

Rapport complémentaire
de la recherche-action

PASSERELLE PLUS

Retour d'expérience sur le volet « accompagnement social »



Projet porté par :



Avec le soutien de :



Retour d'expérience des coordinatrices sociales en charge du volet social du projet Passerelle Plus

**Autrices : Nadia Berrembou et Morgan Couppa,
Coordinatrices sociales de la Fondation de
l'Armée du Salut**

**Suivi par : Salomé Linglet, cheffe de service et
Emmanuel Ollivier, directeur d'établissements
à la Fondation de l'Armée de Salut**

Septembre 2025

Rapport complet de la recherche-action Passerelle plus
disponible sur **passerelle-plus.hub.inrae.fr**



Résumé

Le volet « accompagnement social » du projet Passerelle Plus a eu pour objectif de **renforcer l'accès aux droits des ménages montreuillois en situation de précarité, en s'appuyant sur un accompagnement global, individualisé et de proximité** en complément d'une aide financière versée pendant 4 mois. Déployé en articulation avec les acteurs institutionnels et associatifs du territoire via un comité technique social et un travail de réseau, l'accompagnement a permis de répondre à des besoins multiples et souvent imbriqués, tout en contribuant à réduire le non-recours.

L'analyse des 122 ménages accompagnés met en évidence **une forte vulnérabilité socio-économique**, caractérisée par des difficultés budgétaires récurrentes, un accès complexe aux droits sociaux et une exposition accrue à la précarité énergétique. **L'accompagnement a permis de sécuriser les situations urgentes (dettes, énergie, alimentation), d'ouvrir ou de rétablir des droits et de prévenir les ruptures administratives.** Les démarches ont mobilisé un large éventail de dispositifs et de structures (CAF, CPAM, CNAV, DALO/DLS, tarification sociale des transports), nécessitant un travail soutenu de médiation et de traduction administrative.

Le **logement** constitue un enjeu majeur : suroccupation, habitat dégradé, lenteur des interventions techniques et pénurie structurelle de logements sociaux. Les coordinatrices ont assuré un suivi rapproché des signalements, des demandes de mutation et des procédures d'accès au logement, en lien avec les bailleurs et les services municipaux.

La **santé**, notamment la santé mentale, a représenté un axe important de l'accompagnement. Les freins liés à la dématérialisation, à la langue et aux délais d'accès aux professionnels ont nécessité un appui renforcé pour garantir l'accès aux soins et aux droits (CSS, MDPH, APA). L'accompagnement a également permis d'identifier des situations de vulnérabilité psychologique et d'orienter vers les structures spécialisées.

L'insertion socioprofessionnelle a été travaillée à travers la remobilisation, l'orientation vers les

opérateurs de l'emploi et l'appui aux démarches administratives. Les freins restent importants : maîtrise insuffisante du français, charge familiale, santé fragile, complexité des dispositifs et manque de lisibilité de l'offre d'accompagnement.

L'alimentation a constitué un marqueur fort de précarité. Le projet a mobilisé des réponses d'urgence (colis, chèques services) et des solutions plus durables (épicerie solidaire, marchés solidaires), en s'appuyant notamment sur la coordination montreuilloise CASAAM.

Le volet social a également permis de **lutter contre l'isolement**, grâce à des orientations vers les structures de proximité, des visites à domicile et les temps collectifs proposés dans le cadre du projet Passerelle Plus favorisant la participation et la convivialité.

Enfin, plusieurs situations de **violences intra-familiales** ont été repérées et accompagnées, grâce à un travail de mise en confiance et à des orientations vers les services compétents.

Le projet met en lumière la **complexité des situations rencontrées** par les ménages accompagnés et l'enchevêtrement des difficultés : dettes, précarité énergétique, logement dégradé, ruptures de droits, isolement, santé mentale fragilisée. Cette accumulation impose un **accompagnement global, capable d'articuler enjeux sociaux, administratifs, budgétaires et psychologiques.**

Le rapport souligne l'**ampleur du non-recours**, phénomène multifactoriel qui ne se réduit pas à un déficit d'information. Il résulte d'obstacles individuels (barrière linguistique, honte, fatigue psychique), structurels (complexité administrative, dématérialisation, saturation des services) et socioculturels (pression communautaire, normes familiales). Restaurer la capacité d'agir apparaît comme un préalable indispensable avant toute démarche administrative.

Le rapport décrit un continuum de **violences faites aux femmes** qui constituent un frein majeur à l'accès aux droits avec des formes imbriquées de dépendance administrative, économique et

sociale, renforcées par l'isolement linguistique et la faiblesse des dispositifs de protection. La violence économique empêche l'accès aux ressources du ménage et exclut certaines femmes des aides, faute de critères adaptés à leur réalité.

Le rapport met également en évidence les **limites du «reste à vivre» comme indicateur de précarité**. Les aides reposent sur les revenus déclarés sans intégrer les charges réelles, créant une zone grise où des ménages en emploi, notamment les travailleurs modestes isolés, les familles monoparentales et les retraités aux carrières discontinues, se retrouvent fragilisés. Le **passage à la retraite** et les séparations constituent des moments particulièrement vulnérables.

Le projet s'appuie sur des **atouts forts** : un **maillage territorial dense**, une **culture du partenariat** et une **posture d'aller-vers** qui facilite la confiance et la mobilisation. Les outils créés (livret d'orientation, fiche relais) ou utilisés (Monsuivisocial) renforcent la continuité des parcours.

Ce projet a montré l'importance d'un accompagnement social basé sur le principe de **singularité**. Chaque situation et chaque personne est unique, ce qui engage à un accompagnement personnalisé. Ce qui sous-entend un aller-vers constant dans le temps et donc de prendre régulièrement des nouvelles des personnes.

Le fait de proposer une aide financière allège la charge mentale de la personne et lui permet de dégager du temps et du « cerveau » pour travailler sur sa situation.

Toutefois, les **limites du contexte** — pénurie de personnel, dématérialisation, saturation des services — réduisent les marges d'action et rendent difficile la « passerelle » vers le droit commun pour une partie du public. Malgré un travail soutenu et des **files actives réduites** — 170 démarches engagées, dont 66 % abouties, et 270 orientations — les **procédures longues** (logement, retraite, MDPH, naturalisation) dépassent la temporalité du projet, révélant un décalage structurel entre besoins et réponses institutionnelles.

Enfin, **plusieurs pistes émergent pour repenser l'aide sociale** : création d'un filet de sécurité temporaire fondé sur le reste à vivre réel, mise en place d'un fonds de soutien transitoire, harmonisation des critères d'aide alimentaire, prise en compte des dépenses contraintes, renforcement de l'accompagnement des femmes victimes de violences, et soutien accru aux travailleurs modestes et aux retraités fragilisés. Ces propositions invitent à une approche **plus souple, plus humaine et plus adaptée aux réalités des publics**.

Résumé	5	4 - Évaluation et impacts	28
Introduction	8	1. Résultats quantitatifs : avancée des démarches	28
1 - Un travail social évolutif	9	Les orientations : un travail difficile à quantifier	29
1. Le lancement du volet social	9	2. Effets positifs observés	29
Les acteurs de l'accès au droit à Montreuil	9	Des effets concrets qui ont permis de se remettre en mouvement	29
Le volet social du projet pilote	9	Des problématiques qui émergent grâce à une présence et une écoute	29
2. Les modalités de l'accompagnement social	9	Des impacts invisibles qui dépassent les chiffres	30
Du diagnostic à l'accompagnement : s'adapter aux besoins des ménages	9	Un accompagnement à poursuivre	30
L'instruction directe des droits	10	3. Les freins à l'intervention sociale	30
Préparer « l'après-Passerelle Plus »	10	Contexte général – le secteur social en crise	30
3. Déploiement du dispositif d'accompagnement social	11	Des temporalités différentes	31
La constitution des listes de demandes	11	4. Les atouts du projet Passerelle Plus	32
De la demande au suivi effectif	11	Maillage et dynamiques du territoire	32
2 - Focus sur les personnes accompagnées	12	Entre écoute, médiation et accès aux droits	32
Profil sociodémographique et familial des ménages accompagnés	12	L'aller-vers : une posture au cœur du travail social	32
Catégories socio-professionnelles	13	Développement d'outils sur mesure	33
Fréquence des rendez-vous	13	5 - Thématiques transversales	34
3 - Thématiques récurrentes et réponses apportées	14	1. Non-recours : une réalité multifactorielle et incarnée	34
1. Accompagnement global	14	Une préoccupation nationale et départementale	34
2. Le budget	15	Une diversité de freins au recours	34
3. Le logement	17	Au-delà d'un déficit d'information	35
4. La santé	18	2. Les violences faites aux femmes – témoignages de terrain	35
5. Les démarches administratives et juridiques	19	Des parcours marqués par la violence et l'isolement	35
6. Insertion socioprofessionnelle	21	Dépendance économique : un frein à l'autonomie des femmes	36
7. Lien social et participation à la vie collective	22	3. L'évaluation du reste à vivre	37
8. L'alimentation	24	Des conditions d'accès différentes à l'aide alimentaire	37
9. Le transport	25	Le calcul des aides sociales en France	37
10. Les violences intrafamiliales	26	Les publics invisibles	37
11. Synthèse transversale des accompagnements	27	Imaginer autrement l'aide sociale : quelles pistes ?	38
		6 - Recommandations et enseignements	39
		Enseignements clés	39
		Recommandations	39
		Liste des sigles	40
		Références bibliographiques	40

Introduction

Ce rapport restitue le retour d'expérience des coordinatrices sociales de la Fondation de l'Armée du Salut, en charge du volet social du projet Passerelle Plus.

Loin de se limiter à un appui logistique ou administratif, il s'est inscrit dans une réflexion plus large sur les conditions de possibilité d'un véritable accès aux droits et sur les moyens de dépasser le non-recours et favoriser l'inclusion sociale.

La précarité ne résulte pas uniquement d'un manque de ressources financières mais est aussi liée à des freins structurels – complexité des dispositifs, fragmentation institutionnelle – et à des freins relationnels et psychologiques plus invisibles : défiance envers les institutions, perte de confiance en soi, sentiment de stigmatisation ou fatigue face à des démarches répétées et infructueuses. Dans ce contexte, une aide financière, aussi indispensable soit-elle, ne suffit pas à enclencher un changement durable.

C'est à cette limite que répond le volet social de Passerelle Plus. Pensé comme un levier complémentaire, il propose un accompagnement sur plusieurs mois visant à rendre effectif un droit, renforcer le pouvoir d'agir en permettant aux bénéficiaires de se réapproprier leurs choix et leurs trajectoires, recréer des liens de confiance, condition préalable à tout réengagement social et institutionnel.

Cet accompagnement agit comme un catalyseur : il ne se substitue pas au transfert monétaire mais en démultiplie l'impact, en favorisant l'empowerment, l'accès aux soins, l'amélioration de la santé mentale, la sécurité alimentaire et les parcours d'insertion.

L'expérience de Passerelle Plus illustre ainsi un enjeu majeur : la lutte contre la précarité ne peut être réduite à une logique de transfert monétaire. Elle requiert une approche intégrée, où la sécurisation économique immédiate s'articule à un accompagnement humain capable de s'attaquer aux causes profondes de l'exclusion : l'isolement, le sentiment d'impuissance et la difficulté persistante à faire valoir pleinement ses droits.

1 - Un travail social évolutif

1. Le lancement du volet social

LES ACTEURS DE L'ACCÈS AU DROIT À MONTREUIL

À Montreuil, l'accès aux droits repose sur une articulation entre services publics locaux et tissu associatif dense. Le service social départemental (SSD) constitue le principal acteur institutionnel : il accueille toute personne en difficulté en favorisant l'autonomie et participe aux dispositifs municipaux en lien avec France Travail, Est Ensemble, les services gérontologiques ou de santé mentale. En parallèle, le centre communal d'action sociale (CCAS) pilote la prévention et le développement social via trois pôles (coordination gérontologique, solidarités, insertion RSA) et coordonne des dispositifs tels que la CASAAM ou Aôut Secours Alimentaire. Un point d'accès au droit - structure délocalisée de la politique départementale de l'aide à l'accès au droit - vient compléter cette offre de service. En dehors de cela, l'absence de services d'État comme les guichets France Services limite l'accès direct aux services publics nationaux.

Ce socle institutionnel est complété par un réseau associatif très actif : Montreuil compte plus de 1700 associations, dont près de 130 investies dans le champ social et solidaire. Proches des habitant.es, elles proposent des activités allant de l'alphabétisation au soutien à la parentalité, en passant par l'accompagnement numérique ou l'appui aux femmes victimes de violences. Les centres sociaux et maisons de quartier - au nombre de cinq - constituent des points d'ancrage essentiels de la vie locale, combinant activités culturelles et sociales avec des permanences d'accès aux droits.

Enfin, le réseau d'écrivain.es publics illustre l'articulation entre bénévolat et action sociale. Accueillant environ 3000 personnes par an dans une vingtaine de permanences, il assure un soutien précieux dans la constitution de dossiers complexes (DALO, retraite, titres de séjour), jouant un rôle de médiation essentiel dans un contexte de dématérialisation et de services sociaux saturés.

LE VOLET SOCIAL DU PROJET PILOTE

Dans ce contexte, l'ambition du volet social de Passerelle Plus était identique à celle du projet pilote : renforcer l'accès au droit commun en informant et en orientant les ménages vers les structures adaptées à leur situation. Pour cela, la méthode utilisée reposait sur trois piliers : la réalisation d'une cartographie des acteur.ices du territoire, la conduite de diagnostics individuels complets avec propositions d'orientations et la mise en place de comités techniques.

Ainsi, sur le projet pilote, un premier temps a été dédié à la cartographie des acteur.ices du territoire montreuillois, particulièrement des structures spécialisées dans l'accès au droit. Ce panorama d'ensemble avait pour but de favoriser un travail partenarial resserré, clef de voûte d'orientations efficaces.

