



GOVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

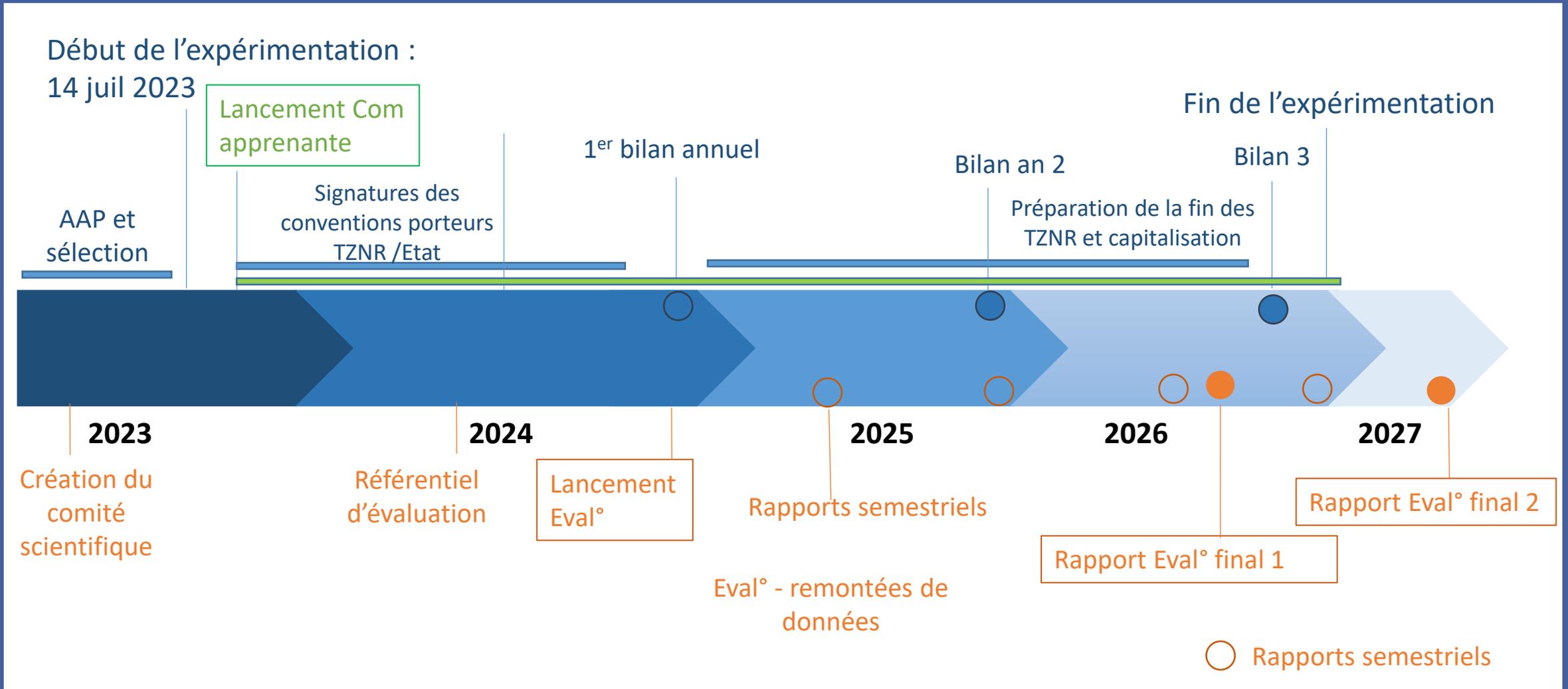
Synthèse des Bilans de la première année des Territoires Zéro Non-Recours

Janvier 2025

Territoires zéro non-recours

PACTE DES
SOLIDARITÉS
ACCÈS AUX
DROITS

Calendrier de TZNR



Cadre TZNR national

- Délégation de **5,4M€ aux TZNR**
- Animation d'une **communauté apprenante TZNR** avec succès (80 membres présents à toutes les réunions)
- Elaboration du référentiel (juin 2024) et **lancement de l'évaluation** (27 nov 2024)
- Comité d'évaluation** : validation du référentiel et réuni le 12 déc pour le lancement de l'évaluation
- Comité national de suivi** réuni à 2 reprises

Territoires zéro non-recours

Cadre TZNR territorial

- 100% des **conventions financières signées**
- 80 % avenants financiers 2024-2025 signés pour les 11 TZNR ayant démarré en juillet 2023 (1 signé fin décembre)
- Equipes projets TZNR** constituées majoritairement au cours de l'année 2024 (cf bilan ci-après)
- Comités locaux réunis dans les TZNR**
- 100% des bilans annuels déposés** sur Démarches simplifiées

Constat : Une 1^{ère} année consacrée à la construction des fondamentaux :

- Validation du plan d'action
- Prise de contact et engagement des partenaires
- Signature de la convention
- Mise en place du comité local stratégique

Au 19 déc 2024 – Une mise en œuvre des actions opérationnelles dans 100% des TZNR...

