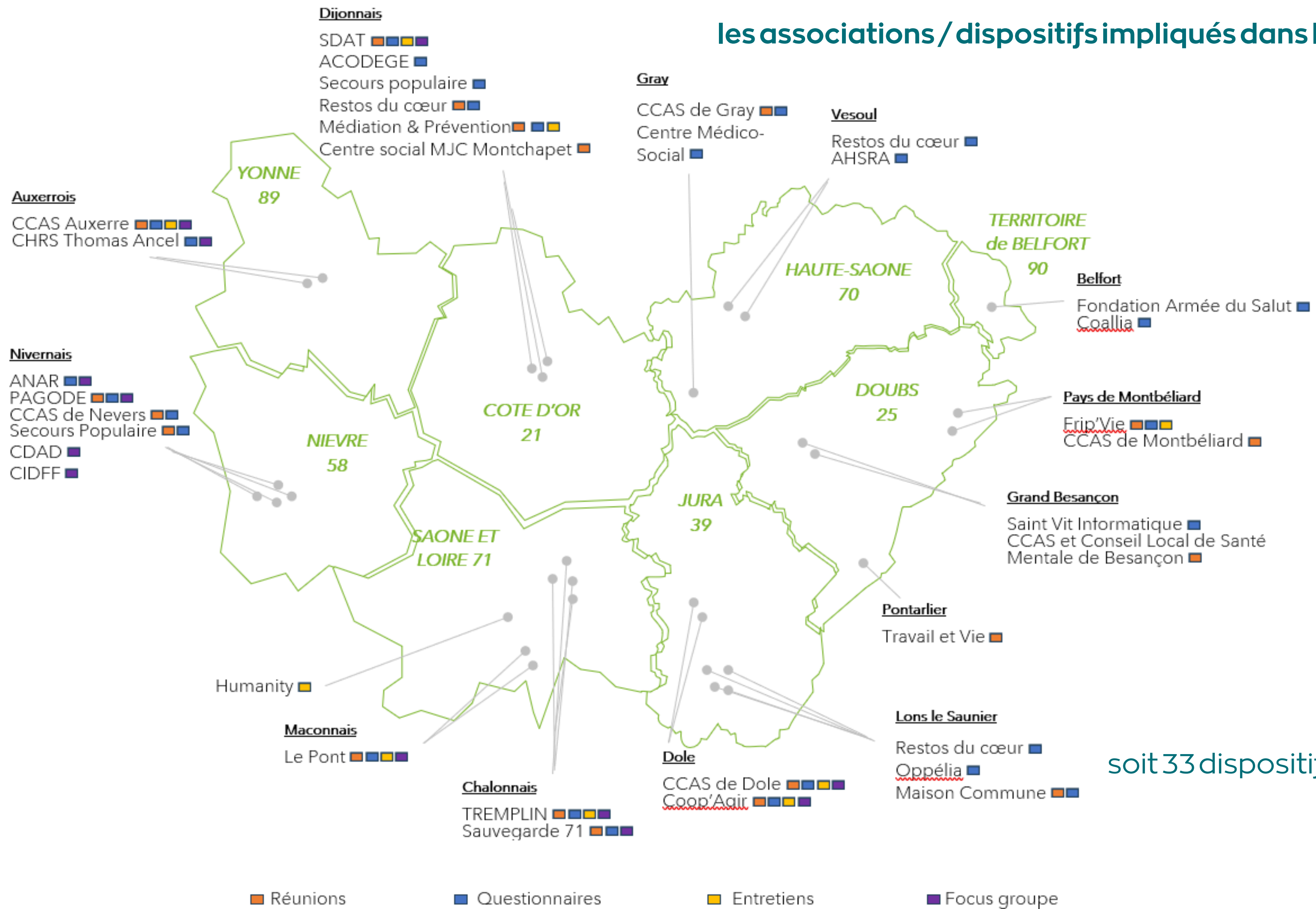
Focus groupes

↪ la FAS organise des groupes d'échange entre les acteurs de l'action sociale

Via des focus groupe, on échange du phénomène de non-recours du point de vue des intervenants

**9 focus groupes
soit 58 professionnels**

les associations / dispositifs impliqués dans l'enquête



soit 33 dispositifs mobilisés

2- Le diagnostic

Les freins au recours

278 questionnaires - quelles difficultés d'accès aux droits ?