Venaient ensuite les diagnostics individuels de tous les ménages¹ qui ont abouti à des propositions d'orientations vers des partenaires/ dispositifs ou services identifiés, en fonction des demandes exprimées par les bénéficiaires².

Enfin, afin d'appuyer cette démarche, l'équipe de coordination se réunissait tous les deux mois lors de comités techniques afin de questionner, valider ou trouver des réponses adaptées aux orientations proposées aux ménages ; cette instance permettait également de faire remonter les problématiques de terrain.

2. Les modalités de l'accompagnement social

DU DIAGNOSTIC À L'ACCOMPAGNEMENT : S'ADAPTER AUX BESOINS DES MÉNAGES

Si un système d'orientations avait été privilégié lors du projet pilote, les coordinatrices ont décidé de ne pas s'y contraindre pour plusieurs raisons. D'une part, le modèle descendant d'une évaluation exhaustive de la situation des ménages obligeait ceux-ci à dérouler l'ensemble de leur situation alors que bien souvent un seul sujet les occupait. De l'autre, cette méthode laissait aux coordinatrices sociales une marge d'action réduite, générant frustrations et sentiment d'inefficacité. Enfin, la saturation des services sociaux et associations du territoire, la multiplicité et l'étroite imbrication des démarches à entreprendre obligeant les familles à multiplier les interlocuteur.ices étaient autant d'obstacles à lever.

En conséquence, les coordinatrices ont décidé de privilégier un modèle d'accompagnement plutôt que des orientations qui auraient risqué de décourager les ménages. Le dispositif a ainsi évolué vers des entretiens « ouverts », centrés d'abord sur l'écoute des besoins exprimés. Ces rendez-vous pouvaient déboucher sur une orientation vers les services adaptés, sur un suivi avec plusieurs rendez-vous ou encore sur l'instruction directe de certains droits.

La flexibilité s'est également traduite par une diversité des lieux de rencontre : antennes locales, salles mises à disposition par la Maison des associations et des initiatives citoyennes (MAIC), ou encore visites à domicile. Ces dernières, bien que peu nombreuses, se sont révélées très bénéfiques, notamment pour rompre l'isolement et renforcer le lien de confiance des bénéficiaires.

1- 199 ménages sur 200 ont été rencontrés.

2- 53 structures et dispositifs ont été mobilisés pour les orientations.

En outre, les coordinatrices sociales ont adapté les formats des rendez-vous aux contingences administratives : soutien aux démarches numériques, présence lors de rendez-vous téléphoniques pris en amont (CAF, CNAV), ou accompagnements physiques pour des formalités en agence (validation d'une identité numérique).

Enfin, les outils numériques, notamment WhatsApp³, ont joué un rôle important dans le maintien du lien. Utilisé pour envoyer des documents, partager des informations pratiques ou diffuser des annonces locales via les statuts, il a permis de toucher des bénéficiaires difficiles à joindre.

Ainsi, le passage d'une logique de diagnostic rigide à un accompagnement sur mesure a permis d'adapter le travail social à la diversité des besoins et de réduire les situations de décrochage.

Pour s'accorder à cette forme de suivi - et d'objectiver les actions initiées -, les coordinatrices ont eu recours à deux outils. Le classeur Excel, hérité du projet pilote et servant de support au diagnostic global, n'étant pas adapté à un suivi dans la durée et avec plusieurs rendez-vous⁴, a été remplacé par un second : Mon Suivi Social⁵, un logiciel créé par l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT). Ce logiciel gratuit et sécurisé a permis de rentrer toutes les informations des ménages et d'ajouter des synthèses pour chaque entretien conduit ; ce sont ces informations qui ont permis la présentation des résultats dans la partie II de cette annexe.

L'INSTRUCTION DIRECTE DES DROITS

L'instruction de certains droits, sans passer systématiquement par un relais institutionnel, a été l'une des innovations de ce second projet Passerelle.

Cette évolution de la méthode de travail a répondu à un besoin réel : fluidifier le parcours des bénéficiaires en limitant le nombre d'intermédiaires et de rendez-vous, sources de lassitude. Plutôt que d'être orientés vers divers services, avec le risque de laisser des démarches incomplètes, les ménages ont pu voir leurs demandes directement prises en charge ce qui a présenté plusieurs avantages.

D'abord, un gain de temps et d'efficacité, puisque les bénéficiaires ont pu avancer plus rapidement dans leurs démarches. Ensuite, une diminution des risques de non-recours ou d'abandon, grâce à l'appui des coordinatrices pour constituer les dossiers et vérifier leur bonne réception après envoi (postal ou numérique). Rapidement les ménages ont constaté des résultats concrets, qu'il s'agisse d'ouvertures de droits,

de régularisations ou d'accès à de nouveaux dispositifs. En somme, le passage d'une logique de mise en lien vers une action directe a non seulement accéléré l'accès aux ressources mais aussi renforcé l'impact social du projet et la capacité d'agir des ménages.

PRÉPARER « L'APRÈS-PASSERELLE PLUS »

Bien en amont de la clôture du volet social, il a fallu penser à « l'après » Passerelle Plus, afin d'éviter aux ménages la brutalité d'un arrêt soudain de l'accompagnement. Pour ce faire, les coordinatrices sociales ont déployé plusieurs actions visant à rendre accessibles les informations mobilisées tout au long du projet ; l'enjeu était de donner aux ménages des repères fiables pour savoir vers qui se tourner en cas de difficulté, une fois l'accompagnement terminé. Elles ont ainsi opté pour plusieurs modalités de clôture des accompagnements sociaux. Dans un premier temps elles ont mis en commun les informations mobilisées dans leur travail de terrain couplées à celles spécifiques au territoire montreuillois. Ces renseignements ont été rassemblés et organisés par thématique dans un livret distribué à toutes les bénéficiaires du projet et mis à disposition dans différents lieux recevant du public à Montreuil. L'objectif de cet outil était également de fournir une synthèse du parcours administratif d'une personne (ou fiche relais), afin qu'un.e agent.e appelé.e à la rencontrer ultérieurement dispose de ces renseignements.

Enfin, afin d'assurer la continuité de l'accompagnement au-delà de la temporalité du projet, un travail spécifique a été mené pour renforcer les liens avec les acteur.ices du territoire et éviter que les ménages ne se retrouvent sans appui une fois Passerelle Plus terminé. Ainsi, les coordinatrices ont assuré des mises - ou remises - en lien avec le SSD, soit pour initier une orientation, soit pour rétablir un contact interrompu avec la personne référente. Parallèlement à cela, une fiche de liaison individualisée a été délivrée aux ménages accompagnés ; elle présentait les démarches accomplies, indiquait celles en cours, rappelait les identifiants de connexion aux différents espaces personnels ouverts ainsi que les coordonnées des services à joindre en cas d'achoppement d'une ouverture de droit.

Des référent.es sociaux.les ont également été désigné.es soit au SSD soit dans le cadre de commissions (épicerie solidaire, PLIE, CEPPA), permettant à certains ménages d'intégrer des dispositifs pérennes.

Tableau synthétique des différences de méthode de travail entre Passerelle / Passerelle Plus

CONCEPTION – héritée du projet pilote	DEROULEMENT – dans Passerelle Plus
Informar la totalité des ménages sur leurs droits	RDV sur demande et non-suivi SSD, sauf urgence
RDV unique pour établir un diagnostic social	Un ou plusieurs RDV en fonction des besoins exprimés, entretien social ouvert
Grille d'entretien pour le diagnostic social	Plateforme "Mon suivi social"
Orientation vers des acteur.ices locaux.les	Orientation vers des acteur.rices et instruction de dossiers
Rappel des personnes et des partenaires pour faire un suivi de l'orientation	Echanges avec les acteurs locaux et possibilité pour les personnes de rappeler les coordinatrices sociales

3- Les deux tiers des ménages rencontrés ont communiqué avec les coordinatrices sociales par le biais de Whatsapp

4- Le fichier excell du projet pilote se présentait sous forme d'un classeur Excel dont chaque feuille correspondait à une thématique, la dernière répertoriant les orientations proposées

5- <https://monsuivisocial.incubateur.anct.gouv.fr/> est distribué en tant que logiciel open source sous licence MIT, ce qui en fait un projet librement accessible.

3. Déploiement du dispositif d'accompagnement social

LA CONSTITUTION DES LISTES DE DEMANDES

Dans la méthodologie initiale, seuls les ménages du groupe 1 (G1 – groupe test), bénéficiant conjointement du versement et du suivi social en premier, pouvaient rencontrer les coordinatrices à partir de novembre ; les ménages du groupe 2 (G2 – groupe contrôle) le pouvaient à partir du T3 en avril.

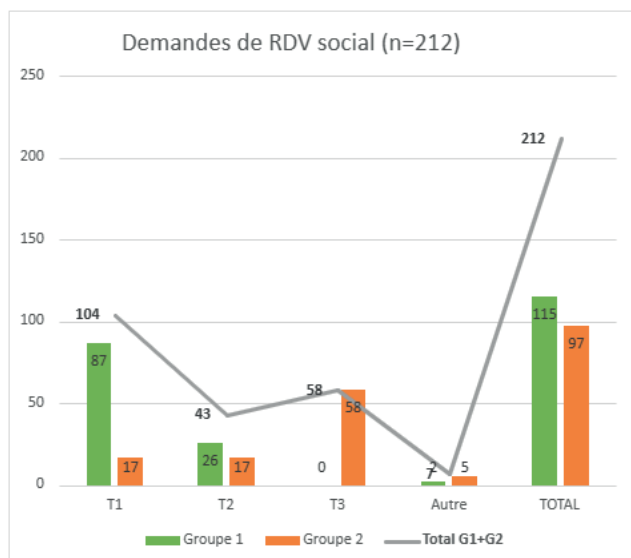
Cependant, dès le T1, certaines situations d'urgence — détresse alimentaire, violences intrafamiliales et isolement psychologique — au sein des ménages du G2 ont conduit à une prise de rendez-vous anticipée.

Au T2, de nouveaux ménages se sont manifestés pour avoir rendez-vous avec les coordinatrices, incluant des personnes du G1 n'ayant pas sollicité de rendez-vous au T1 et des personnes du G2 dont la situation s'était dégradée depuis le T1. Afin de faciliter leur accès à l'aide alimentaire sans avoir à attendre un rendez-vous social, les enquêteur.ices ont pu directement les orienter vers des structures.

Au T3, seules les demandes de rendez-vous des ménages du G2 ont été acceptées, le calendrier ne permettant plus d'intégrer des ménages du G1.

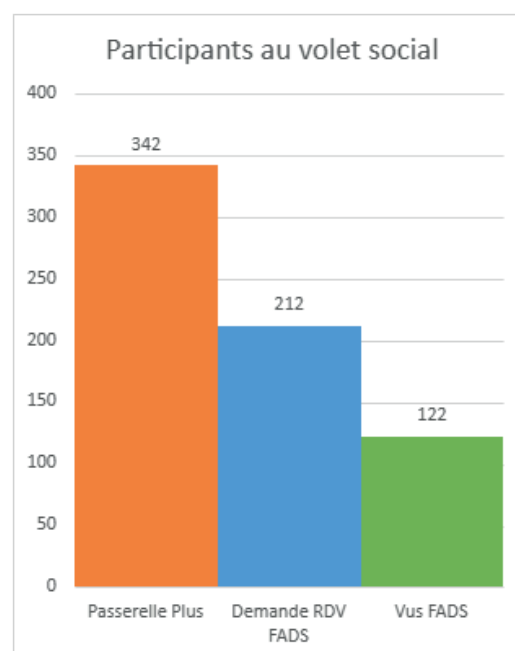
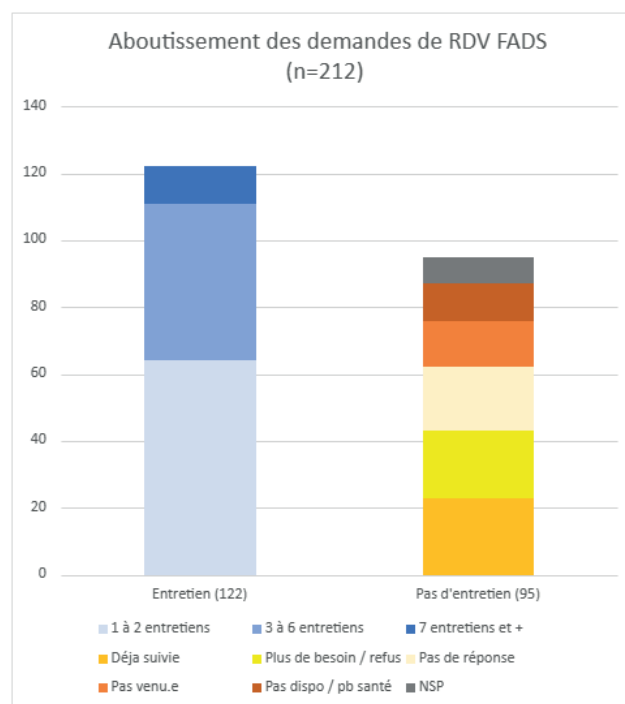
Au total, 212 ménages – soit 60% de l'ensemble des 342 participant.es – ont fait une demande de rendez-vous social, dont 54% du G1 et 46% du G2.

Par ailleurs, la liste des personnes suivies au SSD n'étant arrivée qu'après la première phase d'enquête, certaines personnes ont été reçues en rendez-vous alors qu'elles bénéficiaient déjà d'un suivi au SSD ; certaines ne savaient pas qu'elles avaient une référence, n'y étaient allées qu'une fois ou n'en étaient pas satisfaites⁶.



DE LA DEMANDE AU SUIVI EFFECTIF

Une fois la précédente liste établie, la prise de rendez-vous a révélé des dynamiques inattendues. En effet, le nombre de demandes global à la fin du T3 était de 212 ; or à la fin du projet, seules 122 personnes ont finalement été rencontrées, pour diverses raisons.



6- Parmi les 87 ménages Passerelle Plus déjà suivis par le SSD, 47 ont malgré tout souhaité rencontrer une coordinatrice sociale.