Mais un état d'avancement (mise en œuvre d'actions opérationnelles) hétérogène

- En fonction de l'antériorité des actions et démarches en faveur de l'accès aux droits
- Dépendante de l'équipe projet constituée rapidement ou retardée
- Du contexte local (partenariat des acteurs ; investissement ou capacité RH du porteur)

TZNR : « Ensemble pour vos droits » (CD 54) ; « Droits devant » (Strasbourg) ; « Pa pé mandè dwa aw » en Guadeloupe

Territoires zéro non-recours

Déploiement territorial des TZNR par rapport au territoire « projet »

- Un **déploiement progressif** pour la majorité des TZNR (notamment les TZNR urbains denses, déploiement par quartier)
- Un **déploiement embrassant tout le territoire visé** pour 17 TZNR (majoritairement pour les EPCI)
- Un **déploiement territorial selon le type d'actions** : un démarrage aller-vers (territoires infra-territoriaux et actions transversales : à l'échelle du TZNR (ex : Paris))
- Une **extension du territoire « projet »** envisagé pour les conseils départementaux : CD 54, CD 31 ou un territoire projet défini suite à un AAP en Martinique
- **Aucun renoncement territorial** mais un questionnement sur la capacité à déployer sur le territoire visé (Marseille lié au contexte local qui a entraîné un retard dans la mise en œuvre vs la durée courte de l'expérimentation) ; un refus d'une commune de Seine Saint Denis avec la recherche d'une nouvelle commune projet.

Territoires zéro non-recours

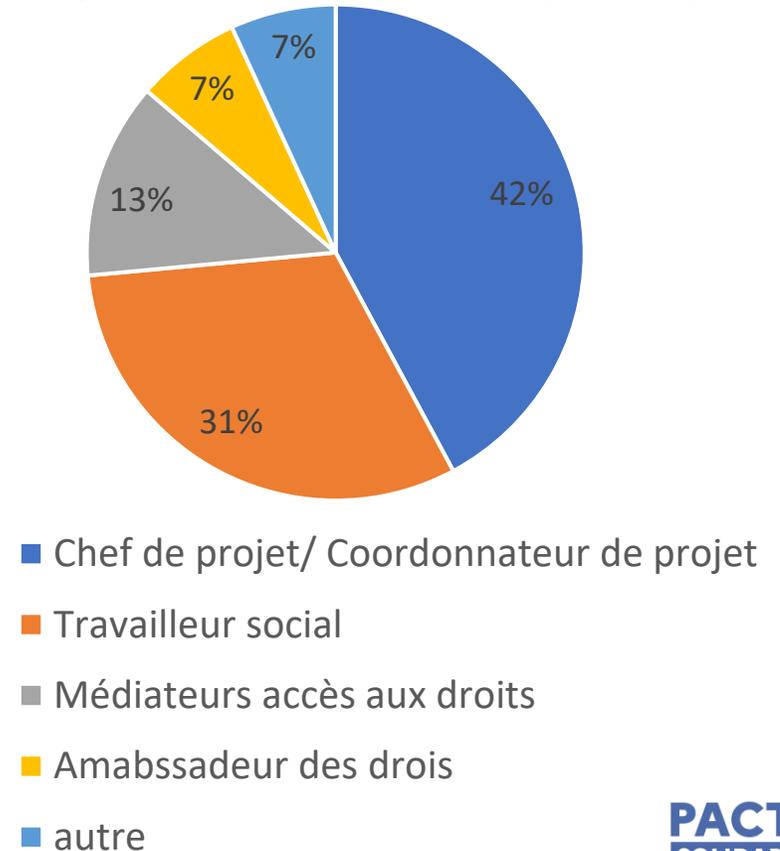
Public concerné par les actions des TZNR en année 1 : une extension progressive

