



LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS SOCIAUX

Mieux connaître pour mieux agir

Des idées à partager #5 SEPTEMBRE 2025

En France, plus de 30 % des personnes éligibles aux indemnités chômage et au RSA n'y ont pas recours et cela concerne près d'une personne sur deux pour le minimum vieillesse (sources Drees et Dares). Le Pacte des solidarités 2023-2027 vise notamment à lutter contre la grande exclusion par un meilleur accès aux droits. Dans ce contexte, la POS Occitanie organisait fin juin 2025 une journée partenariale avec pour objectif de mieux comprendre le non-recours aux droits sociaux et les mécanismes qui y conduisent tout en partageant des pistes de réflexion pour le prévenir. Vous trouverez dans cette synthèse quelques-unes des idées développées à cette occasion.

« Le non-recours est la situation d'une personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique à laquelle elle pourrait prétendre. »

OBSERVATOIRE DES NON-RECOURS 

Bien que l'on se concentre ici sur l'accès aux aides sociales, le non-recours est une notion plus large qui concerne **tous les droits à des dispositifs d'aide ou de prestation publique** (ex. : non-recours aux services et structures d'hébergement, non-recours aux soins de santé, etc.).

L'Odenore rappelle que le non-recours a de **multiples causes** et ne résulte pas uniquement d'une méconnaissance des droits ou des dispositifs. Il ne s'inscrit pas toujours dans le temps long. **Il peut être temporaire**, de quelques mois à quelques trimestres (ex. : quand il résulte du temps de traitement administratif consécutif à l'ouverture d'un droit).

LES CAUSES DU NON-RECOURS 

Mieux orienter les publics connus des acteurs de l'action sociale

Dans ses travaux, l'Odenore constate que les situations de personnes totalement invisibles et qui ne recourent à aucun droit sont très rares. Il rencontre beaucoup plus souvent **des situations de non-recours partiel** où les personnes sont déjà connues de certains acteurs institutionnels ou associatifs. C'est donc davantage à cette question qu'il faut s'intéresser : comment faire en sorte que les publics concernés soient mieux orientés, que leurs besoins soient davantage entendus ?



Des situations qui favorisent le non-recours

Le Réseau ressources sur les démarches participatives est constitué de personnes qui ont l'expérience de la pauvreté, de bénévoles associatifs et de professionnels de l'intervention sociale, de l'Aude et des Pyrénées-Orientales.

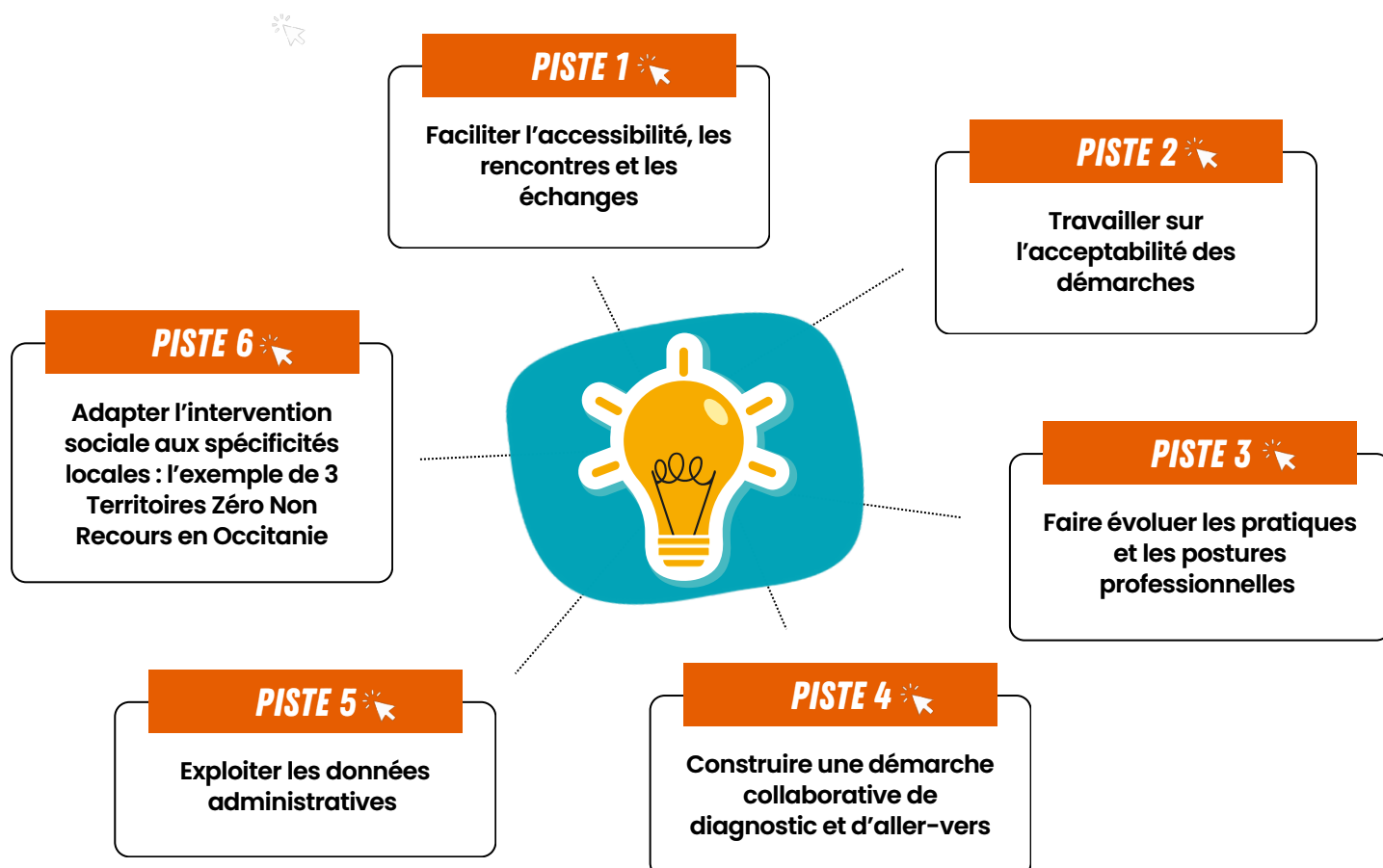
Il observe au quotidien des situations qui favorisent le non-recours, parmi lesquelles :