2 - Focus sur les personnes accompagnées

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE ET FAMILIAL DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS

Cette partie présente les principales caractéristiques des 122 ménages rencontrés sur le volet social. Les données recueillies montrent des profils globalement similaires à ceux de l'ensemble des participant.e.s au projet Passerelle Plus, avec quelques spécificités marquantes⁷.

Le projet s'est appuyé sur un réseau de lieux de proximité permettant l'accueil des ménages au plus près de leur cadre de vie. Cette implantation locale a constitué un levier essentiel de mise en confiance et d'accès au volet social du projet⁸.

Figure 1 - Répartition par genre des référent.es de ménage

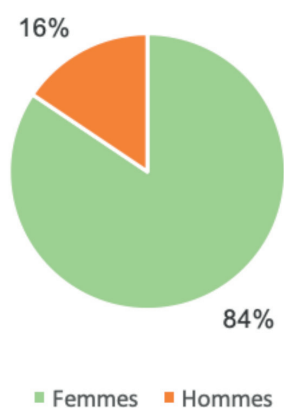


Figure 2 Répartition par tranche d'âge des référent.es de ménage

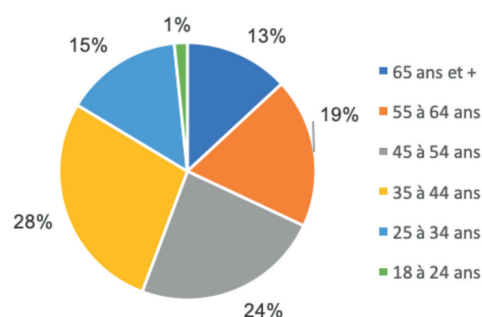


Figure 3 - Répartition selon la situation familiale des ménages - N=122

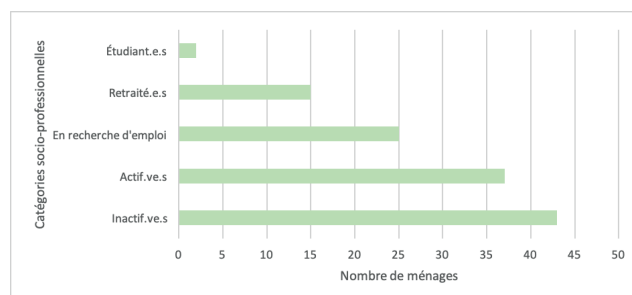
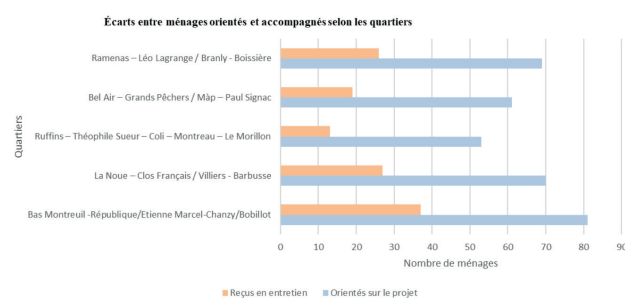


Figure 4 - Répartition des ménages par quartier



Les ménages rencontrés se répartissent sur l'ensemble des quartiers de Montreuil, avec une surreprésentation du Bas-Montreuil concentrant 30% des personnes reçues en entretien social (contre 23,6% de l'ensemble des participant.e.s). **Parmi eux, 85% ont une femme comme référent ménage**, confirmant le rôle central qu'elles occupent dans la gestion des diverses démarches.

Les personnes entre 35-54 ans sont les plus représentées alors que les jeunes adultes (18-24 ans) ne représentent que 2% des ménages rencontrés ; ces chiffres sont les mêmes que ceux du SSD quant à la fréquentation de ses permanences.

Les situations familiales reflètent une forte présence de familles avec enfants : 45% des ménages vivent en couple avec enfants et plus d'un tiers sont des familles monoparentales, majoritairement portées par des femmes. Les personnes seules représentent 17% des ménages, souvent des personnes séparées, divorcées ou veuves, parfois en situation d'isolement social. Les couples sans enfants restent très minoritaires ce qui peut s'expliquer par une moindre fréquentation des maisons de quartier par ce public.

Ces données mettent en lumière un public majoritairement féminin, en âge d'activité ou proche de la retraite et souvent parent. La surreprésentation des femmes souligne la charge mentale et administrative qu'elles assument, particulièrement dans les familles monoparentales. Par ailleurs, la faible représentation des jeunes adultes interroge sur leur orientation vers ce type de projet et suggère un besoin d'aller-vers spé-

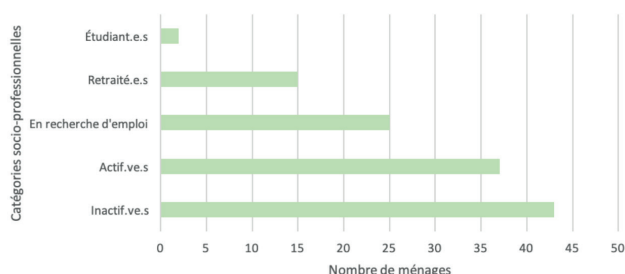
7- Les données statistiques présentées sont issues de MonSuivisocial.

8- Cette modalité a été mise en place sur le projet pilote et reprise sur Passerelle Plus.

cifique pour les toucher, à l'inverse, la proportion plus élevée de senior.es observée pourrait être liée à l'élargissement des structures orientées, qui a permis de toucher un public plus âgé qu'au démarrage du projet (CCAS, EEH, ECD, ASA).

CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES

Figure 5 - Répartition des ménages selon la catégorie socio-professionnelle



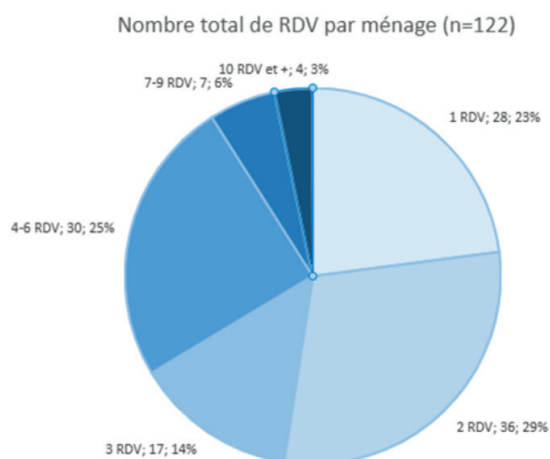
La situation professionnelle des référent.es ménages rencontrés se répartit en plusieurs profils types :

- Un tiers des bénéficiaires est actif.ve, salarié.e ou travailleur.se indépendant.e, mais le plus souvent dans des emplois précaires et à temps partiel (nettoyage, aide à domicile, animation).
- La moitié n'est pas en emploi, soit en raison de l'âge (étudiant.es, retraité.es), soit en raison d'empêchements ponctuels ou durables (invalidité, maladie chronique, absence de titre de séjour ou de droit au travail, parentalité à temps plein).
- Les demandeur.euses d'emploi représentent environ 20% des ménages, souvent confronté.es à des freins à l'emploi : faible niveau de qualification, maîtrise insuffisante du français, méconnaissance des dispositifs d'accompagnement, difficulté à utiliser les outils numériques.

Cette répartition met en évidence une forte précarité de l'emploi ; même les personnes en activité restent exposées à l'instabilité et aux faibles revenus (temps partiel subi). Les personnes dites « inactives » nécessitent un accompagnement davantage centré sur l'accès aux droits, à la santé ou à la restauration d'une dynamique sociale plutôt que sur l'insertion professionnelle directe.

FRÉQUENCE DES RENDEZ-VOUS

Figure 2 - Répartition des ménages selon le nombre d'entretiens réalisés



Plus de la moitié des personnes a été rencontrée 1 à 2 fois, principalement pour des démarches ponctuelles ou parce qu'elles ont été reçues en fin de projet, ce qui ne permettait pas d'engager un accompagnement régulier.

Près de 4 ménages sur 10 ont eu 3 à 6 entretiens, souvent pour des démarches nécessitant un suivi avec des points réguliers sur un temps relativement resserré.

Enfin, **11 ménages ont été suivis de manière intensive (7 entretiens et plus)**. Ces suivis répondent à des situations particulièrement complexes et souvent cumulatives, notamment :

- Des problématiques d'isolement social et un besoin fort d'écoute, les rendez-vous servant parfois de prétexte à recréer du lien ou à verbaliser des difficultés ;
- Des situations de santé mentale fragilisée, nécessitant un travail de mise en confiance avant une orientation vers des professionnel.les de santé ;
- Des difficultés dans la compréhension des démarches administratives, aggravées par la fracture numérique, les problèmes de lecture et d'écriture ;
- Des problématiques imbriquées (logement, dettes, santé, parentalité), parfois traversées par un fil rouge de violences conjugales, conscientes ou non et ne bénéficiant pas toujours d'un accompagnement spécialisé ;
- Des démarches complexes nécessitant la collecte de nombreuses pièces ou l'intervention de plusieurs organismes, rendant impossible un traitement en un seul rendez-vous.

Ces situations ont notamment été prioritairement présentées en COTECH social afin d'assurer une continuité de l'accompagnement après la fin du projet. Ces suivis longs et exigeants ont été possibles grâce à la souplesse du dispositif et ont de fait permis d'instaurer une relation de confiance.

3 - Thématiques récurrentes et réponses apportées

1. Accompagnement global

Les entretiens menés avec les 122 ménages ont permis d'identifier les besoins et préoccupations prioritaires des personnes accompagnées.

Ce choix méthodologique permet de dresser un état des lieux des besoins tels qu'ils sont vécus et prioritaires par les personnes mais il implique aussi que certains sujets peuvent être sous-représentés, non pas parce qu'ils n'existent pas mais parce qu'ils n'ont pas été verbalisés ou considérés comme prioritaires par les ménages au moment du suivi.

Pour chaque ménage, les coordinatrices sociales ont sélectionné trois thématiques principales ressorties lors des échanges, qu'elles aient donné lieu ou non à une action concrète, dont voici la répartition ci-dessous.

Budget	50	Situation budgétaire fragile	31
		Dettes/ emprunt	13
		Aides financières	4
Logement	48	Recherche de logement / hébergement	19
		Sur-occupation	15
		Logement inadapté	10
		Problèmes humidité	4
Santé	40	Handicap	17
		Droit à la santé	14
		Santé mentale	6
		Perte d'autonomie	2
Démarches administratives et juridiques	40	Droit étrangers, droit au séjour	15
		Aide juridique	10
		Retraite	8
		Prestations sociales	5
		Etat civil	2
Lien social	24	Ecoute	18
		Activités	4
Insertion socioprofessionnelle	23	Accompagnement vers l'emploi	13
		Accès formation	8
		Garde d'enfant	2
Alimentation	16	Orientation alimentaire	16
Transport	8	Droit au transport	8
Violences	6	VFF	6

Figure 8 : Nombre de rendez-vous menés par thématique

La Figure 8 ci-contre présente le cumul des rendez-vous selon les sous-thématiques traitées.

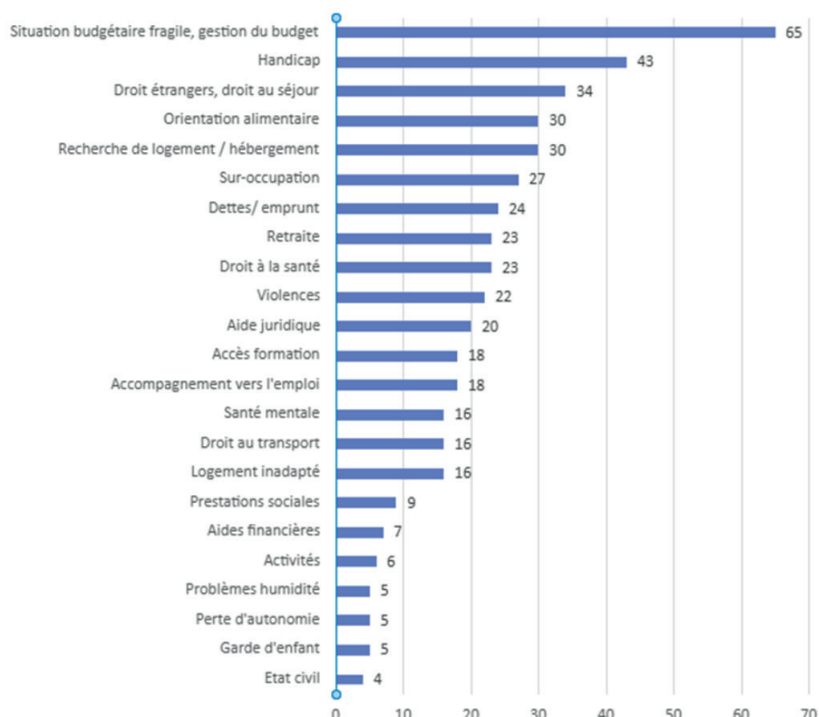
On observe que la majorité des échanges portent sur des questions budgétaires et de gestion financière, confirmant que les difficultés économiques sont un point d'entrée dans l'accompagnement.

Viennent ensuite les thématiques liées au handicap, aux droits des étrangers et du séjour, ainsi qu'à l'accès à l'alimentation, qui constituent elles aussi des motifs importants de sollicitation.

Enfin, des sujets comme la santé mentale, les violences, bien que moins fréquents, nécessitent généralement un travail de mise en confiance avant d'être exprimés et impliquent souvent plus de rendez-vous.

Note méthodologique : plusieurs thématiques pouvaient être abordées au cours d'un même rendez-vous. Le cumul des entrées dépasse donc le nombre total de ménages rencontrés.

Nombre de RDV par sous thématique (n=494)



Pour compléter cette lecture, deux autres graphiques permettent d'observer la nature des réponses apportées :

- La Figure 8 présente les thématiques ayant donné lieu à une instruction, c'est-à-dire la réalisation directe par les coordinatrices sociales d'une démarche administrative ou d'un dossier (ex. demande d'APL, renouvellement CSS, instruction DALO).