- Un public atteint large d'emblée** (*Familles monoparentales, Femmes, PA-PH, Personnes sans emploi, Travailleurs pauvres, Travailleurs en milieu agricole, Travailleurs indépendants*)
- Public ciblé atteint pour 3 TZNR** (CD 64 (familles monoparentales), Marseille (familles monoparentales, femmes, personnes âgées), Bastia (PA-PH, personnes sans emploi) CD 31 (PA, travailleurs en milieu agricole))
- Publics à atteindre les autres années** : jeunes (10 TZNR), travailleurs indépendants (13 TZNR), travailleurs en milieu agricole (CD 54, Vallée du Lot, Ajaccio, CU Arras, Martinique), travailleurs pauvres (Astarac en Gascogne, Strasbourg, Pont de Claix)
- Renonciation d'inclure des publics spécifiques** : enfants (9 TZNR), travailleurs salariés agricoles (mais issue de TZNR urbains), PH (Marseille) et travailleurs indépendants (Ricamarie)
- Nouveau public** : personnes en situation irrégulière (Grigny, Dijon, Ile Rousse) et victimes de violences conjugales (Lauragais) ; personnes en errance et personnes sous tutelle (Guadeloupe)

La constitution d'équipes projet TZNR

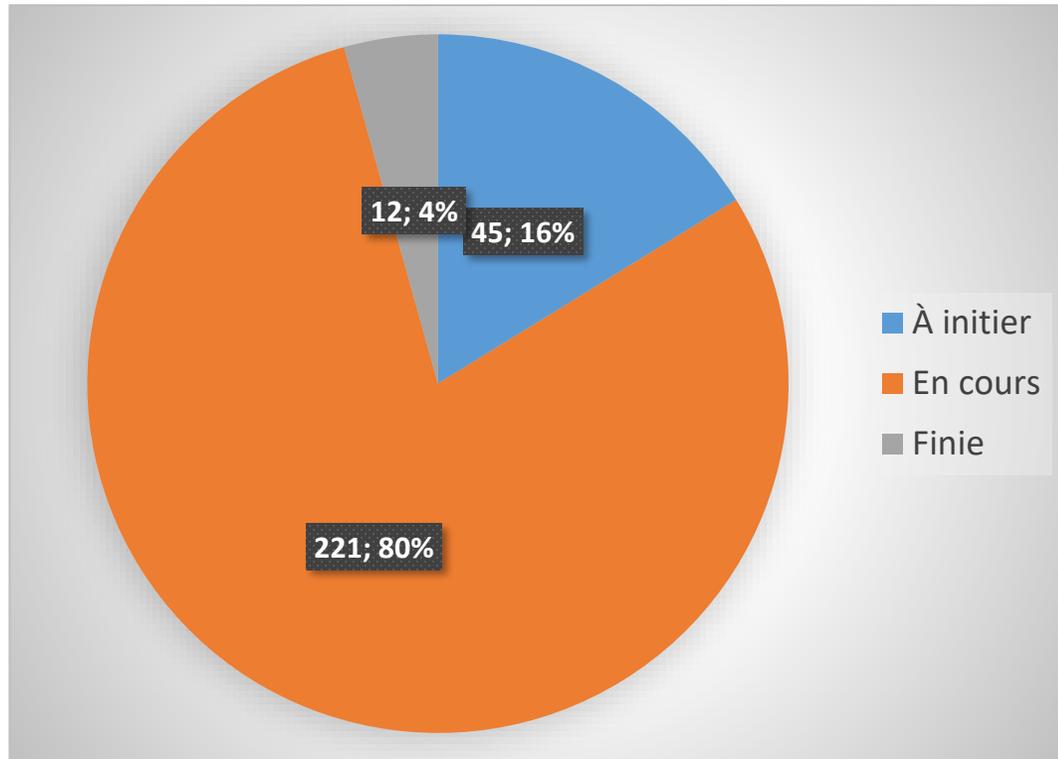
- **67,5 ETP recrutés**, soit une moyenne de 1,8 ETP /TZNR
- **De 4 à 3 ETP pour 10 TZNR** ; à l'opposé appui sur des professionnels en poste ; CD 64 : agents des CAF et CPAM) et renfort par un prestataire ;
- Nombreux recrutements entre juin et septembre 2024
- Postes en recrutement pour 4 TZNR à la date du bilan
- 2 TZNR ont connu des départs qui ont retardé la mise en œuvre
- Aucun recrutement à date pour 1 TZNR

