

MEURTHE-ET-MOSELLE



meurthe-et-moselle.fr

LE MAGAZINE DE VOTRE DÉPARTEMENT



REPORTAGE P2À5

Avec les équipes
d'aller-vers

3 QUESTIONS À P5

Annie Silvestri, vice-présidente
du Conseil départemental

EN IMAGES P6À7

Retour sur le lancement

Avec vous, pour vos droits : où en est-on ?

Rebaptisée par les habitant-e-s et les professionnel-le-s Avec vous, pour vos droits, la démarche Territoire zéro non-recours (TZNR) a pour but d'aller vers celles et ceux qui ne font pas appel à des aides ou des services auxquels ils ont droit. Les chiffres questionnent : une personne sur deux, par exemple, ne fait pas appel au minimum vieillesse. Si c'est parfois un choix, c'est le plus souvent lié à un manque d'information, à un isolement, à des difficultés informatiques ou encore à la crainte d'être stigmatisé-e.

Pour améliorer cette situation et ainsi lutter contre la pauvreté, le Conseil départemental a décidé d'initier une expérimentation, portée en partenariat avec les services de l'État en Meurthe-et-Moselle, la Caisse d'Allocations Familiales, la Métropole du Grand Nancy et l'association ATD Quart Monde. Cette lutte contre le non-recours ne s'improvise pas. Il s'agit bien, ici, d'aller vers celles et ceux qui sont précisément hors des circuits traditionnels. Les actions de terrain ont débuté fin janvier. Avant cela, un travail en coulisses a été patiemment construit. Il a associé dans une logique participative, des travailleurs sociaux du Département et des centres communaux d'action sociale des cinq communes concernées (Essey-lès-Nancy, Malzéville, Maxéville, Nancy, Saint-Max), des habitant-e-s, des associations accompagnant des personnes en précarité. Objectif : s'appuyer sur l'expertise citoyenne d'ATD Quart Monde pour aller vers les personnes. Notamment la méthode du croisement des savoirs : que les personnes qui vivent ou ont vécu dans la précarité expriment leurs savoirs et les croisent avec ceux des professionnel-le-s et des chercheurs pour co-construire la démarche. Pas simple à mettre en œuvre !

Une évaluation quantitative et qualitative

Si le cahier des charges national impose que les actions portent sur le non-recours au RSA et à la prime d'activité, la Meurthe-et-Moselle a fait le choix d'inclure l'ensemble des besoins et attentes de la population dans son action. Aides au logement, prestations familiales, actions envers les personnes âgées et/ou les personnes en situation de handicap, dispositifs relevant de l'assurance chômage, aides aux déclarations d'impôts, etc. « *Nous souhaitons l'élargir à toutes les problématiques liées à l'emploi, au logement, à l'accès aux soins mais aussi à la culture, aux loisirs ; dans ce territoire dans un premier temps, puis dans d'autres territoires en Meurthe-et-Moselle à terme* », rappelle Chaynesse Khirouni, Présidente du Département. L'expérimentation, d'une durée de trois ans, prévoit une évaluation nationale. Mais le choix, avec les partenaires, a été également de faire deux évaluations locales. Une par



© R. Kheil/CD54

un cabinet d'études et une autre par l'Université de Lorraine. Elles permettront de mesurer à la fois l'impact de la démarche sur les publics, de l'évolution des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux et de la coordination entre les partenaires.

Une semaine, sur le terrain

Sur les marchés solidaires de Saint-Max et Essey-lès-Nancy

Les mercredis matin et les vendredis en fin d'après-midi, l'association LORTIE, autre partenaire de l'expérimentation, organise un marché solidaire « Places à vivre » devant le Centre Social Saint-Michel Jericho à Saint-Max et dans le quartier Mouzimpré à Essey-lès-Nancy. LORTIE propose des fruits et légumes, souvent bio, à prix justes, mais aussi des ateliers cuisine. Il y a aussi une association qui propose un vestiaire solidaire. Parfois, c'est Éléa, la médiatrice du bailleur social Batigère, qui anime des ateliers manuels ou créatifs avec les enfants. Toutes les classes sociales se côtoient ici. Le stand « Avec vous, pour vos droits » fait maintenant partie du paysage. Ce sont souvent les mêmes personnes qui viennent sur ces « Places à vivre ». Ils conversent entre eux, parlent de l'action ensemble. L'info se répand lentement mais sûrement. Et si certain-e-s ne veulent pas parler sur le marché, ils ou elles reviennent d'une autre façon, ou passent par un intermédiaire. L'approche est parfois délicate. Menée autour d'un café, d'une part de brioche, en confidentialité, elle peut générer