- La Figure 9 illustre les thématiques pour lesquelles les ménages ont été orientés vers un partenaire (association, service public, professionnel.le de santé).

Les instructions correspondent à des démarches réalisées avec les coordinatrices sociales. Elles ne sont pas toutes synonymes de suivi complexe; elles ont parfois concerné des démarches courantes (demande de titre de transport, ouverture de droits à la santé, actualisation de droits CAF, aide à la déclaration d'impôts) et parfois des accompagnements beaucoup plus lourds (constitution de dossier de retraite, médiation avec un bailleur, blocages administratifs complexes).

Les orientations traduisent quant à elles le rôle du projet comme interface avec les ressources du territoire; elles ont permis de mettre les ménages en contact avec les structures les plus pertinentes pour répondre à leurs besoins (épiceries solidaires, associations juridiques, structures de santé mentale, services logement, etc.).

Ces données permettent aussi de mettre en lumière les thématiques qui nécessitent le plus d'investissement direct (logement, transport, prestations sociales) et celles qui mobilisent davantage le réseau partenarial (aide alimentaire, santé mentale, accompagnement juridique).

Au-delà des chiffres et des démarches réalisées, le projet Passerelle Plus a offert aux ménages un véritable espace d'expression, leur permettant d'aborder plusieurs thématiques simultanément même lors d'un premier rendez-vous ou d'un suivi très court.

Dans de nombreux dispositifs sociaux traditionnels, chaque rendez-vous est centré sur un sujet précis (logement, santé, emploi...), ce qui peut fragmenter les parcours et empêcher une compréhension globale des situations.

L'approche proposée par Passerelle Plus, plus souple et plus transversale, a permis de partir des besoins exprimés par les personnes et de leurs priorités propres, plutôt que d'imposer un cadre thématique préétabli; de mettre en lumière des problématiques imbriquées (santé, logement, dettes, isolement...) qui, prises séparément, ne permettent pas toujours de saisir l'ampleur de la vulnérabilité vécue; de favoriser la confiance en donnant aux ménages un temps d'écoute et la possibilité de parler de ce qui leur pesait réellement, au-delà des démarches administratives immédiates.

Cette dimension qualitative est essentielle, elle a permis de co-construire des réponses adaptées, de travailler sur la priorisation des démarches avec les personnes et dans certains cas, de les orienter vers un accompagnement plus spécifique.

L'analyse des besoins met en lumière que les difficultés budgétaires constituent le point de départ le plus fréquent des demandes d'accompagnement. Ces situations, souvent marquées par un reste pour vivre très faible et l'accumulation de dettes, appellent une réponse rapide pour sécuriser les res-

Figure 8 - Top 10 des thématiques ayant donné lieu à une instruction de droits

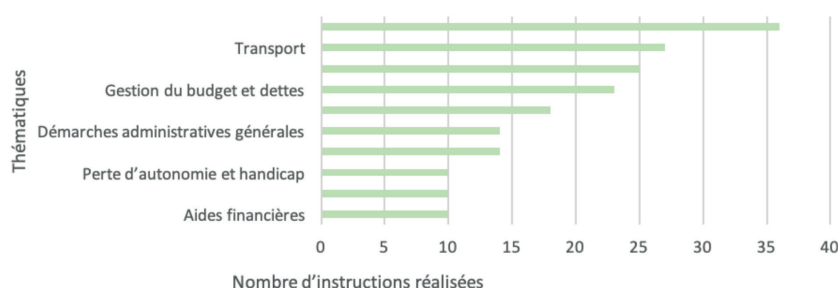
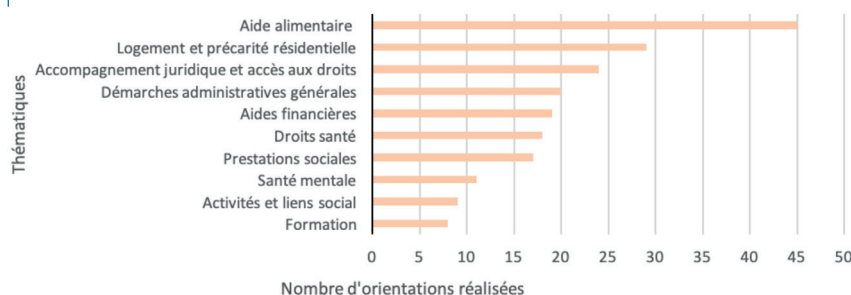


Figure 9 - Top 10 des thématiques ayant donné lieu à une orientation



sources des ménages car elles entraînent des répercussions sur d'autres aspects de la vie quotidienne. C'est donc par cette thématique que débute la présentation détaillée des accompagnements réalisés.

2. Le budget

La question budgétaire est apparue comme le point de fragilité principal. Les charges fixes absorbent une part importante des revenus des ménages et laissent ensuite peu de marge pour les dépenses de la vie quotidienne, créant un sentiment d'étouffement. Elle s'accompagne souvent d'une charge mentale importante, d'un stress quotidien et freine d'autres démarches, jugées moins importantes.

De fait, près d'un quart des bénéficiaires était dans une situation d'endettement (dettes d'énergie, loyer, impôts, trop-perçus de prestations sociales). Ces situations concernaient autant des familles vivant uniquement des minima sociaux que des ménages avec des revenus d'activité précaires, insuffisants pour couvrir l'ensemble des charges du foyer. Dans certains cas, l'accumulation de dettes déclenche un effet boule de neige, exposant les ménages au risque de réduction de puissance électrique, de suspension de fourniture de gaz ou encore de procédures de recouvrement (saisies sur compte, expulsions).

L'accompagnement budgétaire proposé dans le cadre du projet ne s'est pas limité à l'ouverture de droits : il a permis de clarifier les situations, de soutenir la compréhension des documents, de négocier des échéanciers avec les créanciers et de hiérarchiser les dettes urgentes afin de tenter de sécuriser progressivement la situation financière des foyers.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
Impayés d'énergie/eau	Mise en place d'échéanciers avec les fournisseurs Orientation CCAS / FSE 19 Orientation CCAS / FSEAU	19 1
Factures difficiles à comprendre ou jugées trop élevées	Explications détaillées et accompagnement à la lecture des factures Appels aux fournisseurs pour clarification	
Trop-perçus de prestations sociales	Aide à la lecture des notifications Rédaction de courriers de remise de dettes	
Situation de surendettement	Médiation avec les créanciers Orientation UDAF93	3
Dettes de loyer	Orientation bailleurs	
Reste pour vivre faible	Instruction aide financière (CCAS) Demande de chèque énergie Orientation SSD pour aide financière	10 5 1

Freins structurels	Freins individuels
Budget global : - Les dépenses contraintes (logement, énergie) absorbent une grande part du budget et les aides sont plafonnées à des montants fixes. - Délais de traitement longs des dossiers de surendettement⁹ Energie : - FSE mobilisable une seule fois par an (plafond 200 €), non éligible si dette > 2500 € ou en cas de contrat résilié¹⁰ et chèque énergie¹¹ versé en novembre cette année¹² - Habitat mal isolé générant des consommations énergétiques élevées - Part fixe de l'abonnement énergie représentant un poids important même pour les petits consommateurs	- Fatigue émotionnelle et charge mentale élevée liée à l'accumulation de démarches - Sentiment de honte ou de culpabilité freinant la demande d'aide - Manque de maîtrise du numérique pour accéder aux factures et suivre les dettes - Difficultés de lecture et de compréhension des documents administratifs - Risque de décrochage et d'abandon des démarches face à leur complexité ou aux justificatifs demandés

FOCUS - précarité énergétique

La forte concentration de freins liés à l'énergie confirme que cette thématique est l'un des principaux déterminants de la précarité observée dans le projet. Une personne est en situation de précarité énergétique lorsqu'elle n'a pas la capacité de se chauffer correctement. La faiblesse de ses revenus et la mauvaise isolation de son logement en sont les principales causes. Deux indicateurs permettent d'estimer l'ampleur du phénomène : le froid ressenti à l'intérieur de l'habitat et le taux d'effort énergétique, à savoir la part des revenus consacrée à la facture d'énergie¹³. Depuis 2022, la hausse des prix de l'électricité et du gaz sur les marchés européens, combinée à la fin progressive du bouclier tarifaire et à l'augmentation des taxes, a entraîné une hausse durable des factures.

En Seine-Saint-Denis, cette réalité se traduit par un constat préoccupant : **8,8% des ménages sont en situation de précarité énergétique**, c'est-à-dire qu'ils consacrent plus de 8% de leurs revenus à l'énergie (environ deux fois le taux d'effort énergétique médian en Île-de-France) tout en faisant partie des foyers les plus modestes¹⁴.

Sur le terrain, les professionnel.les observent une augmentation marquée des sollicitations autour des impayés : entre janvier 2022 et avril 2023, le nombre de factures d'énergie impayées a **double** chez certains fournisseurs et **jusqu'à 8% des logements** dans certaines communes du département ont subi une coupure ou une réduction de puissance pour impayés¹⁵.

Ces difficultés poussent les ménages à adopter des stratégies de restriction : **51% déclarent baisser le chauffage en dessous de 19 °C**, et **66% réduisent d'autres dépenses essentielles** pour payer leurs factures.¹⁶

Depuis 2023, les coupures totales d'électricité dans les résidences principales ne peuvent intervenir qu'après une réduction de puissance d'au moins 60 jours et restent interdites pendant la trêve hivernale (1^{er} novembre – 31 mars)¹⁷. En pratique, de nombreux ménages vivent néanmoins avec un compteur limité à 1 kVA, ce qui ne permet pas de faire fonctionner le chauffe-eau ni les appareils électroménagers de base, accentuant leur inconfort et leur anxiété.

Cette précarité énergétique ne se limite donc pas à un problème ponctuel et résulte parfois de logements mal isolés, d'équipements énergivores et d'un sentiment d'impuissance face à des factures jugées peu lisibles, dont la part fixe (abonnement) reste élevée même en cas de faible consommation.

Les aides existantes, bien que mobilisées (FSE, chèques énergie), restent insuffisantes : elles sont plafonnées et mobilisables une seule fois par an. Ce constat partagé par les ménages et les professionnel.les souligne la nécessité d'une action plus structurelle pour réduire durablement l'impact du coût de l'énergie sur les publics précaires.

9- Délais de 4 à 6 mois - www.banque-france.fr

10- <https://seinesaintdenis.fr/solidarite/action-sociale/article/fonds-de-solidarite-logement>

11- Le chèque énergie est une aide de l'Etat versée chaque année à plusieurs millions de ménages modestes afin de les aider à payer leurs factures d'électricité ou de gaz.

12 - Adoption tardive de la loi finances pour 2025

13 - <https://www.institutparisregion.fr/societe-et-habitat/dossier-precarite-energetique/>

14 - Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), Étude sur la précarité énergétique en Seine-Saint-Denis (2023)

15 - Données fournisseurs (TotalEnergies qui compte 15% du marché en Seine-Saint-Denis) sur l'évolution des impayés 2022-2023

16 - Département de Seine-Saint-Denis, *Synthèse sur la précarité énergétique (2023)*,

17 - Décret n° 2023-133 du 24 février 2023 relatif à la prévention des coupures d'électricité

3. Le logement

La majorité des personnes rencontrées par les coordinatrices sociales disposent d'un logement stable, avec 80% de locataires dans le parc social. Cette donnée souligne le rôle central du parc social comme principal dispositif d'accès au logement.

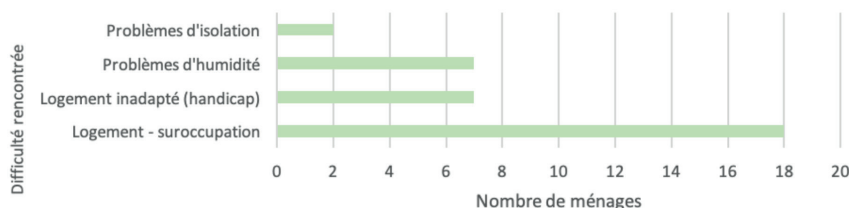
Même lorsque le logement est stable, des difficultés importantes persistent : 18 ménages vivent en situation de suroccupation (soit 15% des ménages rencontrés), 7 dans des logements inadaptés à leurs besoins spécifiques (6%), 7 sont confrontés à des problèmes d'humidité (6%) et 2 à une isolation défectueuse (1.6%).

Ces conditions d'habitat dégradé ont un impact direct sur la santé physique et mentale des familles (maladies chroniques, stress, fatigue) et limitent leur confort quotidien.

Elles compliquent également la mise en œuvre de projets plus larges (formation, emploi, insertion) car les ménages restent centrés sur la résolution de ces difficultés matérielles avant de pouvoir se projeter.

Pour répondre à ces besoins, les coordinatrices sociales ont mis en place un accompagnement personnalisé, combinant démarches administratives, médiations et ouvertures de droits, tout en mobilisant un réseau de partenaires institu-

Figure 4 - Principaux problèmes rencontrés dans les logements N=34



tionnels et associatifs afin de sécuriser les parcours et tenter d'améliorer durablement les conditions de vie des ménages.