Catégorie de professionnels des équipes projet TZNR



Bilan 1^{ère} année de TZNR

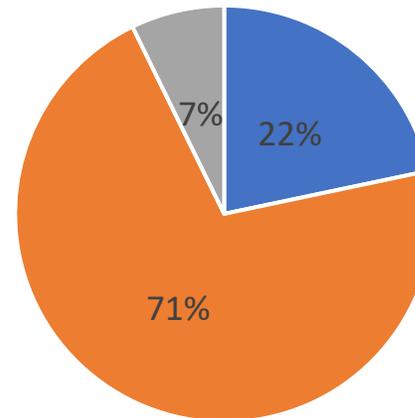
Actions des TZNR en année 1 : 278 actions menées



Territoires zéro non-recours

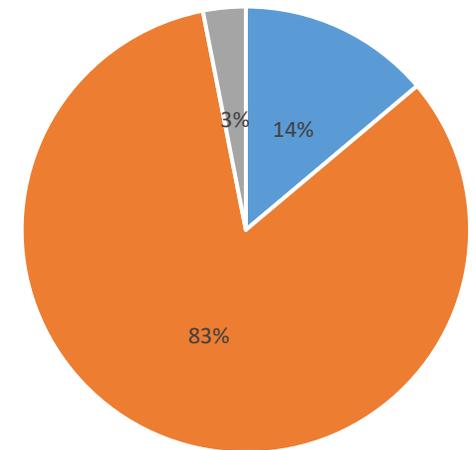
Avancement des actions des TZNR/ année du TZNR

