

# De la lutte contre la non-recours à l'accès aux droits

Une volonté politique de la Ville de Lyon  
**COMPRENDRE POUR AGIR**



Une dynamique collective



Une démarche d'observation à visée opérationnelle



Une entrée par les besoins fondamentaux



2 224

QUESTIONNAIRES  
EXPLOITES

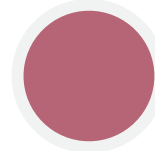
1/6 PASSÉS PAR LE RESEAU  
D'ACTEURS

80

ACTEURS  
ENGAGÉS

UN BAROMETRE DE L'ODENORE ; UNE  
APPROCHE SCIENTIFIQUE DU NON-RECOURS

# Les enseignements de l'étude



Des idées d'actions, des suggestions de modalités d'intervention



Les difficultés, freins évoqués par les personnes



Des caractéristiques et causes du phénomène de non recours



une estimation des taux de non-recours



# Que nous apprend le baromètre ?



**DES  
RAISONS  
EVOQUEES**

**DES PUBLICS  
DAVANTAGE  
EXPOSES**

**DES TAUX DE  
NON RECOURS**

**DES DIFFICULTES  
RENCONTREES  
DANS L'ACCES AUX  
STRUCTURES**

**LE NUMERIQUE ;  
ENTRE FREINS ET  
OPPORTUNITES**

1/5 en non-recours potentiel à  
au moins 1 prestation légale ou  
extralégale

33% ont renoncé à au moins un soin  
au cours de l'année

59% déclarent rencontrer de réelles difficultés financières à faire face à leurs besoins

38% déclarent rencontrer des difficultés pour accéder aux droits

dont

- 93 % évoquent une difficulté de compréhension des informations, éligibilité, démarche ;
- la moitié se sentent perdues



LE NON-RECOURS PAR NON-DEMANDE...

MOI ! TOUCHER UNE AIDE SOCIALE ?!  
JE N'AI PAS ENVIE DE ME FAIRE ÉTIQUETER...



**1/3 VOLONTÉ DE SE DEBROUILLER SEUL**

notamment les plus précaires, avec faible reste à vivre

peu de soutien de l'entourage

difficulté de mobilité pour 1 répondant/6

**LA MECONNAISSANCE... ET D'AUTRES CAUSES DU NON RECOURS AUX DROITS**

### LE NON-RECOURS PAR NON-RÉCEPTION...



"JE NE SAIS PAS TOUJOURS À QUEL ORGANISME M'ADRESSER... C'EST DUR POUR CONNAITRE LES ASSOCIATIONS QUI REpondRE À MES BESOINS ET SORTIR DE L'ISOLEMENT"

"JE NE CONNAIS PAS LES AIDES, IL FAUDRAIT MIEUX EXPLIQUER LES DROITS"

### LE NON-RECOURS PAR NON-PROPOSITION...



L'ACCESSIBILITE ET  
DISPONIBILITE DES  
STRUCTURES  
sont évoquées pour  
41% des personnes  
en difficulté dans  
l'accès aux droits et  
aux aides

31% ont le sentiment  
d'être renvoyées  
d'une structure à  
l'autre

- **2/3 s'informent par Internet**
  - **28% s'informent auprès de leurs proches**
  - **alors que 32% vont s'adresser à un professionnel**

**1/5 NE S'INFORMENT PAS**

**L'ENTOURAGE EST UNE RESSOURCE**  
**#ISOLEMENT**

**UN IMPACT DE L'AGE SUR LA MANIERE DE S'INFORMER**

# LE NUMERIQUE ET LA DEMATERIALISATION VECUE COMME SOURCE DE DIFFICULTÉ...

"pensez aux personnes qui ont du mal à lire et à écrire..."

## ... UNE OPPORTUNITE, D'ETRE INFORMÉ, CALCUL L'ÉLIGIBILITÉ

"recevoir automatiquement et régulièrement de l'information, qui nous correspond..."

**UNE SOURCE D'INFORMATION  
PERSONNALISEE  
#AUTOMATISATION**



"je veux avoir la possibilité de suivre une formation pour apprendre à faire mes démarches administratives par internet, on ne m'a jamais proposé"

"je veux juste préciser qu'on a besoin de parler aux gens...  
"peur de plus voir personne"

PLUS 1/4 A DEJA  
RENONCÉ À  
CAUSE DU  
NUMERIQUE,  
NOTAMMENT  
GRAND  
PRÉCAIRE ET  
PLUS DE 60 ANS

44% EN  
DIFFICULTE NE  
DISPOSE PAS  
D'AIDE DANS  
LEUR  
ENTOURAGE

**PRESERVER DES  
ESPACES D'ACCUEIL  
D'ECHANGES  
#SIMPLIFICATION**

AVOIR DES LOISIRS,  
PERMETTRE AUX  
ENFANTS D'Y  
ACCEDER

PRENDRE SOIN DE  
SA SANTE ET CELLE  
DE LEUR FAMILLE  
EN AYANT  
UNE ALIMENTATION  
EQUILIBREE ALORS  
QUE LE RESTE A  
VIVRE EST FAIBLE

*font partie des  
préoccupations  
évoquées*

13% NE SONT PAS  
COUVERTS PAR  
UNE PROTECTION  
COMPLEMENTAIRE  
SANTE



**L'ACCES AUX DROITS NE  
CONCERNE PAS QUE DES  
AIDES FINANCIERES**

*"je paye toujours mes factures, le reste est pour vivre mais il manque pour manger correctement ou avoir quelques plaisirs, vêtements, chaussures, livres, matériel de couture,... mais pour vous c'est du superflu"*

