



Dossier de presse

Jeudi 10 octobre



# Expérimentation pour l'accès aux droits **Territoire Zéro Non Recours**



Le **projet "Territoire Zéro Non-Recours" (TZNR)** à Grenoble est une initiative innovante visant à lutter contre le non-recours aux droits sociaux, c'est-à-dire le fait qu'un individu ne bénéficie pas des aides ou des services auxquels il a droit, souvent en raison d'un manque d'information, de la complexité administrative, ou d'un sentiment de stigmatisation. L'objectif principal de ce projet est de garantir l'accès aux droits pour tous, notamment les populations les plus vulnérables, en simplifiant les démarches et en les rendant plus accessibles.

39

territoires en France se sont lancés dans l'expérimentation

## ● LES CHIFFRES DU NON RECOURS EN FRANCE

30 %

de non-recours  
toutes prestations  
confondues

50 %

de non recours au  
minimum vieillesse

34 %

de non recours  
au RSA

## ● CONTEXTE ET OBJECTIFS DU TZNR

La Ville de Grenoble et son CCAS ont lancé l'expérimentation "Territoire Zéro Non Recours" (TZNR) en janvier 2024, à la suite d'une réponse à un appel à manifestation d'intérêt publié par l'État, dans le but de **réduire le nombre de personnes qui, bien qu'éligibles, ne bénéficient pas des aides sociales disponibles**. En mettant l'accent sur les démarches administratives, le projet vise à **informer les citoyens sur leurs droits** et à rendre les **procédures plus simples et accessibles**. Il repose sur plusieurs axes :

### AXE 1

Renforcer le travail transversal avec les institutions pourvoyeuses de droits et consolider les pratiques professionnelles de lutte contre le non-recours.

Cet axe vise à **approfondir les collaborations avec les institutions pourvoyeuses de droit**.

Dans la lancée de l'expérimentation TZNR, plusieurs rencontres ont été organisées avec les administrations pourvoyeuses de droits du territoire. Elles ont permis de faire émerger des dysfonctionnements récurrents et de mettre en place des actions pour lutter contre le non-recours sur notre territoire :

- **Permanences décentralisées** de la CARSAT et de la CPAM en Maison des Habitant-es, afin d'être au plus près des habitant-es et de recréer du lien avec les plus isolé-es.
- **Contacts privilégiés avec les administrations** pour les situations bloquées
- **Fiches d'orientation** pour faciliter le suivi des habitant-es entre deux structures
- **Formation des professionnel·les au contact des publics** pour essaimer une connaissance partagée du réseau des acteurs de l'accès aux droits et des thématiques abordées (droits en santé, logement, prestations familiales, familles, retraite...)

## AXE 2

Développer un guichet d'accès aux droits adossé à l'activité de domiciliation du CCAS pour les personnes de droit commun privées d'accès à un référent social.

L'objectif de cet axe est de **faire de l'activité de domiciliation la porte d'entrée pour le repérage et l'accompagnement du public domicilié** dans ses démarches administratives vers un socle de droits sociaux de base via une mise en lien plus systématique et fluide avec des partenaires.

Depuis le lancement du projet, **69 personnes ont été accompagnées dans leurs démarches**,

représentant près de 170 rendez-vous (jusqu'à 5 rendez-vous de suivi). Ce sont pour la plupart des hommes isolés, qui n'avaient pas de suivi social jusqu'alors. Les sujets principaux traités sont la santé (CSS, PUMA), la mise en place du RSA, le droit au compte et les demandes de logement.

Ils sont ensuite orientés en fonction de leurs besoins et dans la mesure du possible.

## AXE 3

Développer l'aller-vers et l'accès aux droits à partir de l'outil Caravane des Droits en ciblant un territoire.

L'outil itinérant de la Caravane des Droits intervient une fois par semaine sur le secteur 6 afin de :

- **repérer les ménages en non-recours aux droits sociaux de base en diversifiant les modes d'aller-vers** : depuis janvier 2024, près de 400 habitant-es et une vingtaine de structures partenaires relais (associations, écoles, centre de santé, médecins, commerçants...) ont été rencontrés afin d'orienter les publics en non-recours vers la Caravane des Droits. L'équipe aller-vers a aussi participé à près d'une dizaine d'événements sur le quartier afin d'informer le plus largement possible sur l'arrivée du dispositif.
- **les accompagner dans leurs démarches et les guider jusqu'à l'accès effectif aux droits** en s'appuyant sur les liens à leurs droits développés avec certaines institutions pourvoyeuses de droit.

Depuis l'installation de la Caravane des Droits sur la Place des Géants, début janvier 2024, **275 accueils** ont été quantifiés sur le dispositif, **185 entretiens** ont été réalisés par les travailleurs sociaux en **26 permanences**, permettant à une centaine de personnes d'être reçues depuis l'installation du dispositif. Pour la moitié, il s'agit d'un public sans droit ni titre qui n'a pas

accès aux prestations du droit commun. Les sujets les plus traités sont la santé, l'accès aux prestations sociales, le logement et l'emploi.

Sur ce territoire cible, le travail est mené conjointement avec le pôle accès aux droits de la Maison des Habitant-es Les Baladins. L'écrivaine publique a, de son côté, réalisé **198 rendez-vous d'accès aux droits** depuis janvier. Ce sont pour 89 % des personnes déjà connues de son service, ce qui démontre, tout comme le travail mené sur la Caravane des Droits, le rôle d'accompagnement social réalisé auprès des habitant-es du secteur.



## ● MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AUX DROITS SUR LE TERRITOIRE

1

### Détection proactive

Le projet intègre une dimension proactive en cherchant à identifier les personnes en situation de non-recours avant même qu'elles ne le demandent, par le biais d'associations locales et d'outils de détection des besoins sociaux.