Il a permis d'activer différents leviers mais reste limité par le manque structurel de logements sociaux disponibles et les délais importants de traitement. Les démarches sont souvent longues et complexes et l'intervention des professionnels contribue non seulement à faciliter l'accès aux dispositifs existants mais aussi à soutenir les personnes dans un parcours marqué par les délais et la multiplicité des interlocuteurs.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
• Suroccupation (n=18) • Logement inadapté (n=7) • Problèmes d'humidité (n=7) • Problèmes d'isolation (n=2)	• Contact bailleur • Contact ADIL • Sollicitation du service communal d'Hygiène et de Santé	15 19 1
• Absence de logement ou hébergement temporaire • Besoin de relogement ou d'adaptation du logement	• Demande d'hébergement à l'hôtel¹⁸ • Demande d'hébergement foyer ADOMA • Demande de mutation • Instruction DALO • Instruction DLS • Instruction Demande logement en ligne (Al'in/Bienveo)	1 1 13 12 7 1
• Blocages administratifs (non-renouvellement de DLS, dossiers incomplets)	• Aide directe à la régularisation, complétude des DLS • Orientation service logement (DLS)	11

Freins structurels	Freins individuels
• Manque de logements sociaux disponibles et délais très longs pour obtenir une mutation ou un nouveau logement • Marché locatif privé inaccessible pour les ménages modestes (loyers élevés, demande de garanties importantes) • Procédures administratives complexes (DALO, mutation) et nonrenouvellement de certaines DLS qui entraînent une radiation et oblige les ménages à recommencer la procédure • Interventions des bailleurs longues pour régler les problèmes techniques	• Difficultés à réunir les justificatifs demandés ou à suivre les démarches dans la durée • Fatigue, découragement face aux refus répétés ou à la lenteur des réponses • Santé fragilisée ou charge familiale importante qui rend les démarches plus difficiles • Crainte de représailles (peur de perdre son logement en se plaignant)

18 - Mise en sécurité pour des violences conjugales via l'association HAFB

FOCUS – Conditions de logement et qualité de vie

Montreuil se caractérise par un parc social particulièrement développé, avec 15 594 logements sociaux, soit près de 31,4 % des résidences principales de la commune¹⁹, un taux largement supérieur à la moyenne nationale de 15,9 %²⁰. Avant la fusion de 2023,

l'OPH de Montreuil gérait à lui seul 12 149 logements, désormais intégrés à Est Ensemble Habitat, le premier bailleur social du territoire. Ce dernier gère près de 26 000 logements sociaux répartis dans les neuf communes d'Est Ensemble, sur un total d'environ 72 000 logements sociaux²¹.

Près de 65 % du parc social d'Est Ensemble a été construit avant 1977²², ce qui explique en partie les problématiques récurrentes d'humidité, d'isolation ou de pannes d'équipements collectifs signalées par les ménages. Ces besoins sont particulièrement visibles dans les Quartiers Prioritaires de la Ville, qui concentrent plus de la moitié du parc social²³ et le nombre élevé de demandes de travaux et de mutations met à l'épreuve la capacité des bailleurs à intervenir rapidement.

Dans ce contexte, les coordinatrices sociales ont principalement travaillé avec les équipes d'Est Ensemble Habitat pour le suivi des signalements, des mutations et des situations complexes. Les ménages rencontrés vivaient parfois dans des logements dont l'état dégradé pesait sur leur santé et leur bien-être : infiltrations d'eau, nuisibles, manque de chauffage ou de ventilation, suroccupation.

L'accompagnement a permis d'aider les ménages à formuler et transmettre leurs signalements aux bailleurs ; de suivre l'évolution des demandes et relancer si nécessaire et de solliciter l'appui de l'ADIL ou des services municipaux (hygiène et santé) pour appuyer les démarches.

Si ces interventions ne suffisent pas toujours à obtenir une résolution rapide, en raison de l'ampleur des travaux nécessaires ou des délais de traitement, elles ont permis de soutenir les ménages dans l'attente.

4. La santé

La santé a été une thématique abordée avec de multiples ménages. Les situations rencontrées vont du simple suivi médical de routine à des besoins complexes (maladies chroniques, santé mentale, perte d'autonomie), nécessitant un accompagnement attentif et coordonné pour garantir l'accès aux soins.

L'accompagnement a visé à la fois l'accès aux soins, la constitution et la mise à jour des droits santé et l'orientation vers des dispositifs de soutien psychologique ou médico-social, tout en prenant en compte les freins liés au numérique, à la langue ou à la situation sociale.

Ce travail de suivi a permis de faciliter l'accès aux droits et de coordonner les interventions à domicile.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
- Absence de couverture santé - Non-recours à la CSS - Reste à charge trop élevé	- Instruction CSS - Résiliation mutuelle - Orientation CPAM - Orientation Mutuelle communale - Aide financière CPAM pour mutuelle	11 2 2 2 1
Difficulté d'accès aux droits (dématérialisation, comptes AMELI inaccessibles)	- Aide à la création/gestion de comptes AMELI - Constitution de carnets de mots de passe - Accompagnement à l'utilisation des outils numériques	
Besoin de suivi médical	Aide à la prise de rendez-vous médicaux	
Troubles psychologiques (anxiété, dépression, isolement social)	Ecoute active en entretien et disponibilité Orientation «mon soutien psy» Orientation Solienka 4 Orientation CMP/CMPP	4 4 3
Perte d'autonomie et handicap	Instruction MDPH Demande d'évaluation pour Allocation personnalisées d'autonomie Orientation Handicap Ensemble Instruction Pension d'invalidité Remplissage FAMO pour CEPPA Orientation structure de curatelle	6 2 2 1 2 1

19 - INSEE (2022) – Recensement de la population, Montreuil

20 - Ministère de l'Aménagement du Territoire et de la Transition Ecologique (2024)

21 - Est Ensemble (2023) – Le logement social sur le territoire d'Est Ensemble

22 - Ibid.

23 - Est Ensemble (2023) – Répartition du parc social et QPV

Freins structurels	Freins individuels
• Manque de médecins spécialistes, délais importants pour obtenir un rendez-vous (CMP, psychiatres) • Peu d'offres adaptées en santé mentale : manque de professionnels formés en ethnopsychiatrie ou proposant un suivi dans la langue maternelle • Reste à charge de la CSS dissuasif pour certains ménages, notamment quand le calcul est fait sur le foyer • Dématérialisation (absence d'envoi papier des documents sur AMELI) rendant l'accès à l'information difficile	• Difficultés de lecture ou de compréhension du français, freinant les démarches • Isolement social, honte ou peur d'aborder les sujets liés à la santé mentale • Découragement ou abandon des démarches en raison des délais et de la complexité

FOCUS - Isolement des hommes retraités issus de l'immigration et santé mentale

Un constat du projet concerne l'isolement des hommes âgés, souvent retraités, issus des premières vagues d'immigration et venus seuls en France pour travailler. Leur identité s'est largement construite autour de l'activité professionnelle et à l'heure de la retraite, plusieurs ruptures se cumulent : perte de revenus, impossibilité de continuer à soutenir financièrement leurs proches restés au pays, sentiment d'inutilité sociale.

Ces hommes sont très peu présents dans les activités seniors proposées sur le territoire (maisons de quartier, associations), qui ne semblent pas adaptées à leurs besoins ni à leur rapport à la retraite. L'interculturalité joue un rôle central ; l'arrêt du travail représente une rupture identitaire majeure et les critères restrictifs de l'ASPA, limitant les séjours à l'étranger à trois mois par an, les empêchent de se rendre auprès de leur famille autant qu'ils le souhaiteraient, renforçant leur sentiment d'isolement.

L'accompagnement a également mis en lumière les conséquences de parcours migratoires traumatisants pour certaines personnes ; exil forcé, violences, perte de proches, hébergements précaires à l'arrivée en France, démarches administratives longues et incertaines. Ces expériences pèsent durablement sur la santé mentale et nécessitent un espace d'expression et un accompagnement adapté.

Ces constats soulignent l'importance de mieux comprendre l'articulation entre santé mentale, parcours de vie et isolement social afin de construire des réponses collectives pertinentes. Ils mettent aussi en lumière le manque de professionnels de santé mentale formés à l'ethnopsychiatrie ou en capacité d'accueillir les personnes dans leur langue maternelle, condition essentielle pour favoriser une véritable expression de la souffrance psychique.

5. Les démarches administratives et juridiques

L'accès aux droits reste un enjeu central : de nombreuses situations de précarité sont aggravées par la complexité des démarches administratives et juridiques. L'accompagnement a donc visé à sécuriser les parcours, lever les blocages et éviter les ruptures de droits. Ces dimensions, bien que distinctes, s'entremêlent et conditionnent directement la sécurité et l'autonomie des personnes accompagnées.

Les ménages rencontrés font souvent face à des démarches complexes qui peuvent devenir de véritables obstacles lorsqu'elles ne sont pas comprises ou abouties. L'accompagnement proposé a régulièrement inclus un soutien dans la réalisation de démarches variées, allant des formalités courantes à des procédures plus complexes.

Dans ce contexte, le rôle des coordinatrices sociales a été important, elles ont agi comme facilitatrices et médiatrices, en traduisant les informations administratives, en aidant à constituer les dossiers, en soutenant la compréhension des décisions reçues et en orientant les personnes vers les bons interlocuteurs. Cette médiation permet souvent d'éviter des ruptures de droits.

Les difficultés d'accès aux droits ne tiennent pas seulement à la complexité des procédures : un nombre significatif de personnes accompagnées présentait des difficultés de lecture ou d'écriture, ainsi qu'une fracture numérique les empêchant de suivre ou finaliser leurs démarches en ligne. Dans ces situations, le projet a permis d'offrir un accompagnement individualisé, allant de l'appui direct pour remplir les formulaires à l'accompagnement physique pour se rendre en rendez-vous, en passant par le suivi des dossiers jusqu'à leur résolution quand cela était possible.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
Formalités administratives courantes	• Demande acte de naissance • Orientation écrivain public • Orientation Mairie / service des titres d'identité • Orientation assurance habitation communale • Orientation Mairie/ accueil prestation de l'enfant • Inscription scolarité • Rectification des informations d'état civil • Assurance scolaire/crèche • Assurance habitation	4 4 4 4 3 2 1 1 1
Accès ou maintien des droits sociaux	• Contact CAF • Instruction prime d'activité • Instruction RSA • Instruction aide pour l'équipement du logement CAF • Instruction déclaration trimestrielle CAF • Instruction prêt électroménager CAF • Instruction APL • Instruction prestation partagée d'éducat. de l'enfant • Demande de bourse scolaire	17 5 3 3 2 2 2 1 1
Blocages administratifs liés au séjour ou à la nationalité	• Instruction demande de naturalisation • Contact Préfecture • Instruction DCEM • Orientation Les Amoureux aux Bans Publics • Orientation CIMADE • Orientation Dom'Asile • Instruction Titre de voyage • Orientation GISTI	6 4 2 2 2 2 1 1
Démarches juridiques et recours	• Orientation Point d'accès aux droits • Saisine du Défenseur des droits • Demande Aide juridictionnelle • Demande de communication de jugement Tribunal • Mise en relation avocat • Accompagnement commissariat plainte • Orientation Paris Aide aux Victimes	10 6 3 1 1 1 1
Démarches liées aux droits à la retraite	• Instruction régime général/ASPA/ complémentaire • Contact CNAV • Instruction aide financière CNAV • Instruction pension de réversion	7 4 1 1
Appui à la compréhension et à la rédaction de documents	• Explication des courriers administratifs, traduction simplifiée, présence lors de rendez-vous si nécessaire, suivi pas à pas jusqu'à la finalisation des démarches • Orientation ECD	2

Freins structurels	Freins individuels
• Dématérialisation croissante des démarches (préfecture, CAF, CNAV, impôts), rendant l'accès difficile sans maîtrise du numérique • Saturation des services préfectoraux et délais longs pour obtenir un rendez-vous ou une réponse • Procédures complexes et exigeant de nombreux justificatifs • Manque de dispositifs d'accompagnement juridique gratuits (saturés) • Multiplicité des interlocuteurs sans guichet unique clair	• Fracture numérique : manque d'équipement, absence de connexion internet, difficulté à utiliser les outils • Difficultés de lecture, d'écriture et de compréhension des documents • Méfiance ou peur vis-à-vis des institutions, appréhension à saisir la justice • Sentiment d'injustice • Difficulté à s'orienter dans le système, sentiment d'être « baladé-e » d'un service à l'autre • Découragement, abandon des démarches

FOCUS - l'insécurité administrative des personnes étrangères

En Seine-Saint-Denis, les difficultés d'accès aux titres de séjour constituent un enjeu majeur. La préfecture de Bobigny fait régulièrement l'objet de signalements concernant des délais particulièrement longs pour l'instruction des dossiers. Bien que le délai officiel annoncé pour un titre de séjour «vie privée et familiale» soit d'environ trois mois, il est fréquemment dépassé, avec des situations où les personnes demeurent plusieurs mois sous récépissé successif, dans l'incertitude.

Les collectifs locaux et les associations de défense des droits alertent sur l'impact de ces retards qui peuvent durer plusieurs années pour certaines procédures²⁴. Cela entraîne des pertes de droits sociaux, des difficultés d'accès au logement ou à l'emploi et un climat d'angoisse prolongé pour les personnes concernées.

La saturation de la plateforme de prise de rendez-vous en ligne constitue un frein majeur : de nombreux usagers se retrouvent dans l'impossibilité d'obtenir un créneau pour déposer leur dossier, ce qui bloque tout le reste de leur parcours administratif.

La Cimade et d'autres associations locales ont régulièrement interpellé les autorités afin d'améliorer l'accueil et de garantir l'accès aux droits sur le territoire²⁵.

Presque chaque dossier lié au séjour comportait un blocage administratif à lever; difficulté à obtenir un rendez-vous en préfecture, délais de plusieurs mois laissant les personnes sous récépissé prolongé ou sans document valide, complexité des pièces demandées.

Ces situations généraient un climat d'incertitude permanent et des conséquences en cascade : impossibilité de finaliser certaines démarches (logement, emploi, prestations CAF), perte ou suspension de droits sociaux et sentiment d'être en permanence sur le fil. Plusieurs personnes ont exprimé une forte anxiété, voire un sentiment d'injustice, alors même qu'elles résident en France depuis de nombreuses années.

6. Insertion socioprofessionnelle

L'emploi et la formation sont apparus comme des leviers majeurs d'autonomie mais de nombreux freins persistent : précarité professionnelle, santé fragile, barrière de la langue, garde d'enfants, complexité des dispositifs.

Parmi les personnes accompagnées, près d'un.e sur cinq était en recherche d'emploi et nombreuses étaient en situation de grande précarité professionnelle (temps partiel subi, contrats courts, travail non déclaré).