Actions TZNR 2023



■ À initier ■ En cours ■ Finie

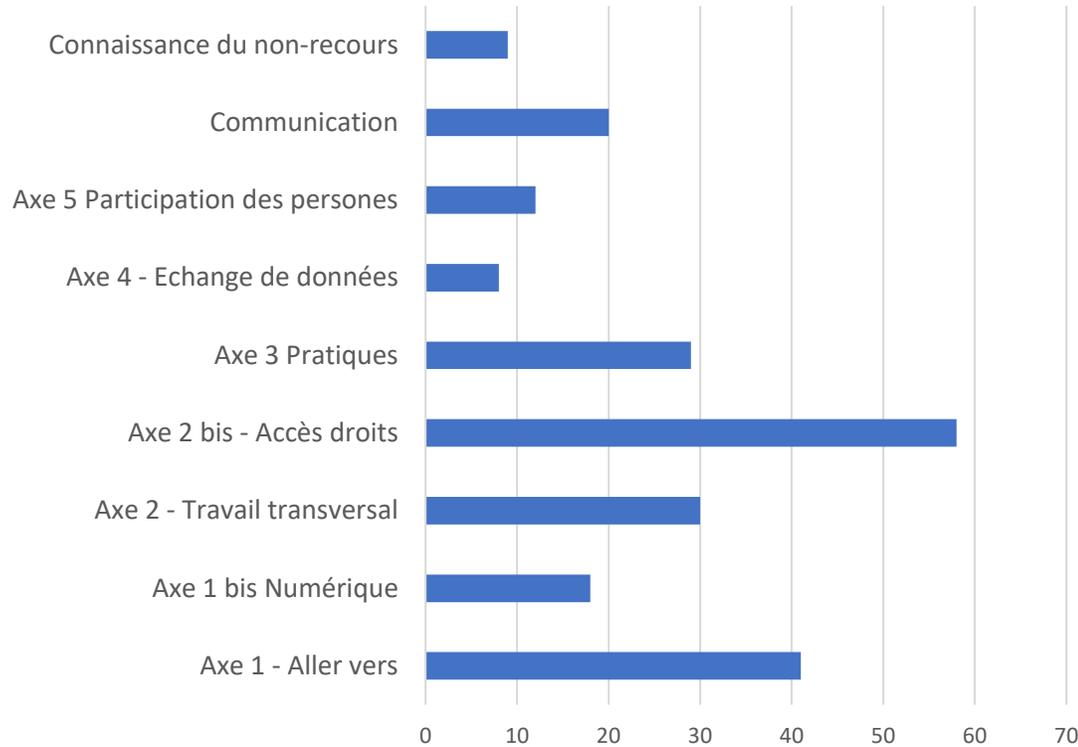
Actions TZNR 2024



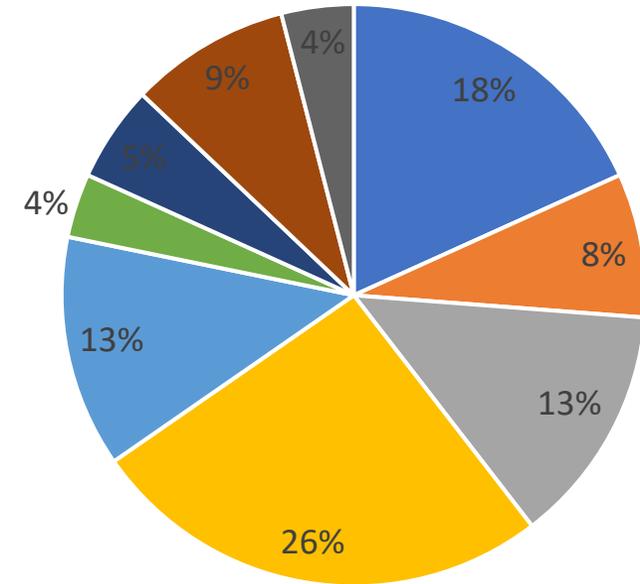
■ À initier ■ En cours ■ Finie

Actions opérationnelles / axes de travail des TZNR

Nombre de Axe de l'action



Territoires zéro non-recours



- Axe 1 - Aller vers
- Axe 1 bis Numérique
- Axe 2 - Travail transversal
- Axe 2 bis - Accès droits
- Axe 3 Pratiques
- Axe 4 - Echange de données
- Axe 5 Participation des personnes
- Communication
- Connaissance du non-recours

Axe 1 – Aller-vers les personnes éloignées des droits

Sur les lieux de vie des personnes adaptés au quartier TZNR : diversité des modalités

- Marchés (ex : Rennes, CD 54, Ricamarie, CD 31), supermarchés (ex : Wattrelos)
- Au pied – hall des immeubles (Ex : Grigny, CD 54, Ricamarie)
- Caravane des droits (ex : Guadeloupe, Grenoble) *Il s'agit d'un camion qui fait des permanences dans les quartiers avec une équipe de travailleurs sociaux et de travailleurs pairs. La caravane est par exemple un après-midi sur la place des géants. Les crédits obtenus vont permettre de renforcer l'équipe avec le recrutement d'un travailleur social à 80% et d'un travailleur pair. (Grenoble)*
- Maraudes (ex : Wattrelos)
- Via un bus des droits (ex: Gironde, CU d'Arras, Accoua à Mayotte, St Louis de la Réunion)
- Via un bus alliant aller-vers en santé (prévention) et accès aux droits (ex : Montpellier)
- Aller-vers un public cible – Personnes âgées (ex : Grigny, Gironde) ; bénéficiaires du RSA (ex : Gironde)

➔ **Médiateurs des droits ; ambassadeurs des droits ; Voisins Malins ; associant les MFS ; formation des professionnels**

➔ « Territoire zéro non-recours » à Baziège | Haute-Garonne

Repérage des personnes en situation de non-recours (en dehors échanges de données)

- Via les bailleurs sociaux
- Via les acteurs associatifs (personnes inconnues des services sociaux)

Campagne de porte à porte: repose sur une action de communication, une campagne d'appels : s'adapter au public de chaque quartier (ex : QPV vs quartier d'habitats privés (Bastia) et d'habitat disséminé) ;

- ➔ difficulté pour toucher les habitants -> peur des arnaques (appels, mels) ; méfiance des personnes (n'ouvrent pas)
- ➔ solutions (revoir la communication; trouver les bons relais ; s'appuyer sur les bailleurs ; les habitants relais, les postiers)

Ex : Rennes : Identification de situations de non-recours avec les partenaires (217 situations de non-recours présumées identifiées - dont 140 vérifiées)

Ex : St Louis de la Réunion : l'ACADIS (Agence Communale d'Accès aux Droits, à l'Information et aux services connectés) MOBILE. : Depuis le début 2024, 415 usagers accompagnés dans leurs droits, et 442 prestations ont été délivrées via ce dispositif. En 2023, 817 personnes ont été accueillies et 1888 prestations délivrées par l'ACADIS Mobile.