2

### Accompagnement personnalisé

Le TZNR propose un suivi individualisé pour aider les personnes en difficulté à réaliser leurs démarches administratives et à bénéficier des aides.

3

### Simplification des procédures

En travaillant sur la simplification administrative, le projet espère réduire la complexité des démarches pour les bénéficiaires, en améliorant la coordination entre les acteurs de l'accès aux droits et en créant des permanences décentralisées dans les MDH pour que les administrations pourvoyeuses de droits soient présentes sur le terrain, au plus près des habitant-es qui en ont besoin.

## ● DEUX PUBLICS CIBLÉS PAR L'EXPÉRIMENTATION

### • Les habitant-es du Secteur 6

Le secteur 6 de Grenoble, qui englobe des quartiers comme **Les Baladins, Place des Géants Villeneuve, Village Olympique et Vigny Musset**, est au cœur de ce projet. Ce territoire est connu pour être un lieu de grande précarité avec une forte concentration de ménages modestes, souvent confrontés à des difficultés d'accès aux aides sociales. Ces quartiers ont été choisis en raison **de leurs taux élevés de non-recours aux droits sociaux et de leur méfiance vis-à-vis des institutions publiques**, accentuant l'isolement et la précarité des habitant-es.

### • Les personnes domiciliées au CCAS

Les personnes domiciliées représentent près de **4400 personnes** début septembre 2024, ce sont des publics éloignés des administrations, qui sont demandeurs de soutien pour réaliser leurs démarches administratives. Le projet TZNR a permis d'ajuster le modèle du service de domiciliation en proposant aux publics repérés TZNR d'effectuer jusqu'à 5 rendez-vous de suivi avant de travailler un relais vers un accompagnement social.

## ● ACTIONS CONCRÈTES MENÉES EN DIRECTION DU PUBLIC CIBLE

- **Chargés d'aller-vers et ambassadeurs de quartier :** Dans ces quartiers, des chargé-es d'aller-vers interviennent sur le terrain pour informer les habitant-es de leurs droits. Ils se déplacent dans des lieux de vie comme les marchés, les Maisons des Habitant-es (MDH), et les écoles pour sensibiliser et aider à la constitution des dossiers administratifs. Des habitant-es deviennent aussi des relais des dispositifs en place auprès de leurs voisin-es.
- **Permanences décentralisées** des administrations au sein des MDH du secteur 6 pour faciliter l'accès aux droits des publics en situation de non-recours.
- **Partenariats avec les associations locales :** Les associations de proximité jouent un rôle crucial dans la détection des personnes en situation de non-recours. Elles orientent les habitant-es vers les services publics adaptés et facilitent leur accompagnement.
- **Formation des acteurs publics :** Les agent-es municipaux-ales et les travailleur-euses sociaux-ales de la ville sont formé-es pour mieux détecter les cas de non-recours et offrir un accompagnement personnalisé. Cette formation vise à renforcer la proximité entre les services publics et les citoyen-nés.
- **Organisation d'événements autour de l'accès aux droits avec les habitant-es :** Petits déjeuners accès aux droits, présentation de l'expo-spectacle "Les Papiers Casse-tête" du groupe d'habitant-es Les Petits Papiers, organisation d'un ciné-débat autour des violences administratives.

### Spectacle "Les papiers Casse-têtes" lors du petit déjeuner Accès aux droits

En mars, un petit déjeuner Accès aux droits a été réalisé dans la Maison des Habitant-es Les Baladins, permettant de réunir une dizaine de partenaires et d'administrations du territoire : CARSAT, Actis, Agecsa, POPS, La Machinerie, Episol... Ce temps a été proposé pour lancer officiellement l'expérimentation Territoire Zéro Non Recours et permettre aux habitant-es d'obtenir des réponses concrètes de la part des administrations.

En première partie, le groupe d'habitant-es les Petits Papiers ont présenté leur expo-spectacle « Les Papiers Casse têtes » devant les partenaires et les habitant-es présent-es. Ce spectacle, mis en scène et présenté avec l'écrivaine publique de la MDH Les Baladins, illustre les violences administratives et leurs conséquences sur les publics ainsi que leurs stratégies pour y faire face.

Un deuxième temps d'animation autour de l'accès aux droits a eu lieu en avril avec la projection du film de Ken Loach « Moi, Daniel Blake » suivi d'un débat avec la cinquantaine d'habitant-es du quartier présent-es.

## ● UN PROJET PILOTE POUR D'AUTRES TERRITOIRES

Le TZNR est un projet pilote, dont l'objectif est d'apporter des solutions concrètes à des populations en situation de précarité. Si l'expérimentation montre des résultats probants, ses modalités de lutte contre le non-recours pourront être essaimées dans d'autres villes et à Grenoble, dans d'autres quartiers. Le TZNR incarne **l'engagement de la Ville à lutter contre les inégalités sociales, en assurant que chaque citoyen-ne puisse bénéficier de ses droits fondamentaux** sans obstacles administratifs.

En résumé, le "Territoire Zéro Non-Recours" de Grenoble est **une réponse concrète et proactive aux défis posés par le non-recours aux droits sociaux dans les quartiers populaires de la ville**. Le projet, centré sur le secteur 6 et les publics domiciliés au CCAS, cherche à rétablir la confiance entre les habitant-es et les institutions, tout en garantissant un accès plus facile et plus rapide aux aides sociales, pour un système plus juste et équitable.

---

### CONTACTS PRESSE

**Service Communication du CCAS**  
cidp@ccas-grenoble.fr  
04 80 70 12 26

**Service Presse Ville de Grenoble**  
presse@grenoble.fr  
04 76 76 39 21 / 04 76 76 11 42