67% des personnes expriment avoir des difficultés d'accès aux droits



```
graph TD; A[67% des personnes expriment avoir des difficultés d'accès aux droits] --> B[offre inadéquate :]; A --> C[offre insuffisante : saturation des dispositifs];
```

offre inadéquate :

- offre méconnue
- accessibilité (barrière de la langue / illettrisme / illettrisme / illettrisme)
- prérequis d'autonomie administrative (difficultés de gestion administrative ou financière / phobies)
- créatrice d'incompréhension et complexité
- créatrice d'appréhension et peur du jugement

offre insuffisante :

saturation des dispositifs

- manque de places d'hébergement
- difficultés accès aux soins
- pas de logements disponibles

2- Le diagnostic

Les freins au recours

278 questionnaires - quelles difficultés d'accès aux droits ?

Sur toutes les personnes interrogées, seulement **9%** affirment ne jamais avoir ressenti le besoin d'être accompagné. Par ailleurs, **24.5%** disent ne jamais avoir eu de proposition d'aide.

8.3%

« On m'a proposé de l'aide et j'ai refusé car » :

48% « je me débrouille seul·e, »

28% « je suis découragé.e par la complexité des démarches »

20% « un proche me soutient déjà dans mes démarches »

20% « je ne veux pas être inclu·e dans le « système d'aide » »

8% « je souhaite être autonome »

8% « j'ai peur d'être jugé·e »

15.5%

« On m'a proposé de l'aide et j'ai refusé dans un premier temps, mais j'ai changé d'avis car » :

40% « les démarches sont trop compliquées pour moi »

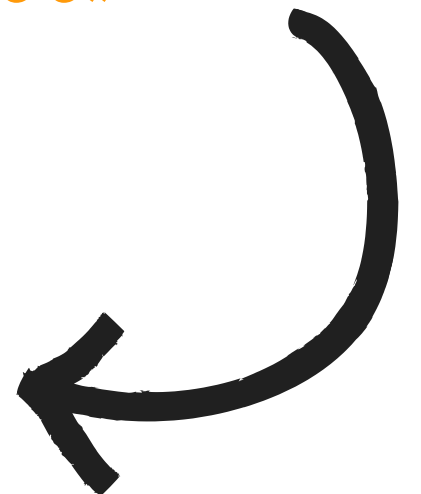
26.7% « je ne savais pas que je pouvais avoir droit à des aides »

22% « mes démarches n'aboutissent pas »

13.6% « je ne savais pas que je pouvais être aidé·e »

« le déclic » : mécanisme qui déclenche le recours

- Facteurs personnels et situationnels : situation de crise ou prise de conscience progressive
- Facteurs relationnels : rôle de l'entourage ou insistance des professionnels
- Projets d'avenir : espoir d'amélioration