- La complexité des démarches, subie autant par les publics que par les professionnels.
- La difficulté à obtenir un rendez-vous en accueil physique ou un renseignement par téléphone.
- L'incapacité à faire des démarches numériques faute de compétences ou d'équipement.
- Le sentiment de honte à devoir réexpliquer sa situation personnelle à de nombreux interlocuteurs.
- La peur de dépendre d'un système trop complexe.
- La peur de devoir rembourser des indus et les conséquences que cela peut avoir sur le budget.
- La défiance envers les administrations ou les travailleurs sociaux à la suite d'expériences malheureuses.
- La lassitude qui mène au renoncement, faute de parvenir à mener des démarches à terme (en raison d'un manque d'écoute, de coordination entre acteurs, de blocages administratifs, etc.).
- La saturation des travailleurs sociaux dépassés par le nombre de problèmes à gérer.
- Le manque d'échanges entre professionnels.

**LE RÉSEAU RESSOURCES SUR
LES DÉMARCHES PARTICIPATIVES**



Des pistes pour améliorer l'accès aux droits



Les travailleurs sociaux disent l'importance d'avoir **un interlocuteur privilégié** dans les différents organismes pour débloquer les situations complexes et maintenir un réseau efficace.

Les personnes concernées disent la nécessité de **pouvoir rencontrer quelqu'un** pour obtenir des informations fiables et être accompagnées dans leurs démarches. Elles demandent que les rendez-vous physiques soient facilités.



Le Réseau ressources sur les démarches participatives constate, par ailleurs, que **le droit d'être accompagné en entretien** par la personne de son choix n'est pas toujours respecté, alors que cela permet :

- de se sentir soutenu et ne pas être tenté d'abandonner ;
- de déléguer à une personne de confiance ce que l'on ne se sent pas de dire soi-même ;
- d'être deux à écouter et de pouvoir échanger sur ce qui a été dit, de s'assurer que l'on a bien compris.

Comment remédier aux refus d'accompagnement ?

Des professionnels expriment leur étonnement. Ils ne pensaient pas que cette question de l'accompagnement par une personne de son choix constituait à ce point un enjeu ; ils en mesurent ici l'importance. Ces refus découlent peut-être d'une application trop rigoriste du secret professionnel. La personne accompagnée et le professionnel pourraient convenir de

conditions qui leur permettraient d'être à l'aise avec cette situation ; s'entendre sur ce que l'on peut donner ou pas comme information dans le cadre du secret professionnel partagé.

Les professionnels qui reçoivent les personnes accompagnées peuvent peut-être aussi s'inquiéter de voir arriver deux personnes plutôt qu'une, le percevoir comme une contrainte (perte de temps, relation déséquilibrée) sans en comprendre véritablement l'importance.



Piste 2 Travailler sur l'acceptabilité des démarches

La fermeture de guichets, la dématérialisation, la complexité administrative sont des enjeux importants de l'accès aux droits. Pour autant, il est également intéressant de travailler sur l'acceptabilité. Quelles sont les barrières que rencontrent les personnes concernées ? Comment reçoivent-elles ce qui leur est proposé ? Quelles « bonnes raisons » ont-elles de ne pas recourir à leurs droits ?