Le projet a cherché à lever ces obstacles et à remettre les personnes en mouvement, étape par étape en travaillant sur plusieurs axes : remobilisation des personnes, clarification du projet professionnel, apprentissage du français et du numérique et orientation vers les partenaires spécialisés.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
Langue et formation de base	• Orientation cours de français	4
Compétences numériques	• Accompagnement pas à pas sur les plateformes et aide à l'actualisation et création de comptes • Orientations vers les permanences numériques des maisons de quartier • Orientation Emmaüs Connect	2
Besoin d'orientation vers des structures d'accompagnement spécialisées	• Entretiens de remobilisation • Mise en lien avec conseillers emploi : - Orientation France Travail - Orientation PLIE - Orientation ALI - Orientation Maison de l'emploi - Orientation Permanence Emploi - Orientation DPH - Orientation GRDR - Orientation La Domifa - Orientation Mission Locale - Orientation Un pas vers l'emploi	5 5 4 3 3 1 1 1 1 1

25 - La Cimade — « Seine-Saint-Denis : la préfecture doit mettre en place des alternatives "effectives et crédibles" à la dématérialisation » (juillet 2022)

Garde d'enfants compliquée ou inexistante	• Recherche de solutions de garde (crèche)	5
Soutien administratif lié à l'emploi	• Aide à la rédaction de CV • Inscription France Travail	5 3
Formation et reprise d'études	• Orientation DAEU ²⁶ • Instruction dossier Transition pro • Orientation GRETA ²⁷	2 1

Freins structurels	Freins individuels
• Manque de solutions de garde accessibles ou abordables pour les jeunes enfants • Discriminations à l'embauche (âge, origine, genre) et manque de reconnaissance des diplômes étrangers • Complexité des dispositifs d'insertion et multiplicité des interlocuteurs (France Travail, PLIE, associations) • Offres de formation insuffisantes ou saturées • Dates d'inscription aux cours de français ou aux formations uniquement à certaines périodes de l'année, ce qui retarde l'entrée en formation	• Charge familiale importante qui limite la disponibilité pour se former ou travailler • Difficulté à se projeter dans un parcours long, priorisation d'autres urgences (santé, dettes) • Découragement, démotivation face à la lenteur et la complexité de certaines démarches • Manque de maîtrise du français et illettrisme

FOCUS - la complexité de trouver le bon interlocuteur

Malgré la présence de nombreux acteurs de l'insertion professionnelle sur le territoire, les personnes accompagnées se heurtent souvent à une difficulté de lisibilité et d'accès à l'offre existante.

Quelques situations ont montré que les bénéficiaires ne savaient pas où s'adresser ou qu'ils étaient renvoyé.es de structure en structure avant d'obtenir un rendez-vous.

Parfois, les personnes se tournaient vers les permanences emploi des maisons de quartier, bien qu'elles puissent bénéficier de dispositifs institutionnels, simplement parce qu'elles étaient perçues comme plus accessibles, plus proches ou plus réactives.

Dans certains cas, les personnes perdaient patience ou abandonnaient les démarches, par fatigue ou par manque de compréhension du rôle de chaque acteur.

Les coordinatrices sociales ont alors joué un rôle clé, aidant à identifier l'interlocuteur le plus adapté à la situation. Ce constat met en évidence que la médiation sociale est un des leviers pour rendre réellement accessibles les dispositifs, même dans un territoire riche en offre d'accompagnement.

Il est à noter que cette complexité de lecture n'a pas concerné uniquement les personnes accompagnées, les coordinatrices sociales elles-mêmes ont parfois rencontré des difficultés à s'y retrouver, notamment concernant la répartition des accompagnements RSA entre les différents opérateurs, les logiques d'orientation semblant parfois abstraites ou peu transparentes.

7. Lien social et participation à la vie collective

Le dynamisme associatif et culturel de Montreuil offre un terrain fertile pour recréer du lien social et encourager l'implication des habitant.es. L'isolement, fréquent chez les ménages rencontrés, freine souvent l'accès aux droits et la confiance en soi. Grâce aux orientations vers des associations, des activités de quartier ou sportives, l'accompagnement a permis de retrouver des espaces de rencontre et d'échange, première étape vers une participation plus active à la vie collective.

Au-delà de ces orientations individuelles, le projet a lui-même créé des espaces collectifs de convivialité :

- Une journée de restitution et de recommandations, ponctuée par un repas partagé ;
- Des ateliers sur l'alimentation durable, qui ont permis d'échanger des pratiques et d'apprendre dans un cadre collectif ;
- Un goûter de début d'été, marquant la clôture de la période d'enquêtes et offrant un moment festif.

Pour une minorité de personnes particulièrement isolées, les visites à domicile ont également représenté un moment clé : elles ont permis non seulement d'avancer sur les démarches administratives, mais aussi de partager un temps d'échange plus informel, souvent apprécié comme un moment de souffle et de lien humain.

Ces différentes initiatives, qu'elles soient individuelles ou collectives, ont constitué un levier essentiel de remobilisation sociale. Elles ont permis de créer ou de restaurer des interactions sociales, de valoriser la parole des participant.es.

26 - Le Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU), défini aux articles D612-12 à D612-17 du Code de l'éducation, offre une équivalence au baccalauréat pour les personnes sorties du système scolaire sans ce diplôme.

27 - Les GRETA (groupements d'établissements), créés par le décret n° 85-924 du 30 août 1985, mutualisent les ressources des lycées et collèges publics pour proposer des actions de formation continue aux adultes, qu'ils soient salarié.es, demandeur.es d'emploi ou souhaitant reconversion

Difficultés rencontrées	Actions mises en place
Isolement social, parfois renforcé par des problèmes de santé ou de mobilité	• Orientation associations et structures de proximité (maisons de quartier, associations locales). • Visites à domicile permettant de recréer un moment d'échange et de rompre l'isolement.
Méconnaissance de l'offre culturelle, sportive et associative	• Information et transmission des programmes municipaux, activités proposées par les maisons de quartier et services gratuits (piscine municipale, offres culturelles pour les allocataires RSA ou demandeurs d'emploi)
Coût des activités, frein financier à la participation	• Mobilisation de places gratuites ou à tarif solidaire (cabaret solidaire du 31 décembre via le CCAS, sorties organisées par la mairie grâce à la coordination des professionnel.les, accès gratuit à certaines activités)
Besoin d'espaces de convivialité pour créer du lien entre bénéficiaires	• Organisation de 3 temps collectifs : journée de restitution avec repas, ateliers sur l'alimentation durable, goûter de clôture des enquêtes pour favoriser les échanges et la sociabilité

Freins structurels	Freins individuels
• Offre d'activités parfois concentrée sur certains quartiers, ce qui limite l'accès pour les personnes vivant plus loin • Horaires d'activités pas toujours compatibles avec les obligations familiales (enfants, rendez-vous médicaux) • Coût de certaines activités (sportives, culturelles) malgré les dispositifs solidaires	• Fatigue liée à l'état de santé (maladies chroniques, handicap, santé mentale) réduisant la disponibilité pour participer • Anxiété sociale ou appréhension de participer à des activités collectives • Manque de confiance en soi ou peur du jugement sur des ateliers collectifs • Charge mentale liée aux autres démarches (logement, budget, santé) laissant peu de place à la vie sociale • Barrière de la langue pouvant freiner la participation ou l'aisance dans les groupes

FOCUS - Rompre l'isolement pour restaurer le lien social

L'accompagnement mené dans le cadre de Passerelle Plus a révélé que l'isolement est l'une des problématiques les plus transversales et les plus lourdes pour les ménages rencontrés. Cet isolement peut prendre plusieurs formes : absence de réseau familial ou amical sur le territoire, éloignement géographique des proches, difficultés de communication liées à la barrière de la langue ou encore repli sur soi après des parcours de vie marqués par des ruptures successives (migration, séparation, perte d'emploi). Il est parfois aggravé par des problèmes de santé physique ou psychique, qui limitent les sorties ou la capacité à aller vers les autres.

Au-delà de l'absence de relations sociales, le projet a aussi mis en lumière l'importance du sentiment de solitude, qui peut persister même chez des personnes entourées. Pour plusieurs ménages, les entretiens avec les coordinatrices sociales ont constitué un espace unique où ils pouvaient se livrer, exprimer leurs inquiétudes et évoquer des difficultés qu'ils n'osaient pas partager ailleurs. Ces temps d'échange, vécus comme sécurisants et bienveillants, ont permis de reconnaître leur vécu, de rompre le silence et de se sentir entendus.

Cet isolement, qu'il soit objectif ou ressenti, entraîne des conséquences directes sur la vie quotidienne : moindre recours aux droits, renoncement à certaines démarches, aggravation de l'état de santé, perte de repères dans l'organisation budgétaire et baisse générale de la motivation pour s'engager dans un projet. Ce constat invite à réfléchir à des modalités d'action qui permettent de maintenir ce type de contact, de multiplier les opportunités de rencontre et de développer des initiatives inclusives adaptées aux publics les plus isolés.

8. L'alimentation

L'alimentation a été un marqueur de précarité : plusieurs ménages ont connu des situations de rupture ou de privation alimentaire. L'accompagnement a combiné réponses d'urgence et solutions plus durables pour restaurer une sécurité alimentaire.

Dans plusieurs situations, il a fallu agir rapidement pour éviter une privation totale. Grâce à la CASAAM, des colis d'urgence ont pu être mobilisés dans des situations critiques et des ménages ont été orientés vers le dispositif *Août Secours Alimentaire*, relais indispensable pendant la fermeture estivale de nombreuses associations.

Les orientations vers les distributions de colis (Emmaüs, Restos du Coeur, Secours Catholique, Secours Populaire) s'inscrivent dans la même logique d'accès rapide à l'alimentation.

À noter que les enquêteur.rices ont eux-mêmes pu orienter vers des colis d'urgence directement lors des entretiens de recherche (8 cas recensés). Les aides ponctuelles instruites par le CCAS, sous forme de chèques services, ont été sollicitées dans certaines situations critique et ont permis aux bénéficiaires de faire leurs courses en magasin et de choisir librement leurs produits, apportant une réponse immédiate tout en garantissant une approche digne.

Au-delà des réponses d'urgence, l'accompagnement a aussi permis de stabiliser la situation alimentaire des ménages sur le moyen terme.

- L'orientation vers l'épicerie solidaire Aurore associe aide alimentaire, suivi individualisé et participation à des activités collectives, permettant aux ménages de dégager une marge budgétaire (pour le remboursement de dettes ou l'achat d'équipements coûteux).
- Les marchés solidaires (Lez'Arts dans les murs, On sème tous, Récolte Urbaine) complètent l'offre en proposant un accès inconditionnel et à faible coût à des fruits et légumes frais combiné à des activités de lien social.

Dans l'ensemble, l'accompagnement alimentaire et social du projet repose sur une approche différenciée et complémentaire, capable de répondre à la fois aux besoins immédiats et d'accompagner les ménages vers une plus grande autonomie.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
Privation alimentaire ponctuelle ou risque de rupture d'approvisionnement	• Orientation Restos du coeur • Orientation vers Août Secours Alimentaire • Orientation Secours Populaire • Orientation colis d'urgence • Orientation restos du coeur bébé • Orientation Emmaüs - colis alimentaires • Orientation Secours Catholique	7 5 5 3 3 2 1
Manque de ressources pour accéder à une alimentation de base	• Instruction aide financière via le CCAS (chèques services) pour permettre un achat direct et digne	10
Accès limité à des produits frais de qualité	• Orientation Récolte Urbaine • Orientation On sème tous • Orientation Lez'Arts dans les murs	7 4 3
Besoin d'un dispositif alimentaire régulier, non stigmatisant et laissant une liberté de choix	• Orientation Epicerie solidaire Aurore	10

Freins structurels
• Accès à l'épicerie solidaire conditionné par une orientation d'un.e travailleur.se social.e • Ressources limitées des structures (capacité d'accueil, stocks parfois insuffisants) • Demande de nombreux justificatifs pour accéder à certains dispositifs, ce qui peut ralentir ou bloquer les démarches • Calcul des droits sur la base du foyer • Accès possible uniquement sur des créneaux horaires précis et souvent avec un temps d'attente important, ce qui peut être incompatible avec d'autres obligations

FOCUS – La CASAAM : un levier pour fluidifier les parcours d'aide alimentaire

La participation des coordinatrices sociales à la Coordination des Acteurs Sociaux de l'Aide Alimentaire de Montreuil (CASAAM) a été un atout majeur pour le projet. La CASAAM réunit régulièrement les acteur.rices de l'aide alimentaire du territoire, permettant une mise à jour partagée des informations et une meilleure visibilité des ressources disponibles.

L'accès à la fiche commune de liaison a été déterminant, il a permis d'orienter les ménages en temps réel vers les dispositifs adaptés et de mobiliser rapidement des colis d'urgence lorsque la situation l'exigeait. Cette coordination a limité les ruptures d'approvisionnement et réduit le risque de renoncement en simplifiant les démarches pour les bénéficiaires.

En favorisant la coopération entre associations et équipes de terrain, la CASAAM a contribué à rendre l'accompagnement plus fluide et réactif, tout en renforçant la lisibilité de l'offre d'aide alimentaire sur le territoire.

Surtout, cette réactivité a permis d'instaurer un climat de confiance avec les ménages dès les premières rencontres. Une fois l'urgence alimentaire sécurisée, les coordinatrices ont pu travailler sur d'autres problématiques prioritaires, inscrivant l'intervention dans une logique d'accompagnement global.

9. Le transport

L'accès à la mobilité est un levier essentiel pour l'autonomie des ménages accompagnés. Il conditionne la possibilité de se rendre à des rendez-vous administratifs ou médicaux, d'accéder à une formation ou un emploi et de maintenir des liens sociaux.

