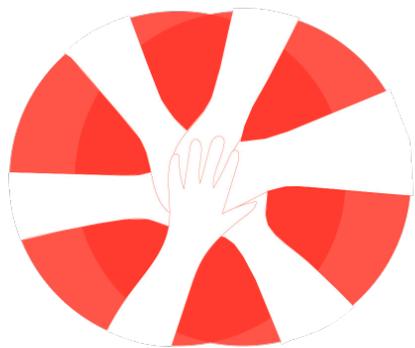


ENGAGEMENT 1

Accueillir sans condition



1.



Accueillir sans condition



Accueillir sans condition, c'est :

- ➡ Accueillir chacun dans sa diversité et selon ses besoins, dans un esprit de compréhension et d'ouverture,
- ➡ Adapter les formes de communication pour que chacun puisse comprendre ses droits et les faire valoir,
- ➡ Lutter contre le phénomène prégnant et multiforme de nonaccès aux droits, notamment par des démarches d'aller-vers au plus près des réalités des habitantes et habitants,
- ➡ Travailler en réseau avec les partenaires du territoire dans l'objectif d'améliorer la continuité des parcours.



Citations

« Toujours, on attend le rendez-vous avec l'assistante sociale parce que tout seul, on n'y arrive pas (...). On n'arrive pas à comprendre les mots... Les mots que l'on n'utilise pas tous les jours... »

Action pour l'insertion
Par le logement (ALPIL)

« Dans notre pays, chaque jour, des usager.es sont confrontés à l'impossibilité de faire aboutir une démarche administrative, se heurtent à une absence de réponse, peinent à contacter un interlocuteur ou trouvent porte close. »

Claire Hedon,
Défenseure des droits



Pourquoi agir ?

34%

de non-recours au revenu de solidarité active, au niveau national.

(DREES 2022)

1/3

des Françaises et Français ont renoncé à effectuer des démarches en ligne.

(INSEE 2022)

1 million

de contacts sont reçus par les Maisons de la Métropole de Lyon chaque année.

47,92%

des entretiens sociaux sont liés à des problématiques d'accès aux droits.

(MDL, 2021)

Les ambitions



Diminuer le phénomène de non-recours en particulier auprès des habitantes et habitants éloignés des institutions



Accompagner les publics en difficulté face à la dématérialisation des démarches publiques et des services privés



Simplifier et diversifier les modes d'intervention pour être lisible et compréhensible par les citoyennes et citoyens

Les leviers de transformation

1

Acquérir une compréhension fine des phénomènes de non-recours aux droits, en adoptant la perspective des habitantes et habitants

3

Améliorer l'accessibilité en travaillant la diversité des modes de communication avec les personnes concernées

2

Améliorer la lisibilité et la complémentarité des offres en facilitant la coopération des acteurs du territoire

4

Intervenir de manière renforcée auprès de celles et ceux qui en ont le plus besoin



Les exemples inspirants

L'automatisation des droits

en Belgique, est classée en "quatre degrés", de l'ouverture d'un droit à sa simplification.



Les maraudes mixtes

renforcées dans le cadre de la stratégie pauvreté, permettent aux équipes de se rendre auprès des familles vivant à la rue, dans des squats ou des bidonvilles.



Les Maisons des Habitants

à Grenoble, rassemblent, sur un même lieu, une grande diversité de services publics.





Garantir un accueil inconditionnel



Enjeux

Forte de son maillage territorial, la Métropole offre 59 points d'entrée sur son territoire. Elle s'attache à maintenir des accueils physiques et en proximité, dans un contexte de dématérialisation accrue des services publics. Améliorer l'accueil des usagers est un défi majeur pour permettre l'accès aux droits de toutes et tous.