Recourir à ses droits, est-ce toujours aidant ?

« Il y a des situations où on ne sait plus si c'est mieux ou pire d'accompagner les gens vers les services sociaux. L'accès aux droits peut être un piège. » témoignent des bénévoles associatifs qui ont vu des familles confrontées à des problèmes importants à la suite d'une ouverture de droits. La crainte du retrait de la garde des enfants ou le retrait effectif de celle-ci sont ainsi présentés comme des freins au recours à un accompagnement social.

Donner du sens aux démarches

Dans l'accompagnement social, il est indispensable de donner du sens à toutes les actions administratives qui permettent la réalisation du projet de vie exprimé par la personne accompagnée. Cette dernière ne verra souvent pas l'intérêt d'une démarche de domiciliation, de création de papier d'identité ou de demande d'Aide sociale à l'hébergement en tant que telle. Ces démarches constituent des étapes qui rendent possible la concrétisation de son projet ; elles ne sont pas une fin en soi. Ce décalage d'objectif entre la personne accompagnée et le travailleur social peut être source d'incompréhension et générer du non-recours.



Piste 3 Faire évoluer les pratiques et les postures professionnelles



ZOOM SUR DES **INITIATIVES LOCALES**

Former largement à l'accompagnement aux droits et à l'aller-vers

En Haute-Garonne, le conseil départemental développe sa pratique de l'aller-vers avec un « kit TZNR* ». Conçu pour favoriser le repérage des publics en situation de non-recours, ce kit d'outils est destiné à faire une première orientation. Il comprend un ensemble de mobiliers facilement transportables (kakémono, meuble de convivialité et meuble comptoir), des guides et des cartes. Les guides contiennent les principales prestations sociales qui existent (logement, santé, handicap, autonomie). Ils sont spécifiques à des publics cibles, + de 50 ans et agriculteurs ; un troisième, tous publics, sortira en septembre 2025. Les cartes illustrent à la taille d'un bassin de vie les structures de proximité qui peuvent accompagner les publics dans leur demande de droits.

* Territoire Zéro Non-recours

Tous les professionnels ou bénévoles souhaitant mener ces actions d'information et de première orientation peuvent **recupérer un kit pour réaliser des interventions** (ex. bénévoles du Secours populaire, directeurs de CCAS, conseillers numériques, travailleurs sociaux, élus municipaux, aides à domicile, etc.).

Ils bénéficient auparavant d'**une formation gratuite**. Le premier module est une sensibilisation au non-recours, à l'appropriation des éléments du kit et aux prestations sociales abordées dans le guide. Des mises en situation permettent également de travailler les postures d'aller-vers. Le deuxième module consiste en un debriefing de l'expérience, après que les actions ont été menées.

Les personnes formées ont déjà rencontré 535 usagers, dont potentiellement 20 % en situation de non-recours. Le bilan des premières actions permet d'améliorer la programmation des suivantes. Par exemple, il vaut mieux se poster à la sortie d'un forum métier plutôt qu'à l'entrée pour que les personnes approchées soient plus disposées à prendre le temps pour cet échange ; il vaut mieux privilégier les actions dans un supermarché en début de mois, les personnes précaires ne pouvant, le plus souvent, pas faire leurs courses en fin de mois. Ces informations sont intégrées au fur et à mesure à la formation.

LE KIT TZNR



« L'aller-vers s'affirme comme un levier essentiel pour renforcer l'accès aux droits et améliorer l'accompagnement des personnes les plus éloignées des dispositifs classiques. Il s'agit d'une posture proactive d'un engagement qui consiste à aller au contact des publics là où ils se trouvent plutôt que d'attendre qu'ils ne viennent à nous. Il ne s'agit pas réellement d'une pratique nouvelle. Elle renvoie aux fondamentaux du travail social et de l'intervention sociale. La visite à domicile en est l'exemple le plus traditionnel et le travail de rue, un incontournable de la prévention spécialisée. L'emprise des dispositifs et des procédures dans l'activité quotidienne des travailleurs sociaux a profondément modifié leur activité, parfois même au détriment de l'établissement d'une relation. L'aller-vers est donc un levier de prévention permettant de combattre à la source la pauvreté et les inégalités, en intervenant plus en amont avant que les difficultés ne soient installées. C'est une volonté d'agir préventivement plutôt que de réparer. »

**Valérie Prieto, conseillère en travail social et médico-social
au Conseil départemental de la Haute-Garonne**



Travailleurs pair, pair-aidants, bénévoles et professionnels : travailler la complémentarité des postures