Axe 1 – Lutte contre la fracture numérique et l'illectronisme

12 TZNR ont notamment indiqué leurs actions menées dans ce domaine qui recouvrent :

- **Une enquête territorialisée** en porte à porte pour connaître les besoins numériques (illectronisme, équipements disponibles, recours aux e-démarches) (ex : Grigny)
- **Coffres numériques** : Déploiement d'une ouverture de coffres numériques en réseau partagé (ex : Grigny) et expérimentation à Bourg en Bresse
- L'ouverture des lieux d'informations et d'écoutes numériques solidaires (ex : CU Arras)
- **Des ateliers numériques et de l'aide à l'équipement** des personnes (ex : Wattrelos et Lille)
- **De la médiation numérique** (Vannes) et un réseau des acteurs de la médiation numérique accès aux droits (ex : Bourg en Bresse)
- **Postes de conseillers numériques** (ex : Gironde)

Axe 2 – Travail partenarial transversal : interinstitutionnel et associatif

Ex : CD 54 et Vannes – Cf interventions au Webinaire de la Communauté apprenante du 26 sept 2024

Ex : Grand Chambéry

- Renforcement des liens partenariaux avec les bailleurs sociaux, organismes de service public et institutions : identification de référents opérationnels pour faciliter les échanges
- Renforcement des liens partenariaux avec les acteurs de terrain (associations notamment) pour favoriser une culture commune autour de l'accès aux droits (groupe de travail, formation, comité territorial)

Ex : Rennes :

- Maillage d'hyper-proximité sur le Territoire
- Elaboration et signature de feuilles de route entre TZNR et les acteurs institutionnels
- Valorisation de la dynamique partenariale d'aller-vers sur le quartier.

Par quels moyens ?

- Formation favorisant la constitution d'un réseau de référents (Dijon)
- Coordination agents d'accueil de différentes institutions (Lyon)
- Répertoire partenaires (Dijon métropole, Vannes)
- Formation d'un réseau local d'accès aux droits (Montpellier)
- Réunions secrétaires de mairies (Communauté de communes Piège Lauragais Malepère)

Axe 2 – Faciliter l'accès aux droits : une diversité d'actions

- **Informations des personnes concernées** : guide d'accès aux droits Piège Lauragais Malepère ; Réalisation de vidéos explicatives des principales aides, prestations et dispositifs existants ; ateliers d'accès aux droits (Lyon) ; Mémo d'accès aux droits en plusieurs langues (ex : Guadeloupe)
- **Des actions Hors les Murs : (information et accès aux droits)** forum d'accès aux droits (ex : Grigny), stand des droits (ex : Dijon), café des droits (ex : Ricamarie)
- **Via des lieux d'accueil et de nouvelles organisations**
- Ex : Chataigneraie - Guichet relais - LIENS Lieux d'Information et d'Ecoute Numériques et Solidaires (LIENS) de **votre commune** -[flyer-tznr_2024.pdf](#) *Aides et prestations sociales sont parfois non sollicitées et peuvent pourtant permettre une meilleure qualité de vie, tant au niveau personnel, que professionnel. Venez à la rencontre d'un ambassadeur de l'accès aux droits présent dans les Lieux d'Information et d'Ecoute Numériques et Solidaires (LIENS) de votre commune. Il pourra vous proposer une rencontre avec l'animatrice du dispositif*
- Développer un guichet d'accès aux droits pour les personnes de droit commun sans accès à un référent social adossé à l'activité de domiciliation du CCAS (ex : Grenoble)
- Favoriser l'organisation de nouvelles permanences d'ouverture des droits (ex : Lille)
- Mise en place de circuits dédiés entre structures pour faciliter le traitement des cas individuels (ex : Paris) ; Accompagnement de nouveaux process accueil (ex : Vannes)
- Mise en place d'un comité des droits pour débloquer les situations complexes ex : (Lille)

Axe 2 – Faciliter l'accès aux droits : une diversité d'actions (2)

- **Mise en œuvre des bilans des droits** – RDV des droits (ex : Lille)
- Création d'un passeport des droits (ex : Dijon)
- **Réseau d'écrivains publics** (ex : Lyon, Wattrelos, Bourg en Bresse, Grigny)
- Accompagner les publics concernés dans l'acquisition de la nationalité française par déclaration d'un enfant né en France de parents étrangers (ex : Grigny)

Territoires zéro non-recours

Axe 3 – Accompagner les pratiques et les postures professionnelles

- Actions et champs des possibles au bénéfice des publics (transformation des modes d'agir des acteurs) (ex : CU Arras)
- Former aux méthodes "d'aller-vers" de VoisinMalin les agents de la Ville de Grigny et les partenaires de l'expérimentation
- Proposer un programme de formation à destination des professionnels et bénévoles au contact des publics migrants (ex : Grigny)
- Formation-action des professionnels à la posture d'aller-vers et appropriation du kit TZNR (ex : CD Haute Garonne)
- Formation des professionnels au repérage des situations de non-recours aux droits et à une orientation efficiente pour l'utilisateur (ex : Lille)
- Mise en place de formations croisées sur les dispositifs sociaux et extra-légaux, à destination des professionnels et des bénévoles (ex : Paris)
- Mise en place d'un groupe d'analyse de la pratique d'aller vers (ex : Ricamarie, CU Arras)
- Création d'une école de formations en ligne sur l'accès aux droits nommée « Ecole des solidarités » (ex : Seine St Denis)