Les situations observées montrent que les difficultés de transport sont un frein récurrent pour les personnes en précarité, qu'il s'agisse du coût des déplacements, de la complexité des démarches pour obtenir les aides, ou de la méconnaissance des dispositifs existants.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
Méconnaissance des aides existantes	• Information sur les dispositifs et accompagnement pas à pas dans les démarches en ligne	
Coût élevé des transports en commun, freinant la mobilité	• Instruction tarif solidarité (CSS/AME/ASS) • Instruction transport – Imagin'R Junior • Instruction carte famille nombreuses • Orientation CCAS / Améthyste • Instruction Imagin'R • Instruction tarif solidarité (RSA)	9 9 6 5 2 1
Démarches dématérialisées complexes	• Soutien numérique (création de compte), contact téléphonique	

Freins structurels	Freins individuels
• Démarches dématérialisées, difficiles pour les personnes en fracture numérique et absence de guichet physique accessible sur certains secteurs • Tarifs qui restent élevés malgré les réductions, notamment pour les familles nombreuses avec des enfants de plus de 11 ans • Inégalités territoriales d'accès aux transports : certains quartiers sont moins bien desservis, nécessitent plusieurs correspondances ou sont éloignés des gares • Critères restrictifs pour la tarification sociale : certaines personnes en arrêt maladie longue durée ou demandeur.euses d'emploi n'y ont pas droit	• Difficulté à réunir les justificatifs nécessaires • Barrière de la langue ou fracture numérique pour remplir les formulaires en ligne • Renoncement à certaines sorties ou démarches par manque de budget • Phobie des transports handicapant le quotidien

10. Les violences intrafamiliales

Les violences conjugales ont été identifiées dans plusieurs situations de personnes accompagnées, parfois dès le premier entretien, parfois révélées progressivement dans le cadre de la relation de confiance construite avec les coordinatrices sociales. Ces situations nécessitent un accompagnement global et coordonné, car elles touchent à la fois la sécurité de la personne, ses ressources financières, son logement et sa santé mentale.

Difficultés rencontrées	Actions mises en place	
Besoin de soutien juridique	• Orientation CIDFF 2 • Orientation maison Thérèse Clerc-permanence droit	2 1
Risque immédiat pour la sécurité	• Orientation vers les services compétents (commissariat, AS du commissariat, SSD) • Information sur les dispositifs de mise à l'abri	
Identification tardive des violences (certaines personnes n'avaient pas nommé les faits comme tels)	• Travail d'écoute active, mise en confiance et repérage progressif de la situation	
Impact psychologique des violences (anxiété, dépression, isolement)	• Mise en lien avec des psychologues ou des structures médico- psychologiques • Orientation Maison des femmes – Montreuil	1
Besoin d'un hébergement d'urgence	• Demande de mise à l'abri à l'hôtel via association spécialisée	1
Demande de décohabitation ou de changement de logement	Contact avec les bailleurs DALO	

Freins structurels	Freins individuels
• Complexité des démarches pour obtenir un logement pérenne en cas de séparation ou d'éloignement • Peu d'espaces neutres pour aborder la question des violences	• Ambivalence de la victime, peur de représailles, sentiment de culpabilité • Dépendance financière ou affective vis-à-vis de l'auteur des violences pouvant inclure le refus de laisser l'accès au compte bancaire ou aux documents administratifs • Fatigue émotionnelle rendant les démarches difficiles à engager • Présence du conjoint aux rendez-vous ce qui empêche de parler librement • Contrôle coercitif : interdiction de se rendre seule aux rendez-vous, surveillance des déplacements

FOCUS – Le rôle du projet dans le repérage et l'accompagnement

Dans plusieurs situations, les violences conjugales n'étaient pas immédiatement identifiées comme telles, ni par les victimes, ni par l'entourage. Les violences identifiées ne sont pas toujours physiques : elles peuvent être psychologiques, économiques ou prendre la forme d'un contrôle coercitif (surveillance, isolement, interdiction de se déplacer seule). Leur identification nécessite du temps et une relation de confiance car elles sont parfois banalisées ou non nommées par les victimes elles-mêmes.

Les coordinatrices sociales ont pu, grâce à un travail d'écoute active et de mise en confiance, repérer des signaux d'alerte (contrôle de l'emploi du temps, isolement, dépendance économique) et aborder progressivement le sujet.

Cet espace sécurisé a permis à certaines femmes de mettre des mots sur leur situation, étape indispensable avant d'accepter un accompagnement spécifique.

Lorsque cela a été possible, les coordinatrices ont proposé des orientations adaptées : vers le Service Social Départemental (SSD) pour un suivi renforcé, vers les structures spécialisées (CIDFF, Maison des Femmes), ou encore vers les services de police pour le dépôt d'une main courante. Dans plusieurs cas, ce travail patient et individualisé a permis de déclencher une dynamique de protection : mise à l'abri, ouverture de droits, mobilisation d'aides d'urgence.

Dans d'autres situations, même si aucune action concrète n'a pu être engagée avant la fin du projet, cet accompagnement a été une étape clé : il a permis une prise de conscience et parfois l'ébauche d'un projet de sortie de la violence, qui pourra se poursuivre avec d'autres acteurs du territoire.

11. Synthèse transversale des accompagnements

L'analyse des différentes thématiques met en évidence plusieurs constats :

Des problématiques imbriquées : les situations des personnes accompagnées ne se limitent pas à un seul domaine. Les difficultés budgétaires, de logement, de santé et de mobilité s'entremêlent, nécessitant un accompagnement global et sur la durée pour certains.

Un besoin de proximité et de continuité : les files actives limitées ont permis, pour une partie des ménages, un suivi régulier, au long cours et la création d'une relation de confiance, levier indispensable pour faire émerger les problématiques les plus sensibles (violences, santé mentale) ou accéder à certains droits.

Un non-recours par manque d'information : Plusieurs ménages ignoraient leurs droits (tarification sociale des transports, aides financières, dispositifs alimentaires), ce qui a été levé par un travail d'information et de médiation.

Des freins structurels persistants : manque de logements disponibles, délais administratifs, plafonds d'aides, insuffisance de professionnels en santé mentale.

Un accompagnement qui amorce une dynamique : lorsque les situations d'urgence ont pu être partiellement sécurisées (logement, alimentation, énergie), les ménages ont commencé à se projeter sur d'autres démarches (emploi, formation, santé), même si pour certains, ce travail reste encore à consolider.

En résumé, le projet a créé un espace d'expression et d'accompagnement global qui a contribué à sécuriser certaines situations urgentes et à poser les bases de démarches plus larges, même si celles-ci restent à poursuivre pour de nombreux ménages.

4 - Évaluation et impacts

1. Résultats quantitatifs : avancée des démarches

Thématique	Total	Aboutis	En cours
Budget / Énergie	15	15 (10 aides financières CCAS, 5 chèques énergie)	0
Logement	34	8 (1 hébergement hôtel, 7 ouvertures DLS)	26 (1 foyer ADOMA, 13 mutations, 12 DALO, 1 demande logement en ligne)
Santé / Droits santé	25	17 (10 CSS, 2 résiliations mutuelle, 1 aide financière CPAM, 2 APA, 1 MDPH aboutie)	8 (5 MDPH en cours, 2 aides équipement, 1 pension invalidité), 1 CSS
Prestations sociales (CAF)	18	18 (5 primes activité, 3 RSA, 3 aides équipement CAF, 2 déclarations trimestrielles CAF, 2 APL, 1 prestation partagée d'éducation)	02 prêts électroménagers
Transport / Mobilité	32	27 (9 tarifs solidarité CSS/AME/ASS, 9 Imagin'R junior, 6 cartes famille nombreuse, 2 Imagin'R, 1 tarif solidarité RSA)	5 (5 orientations CCAS / Améthyste en cours)
Autres démarches administratives et juridiques	23	12 (4 actes de naissance, 2 inscriptions scolaires, 1 assurance scolaire/crèche, 1 assurance habitation, 2 DCEM, 1 titre de voyage, 1 communication jugement, 1 mise en relation avocat, 1 plainte, 3 aides juridictionnelle)	11 (6 naturalisations, 6 saisines Défenseur des droits, 1 rectification état civil)
Retraite	9	1 (1 régime général / ASPA / complémentaire), 1 aide financière CNAV	8 (6 – régime général / ASPA / complémentaire, 1 pension réversion)
Insertion socio-pro / Emploi	4	4 (3 inscriptions France Travail, 1 Transition Pro)	3 dossiers PLIE
Alimentation	10	10 (10 orientations épicerie solidaire Aurore)	
TOTAL	170	112 (66%)	58 (34%)

L'évaluation du projet montre que 170 démarches ont été instruites pour les ménages rencontrés.

Parmi elles, 66% ont déjà abouti, traduisant un impact concret sur la situation des familles. Ce résultat est d'autant plus significatif que les démarches les plus longues concernent surtout les ménages reçus en début de projet ; ils sont ceux a qui a davantage profité l'accompagnement sur la durée.

Résultats par thématique :

- **Logement** : toutes les DLS ont été instruites, constituant une première étape essentielle dans la démarche de relogement. Toutefois, aucune proposition de logement n'a été faite sur la durée du projet, y compris pour des situations considérées comme urgentes. Les DALO et mutations restent en attente, ce qui souligne les freins structurels évoqués précédemment (pénurie, délais longs).
- **Santé** : les 11 CSS demandées ont toutes été obtenues, améliorant l'accès aux soins. La majorité des dossiers MDPH restent en attente, ce qui reflète les délais très longs d'instruction.

- **Prestations sociales (CAF)** : malgré les relances nécessaires et de nombreux blocages administratifs (ex. 8 mois pour un RSA à cause d'un problème préfectoral), tous les droits ont fini par être rétablis.
- **Transport** : l'obtention des titres (tarifs solidarité, Imagin'R) a été relativement rapide, sauf pour les cartes Améthyste, ralenties par la saturation des services.
- **Démarches administratives** : les plus longues concernent le juridique (naturalisations, saisines Défenseur des droits) qui dépassent la durée du projet.
- **Retraite** : les droits ouverts sont rares mais essentiels, les autres dossiers restent en instruction (retraites, ASPA, pensions de réversion).
- **Insertion socio-professionnelle** : les actions ont consisté surtout en des orientations vers des structures spécialisées. La plupart ont été enclenchées et certaines finalisées.
- **Alimentation** : les seules démarches "instruction" concernent les épiceries solidaires, toutes validées en commission ; les autres étaient des orientations.

Le projet a donc permis de sécuriser rapidement une partie des situations et d'engager des démarches de fond pour les problématiques plus complexes. Les 34% de démarches encore en cours nécessitent parfois un relais post-projet afin d'aboutir, faute de quoi les ménages risquent de ne pas aller au bout des démarches.

Cette évaluation met en évidence la plus-value d'un accompagnement de proximité et sur la durée, capable à la fois de traiter les urgences et de porter des démarches longues, qui demandent patience, relances et coordination entre plusieurs acteurs.

LES ORIENTATIONS : UN TRAVAIL DIFFICILE À QUANTIFIER

En parallèle des démarches administratives instruites, une part importante du travail a consisté à orienter les ménages vers les structures de droit commun ou associations.

Ce travail, essentiel pour assurer une prise en charge globale, est difficile à quantifier précisément car il repose sur plusieurs scénarios :

- Orientations confirmées : pour certaines situations, les ménages ont fait un retour, indiquant que l'orientation avait abouti (ex. inscription réussie en structure, rendez-vous obtenu, aide débloquée).
- Orientations en suspens : pour d'autres, le projet s'est terminé avant que la personne ne se présente ou n'aille au bout de la démarche.
- Orientations sans suivi possible : l'absence de retour de la personne ne permet pas d'évaluer l'issue de certaines orientations.

Ce constat met en évidence la fonction des coordinatrices sociales qui assurent la liaison et la médiation entre les ménages et les dispositifs de droit commun. Pour produire tous ses effets, cet accompagnement nécessite parfois un suivi qui dépasse la durée du projet.

2. Effets positifs observés

Passerelle Plus n'a pas seulement permis d'ouvrir des droits ou de traiter des urgences administratives, le projet a permis de modifier la façon dont plusieurs ménages ont vécu leur relation au travail social.

Dès le départ, la mise en place d'une aide financière sans justificatif a envoyé un message fort : celui de la confiance. Pour beaucoup, ce premier geste a été perçu comme un « cadeau » et a permis d'ouvrir la porte à un accompagnement plus fluide et moins empreint de méfiance.

Cet accueil a permis de poser les bases d'une relation d'accompagnement plus simple et plus humaine où les ménages se sentaient en position de demander de l'aide sans peur d'être jugés.

Au-delà de la transmission d'informations ou de la réalisation de démarches, la posture adoptée par les coordinatrices sociales a été déterminante. Les files actives restreintes et la régularité des rendez-vous ont permis d'instaurer un climat de confiance et d'offrir un espace où les personnes pouvaient aborder leurs priorités, leurs inquiétudes ou simplement « vider leur sac ». Cet espace d'expression a parfois été le seul lieu où elles pouvaient parler de ce qu'elles vivaient même lorsqu'elles étaient entourées par ailleurs.

DES EFFETS CONCRETS QUI ONT PERMIS DE SE REMETTRE EN MOUVEMENT

L'accompagnement a produit des effets tangibles sur la situation de certains ménages vus à plusieurs reprises. Dans plusieurs situations, les coordinatrices sociales ont commencé par sécuriser les urgences par le biais de droits sociaux rétablis, d'orientations vers des associations alimentaires ou encore d'aides financières. Cette stabilisation a souvent été le premier pas nécessaire pour que les ménages retrouvent une marge de manoeuvre mentale.

Ces avancées, même modestes, peuvent marquer un tournant, les ménages passent d'une posture de survie à une posture active, en redevenant acteurs de leurs démarches.

L'exemple de Mme X illustre bien ce processus : en arrêt longue durée et très méfiante vis-à-vis des services sociaux, elle se trouvait dans une situation budgétaire critique. La coordinatrice sociale a d'abord pris le temps d'instaurer une relation de confiance avant de mobiliser un colis d'urgence via la fiche commune de la CASAAM. Ce geste simple a répondu à son besoin immédiat tout en posant les bases d'un suivi fiable. Dans un second temps, un dossier d'aide financière a été constitué auprès du CCAS, nécessitant plusieurs rendez-vous et relances, et aboutissant à l'attribution de 100 € en chèques services. Enfin l'inscription de Mme X à l'épicerie solidaire Aurore et le transfert monétaire du projet lui ont ensuite offert un soutien plus régulier. Cette stabilité a permis d'ouvrir d'autres perspectives, elle a pu réfléchir à ses objectifs professionnels, identifier une formation et s'y inscrire.