La pair-aidance est une entraide entre personnes rencontrant ou ayant rencontré les mêmes difficultés. Le travail pair est une forme spécifique de pair-aidance dans laquelle les professionnels ont une expérience de la précarité. Ils ont le plus souvent eu un parcours de vie heurté et font le choix d'intégrer des équipes de travail social en tant que salariés, pour accompagner des publics aux expériences de vie similaires. Les travailleurs pairs sont des vecteurs d'espoir puisqu'ils sont la preuve qu'un avenir est possible pour ceux qu'ils accompagnent. Ils peuvent aider ces personnes à trouver leurs propres solutions en sortant des chemins plus académiques appris dans le cadre du travail social classique. Ils sont aussi traducteurs en cela qu'ils maîtrisent le vécu de la précarité et le jargon professionnel ; ils parviennent ainsi à faire du lien entre les personnes accompagnées et les travailleurs sociaux. Ils contribuent aussi à l'amélioration continue des pratiques en portant la parole des personnes.



Toutefois le travail pair a une limite dans le cadre de la lutte contre le non-recours pour toucher des personnes marginalisées. **La défiance envers les institutions, qui résulte d'une crainte de maltraitance institutionnelle, est une cause majeure de non-recours.** A la différence du simple citoyen pair-aidant, le travailleur pair sera davantage vu comme faisant partie de l'institution.



Chaque semaine **un collectif de femmes sans domicile se réunit au sein du Service intégré d'accueil et d'orientation de l'Hérault.** Toutes témoignent d'une expérience similaire quant à leur première orientation : elles ont le plus souvent suivi le conseil d'une compagne ou d'un compagnon de rue et dans tous les cas d'une personne en qui elles avaient confiance. Elles ont ensuite été orientées par des travailleurs sociaux.

Tous comme les pairs-aidants, les bénévoles associatifs ont un avantage certain : ils ne représentent aucune figure d'autorité. Une piste à développer pour **instaurer des relations de confiance** serait de renforcer les collaborations entre bénévoles et professionnels à l'image de ce qui existe entre travailleurs pairs et travailleurs sociaux : s'appuyer sur la confiance des usagers dont bénéficient les uns, pour aller vers un accompagnement professionnel pour lequel sont formés les autres.



ZOOM SUR DES **INITIATIVES LOCALES**

Secrétaires de mairie, conseillers France services : l'importance des fonctions d'accueil et d'orientation

Le cas du Territoire Zéro Non-Recours (TZNR) porté par la Communauté de communes Piège-Lauragais-Malepère (Aude), à travers sa maison France services, illustre l'importance des professionnels hors travail social ayant des fonctions d'accueil, de médiation et d'orientation, pour améliorer le recours aux droits.

Cette communauté de communes rurale se situe dans l'Aude entre Carcassonne et Castelnaudary. Elle compte 16 000 habitants et 38 communes, très peu de services publics et il faut compter plus de 45 minutes pour la traverser.

La coordinatrice de la maison France services s'efforce de **renforcer le rôle des secrétaires de mairie** en leur communiquant un maximum d'informations utiles à leur mission. Sur ce territoire, elles sont 25 et assurent des permanences sur plusieurs communes, avec une présence hebdomadaire d'une dizaine d'heures dans chacune d'entre elles. Elles n'ont pas le temps d'aller chercher les informations pour répondre aux diverses demandes des administrés. La maison France services organise donc des réunions d'information tous les 3 mois, depuis 5 ans, à destination des secrétaires, des maires et des élus, au cours desquelles sont invitées des structures extérieures pour tenter de résoudre des problèmes rencontrés localement (ex. la CPAM pour parler des transports solidaires).



La maison France services organise également annuellement **une journée partenariale** qui, selon la thématique, réunit notamment des acteurs du logement, de la santé, de la mobilité ou de l'accès aux droits. Ils échangent sur des actions à mener vers les publics concernés. L'outil de reporting France Services a par exemple permis de mettre en évidence que les habitants de certaines communes éloignées ne s'y rendaient jamais alors que des besoins avaient été clairement identifiés localement.

Les partenaires ont donc décidé d'**organiser des permanences régulières** dans ces communes, les jeudis pendant huit semaines, en faisant venir à chaque fois des structures sur des questions spécifiques. **La régularité sur 8 journées permet au bouche-à-oreille d'instaurer la confiance auprès des habitants** et de faire connaître l'offre de la maison France services où ils finissent même par se rendre. Les ouvertures de droits portent souvent sur le minimum vieillesse pour les retraités et sur la déclaration d'impôt pour les plus jeunes (déclaration indispensable pour justifier certains droits même en étant non imposable).

