

TERRITOIRE ZÉRO NON RECOURS

Des binômes travailleurs sociaux / bénévoles à la rencontre des habitants

Laure Martin | A la Une santé social | Actu expert santé social | Régions | Publié le 18/03/2024

Dans le cadre de la démarche Territoires zéro non recours, le département de la Meurthe-et-Moselle expérimente un travail de terrain au sein de cinq communes. Des binômes composés de travailleurs sociaux et d'habitants bénévoles interviennent notamment sur les marchés, pour repérer et aller vers les personnes pouvant bénéficier des droits sociaux mais n'y faisant pas appel.



Ce matin, Elodie, travailleuse sociale pour le Conseil départemental, recrutée spécifiquement dans le cadre de l'expérimentation Territoire zéro non recours (TZNR), est présente sur le marché solidaire « Place à vivre(s) » organisé par l'association Lortie à Saint-Max. A ses côtés, un autre travailleur social et deux habitants, bénévoles. Leur mission depuis le 24 janvier : tenir un stand sur le marché, pour aller vers les habitants du quartier afin de les informer de la démarche TZNR, des droits auxquels ils peuvent prétendre, et les aider à en bénéficier le cas échéant.

Le marché est organisé à proximité du centre social, où un bureau est disponible pour l'équipe pour une prise en charge immédiate si besoin. « Nous effectuons des recherches sur les droits légaux auxquels les bénéficiaires peuvent prétendre tels que le RSA, la prime d'activité, la complémentaire santé solidaire, ou encore la retraite, énumère Elodie. Nous les informons aussi sur les droits extralégaux notamment micro-locaux tels que les pass bus, les pass culture ou encore les pass jeune. »

Ces équipes multi-partenariales ont vocation, à terme, à intervenir sur l'ensemble des territoires retenus pour l'expérimentation à savoir, outre Saint-Max, un quartier de Nancy, Malzéville, Maxéville et Essey-lès-Nancy.

Un diagnostic préalable pour comprendre les raisons du non recours

Avant de concrétiser l'expérimentation, un premier travail a été mené afin de cibler au mieux les enjeux.

« Nous avons souhaité comprendre, avec les travailleurs sociaux du département, pourquoi des personnes en

situation de précarité ne les sollicitaient pas, notamment au sein de la Maison départementale des solidarités, alors que l'accueil est censé être inconditionnel », observe Ambre Mutelet, chargée de mission expérimentation TZNR, au Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle. Ce travail a été mené avec l'association ATD Quart Monde, qui accompagne les personnes en grande précarité pour leur donner une voix. « Ce n'était pas évident pour les travailleurs sociaux d'entendre de la part des bénéficiaires qu'ils se sentent jugés, indique-t-elle. Il y a une forme de défiance et parfois d'incompréhension entre eux. »

Cette approche a conduit les travailleurs sociaux à se questionner sur leurs pratiques professionnelles puis à s'interroger sur le déploiement efficace de l'expérimentation sur le territoire. « Certains bénéficiaires ont encore des ressentis par rapport à des accueils qui leur ont été réservés notamment au sein de la Maison départementale des solidarités, pointe Elodie. Ils ont parfois des informations erronées sur la structure. Ils préfèrent venir au centre social, où la parole leur semble plus libre. »

Un travail en binôme avec des habitants bénévoles

Sur le marché, certaines personnes viennent naturellement vers le stand, tandis que l'équipe de l'expérimentation en accoste d'autres, pour expliquer les démarches et faire un point sur leurs droits. L'approche en binôme change la construction des rapports avec les bénéficiaires. « Les habitants bénévoles nous préviennent, par exemple, lorsque notre langage n'est pas adapté ou si nous ne sommes pas compréhensibles notamment par rapport à l'usage des sigles complexes », reconnaît Elodie. Ils permettent également de faire le lien. « Ils ont une connaissance du quartier que nous n'avons pas, complète-t-elle. Les habitants ont tendance à aller vers les autres habitants, à parler entre eux. Ils se comprennent davantage car ils traversent parfois les mêmes problématiques. »

C'est le cas avec Coralie, mère célibataire de deux enfants. Elle s'est retrouvée un temps très isolée, jusqu'à découvrir un dispositif du Conseil départemental qui lui a permis de renouer des liens sociaux. « L'assistante sociale m'a alors proposé de devenir bénévole dans le cadre de l'expérimentation TZNR, fait-elle savoir. J'ai accepté car j'aime aider les gens, et cela fait du bien d'être entouré surtout lorsqu'on perd confiance notamment vis-à-vis des institutions. » Etant elle-même bénéficiaire d'aides sociales, « la démarche est facile en termes de contact avec les habitants, car nous traversons les mêmes situations », souligne-t-elle. Elle entame la conversation puis oriente vers Elodie. « Nous sommes des intermédiaires, afin que les personnes reprennent confiance et réalisent que nous sommes présents pour les aider », ajoute-elle.

Autonomiser les usagers

Depuis un an, le Conseil départemental échange également avec les organismes de protection sociale pour créer une équipe ressource avec des correspondants de la Caf, de la CPAM, de la MSA, de la Carsat, ou encore de la Métropole du Grand Nancy, en lien avec l'équipe de terrain. Des partenariats d'autant plus nécessaires que même si l'expérimentation reste récente, elle permet déjà de constater que les besoins de la population sont réels. Un mois et demi après le début de l'expérimentation, 106 rencontres ont été réalisées, 33 personnes ont été rencontrées dans le cadre de rendez-vous des droits et 27 demandes d'ouverture de droits ont été réalisées.

« Pour le moment, je ne couvre qu'un secteur mais à terme je vais en couvrir d'autres, fait savoir Elodie. Si aujourd'hui je peux prendre le temps de rencontrer l'ensemble des personnes, et les aider, d'ici les prochains mois, ce sera plus compliqué. Nous devons davantage travailler sur leur autonomisation afin qu'ils soient à l'aise dans les démarches et qu'au fur et à mesure, ils n'aient plus besoin de soutien. » « L'enjeu est de veiller à ce que nous les orientons de la meilleure des façons afin d'éviter de créer un millefeuille dans le millefeuille, insiste Ambre Mutelet. Nous voulons nous assurer que les personnes sont parvenues à ouvrir leurs droits. »

POUR ALLER PLUS LOIN

- Le projet Territoire zéro non recours de Lille démarre
- « Pour porter l'aller-vers, l'institution doit accepter de faire confiance au travailleur social »

