

Plate-forme de l'observation sanitaire et sociale Auvergne-Rhône-Alpes



Groupe de travail sur le non-recours aux droits

DRDJSCS – Clermont-Ferrand

Mardi 2 mai 2017 – 14h00-16h00



Contexte

- **Groupe de travail PFoss** : Caf du Puy-de-Dôme, CD 63, CD 03, Carsat Auvergne, DRDJSCS, ORS, Pôle emploi, Rectorat de l'académie de Clermont-Ferrand, Centre de référence sur l'illettrisme
- **Co-pilotage** : CD 63 et DRDJSCS
- **Maître d'œuvre** : groupe de travail + coordinatrice PFoss
- **Réunion** : 04/05/2015
- **3 publications** : www.pfoss-auvergne.fr
 - Le non-recours aux droits et services – Éléments de définition (Focus n°9)
 - Le non-recours aux tarifs sociaux de l'énergie (Focus n°10)
 - Le non-recours au RSA et à l'AAH (Focus n°11)



Baromètre du non-recours (Odenore)

➤ Objectif

Développer une culture commune sur la question du non-recours aux droits entre les agents de différents services en les associant à une démarche collective de relevé de situations de NR et de production de réflexions collectives sur les réponses à apporter

➤ Objectifs concrets / opérationnels

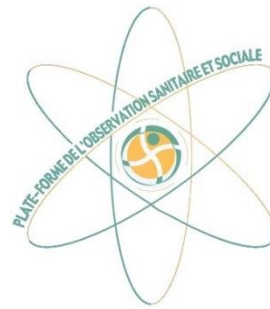
- Détecter les situations de non-recours et les renseigner
- Analyser les situations et imaginer des réponses/solutions possibles
- Porter les éléments de mesure, les analyses de situations et les propositions de solutions (propositions d'améliorations pour l'ensemble des publics) vers les institutions concernées pour agir globalement et durablement sur les causes.

Organisation et fonctionnement du BNR



- **Comité de pilotage** : maître d'ouvrage
- **Comité technique** : coordination des activités du BNR
- **Séance de présentation et recrutement des acteurs**
- **Séance(s) de sensibilisation et d'échanges**
- **Séance(s) de production** : réviser/valider le questionnaire, préparer les campagnes de relevés de situations de NR, analyser collectivement les informations recueillies
- **Difficultés évoquées** :
 - Travail supplémentaire pour les agents
 - Aval nécessaires des hiérarchies
 - Implicitement, l'assentiment des autres agents du service

Formulaire du NR (1)



Annexe 4 : FORMULAIRE DU NON-RECOURS UTILISE SUR LES SITES GRENOBLOIS

Formulaire de non recours

Document à imprimer et compléter à la main, ou bien à renseigner en ligne sur le site internet dédié.

***Obligatoire**

DATE * :

Identification du répondant

1 - Vous êtes ? * Habitant Bénévole Professionnel

1 bis - Quelle est votre structure d'appartenance ? *

- AGECCA le Conseil général
 une association la Ville de Grenoble
 une administration Autres (précisez) :
 le CCAS

2 - Quel est votre nom ? (Facultatif) Vous pouvez insérer ici votre nom ou celui de votre organisme

3 - Renseignez votre email (Facultatif)

5 - Précisez votre fonction *

5 bis - Quel est le secteur d'habitation de la-des personne(s) concernée(s) par cette situation ? *

- Secteur 3 Secteur 5 Secteur 6 Autre

6 - Si vous êtes professionnel ou bénévole, où exercez-vous ? * Précisez le nom de l'équipement ou du lieu dans lequel se situe votre activité (l'adresse n'est pas demandée). Exemple : MDH, MJC, ...

Objet du non recours

7 - Quel est l'objet du non recours repéré ? * (un seul choix)

Prestations financières. On désigne par là des prestations qui relèvent d'un droit. Quelques exemples : prestations familiales, RSA, indemnités de maladie, indemnités de chômage, remboursements de soins, CMU, CMUC, APA, APL, etc.

Aides financières facultatives. Ce sont des aides qu'il faut demander, la plupart du temps par l'intermédiaire d'un travailleur social, et qui sont attribuées selon la décision d'une commission ou d'un responsable de service. Quelques exemples : aides liées au RSA, exonérations fiscales, réductions tarifaires, gratuité de certains services, micro-crédit, allocations mensuelles, fonds d'aide aux jeunes, fonds de solidarité logement, aide juridique, aides de la CAF, aides de la CPAM, etc.

Accès aux services. On entend par "services" toutes les offres qui ne sont pas financières (mais certaines peuvent avoir un coût), qui peuvent émaner de services publics ou d'associations. Quelques exemples : cantines scolaires, soutien scolaire, halte-garderie, loisirs, informations, accompagnement, conseil et aide juridique, services de santé, écrivain public, services de médiation, activités des Maisons des habitants ou des MJC, logement, hébergement, transport, etc.

8 - Avez-vous des commentaires ?

Principal domaine de non recours

9 - Quel(s) domaine(s) cette situation de non recours touche-t-elle ? * (plusieurs choix possibles)

- Logement École
 Hébergement Péri-scolaire
 Santé Loisirs
 Formalités administratives Transport
 Emploi Énergie
 Formation Justice/Aides juridiques
 Autre (précisez) :

Type de non recours

10 - Quel est le type de non recours repéré ? * Un seul choix, au moment où vous identifiez la situation

- La non-connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue
 La non-demande, quand elle est connue mais pas demandée
 La non-réception, lorsqu'elle est connue, demandée, mais pas obtenue.