Sur le territoire de la **communauté de communes d'Astarac Arros en Gascogne**, le rôle des secrétaires de mairie semble avoir évolué différemment : elles ne constituent bien souvent plus le premier contact de l'institution avec les habitants, beaucoup de leurs missions préalables ayant été transmises aux maisons France services. Certaines d'entre elles peuvent rester des mois sans être sollicitées par un habitant. Aussi, elles n'ont plus ce rôle de relais actif dans l'accès aux droits tel qu'il a pu être développé dans la Communauté de communes Piège-Lauragais-Malepère.

Piste 4 Construire une démarche collaborative de diagnostic et d'aller-vers

En réponse aux besoins d'observation à l'échelle locale, l'Odenore a construit une démarche collaborative intitulée « baromètre du non-recours ». Elle repose sur un questionnaire commun à tous les territoires engagés dans cette démarche et sur un module thématique spécifique à chacun. Si les baromètres ne permettent pas de mesurer des taux précis de non-recours du fait de la complexité des paramètres à retenir, ils cherchent plus particulièrement à **saisir les motifs de non-recours**, à caractériser les personnes concernées par le phénomène et abordent également la relation entre les usagers et les administrations ou services.

Le Centre communal d'action sociale (CCAS) de la ville de Montpellier a piloté le déploiement du baromètre sur les quartiers concernés par le projet TZNR : Aiguelongue, la Pompignane, Les Aubes, Hôpitaux-facultés, les Marels et Montaubrou. Cette phase de diagnostic a impliqué 24 acteurs locaux (Maisons pour tous, associations, organismes de protection sociale, France travail, etc.) et 1200 habitants ont répondu au questionnaire.

**LE BAROMÈTRE DU NON-RECOURS
À MONTPELLIER**



Cette démarche de diagnostic, multi-partenariale, bénéficie à tous les acteurs et aux quartiers, puisque les réflexions menées conjointement engendrent **des actions de prévention au plus près des habitants**.

L'interconnaissance et la coordination des acteurs à l'échelle des quartiers est primordiale et doit être sans cesse réinvestie. A Montpellier, une cartographie va être construite avec les habitants afin d'améliorer leur connaissance des acteurs qui peuvent leur être utile dans l'accès aux droits.

Le baromètre est en soi une action d'aller-vers : à Montpellier, 260 personnes enquêtées ont ensuite été recontactées, à leur demande, pour procéder à une étude de leurs droits. Celles qui étaient effectivement éligibles à un droit ont été reçues par le CCAS pour procéder à son ouverture.

L'expérimentation de la Solidarité à la source par la Caf de l'Hérault

Cette réforme a pour objectif de simplifier la démarche de déclaration trimestrielle de ressources pour les allocataires de la Prime d'activité (PA) et du Revenu de solidarité active (RSA) tout en limitant les erreurs ou les omissions souvent dues à une incompréhension des montants que l'allocataire doit déclarer.

La Solidarité à la source est une mesure intéressante tant pour les bénéficiaires que pour les acteurs du secteur social. Elle est un moyen efficace de simplifier le recours. Pour les citoyens, elle permettra de limiter les démarches, le temps et l'énergie à y consacrer tout en assurant davantage de continuité dans leurs droits. En fiabilisant la déclaration des ressources, elle **répond à la crainte de versements indus** qui explique une partie du non-recours à certaines prestations. Pour les acteurs qui délivrent des aides, elle permettra de se rapprocher du juste droit, en limitant les rappels et la fraude et permettra également de faire à terme des économies dans la collecte et le traitement des données.

Automatiser le remplissage des ressources du ménage

Le Dispositif de ressources mensuelles (DRM) permet de collecter de façon automatisée et sécurisée les salaires renseignés par les employeurs dans la Déclaration sociale nominative (DSN) et les revenus de remplacement issus des autres partenaires (CPAM, France Travail, etc.). L'allocataire doit uniquement vérifier que **le montant net social** qui figure sur le formulaire prérempli en ligne est bien celui qui apparaît sur le bulletin de salaire de son (ses) employeur(s) ou sur les décomptes de sécurité sociale ou droits sociaux. Les informations relatives à la situation de l'allocataire (coordonnées, situation familiale, etc.) sont à renseigner et à réactualiser tous les 6 mois.

Les ressources prises en compte le sont désormais avec **un mois de décalage**.

Le trimestre de référence pour une demande au mois M0 était auparavant M-1, M-2, M-3 : il est maintenant M-2, M-3, M-4 afin d'avoir des données plus fiables. S'il y a bien un décalage dans le temps pour le calcul des ressources, c'est néanmoins la situation professionnelle et familiale au mois M0 qui est prise en considération.

Les pensions alimentaires et les revenus des indépendants ne peuvent pour l'instant pas faire l'objet d'une automatisation. D'autres aides telles que l'Allocation adulte handicapé et l'Allocation logement sont calculées sur le revenu net fiscal et non le montant net social. Une automatisation supposerait au préalable de retravailler l'harmonisation des définitions des ressources.