Orientations



Améliorer la qualité des accueils physiques, téléphoniques et dématérialisés



Élargir les conditions de premier accueil



Adapter les modalités d'échange aux besoins de tous les publics



Projets phares

1

Adopter une démarche d'amélioration continue pour accueillir les publics

- Repenser les lieux, outils et pratiques d'accueil à l'échelle de la Métropole de Lyon afin d'améliorer l'expérience de la personne accueillie et les conditions de travail des professionnels

2

Accueillir rapidement les personnes qui nécessitent une prise en charge urgente

- Élargir les dispositifs permettant aux personnes qui le nécessitent d'être accueillies le plus rapidement possible, notamment, en leur permettant d'être reçues sans rendez-vous

3

Adapter nos communications aux publics allophones ou en situation de handicap

- Poursuivre le développement d'outils qui facilitent l'échange et la communication sans mobiliser la langue parlée et/ou le français
- Renforcer les conventionnements avec les structures d'apprentissage du français et d'interprétariat en faveur des personnes allophones



Lutter contre le non-recours



Enjeux

Le non recours aux droits accentue la pauvreté et fragilise notre modèle social. Ses formes et ses causes sont multiples. Il est essentiel de mieux comprendre ce phénomène, afin de développer des solutions adaptées pour s'adresser « aux invisibles » de l'action publique, aux habitantes et habitants touchés par la fracture numérique ou à ceux qui renoncent à leur droit par complexité ou méconnaissance, en particulier sur les territoires en politique de la ville.



Orientations



Affiner la connaissance du non-recours



Consolider l'action métropolitaine hors-les-murs



Favoriser l'inclusion numérique



Projets phares

<p>1</p> <p>S'engager dans la démarche de territoires zéro non recours sur la Métropole</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mieux comprendre le phénomène de non recours aux droits sur le territoire de la Métropole, en lien avec les personnes concernées • Accompagner et déployer la démarche des territoires zéro non recours • Élaborer avec les partenaires un parcours coordonné d'accès aux droits pour les personnes en grande précarité et primo-arrivantes
<p>2</p> <p>Déployer les démarches d'aller-vers de la Métropole</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolider et coordonner les équipes mobiles déployées (maraudes, bus info santé social) dans les lieux de grande précarité ou dans l'espace public • Déployer de nouvelles modalités d'aller-vers des équipes métropolitaines sur le territoire (permanences hors les murs, bureau à ciel ouvert, équipes mobiles pluridisciplinaires) • Expérimenter un camion mobile d'accès aux droits pour organiser des premiers contacts et faire face à la fracture numérique
<p>3</p> <p>Mettre en œuvre la stratégie métropolitaine pour l'inclusion numérique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'accompagnement des personnes qui ne peuvent accéder au numérique, en les aidant à accéder à des équipements, de la connexion et à développer leurs compétences informatiques





Simplifier les parcours



Enjeux

Alors que l'accompagnement social et médico-social fait intervenir un grand nombre de professionnels différents, il est important d'éviter que le poids de la coordination entre ces derniers ne repose sur l'utilisateur. Au-delà de la complexité inhérente à l'accompagnement de toute situation sociale, il s'agit de tendre vers une simplification des procédures et de rendre plus lisibles les compétences de la Métropole de Lyon en matière de solidarité.



Orientations



Placer l'utilisateur au centre des parcours d'accompagnement



Simplifier les procédures du point de vue de l'utilisateur



Rendre lisibles et visibles les compétences métropolitaines en matière de solidarité



Projets phares

<p>1</p> <p>Développer un outil de cartographie et d'orientation sociale pour le territoire</p>	<p>Développer l'outil Géorienté qui vise à cartographier les acteurs du territoire et aider à l'orientation sociale. Il pourra s'adresser à terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux professionnels de la Métropole pour orienter les usagers • aux partenaires pour partager les informations sur leurs services • aux usagers pour faire connaître des services sociaux existants dans leurs quartiers
<p>2</p> <p>Expérimenter l'automatisation et la simplification des droits</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explorer les pistes d'automatisation de certains droits et les expérimenter pour simplifier leur accès ou leur renouvellement
<p>3</p> <p>Rendre plus lisible le rôle de la Métropole en matière de solidarité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repenser la communication et l'information des citoyennes et citoyens sur les compétences de la Métropole, pour faire connaître son rôle en matière de solidarité et permettre aux habitantes et habitants de savoir quand et pourquoi s'adresser à la Métropole