Axe 4 – Echanges de données

Communauté d'agglomération de Grand Chambéry	Elaboration de conventions sur le partage d'information et de base de données avec les partenaires bailleurs et organismes des service public (Loi 3DS)
Ville de Grigny	Mobilisation d'un juriste pour fiabiliser juridiquement les conditions de croisement et de partage de données/fichiers et suggérer d'éventuelles évolutions réglementaires, en lien avec les partenaires et leurs services dédiés à la protection des données
Ville de Marseille	Développement des outils de partages de données
Ville de Lille	Convention sur les échanges de données respectant le RGPD
Ville de Paris	Actions d'échanges de données pour identifier des personnes en situation de non-recours
Communauté de Communes Astarac Arros en Gascogne	Base de données de remontées et d'échanges d'information nommée "outil socle des services"
Collectivité territoriale de Martinique	Mettre en place ou améliorer les échanges et croisements de données entre acteurs de l'action sociale, de l'insertion et de la lutte contre la pauvreté
Ville de Rennes	Mobiliser les administrations pour des démarches proactives via le croisement de données (datamining et échanges de données entre administrations)

Focus Bretagne : travail intercaisses de sécurité sociale (CAF, CPAM, CARSAT, MSA) initié par la CPAM Ille-et-Vilaine pour proposer une offre de service aux 3 TZNR (Rennes, Vannes, territoire de Redon) : premiers travaux sur les 3 prestations RSA, PPA, C2S

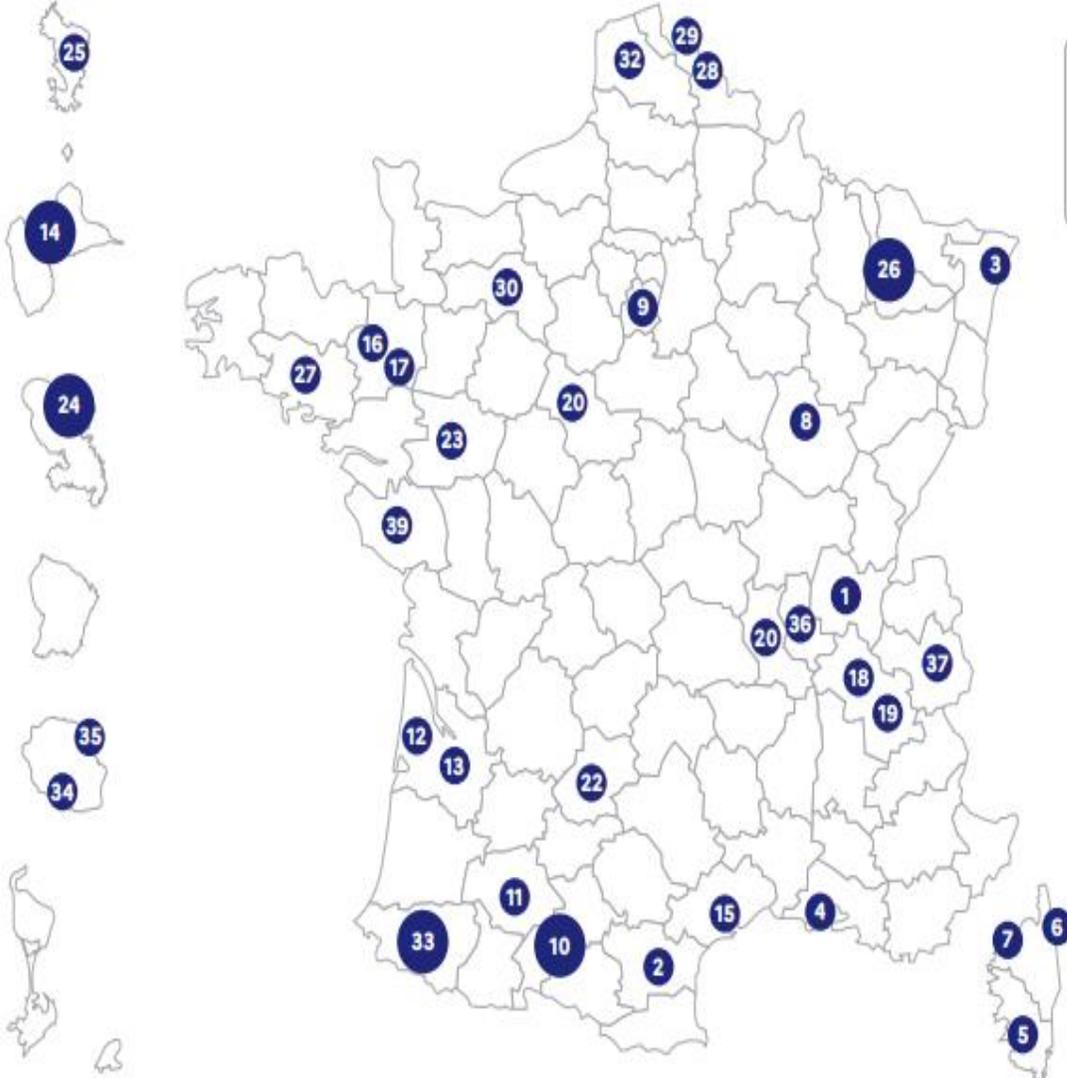
Axe 5 – Co-construire avec les personnes concernées