Informier et accompagner les allocataires

La Caf de l'Hérault compte 130 000 allocataires de la prime d'activité et 70 000 allocataires du RSA qui ont dû être accompagnés dans la nouvelle réforme. Elle a réalisé des écoutes usagers pour vérifier notamment la compréhension du montant net social, la bonne ergonomie de l'interface de remplissage du site caf.fr

Durant le premier trimestre de bascule vers la nouvelle réforme, la Caf transmet chaque mois des fiches mémos aux allocataires concernés et leur propose des accompagnements individuels par des Conseillers service à l'utilisateur dans les accueils et par téléphone. 250 agents ont été formés en interne et 200 partenaires prescripteurs l'ont été via un webinaire.

Une réponse à la crainte des indus

La généralisation à l'ensemble des départements est récente (mars 2025). 98% des données transmises dans le formulaire correspondent effectivement aux revenus réels des bénéficiaires et les allocataires jugent le remplissage simple et rapide. Les risques d'indus imputables à la Caf sont quasi nuls grâce aux remontées automatiques via le DRM. Les indus restant sont le fait d'une erreur de renseignement de l'allocataire sur son statut (ex. célibataire v/s vie maritale) ; la véracité de ces informations lui incombant, la responsabilité de l'indu dans ce cas lui revient également.



AILLEURS EN FRANCE

La Caf de l'Ardèche interroge sa base de données pour voir si des personnes qui sont allocataires d'une aide au logement ne sont pas de potentiels ayants droits à la prime d'activité. Les allocataires sont ensuite contactés en vue de réaliser une simulation de droits.

ACTUALITÉS CAF



Les enjeux de l'automatisation des droits

L'automatisation des droits n'est possible que si l'administration dispose d'informations fiables et actualisées, notamment sur les ressources. Cela constitue une limite technique forte, nécessite un cadre juridique dans le cas d'échanges entre administrations mais aussi une sécurisation des informations personnelles. Il y a également nécessité à rendre public les règles des algorithmes afin d'améliorer la confiance envers les administrations.

La réforme de la Solidarité à la source n'est pas une automatisation mais plutôt une facilitation dans le sens où il n'y pas de délivrance d'aide sociale automatique aux personnes éligibles. L'aide reste quérable, c'est à l'allocataire d'en faire la demande.

Ce type de réforme crée nécessairement des gagnants et des perdants : par exemple en décalant le trimestre de référence des ressources pour avoir des données plus fiables, le calcul des droits au RSA se réfère à une situation financière de la personne qui lui est moins contemporaine.

L'exhaustivité d'une automatisation est très difficile à atteindre. Pour tous ceux qui ne sont pas connus des administrations ou dont la situation est complexe ou les données non accessibles, il ne peut y avoir d'automatisation. Pour ces publics, il faut nécessairement maintenir un accompagnement individuel voire développer d'autres manières d'aller-vers.

AUTOMATISATION DE LA SOLIDARITÉ :

L'IMPOSSIBLE RÉFORME ?





ZOOM SUR DES **INITIATIVES LOCALES**

Le ciblage des interventions du Conseil départemental de la Haute-Garonne grâce au croisement de données

Dans le cadre de sa démarche TZNR, le Conseil départemental de la Haute-Garonne cherche à croiser des données internes avec celles de partenaires en vue de repérer les publics et les territoires où le non-recours est plus fréquent. Ce travail permettra à terme de cibler les interventions vers ces populations.

Les bases de données disponibles décrivent majoritairement des publics déjà en contact avec l'aide sociale. En croisant celles-ci avec des indices de non-recours disponibles chez les différents partenaires, le Conseil départemental espère obtenir une idée assez précise du non-recours potentiel. Ce ne sont toutefois pas des preuves de non-recours, la restitution ne pourrait donc pas être individuelle : les données sont strictement anonymisées et les résultats agrégés.

Partager des données dans un cadre légal strict

A ce stade, le Conseil départemental rencontre les partenaires fournisseurs de données et établit des conventions (cadre RGPD de l'expérimentation, garantie de confidentialité renforcée travaillée avec le Délégué à la Protection des Données de la Cnil, encadrement précis via des conventions bilatérales).

Un dialogue est initié avec chaque partenaire pour adapter les conventions et clarifier les données mobilisables. Ces échanges font émerger au fil du travail, des questions techniques ponctuelles, mais ils restent majoritairement centrés sur les aspects administratifs et juridiques. Il s'avère difficile de dégager des temps techniques ou des échanges multilatéraux suivis ce qui serait pourtant nécessaire.