Ils se nomment Agnès, Stéphane, Bienna, Naima, Élodie, Éric, Stéphanie, Éléa, Sylvie, Rollande, Moussa, Rezvan, Coralie, John, Françoise, Brigitte et Mickael. Ils sont travailleurs sociaux, médiatrice, membres d'ATD Quart Monde, du Conseil consultatif du service public et de l'emploi, bénévoles. Chaque semaine, ils se rendent sur les marchés, en bas des immeubles, au contact des habitant-e-s.

des prises de rendez-vous voire des ouvertures de droits immédiates. « On ne sait pas qui est travailleur social et qui est bénévole. Nous avons juste un badge avec notre prénom. C'est un choix délibéré, indique Élodie Gachet, travailleuse sociale au Conseil départemental. Il y a

parfois des réticences ou une crainte à parler avec des travailleurs sociaux », poursuit-elle. « Le fait que nous soyons comme elles est un plus pour ouvrir la discussion, et dans un second temps orienter au mieux les personnes », confirme Moussa, membre du Conseil consultatif du service public et de l'emploi et bénévole assidu de ces rencontres.

« Ne pas avoir honte de faire valoir ses droits »

Le mot clé, c'est la confiance. L'instaurer. La poursuivre dans la durée. Certaines personnes peuvent en effet revenir une ou deux semaines après un premier échange. Stéphane, président du Conseil consultatif du service public et de l'emploi : « Nous sommes la porte d'entrée, un premier contact. On parle de tout et de rien puis on explique la démarche, on aborde les difficultés que les personnes peuvent rencontrer comme nous avant elles. Moi aussi, je suis au RSA. Il ne faut pas avoir honte de faire valoir ses droits ». John aussi est présent à ces rencontres. Lui est militant à ATD Quart Monde. L'association, partie prenante de l'aventure -car c'en est une- joue un rôle essentiel. Si les gens ne viennent pas, ce n'est pas parce qu'ils n'ont pas envie, mais c'est parce qu'ils sont déjà venus. Aiguillé et accompagné par un médiateur du quartier Saint-Michel Jéricho, un vieil homme s'approche du stand. Il a reçu un courrier de la CPAM et il n'en comprend pas bien le sens. Il a le sentiment que quelque chose ne va pas, qu'il n'est pas en règle. L'assistante sociale le rassure. En fait, la CPAM, qui lutte aussi contre le non-recours, l'informait qu'il n'avait pas de couverture médicale alors qu'il pourrait en bénéficier gratuitement. « On travaille très bien avec les partenaires de terrain. Avant, nos

relations s'arrêtaient à se croiser dans les réunions. Aujourd'hui, on agit ensemble, on échange nos points de vue et nos informations sur différents dispositifs qui peuvent aider les personnes, s'exclame Agnès, assistante sociale. L'action Avec vous, pour vos droits a vraiment fait avancer les choses, à plein de niveaux », conclut-elle.