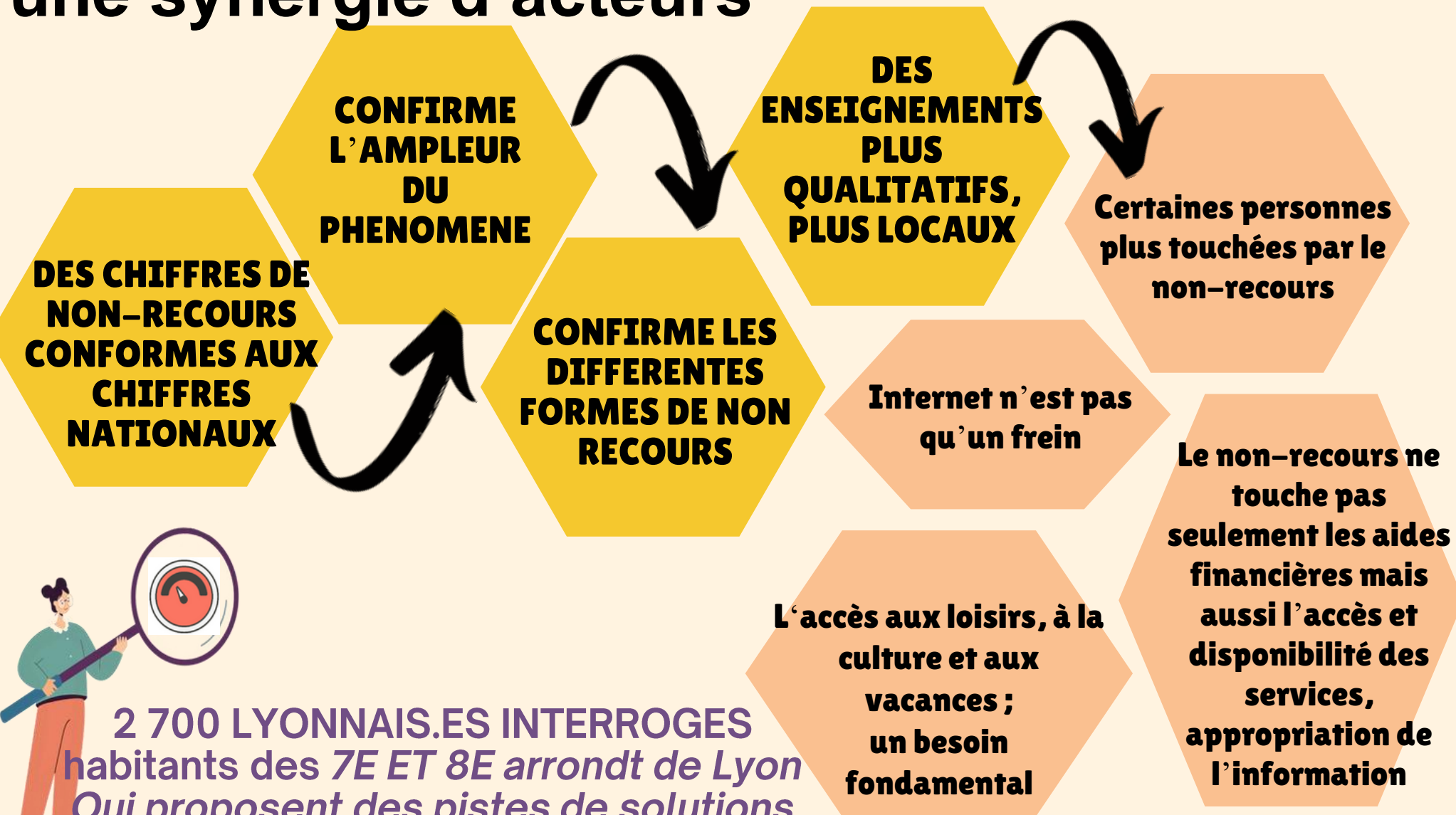


**39% TAUX DE NON-RECOURS  
A LA COMPLEMENTAIRE**

**33% ont renoncé à au moins  
un soin au cours de l'année**



# L'enseignement du baromètre ? un sujet plus complexe qu'attendu, une synergie d'acteurs



2 700 LYONNAIS.ES INTERROGES  
habitants des 7E ET 8E arrondt de Lyon  
Qui proposent des pistes de solutions



VILLE DE  
**LYON**

Centre Communal  
d'Action Sociale

**UNE POLITIQUE VOLONTARISTE :  
LE BOUCLIER SOCIAL MUNICIPAL  
DE LA VILLE DE LYON**

- MIEUX ARTICULER LES ACTIONS LOCALES
- GARANTIR L'EFFECTIVITÉ DE CERTAINS DROITS
- SIMPLIFIER POUR PLUS DE LISIBILITÉ
- CONSTITUTION D'UN BOUQUET DE SERVICE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS FONDAMENTAUX

UNE FORTE  
MOBILISATION DES  
ACTEURS POUR  
PRODUIRE L'ENQUETE

CAPTER LES  
PERSONNES SUR  
LES LIEUX DE  
PASSAGE

DIVERSIFIER LES  
MODES  
D'INTERVENTIONS

UNE RESSOURCE :  
#PLAN PAUVRETÉ  
# PROJET SOCIAL  
CCAS 2021 2026  
FAIRE SOLIDARITÉS

COORDINATION DE LA  
DYNAMIQUE DE RESEAU  
D'ACTEURS  
#UN COLLECTIF

**Agir ensemble sur  
le non-recours :  
une meilleure  
connaissance  
partagée**

RE-ASSURER DANS  
LES DROITS