Une fois opérationnel, le modèle de prédiction exploratoire permettra de cibler des zones ou des populations potentiellement concernées.

En comparant des profils, il sera possible de repérer des zones géographiques à fort taux estimé de non-recours (quartier, commune, EPCI) ce qui permettra de **programmer des actions d'aller-vers** à destination de publics spécifiques : stands, présence de médiateurs.



AILLEURS EN FRANCE

En Isère, l'Odenore et le cabinet VizGet cartographient les zones à risque de non-recours au RSA en confrontant les données de la Caf aux critères socio-économiques mesurés par l'Insee (taux de chômage, part de personnes en âge de travailler, taux de pauvreté etc.). Cette cartographie permet de fiabiliser les résultats du **baromètre du non-recours**.

La Caf s'assure ensuite que l'implantation de ses points d'accueil est cohérente avec les zones identifiées.

**LE NON-RECOURS AU RSA
& À LA CSS EN ISÈRE**





ZOOM SUR DES INITIATIVES LOCALES

Montpellier : diagnostiquer et aller vers les publics en s'appuyant sur le tissu social local

A Montpellier, l'expérimentation TZNR donne les moyens de réaliser des actions d'aller-vers sur un territoire de 53 000 habitants dans le nord de la ville. Ces quartiers disposent de peu de services publics et comptent des populations précaires : étudiants, population dite gitane sédentarisée, personnes isolées, familles monoparentales.

Le CCAS s'est donné 3 objectifs :

Temps 1 : installer un Comité scientifique local d'accès aux droits pour produire un **diagnostic des formes et des enjeux locaux du non-recours (baromètre Odenore)**.

Temps 2 : **déployer des actions d'aller-vers en s'adossant au tissu social existant :**

- Élargir l'action d'un « bus santé » pré-existant à l'accès aux droits ; ses passages à intervalles réguliers donnent une plus grande visibilité aux actions qu'il porte ;
- Être présent partout où le public concerné peut être : Restos du cœur, sortie de supermarché, fête de quartiers, marché aux puces, etc. ;
- Être présent dans les Maisons pour Tous, lieux moins stigmatisants dans le sens où les personnes peuvent y venir pour autre chose que pour une aide sociale ;
- Faciliter la prise de rendez-vous avec un travailleur social ou un chargé d'accompagnement aux droits grâce au service en ligne « Rendez-vous service public ».

Temps 3 : **former un réseau local de professionnels d'accès aux droits avec des acteurs de proximité** qui deviendront des ambassadeurs des droits sur le territoire.



« A l'époque on pensait que l'accès aux droits c'était une question de mobilité ; que recourir à ses droits était difficile à la campagne du fait de l'éloignement des services, de l'isolement mais qu'en ville la question ne se posait pas vraiment. On se rend compte que finalement il y a aussi beaucoup d'isolement social en ville, de gens qui ne parlent à personne et les actions menées par l'équipe visent à faire en sorte de toucher un public qui n'a pas l'habitude de venir ; il faut sortir des sentiers battus, aller au plus près de ses populations dans des lieux où ils vont prendre l'habitude de nous voir parce que nous nous y rendons régulièrement ».

Najate Haïe, cheffe du service social du CCAS de Montpellier

Étendre le champ d'intervention : la lutte contre le non-recours à la scolarisation

La démarche TZNR de Montpellier inclut le quartier Marels Montaubérou, quartier résidentiel locatif excentré où l'on retrouve majoritairement une population dite gitane sédentarisée. La précarité, l'illettrisme et l'illectronisme y sont très fréquents et beaucoup d'enfants ne sont pas scolarisés.

Le centre Apaj intervient depuis 2016 dans ce quartier. Dans le cadre du projet TZNR, il mène une action spécifique de médiation scolaire pour favoriser le présentisme des enfants à l'école.

La médiatrice scolaire, présente à temps plein, assure une continuité dans le lien ; les familles la connaissent et lui font confiance. Cette médiation vise à rassurer les enfants et les familles mais aussi à accompagner les équipes éducatives quant aux enfants arrivant avec des niveaux qui ne correspondent pas du tout à leur âge.

Après un an et demi d'interventions ciblées, le premier constat a porté sur le nombre d'enfants vivant sur le territoire. Ils n'étaient pas 150 mais 167 et 120 d'entre eux ont finalement été scolarisés. Pour les collégiens, il s'agissait d'une première scolarisation. La résistance des familles n'est pas aussi ancrée qu'imaginée. Néanmoins, ce changement de pratiques vis-à-vis de la scolarisation devra être vérifié à long terme.