La participation des personnes à l'expérimentation trouvent leur incarnation dans :

- L'élaboration d'une **stratégie de mobilisation citoyennes** (ex : Rennes)
- La création de postes **d'ambassadeurs es droits pair-aidants** ou la construction d'un réseau d'habitants d'ambassadeurs des droits ou d'ambassadeurs de la solidarité (ex :Gironde, Wattrelos, Lille)
- La structuration d'un réseau **d'habitants relais** ou **d'habitants concernés** (ex : Bourg en Bresse, Strasbourg, Blois)
- La construction d'une **actions utilisant le Croisement des savoirs** d'ATD Quart monde (ex : Chemillé en Anjou)
- L'organisation **de groupes de travail** entre personnes concernées et professionnels autour d'actions ou de constructions de parcours avec les personnes concernées (ex: Balagne, CD des Pyrénées Atlantiques)
- Des actions de **lutte contre la stigmatisation** (ex : Wattrelos)

Les territoires de l'expérimentation TZNR

Lauréats de l'appel à projet Territoires Zéro Non Recours (TZNR)



Ain

1 Ville de Bourg-en-Bresse

Aude

2 Communauté de communes Piège Lauragais Malepère

Bas-Rhin

3 Ville de Strasbourg

Bouches-du-Rhône

4 Ville de Marseille

Corse-du-Sud

5 Communauté d'agglomération du pays ajaccien

Haute-Corse

6 Commune de Bastia

7 Communauté de communes de L'île Rousse Balagne

Côte d'Or

8 Dijon Métropole

Essonne

9 Ville de Grigny

Haute-Garonne

10 Conseil départemental de la Haute-Garonne

Gers

11 Communauté de Communes Astarac Arros en Gascogne

Gironde

12 Conseil départemental de la Gironde
13 Commune de Talence

Guadeloupe

14 Conseil départemental de la Guadeloupe

Hérault

15 Ville de Montpellier

Ille-et-Vilaine

16 Ville de Rennes

17 Redon Agglomération

Isère

18 Commune du Pont de Claix

19 Ville de Grenoble

Loir-et-Cher

20 Communauté d'agglomération de Blois - Agglopolys

Loire

21 Ville de la Ricamarie

Lot

22 Communauté des Communes de la Vallée du Lot et du Vignoble

Maine-et-Loire

23 Commune de Chemillé-en-Anjou

Martinique

24 Collectivité territoriale de Martinique

Mayotte

25 Ville de Acoua

Meurthe-et-Moselle

26 Département de Meurthe-et-Moselle

Morbihan

27 Ville de Vannes

Nord

28 Ville de Lille

29 Ville de Watrelos

Orne

30 Ville de Flers

Paris

31 Ville de Paris, Direction des Solidarités

Pas-de-Calais

32 Communauté Urbaine Arras

Pyrénées-Atlantiques

33 Département des Pyrénées-Atlantiques

La Réunion

34 Ville de Saint-Louis 974

35 Mairie de Sainte-Rose

Rhône

36 Métropole de Lyon

Savoie

37 Communauté d'agglomération Grand Chambéry

Seine-Saint-Denis

38 Ville de Saint-Denis et Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis

Vendée

39 Communauté de communes du Pays de La Châtaigneraie