EN CHIFFRES

43 actions

réalisées dans les communes de Saint-Max, Malzéville et Essey-Lès-Nancy

300 personnes rencontrées

66 rendez-vous posés avec un travailleur social

25 droits auxquels les personnes pouvaient prétendre (en majorité le minimum vieillesse, des aides au logement, le RSA)

LES CHIFFRES DU NON-RECOURS À L'ÉCHELLE NATIONALE

62 % pour la pension de réversion

50 % pour le minimum vieillesse (ASPA)

34 % pour le revenu de solidarité active (RSA)

32 % pour la complémentaire santé solidaire (CSS) gratuite

30 % pour l'assurance chômage

Source : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES)

Au pied des immeubles

Autre lieu stratégique de cette action d'« aller vers » : s'installer directement au pied des immeubles. Même dispositif, même stand, mêmes visages, les volontaires de « Avec vous, pour vos droits » sont connus -et reconnus- dans les quartiers. Les équipes marchent toujours en binôme bénévole/professionnel·le. C'est très efficace et sécurisant. « *Cela permet aussi de ne pas trop s'ennuyer* », rigole Rezvan, bénévole. « *Le temps est parfois long, mais il est rarement perdu. On se dit parfois qu'on n'aura personne. Et puis au final, on arrive à toucher 10 voire 15 personnes et à leur fixer des rendez-vous* ». S'il y a moins de va-et-vient que sur les marchés, si les gens ne s'arrêtent pas forcément, l'avantage de se placer à l'entrée des bâtiments est de toucher des personnes isolées socialement, que ce soit pour des raisons professionnelles, à cause d'un handicap ou des personnes en précarité relationnelle. Ce premier contact n'a pas vocation à régler tous les problèmes. Les situations rencontrées sont parfois difficiles, complexes, inextricables. Il faut savoir faire preuve de patience, d'écoute. Si ce premier échange permet de partager une boisson, un bonjour, un souci, une question, c'est déjà une victoire.

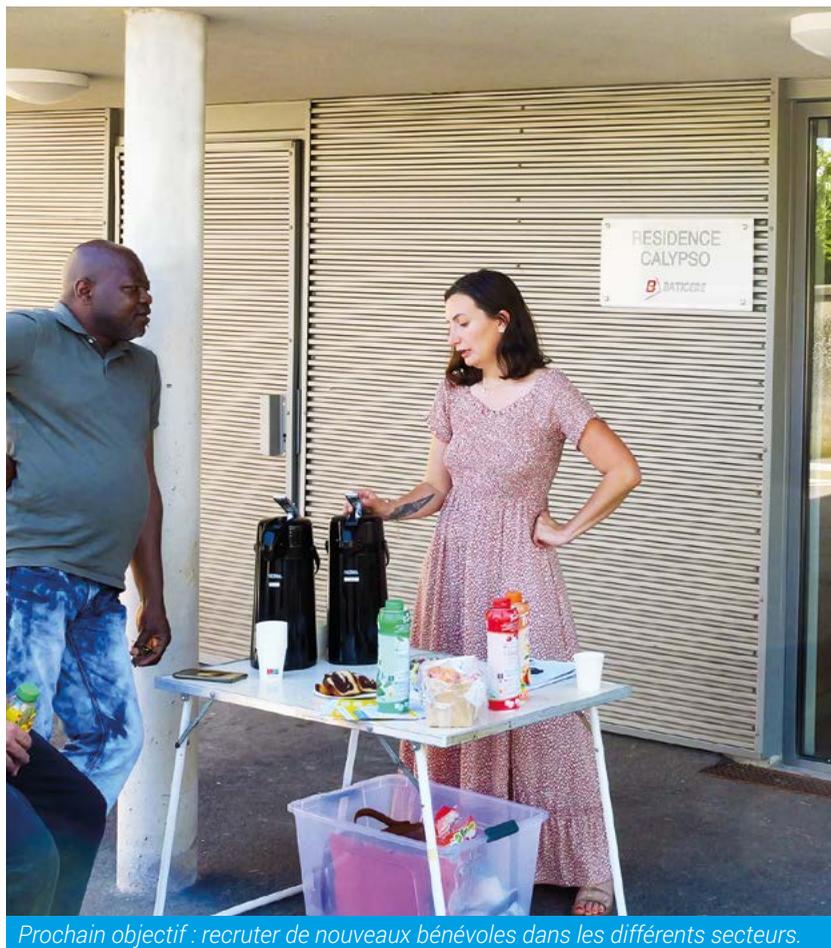
Entre eux ensemble

Pour faire le bilan des dernières actions, planifier les prochaines, et surtout pour échanger sur les problématiques et les gens rencontrés, les volontaires se retrouvent à la Maison départementale des solidarités de Malzéville. Ce sont des temps d'échanges très vivants. Chacun·e ramène de quoi grignoter, selon ses moyens et/ou le temps disponible pour la confection de cookies, de gâteaux. « *On se voit une fois par mois depuis octobre 2022, avance fièrement Sylvie, membre d'ATD Quart Monde. Ça nous tient à cœur, alors on s'investit* », poursuit-elle.