Communauté de Communes Astarac Arros en Gascogne : retisser les liens

La communauté de communes Astarac Arros en Gascogne présente les difficultés typiques des territoires très peu denses : située à 45 min de Auch (et donc du centre des impôts, de la Caf, de l'hôpital), desservie par une seule ligne de car départementale, comptant 7 300 habitants pour 37 communes, sans collège ni lycée et avec des zones blanches numériques.



La démarche TZNR est centrée sur **le dispositif « Ville-à-joie »**. Celui-ci vise à améliorer la connaissance des droits et l'accès aux services publics dans **une logique de proximité et de convivialité** qui permet également aux habitants de tisser du lien social. La communauté de communes organise ainsi des événements publics en soirée ou week-end avec de la restauration et une buvette sur place.

Ces événements présentent de nombreux stands : pour tester sa vue ou sa glycémie, se faire aider dans les démarches administratives, s'informer sur la rénovation thermique et les aides existantes, se former à l'utilisation des ordinateurs et smartphones, etc.

La participation à ces **événements « hors les murs » rend de fait l'administration plus accessible et, pour certains publics, moins inquiétante ou stigmatisante**. En revanche il est parfois difficile de mobiliser les acteurs institutionnels sur ces créneaux atypiques.

La communauté de communes s'appuie également sur des actions pré-existantes pour cibler des publics spécifiques :

- Elle profite d'un chantier jeune pour conduire les participants à Auch et leur proposer un bilan de santé, des actions de prévention autour de la sexualité et les informer des droits dont ils peuvent bénéficier.
- Elle proposera bientôt un parcours complémentaire aux agriculteurs qui doivent se rendre à une visite médicale tous les 3 ans à la MSA. Elle souhaite combiner cette visite obligatoire à la rencontre d'un travailleur social pour une étude de leurs droits et d'un psychologue pour évaluer leur santé mentale.

Communauté de communes Vallée du Lot et du Vignoble : structurer l'intervention sociale intercommunale

La communauté de communes Vallée du Lot et du Vignoble est l'intercommunalité la plus vieillissante du département, dans l'un des départements les plus vieillissants de France.

Les populations en difficulté sont les familles monoparentales, les personnes âgées isolées et, plus récemment, les travailleurs agricoles issus de la filière viticole. Celle-ci connaît 7 années consécutives de mauvais rendements dus aux intempéries et aux maladies de la vigne.

Le territoire porte deux maisons France services avec un conseiller numérique mais **ne dispose pas de CIAS**. L'expérimentation TZNR est donc arrivée de façon concomitante à l'instauration d'une politique sociale. Elle est portée par une structure d'animation qui propose **des actions de service social en itinérance**, en se déployant pendant quelques mois, tour à tour, sur les communes du territoire. Tous les partenaires du secteur social, médico-social et sanitaire sont mobilisés.

La communauté de communes développe des actions d'aller-vers multi-partenariales :

- Développée avec un bailleur social et le dispositif Service civique Solidarité seniors, une action vise à **repérer et accompagner les personnes âgées isolées**. Le bailleur social donne accès à ses résidences, des Conseillères en économie sociale et familiale font une pré-identification des personnes isolées pour que leur soient ensuite proposées des actions, parmi lesquelles des sessions d'information et d'accompagnement vers les droits, assurées par les services civiques.
- Développée en partenariat avec la Mission locale, un conseiller numérique et le Point accueil écoute jeunes, une action vise à **accompagner les jeunes dans leurs démarches administratives en ligne**. Le conseiller numérique se rend avec des ordinateurs sur le site où des jeunes suivent un stage de code et leur propose de les accompagner dans le dossier d'inscription au permis de conduire ou dans toute autre démarche dont ils pourraient avoir besoin.



Cette synthèse vous est proposée par la Plateforme d'Observation sociale Occitanie. Elle reprend des idées développées à l'occasion d'une journée d'échanges partenariale organisée à Narbonne en juin 2025. La POS-Occitanie est portée par la Dreets.

Nous remercions chaleureusement pour leur intervention le Réseau ressources sur les démarches participatives Aude & Pyrénées-Orientales, Elsa Piou-Iliassi (Faire-ESS Occitanie), Antoine Rode (Odenore), Najate Haïe & David Léglise (Ville de Montpellier), Céline Delay (centre APAJ), Pierre Gravoïn (chercheur sociologue), Morgane Sanna & Isabelle Lafargue (Caf de l'Hérault), Etienne Auclair, Cécile Ben-Moha & Valérie Prieto (Conseil départemental de la Haute-Garonne), Lila Ruiz de Somocurcio (SIAO de l'Hérault), Margaux Pellefigue (Communauté de Communes Astarac Arros en Gascogne), Mathilde Couderc (Communauté de Communes Vallée du Lot et du Vignoble) et Isabelle Meyer (Communauté de communes Piège Lauragais Malepère).