11 - Précisez le type de non recours repéré, si besoin

11 bis - Etes-vous certain que cette situation soit du non-recours ?

- OUI (non-recours avéré) NON (non-recours supposé)

Personnes concernées par le non recours ?

12 - Personnes concernées ? * Compléter chaque ligne, y compris si 0

| | 0 | 1 | 2 | 3 | Plus de 3 |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nb 0 - 17 ans | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nb 18 - 25 ans | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nb 26 - 59 ans | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nb 60 ans et plus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13 - Sexe des personnes concernées ? * Compléter chaque ligne, y compris si 0

| Nombre | 0 | 1 | 2 | 3 | Plus de 3 |
|--------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Homme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Femme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14 - Si vous souhaitez donner des précisions sur la personne concernée pouvant expliquer son non-recours :

.....

15 - Quelles informations avez-vous données à la personne et quelles propositions lui avez-vous faites ? *

.....

Formulaire du NR (2)



16 – Vos Questions, Demandes et Remarques à faire remonter au groupe d'alerte : *

Merci d'adresser ce document complété à l'accueil de votre Maison des habitants.

Courte note explicative pour les acteurs hors groupe de travail utilisant les Formulaires

Recueillir les situations de non-recours (lorsque les personnes n'obtiennent pas les prestations financières ou non financières dont elles peuvent prétendre) que vous rencontrez professionnellement a pour finalité de les identifier, les mesurer, les analyser collectivement en alertant, interpellant si possible les services compétents afin de les réduire et d'améliorer l'accès de tous aux droits et services.

Période de recueil : du XXX au XXX

Pour de plus amples renseignements, contacter : XXX au CCAS de Grenoble.

SVP, votre contribution est précieuse.

Remplir le formulaire et retournez-le au CCAS au fur et à mesure.

Merci de votre collaboration



Résultats (1) : quantification du NR

- **Objets de NR** : prestations financières, accès aux services, aides facultatives
- **Types/motifs de NR** : non-connaissance, non-demande, non-réception
- **Croisement des objets et des types de NR**
- **NR multiples** : mesure d'un NR pluridimensionnel
- **Domaine (droits et/ou services) concerné par le NR** : Logement, Hébergement, Santé, Dépendance, Formalités administratives, Emploi, Formation, Ecole, Périscolaire, Loisirs, Transports, Energie, Aides juridiques, Retraite...
- **Profil des personnes concernées par le NR** : sexe et âge
- **Comparaison des caractéristiques des NR simples et multiples**



Résultats (2) : analyse qualitative

- **Réalisée par le groupe de travail** à partir des questionnements soulevés lors des réunions
- **Besoins identifiés par le GT**
- **Émergence de situations prioritaires** pour le GT en raison de leur fréquence et de leur intensité
- **Propositions du GT, interpellation institutionnelle**



Faisabilité du BNR

- **Conditions nécessaires au fonctionnement pratique des GT**
 - Expliciter la notion de non-recours aux participants
 - Accord sur l'idée que les droits sont « statutaires » et qu'ils doivent être mis en œuvre sans considérations particulières sur les personnes

- **Conditions nécessaires à la dynamique générale du dispositif**
 - Désigner un animateur permanent et principal par territoire, responsable du fonctionnement pratique du dispositif
 - Penser à une inter-territorialité des dispositifs pour cumuler les productions et donner une force supplémentaire à l'interpellation des institutions

Identification d'acteurs pour le déploiement du BNR



➤ **Quels territoire(s) et structure(s) volontaire(s) ?**

Territoire : quartiers, communauté de commune, secteurs d'intervention de CCAS ou de conseils départementaux...

Institutions : CCAS, EPCI, Mairie, Circonscription de conseil départemental...

➤ **Comité de pilotage** : maître d'ouvrage

Valider les orientations (objectifs, organisation) et les choix (participants aux GT, formulaire, résultats à porter sur les scènes de négociation)

➤ **Comité technique** : coordination/animation de l'activité des GT

Mobiliser les participants, organiser les ODJ, les réunions, les plannings de travail, animer les séances (faire circuler la parole, trouver des accords), préparer les synthèses des réunions, préparer et suivre les campagnes de collecte d'info, proposer des analyses des situations discutées en GT, rédiger des notes d'analyse avec propositions d'actions destinées au copil).

Étapes du BNR



- **Séance 0** : présentation du projet aux élus/administrateurs/institutionnels et aux professionnels + recrutement
- **Séance 1** : constitution du groupe et sensibilisation des acteurs, travailler sur les circonstances de repérage du NR, l'information et les sources disponibles pour identifier les situations de NR...
- **Séance 2** : révision/adaptation du questionnaire et préparation de la campagne de recueil
- **Mobilisation des acteurs** pour l'enquête un mois donné
- **Analyse des résultats quantitatifs**
- **Séance 3** : analyse qualitative par les acteurs + propositions et recommandations
- **Intervention de l'Odenore** (séance 0 ou séance 1)



Faisabilité - Points de vigilance

- Sensibilisation des acteurs : intervention de l'Odenore
- Identification d'un coordinateur/animateur permanent sur chaque site
- Implication de l'Odenore ou formation de l'animateur
- Appui de la coordinatrice PFoss : impulsion de la démarche, coordination inter-sites
- Adhésion des institutions et structures concernées
- Pilotage par des acteurs suffisamment disponibles avec objectifs opérationnels clairs, progressifs et rappelés régulièrement
- Perception par le GT que sa production est prise en compte par les pilotes institutionnels
- Portage politique et institutionnel crucial