Ces temps de partage sont aussi une soupape pour les bénévoles qui peuvent se livrer. « *Les gens n'ont pas envie d'être montrés du doigt, ni qu'on leur colle une étiquette de pauvre. Ils ont parfois la haine contre les institutions. Ils ne peuvent pas faire le premier pas, par peur, par honte, par méfiance. Moi, je ne suis pas une assistante sociale. Je ne travaille ni pour l'État, ni pour le Département. Les gens me connaissent comme une habitante du quartier, du coup ils ont confiance en moi* », précise Coralie, bénévole.

« Faire du bien aux gens »

Cette confiance, pour certains bénévoles, c'est une notion qu'ils ont retrouvée pour eux-mêmes. « *On a envie de donner de notre temps aux autres. Je me sens vraiment utile. Les matins, on se lève en se disant qu'on va faire du bien aux gens* », explique Stéphane. Tout en ne tarissant pas d'éloges envers les travailleurs sociaux qui « donnent tellement ». Ces réunions montrent à quel point l'action est allée au-delà des objectifs initiaux, en recréant du lien entre les associations, les usagers, les partenaires, les habitants. « *L'objectif, après 9 mois de terrain, est de continuer à mobiliser l'ensemble des acteurs locaux, professionnel·le·s de l'action sociale, de santé, associations, commerçants, etc. afin qu'ils puissent informer de l'existence de l'expérimentation et orienter les personnes vers nous* », avance Ambre Mutelet, cheffe de projet au service de l'expérimentation Territoire zéro non-recours au Conseil départemental. « *La plupart des rendez-vous pose la question du non-recours, ce qui prouve que le dispositif est efficace, puisqu'il mobilise les bonnes cibles* ».



Prochain objectif : recruter de nouveaux bénévoles dans les différents secteurs.



TROIS QUESTIONS À **ANNIE SILVESTRI**

vice-présidente du Conseil départemental déléguée à l'Insertion et à la Lutte contre le non-recours

Un an après le début de l'expérimentation, quel bilan en tirez-vous ?

Le lancement officiel en présence de Madame la Préfète, de Monsieur le Président de la Métropole Mathieu Klein, de la Présidente nationale de ATD Quart Monde Madame Marie-Aleth Grard et de la Présidente Chaynesse Khirouni s'est déroulé le 26 septembre 2023. Nous avons pu ce jour-là partager nos ambitions communes avec tous les partenaires au premier rang desquels la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), les élus des cinq villes et leurs CCAS, les professionnel-le-s, les associations et les habitant-e-s.

Aussi et surtout je retiens l'engagement profond et constant du comité de pilotage. Nos échanges avec les élu-e-s des villes impliquées, nos partenaires et la CAF sont toujours riches. Ça nous questionne. C'est motivant.

Depuis, nous avons renforcé nos partenariats avec les bailleurs sociaux (Batigère et mmH) dans le but de développer des actions communes. Nous avons rencontré le monde associatif (Secours catholique, Secours populaire, Lortie) et les différents vestiaires solidaires : Le Bazar à Lisette, Vétimax (CCAS de Saint-Max), Main dans la main par exemple. Et nous travaillons de façon régulière avec les opérateurs de l'accès aux droits (CARSAT, CNAV, CPAM, France Travail).

Nous avons finalisé la composition de notre comité de pilotage avec la présence des professionnel-le-s de terrain et des habitant-e-s. Leur regard, leur expertise sont précieux pour faire avancer le projet.