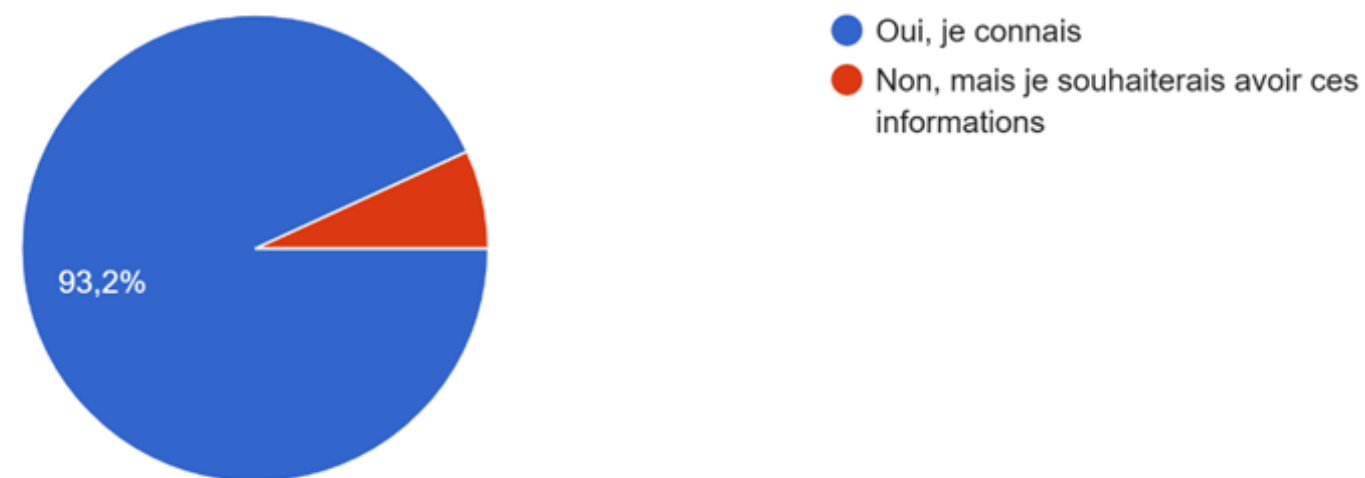
2- Le diagnostic

Les freins au recours

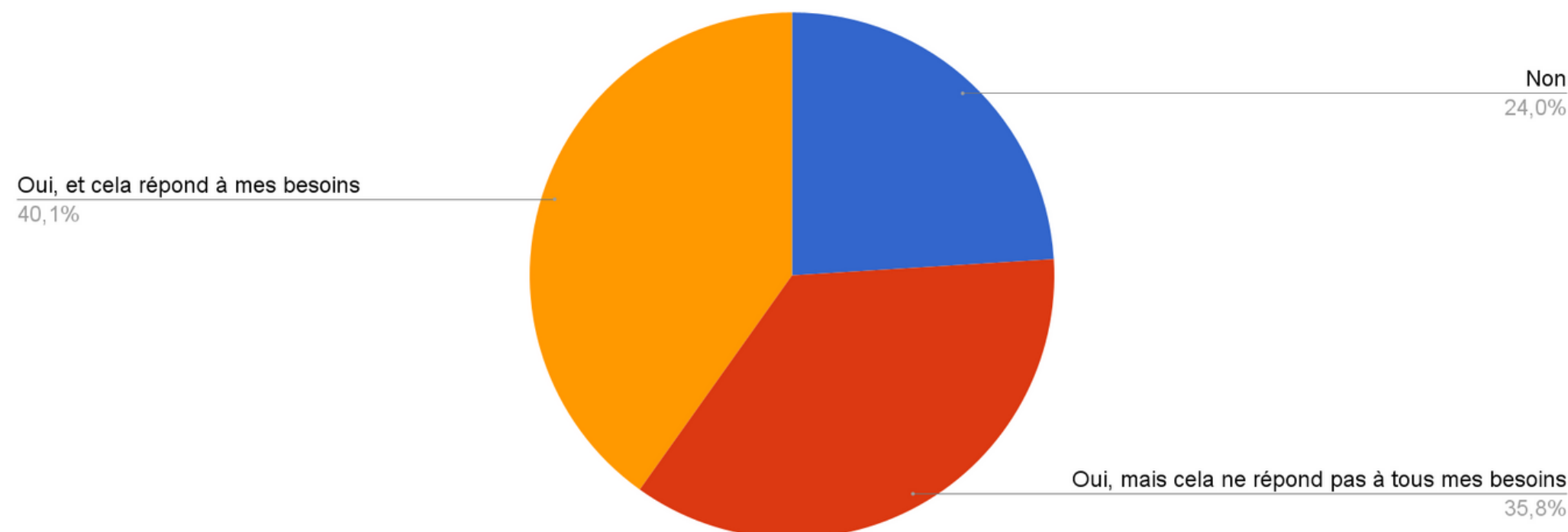
278 questionnaires - quelles difficultés d'accès aux droits ?

13. Connaissez-vous les lieux et / ou les professionnels pouvant vous aider dans vos démarches si besoin ?

278 réponses



Pour 93.4 % des personnes qui connaissent les dispositifs d'aide, 35.8% estiment que ces dispositifs ne répondent pas à tous leurs besoins et 24% ne font pas appel aux dispositifs, car :



35% "les démarches sont trop compliquées"

22.5% "je ne ressens pas le besoin"

17.5% "j'ai honte"

45 % lié au numérique ("je ne peux me connecter à internet", "je n'ai pas d'outil numérique", "je ne maîtrise pas l'outil numérique")

12.5% "les solutions ne sont pas adaptées"

2- Le diagnostic

Les freins au recours

39 entretiens - les témoignages des personnes concernées

TEMPORALITE

- délais d'attente
- urgence
- indisponibilité des professionnels

INFORMATIONS / COMMUNICATION

- méconnaissance des droits / dispositifs
- méconnaissance des critères d'accès

ACCESSIBILITE

- dématérialisation / numérique
- pas d'accueil physique et de RDV
- difficultés de mobilité et déplacements
- complexité des démarches

RELATIONNEL

- besoin de liens et confiance
- besoin de repères
- besoin d'accompagnement
- ressources familiales et amicales
- méfiance / défiance

REPRESENTATIONS

- représentation et réputation de la structure
- représentation et réputation des travailleurs sociaux
- jugement et stigmatisation
- identité et estime de soi
- infantilisation
- sentiment d'échec
- découragement

FONCTIONNEMENT

- règlements
- contrôle social
- administration

2- Le diagnostic

Les freins au recours

58 professionnels - les représentations des professionnels



2- Le diagnostic

Les freins au recours

58 professionnels - les difficultés rencontrées par les professionnels

MISSIONS

- non identification des rôles au sein de l'équipe
- restructuration nécessaire

ACCESSIBILITE

- Dématérialisation et accès au numérique
- manque d'accueil physique
- illettrisme des personnes concernées
- complexité des démarches

PARTENAIRES ET COMMUNICATION

- manque de communication auprès des bénéficiaires et des partenaires
- difficultés d'orientation
- manque de stratégie long terme
- manque de considération et de formation des administrations
- concurrence

TEMPORALITE

- indisponibilité des professionnels
- décalage entre urgence bénéficiaires et longueurs administratives

RELATIONNEL

- besoin d'accompagnement physique
- mobilisation des personnes
- aller-vers
- relation de confiance
- pouvoir d'agir

REPRESENTATIONS

- identité/statut
- stigmatisation réelle ou vécue des bénéficiaires
- sentiments d'échec
- appartenance à un groupe

DECOURAGEMENT

- lassitude
- réponses inadaptées
- engrenage et refus
- perte de confiance des bénéficiaires

FONCTIONNEMENT

- règlements
- contrôle social
- multiplicité et dispositifs et instabilité de l'action sociale
- bureaucratisation et rationalisation
- dissonances discours politiques/réalité de terrain
- précarisations des métiers du social

2- Le diagnostic

Les besoins exprimés...

... par les personnes concernées

COMMUNICATION

- informations claires
- meilleure communication
- avoir de renseignements utiles et véridiques

ACCESSIBILITE

- simplification du système
- dispositifs plus accessibles (géographiquement, critères d'éligibilité, langue)
- faciliter les déplacements

RELATIONNEL

- disponibilité des professionnels
- liens de confiance
- meilleure écoute et compréhension sans jugement
- plus d'échange / de dialogue
- rencontrer des pairs

TEMPORALITE & FONCTIONNEMENT

- réduire les délais d'attente
- faciliter les démarches

... par les professionnels

MISSIONS & ORGANISATION DU TRAVAIL

- adapter la posture professionnelle
- identifier et distribuer les rôles au sein de l'équipe
- mieux gérer le temps de travail

COMMUNICATION & ACCESSIBILITE

- rendre l'informations accessible
- valoriser le travail de terrain
- outils d'orientation
- veille sociale
- limiter la multiplicité des intervenants
- simplification du système
- disponibilité des personnes accompagnées

FONCTIONNEMENT

- horaires adaptés aux besoin des personnes
- professionnels serein, disponibles et formés
- sécurité et soutien
- reconnaissance du métier

RELATIONNEL

- développer une écoute active
- plus de disponibilité / temps dédié

3- Les préconisations

I/ Renforcer l'accès à l'information et à la communication



1- Simplifier et centraliser la communication

- Création d'un «guide du social» , répertoriant les droits, dispositifs et ressources territoriales
 - Site de référencement
 - Cartes sensibles
- Réalisation d'une campagne de communication
 - Simplifier la signalétique avec méthode Facile à Lire et A Comprendre (FALC)
 - Canaux d'information innovants (sms/mail, réseaux sociaux, influenceurs)

➡ **méthodologie du design social**

2- Favoriser les échanges

- Partage en groupe
 - approche collective : Conseil de Vie Sociale, groupes de parole, Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées
- Création et entretien du lien de confiance
 - démocratiser la démarche «rendez-vous des droits»
 - systématiser le principe de «réfèrent de parcours»
 - remettre l'humain au cœur des démarches : favoriser la possibilité de faire des démarches accompagné



3- Les préconisations

II/ Améliorer l'accessibilité des dispositifs

1- Adapter les dispositifs aux besoins particuliers

- Faciliter la mobilité
 - Navettes gratuites / aides à la mobilité
- Développer des services de conciergerie
 - Bagagerie permettant de confier des affaires en sécurité
 - Service de garde pour les animaux

2- Outiller les personnes

- Promouvoir l'accès au numérique
 - Programme d'inclusion numérique
 - Option lecture et traduction des sites
- Développer des kits d'accompagnement sur thématiques particulières (économie / logement...)