Mais il faut rester humble. Nous n'en sommes qu'au début et même si on a redonné confiance aux personnes, il faut nous assurer que nous avons bien répondu à leurs attentes. La tâche est immense.

Est-ce que les actions mises en place vont évoluer ?

Elles ont déjà évolué et elles évoluent régulièrement. C'est tout l'intérêt de cette expérimentation car nous sommes à l'écoute des besoins des personnes.

Par exemple, les outils de communication, ce sont les personnes qui les ont imaginés. Et le résultat, c'est qu'il n'y a aucun logo sur les affiches ou sur les badges des personnes. Le nom TZNR a été transformé en « Avec vous, pour vos droits », intitulé choisi par les professionnel-le-s et les habitant-e-s. Cette volonté, cette « marque meurthe-et-mosellane », est unique dans les expérimentations lancées. La convivialité a été retenue comme un principe fort pour les actions d'« aller vers », où l'accueil, le lien social sont déterminants pour une prise de contact pour des publics qui ne se rendent pas directement vers les institutions pour faire valoir leurs droits.

Les méthodes d'« aller vers » ont aussi changé. Sur les marchés et maintenant au pied des immeubles. Nous nous questionnons sans cesse. ATD Quart Monde et le Conseil consultatif sont des partenaires précieux dont les compétences sont pour nous indispensables. Et puis nous allons proposer une extension du dispositif à d'autres territoires. C'est une étape importante de l'expérimentation.

Si vous deviez garder un moment marquant de cette action, lequel serait-ce ?

Les paroles des habitant-e-s et des professionnel-le-s du travail social lorsqu'ils me disent que les personnes reprennent confiance. Que les personnes ont le regard qui change. Qu'elles sourient. Qu'elles disent « merci de nous écouter ». C'est une chose qui n'est pas mesurable mais pour autant, n'est-ce pas là le plus important ? ■

EN IMAGES



© V. Zobler

© R. Kheif-CD54

Lancement officiel de l'expérimentation « Avec vous pour vos droits » le 26 septembre 2023 à Maxéville en présence des groupes de travail d'habitants et d'ATD Quart Monde, acteur co-porteur de la démarche représenté ici par sa Présidente Marie-Aleth Gard.



© D. Jaquet-CD54



Réunion de groupe de travail
avec les partenaires lors du lancement

© V. Zabler



Ambre Mutelet, chargée de projet
Accès aux droits avec un des partenaires

© V. Zabler

CALENDRIER DE L'APPEL À PROJET NATIONAL *TERRITOIRES ZÉRO NON-RECOURS*

Mars 2023

Lancement de l'appel à projet.

Juillet 2023

La réponse à l'appel à projet, portée par le Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle, est retenue parmi les 11 porteurs de projet qui ont débuté l'expérimentation en 2023.

26 septembre 2023

L'expérimentation est lancée sur le premier secteur d'intervention : Malzéville, Saint-Max, Essey-lès-Nancy, Nancy (IRIS Virginie-Mauvais, Vayringe, Crosne) et Maxéville.

Octobre 2023 à Janvier 2024

Acculturation et co-construction avec l'ensemble des acteurs.

24 janvier 2024

Première action d'aller-vers menée à Malzéville et Saint-Max devant le centre social Saint Michel Jéricho.

06 mars 2024

Présence de la Défenseure des Droits Claire HEDON sur le marché solidaire, pour échanger sur les avancées de l'expérimentation et rencontrer les principaux acteurs.

**avec
VOUS
POUR VOS DROITS**

COLLOQUE NATIONAL



MARDI 10 DÉCEMBRE 2024

Comment faire ensemble ? Une question de dignité et d'émancipation



Avec la participation de :



CONTACTS

Ambre Mutelet

Chargée de mission

06 58 25 47 19

Équipe d'aller-vers

Malzéville, Saint-Max, Essey-lès-Nancy

06 58 34 55 49



@departement54

meurthe-et-moselle.fr

Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle
48 esplanade Jacques-Baudot - CO 900 19
54035 NANCY CEDEX - Tél. : 03 83 94 54 54