3-Simplifier les démarches administratives

- Optimiser les ressources : centralisation des données et acteurs
 - Guichet unique : Le rôle des « Maisons France Services » pourrait être renforcé
 - Développer les permanences des institutions dans les associations
- Réduire les délais : automatisation des démarches
 - Coffre-fort numérique : constituer une base d'informations commune pour appliquer le principe « dites-le nous une fois »



3- Les préconisations

III/ Valoriser le travail de proximité

1- Développer l'interconnaissance territoriale et renforcer les partenariats : Développement Social Local

- Utiliser des supports d'échange interprofessionnels
 - Messagerie externe et inter-acteurs (Administration +)
 - Faire un plan des circuits : des modes de transmission et de contact entre les acteurs / orientations
 - Outils type «Mon suivi social», site expérimental permettant de faciliter le suivi dans les structures d'accompagnement social
- Organiser des temps de rencontre entre les intervenants sociaux
 - Réunions / webinaire d'interconnaissance et de coordination

2- Améliorer et institutionnaliser la démarche d'«aller-vers» et d'«aller chez»

- Organiser des campagnes de sensibilisation sur le terrain (stands mobiles, bus itinérants) pour aborder les personnes éloignées des institutions
 - développer des équipes mobiles pluridisciplinaires (médico-sociales, juridiques, éducatives)
 - médiateurs sociaux

3- Les préconisations

IV/Réduire la stigmatisation et renforcer le lien social



1- Changer le regard sur l'aide sociale et la précarité

- Lancer des campagnes de sensibilisation et déstigmatisation
 - Organiser des événements participatifs, impliquant des personnes concernées et des professionnels
 - stands et supports ludiques pour sensibiliser sur l'accès aux droits et faire des simulations lors d'événements publics culturels

2- Développer le pouvoir d'agir

- Développer le pouvoir d'agir des personnes concernées et prendre en compte leurs paroles
 - Donner la possibilité aux personnes de participer à une échelle individuelle, collective, institutionnelle
 - S'appuyer sur les savoirs et l'expertise des personnes accompagnées

3- Favoriser l'entraide par les pairs

- Soutenir les initiatives d'entraide et d'échange (groupes d'entraide par les pairs ou les ateliers collectifs)
 - Mettre en place des espaces où les personnes peuvent échanger sur leurs expériences et s'entraider
- Encourager la formation des travailleurs pairs

4- Identifier et intervenir en amont

- Faire des liens avec les dispositifs de droit commun
 - créer et maintenir des partenariats avec les associations de sport, de loisir, etc. afin d'identifier le plus tôt possible les situations complexes
 - proposer des ateliers d'éducation aux droits dans les écoles, centres sociaux et structures associatives



3- Les préconisations

V/ Ajuster les pratiques professionnelles

1-Former et outiller les professionnels

- Formation continue des acteurs de l'action sociale, des administrations et des bénévoles
 - Lutter contre la pro-activité : définir et dédier des temps à la réflexion
- Développer des outils pour faciliter la veille et la mise à jour des informations
 - via une newsletter, un site, des médias, webinaires

2- Renforcer la reconnaissance des métiers

- Valoriser le rôle des travailleurs sociaux auprès des décideurs et des financeurs pour mieux refléter leur impact sur l'accès aux droits
 - Prendre en compte le rôle des associations dans la lutte contre la pauvreté et la précarité, reconnaître leur faculté d'interpellation et favoriser leurs capacités d'innovation
 - Inclure les travailleurs sociaux dans les décisions stratégiques pour qu'ils puissent faire remonter leurs observations



**MERCI A TOUTES ET TOUS POUR VOTRE
ATTENTION ET VOTRE DISPONIBILITE!**

Léo BEGIN-DOISY

direction@federationsolidarite-bfc.org

06 15 20 26 15

OUTROUVER L'ETUDE?

<https://www.federationsolidarite.org/actualites/etude-sur-la-lutte-contre-le-non-recours-par-la-mediation-sociale/>



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