De la même manière, une femme confrontée depuis des mois à un logement dégradé a pu voir sa situation évoluer grâce à un travail coordonné : relances auprès du bailleur, sollicitation de l'ADIL et envoi d'un courrier argumenté. L'amélioration concrète de ses conditions de vie a apporté un véritable soulagement, lui permettant de retrouver confiance et de se concentrer sur un projet professionnel jusque-là mis de côté.

Ces accompagnements montrent comment une réponse à une urgence peut devenir le point de départ d'une dynamique de remobilisation et d'autonomie. Même si des freins structurels persistent (délais administratifs, manque de logements, plafonds d'aides), ces petits pas traduisent un impact sur la capacité d'action des ménages. Ces situations montrent que la réponse technique seule n'aurait pas suffi, c'est la combinaison de la régularité des échanges, de l'écoute active et de la coordination avec les partenaires qui a permis de lever les freins, de réduire l'anxiété et de transformer des situations figées en perspectives de progression.

DES PROBLÉMATIQUES QUI ÉMERGENT GRÂCE À UNE PRÉSENCE ET UNE ÉCOUTE

L'accompagnement ne s'est pas limité aux demandes exprimées aux premiers rendez-vous. Dans plusieurs cas, ce sont les échanges répétés qui ont permis de faire émerger des sujets plus profonds et tus : violences conjugales, épuisement psychique, isolement, santé mentale fragilisée, honte liée à la précarité, parcours migratoires douloureux, difficultés parentales.

Dans un cas, une mère de famille avec un enfant en situation de handicap, avait sollicité un rendez-vous initialement pour un problème de logement. Lors de l'entretien, elle est arrivée épuisée et en grande détresse émotionnelle. La coordinatrice sociale a choisi de ne pas se limiter à la demande technique mais de prendre le temps d'écouter son vécu et de reconnaître son épuisement. Cette posture d'accueil et de bienveillance lui a permis de se sentir entendue et soutenue et de légitimer le fait qu'elle ne pouvait pas tout porter seule.

Au fil des rencontres, la coordinatrice a proposé, sans pression, différentes pistes de soutien et a encouragé cette mère à se recentrer sur sa santé mentale. Elle a finalement accepté de rencontrer un.e psychologue, étape qu'elle n'aurait probablement pas franchie seule. Grâce à ce suivi régulier et à la relation de confiance établie, elle a retrouvé peu à peu de l'énergie et a pu se projeter vers l'avenir, allant jusqu'à entamer une formation professionnelle.

Dans un autre cas, c'est après plusieurs rencontres qu'une participante s'est confiée sur les violences que subissait une amie, également accompagnée par le projet. Son témoignage a mis en lumière le poids du culturel et social.

«- Tu sais, dans la culture africaine, beaucoup d'hommes n'aiment pas que leur femme voie une assistante sociale.

- Pourquoi ?

- Parce qu'ils ont peur. Peur que la femme prenne conscience de ce qu'elle subit, qu'elle apprenne qu'elle a des droits et qu'elle sache qu'une séparation est possible et surtout qu'elle est soutenable avec des aides adaptées. Une de mes amies, qui fait aussi partie du projet, je n'ose même pas lui donner ton numéro, de peur qu'on dise que c'est moi qui ai provoqué sa séparation. Je ne veux pas être celle que la communauté va pointer du doigt, parce qu'après c'est moi qu'on accuse, c'est moi qu'on isole.»

Le fait de se savoir écoutée et protégée a permis qu'elle donne le nom de la personne concernée, ce qui a conduit à adapter l'entretien suivant et à aborder les difficultés conjugales avec délicatesse. Ce processus a non seulement permis de mieux accompagner cette femme, mais aussi d'acquiescer une meilleure compréhension des réalités sociales et culturelles locales : certaines femmes craignent d'être jugées ou exclues si elles parlent et certaines se voient interdire par leur conjoint de rencontrer un.e travailleur.se social.e.

DES IMPACTS INVISIBLES QUI DÉPASSENT LES CHIFFRES

Même lorsque l'accompagnement était ponctuel, l'effet pouvait être apaisant. Plusieurs ménages ont confié que le simple fait d'avoir été aidés à remplir un formulaire ou bloquer une prestation avait levé un poids qui les inquiétait.

Une mère de famille, rencontrée une seule fois pour corriger une erreur de la CAF sur son RSA, a exprimé en fin d'entretien qu'elle se sentait «enfin en sécurité» sur cette question.

Pouvoir s'appuyer sur une professionnelle pour traiter ce dossier lui a permis de relâcher la pression et de se concentrer sur d'autres priorités du quotidien. Quelques semaines plus tard, elle a recontacté la coordinatrice pour dire qu'elle avait reçu une réponse favorable et qu'elle était «soulagée» de ne plus avoir ce problème en tête.

Par ailleurs, toutes les situations ne pouvaient pas déboucher sur une action immédiate, dans certains cas, les démarches étaient déjà engagées. Dans ces moments d'attente, le rôle des coordinatrices sociales a surtout été de fournir un espace où les personnes pouvaient exprimer leur inquiétude, poser leurs questions et être rassurées sur la suite du processus.

Plusieurs ménages ont exprimé que, même sans résultat concret à court terme, ces rendez-vous leur avaient permis de «souffler», de se sentir soutenu.es et de garder confiance dans le fait que la situation évoluerait. Cette présence a contribué à éviter le découragement qui peut conduire à l'abandon des démarches.

Un autre impact, plus discret mais significatif, a été la diffu-

sion d'informations entre participant.es. Certain.es revenaient après un rendez-vous en expliquant qu'ils avaient transmis les informations reçues à leurs ami.es, voisin.es ou membres de leur famille.

Dans quelques cas, les personnes sollicitaient même la coordinatrice sociale au nom d'un proche : «J'ai une voisine qui a un problème, est-ce qu'elle peut faire ça aussi?». Ces échanges montrent que l'accompagnement ne s'arrêtait pas à la personne rencontrée mais rayonnait au sein de leur réseau créant une forme de solidarité horizontale. Ce phénomène a permis d'amplifier l'impact du projet au-delà de la file active suivie en donnant à certain.es le sentiment de pouvoir aider leur entourage et d'être vecteurs d'information, ce qui est en soi une forme de remobilisation et de revalorisation personnelle.

Par ailleurs, le projet a également permis de soutenir quelques initiatives collectives. À titre d'exemple, une femme accompagnée, préoccupée par l'augmentation du prix de l'eau sur le territoire, a demandé de l'aide pour rédiger une pétition à présenter à ses voisin.es. La coordinatrice sociale l'a accompagnée dans la formulation et la mise en forme de la demande.

Cette démarche a permis à la personne de se sentir actrice d'un mouvement collectif et d'impliquer d'autres habitant.es dans l'expression d'un mécontentement partagé.

UN ACCOMPAGNEMENT À POURSUIVRE

Si de nombreuses situations ont pu être sécurisées, certaines restent encore fragiles et nécessitent un relais pour éviter que les difficultés ne réapparaissent. La fin du projet a été vécue comme une rupture par quelques ménages qui avaient trouvé dans cet espace un soutien régulier. Ces éléments montrent qu'au-delà des droits ouverts et des démarches abouties, le projet a permis de créer une dynamique positive qu'il reste nécessaire d'entretenir dans la durée pour qu'elle continue de produire ses effets.

3. Les freins à l'intervention sociale

CONTEXTE GÉNÉRAL – LE SECTEUR SOCIAL EN CRISE

Depuis plusieurs années en France, le secteur social et médico-social traverse une crise profonde qui s'est accentuée avec la pandémie de 2022 ; trois dynamiques majeures en sont les marqueurs.

En premier lieu la pénurie de personnel : selon une estimation de septembre 2022 publiée par Nexem²⁸, ce secteur qui concerne l'aide aux enfants en danger, aux personnes handicapées ou âgées ou encore aux sans-abri ou aux femmes victimes de violences, compte au moins 50 000 postes vacants, sur 850 000 au total. Ces tensions sont particulièrement fortes en Seine-Saint-Denis. Elles atténuent la qualité de l'accompagnement et accroissent la charge pesant sur les équipes.

Ensuite, des salaires insuffisants et peu revalorisés traduisent une sous-valorisation de ces métiers, malgré leur rôle essentiel dans la cohésion sociale. Dans un rapport publié en 2024, l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) alertait sur le risque de «désengagement généralisé» des équipes

28 - Organisation professionnelle des employeurs du secteur social, médico-social et sanitaire.

médico-sociales si rien n'est fait pour améliorer leur statut et leur reconnaissance.

Enfin, la multiplication des dispositifs par public et par thématique fragmente et rationalise l'accompagnement social, tandis que la dématérialisation des démarches accentue les inégalités d'accès aux droits. Les structures locales sont saturées par des demandes qu'elles ne peuvent absorber. À Montreuil l'une des antennes de quartier a été définie malgré elle comme un relais dans la constitution de dossiers de retraite, via l'expertise d'un écrivain public bénévole. Les services sociaux n'hésitent pas à réorienter les personnes pour effectuer ces démarches fastidieuses, ce qui génère des délais d'attente important; une situation qui illustre la paralysie du système et l'épuisement des solutions de recours.

DES TEMPORALITÉS DIFFÉRENTES

Le premier aspect concerne les temporalités très différentes qui ont eu cours pendant la durée du projet. En effet, les premiers entretiens sociaux ont débuté en novembre 2024 tandis que les derniers ont été initiés en juillet, pour une fin de mission début septembre. Ce n'est que sur ces quelques mois qu'il était possible pour les coordinatrices sociales d'intervenir. Ce calendrier a donc accéléré et condensé les démarches liées aux suivis; une nécessité d'efficacité s'est

établie afin de répondre rapidement aux besoins exprimés. Aux premiers rendez-vous, les coordinatrices sociales ont informé de la durée de leur mission et de l'impossibilité de pouvoir continuer au-delà. Cette information a parfois été difficile à entendre pour certain.es bénéficiaires qui espéraient avoir trouvé des référentes sociales pérennes. Cela s'est notamment ressenti lorsque des personnes arrivaient au premier rendez-vous sans motif mais seulement avec le souhait d'être accompagné.e si leur situation était amenée à se dégrader. Cette préoccupation illustre plusieurs constats : celui de la représentation quasi mystifiée de la toute-puissance de l'action sociale pour parer aux difficultés de parcours et celui, plus négatif, de la peur de certains ménages de tomber dans des situations qui nécessiteraient une aide extérieure. La perception d'une fragilité de leur situation, quel qu'en soient les motifs, est de fait un élément constitutif de la vie de certains ménages.

Parallèlement à ce temps de l'action, c'est celui des démarches administratives qu'il a fallu considérer. S'il est aventureux d'établir une moyenne des temps d'ouvertures de droit au global, il est possible de donner des exemples de la difficulté d'intervenir sur un temps court et d'appréhender le découragement des bénéficiaires dont les démarches à l'arrêt n'ont trouvé, sur le temps du projet, aucune solution satisfaisante.

Organisme	Démarche	Temps moyen d'ouverture du droit/ de versement d'une prestation (données du terrain)
Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)	Renvoi d'un document perdu ayant engendré une rupture de versement de la retraite	6 mois
Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)	Versement d'une pension de retraite	Demande faite il y a plus d'un an
Préfecture de Bobigny	Naturalisation	Dossier déposé il y a un an
Bailleurs sociaux	Délai moyen d'attribution d'un logement social en Seine-Saint-Denis	3 ans (mais 25% des attributions se font après 5 ans d'attente) Source : Drihl ÎdF, 2023
Commission de médiation du droit au logement (COMED) Seine-Saint-Denis	Délai en Seine-Saint-Denis permettant de faire un DALO	3 ans
Centre communal d'action sociale (CCAS) de Montreuil	Souscription au pass Amethyste	9 mois
Etat/ SNCF	Demande carte famille nombreuse	3 semaines
Forfait imagin R junior	Demande de forfait	10 jours

Ainsi, des démarches initiées n'ont pas encore reçu de réponse et n'en auront qu'une fois le projet terminé. Les coordinatrices sociales, au-delà de trouver des palliatifs temporaires, ont dû envisager des partenaires vers qui orienter les bénéficiaires si la réponse obtenue n'est pas en leur faveur. Ce sujet rejoint celui de la multiplicité des interlocuteurs.ices que peuvent rencontrer les personnes en fonction de leur situation, amenant à une dilution de la compréhension des démarches à entreprendre et à un découragement général.

Ce temps des démarches entraîne avec lui une autre difficulté, celle de l'évaluation du volet social du projet. Il serait possible d'obtenir une valeur chiffrée du nombre de droits

ouverts mais celui-ci ne serait en aucun cas révélateur de l'action globale des coordinatrices. En premier lieu, l'étalement des demandes de rendez-vous (lors des trois phases d'enquêtes) a agi sur les temps d'accompagnement effectifs et les ouvertures de droits, de fait très variables (entre les ménages reçus début novembre et ceux reçus à partir du T3). De plus, les droits ouverts ne revêtent pas tous la même importance. Rétablir des droits au RSA pour une personne sans ressources ou souscrire à l'abonnement d'un pass junior ne relèvent pas de la même urgence. S'il est hasardeux de hiérarchiser les prestations, il l'est d'autant plus de les mettre sur un pied d'égalité.

4. Les atouts du projet Passerelle Plus

Grâce au projet pilote de 2022 sur Montreuil, les coordinatrices n'ont eu aucun mal à se manifester pour rencontrer les acteur.ices du territoire. Expliquer qu'une seconde version du projet était lancée et qu'elle était portée par les mêmes acteur.ices donnait une légitimité immédiate et permettait de réactiver du dialogue. Ce fut par exemple le cas avec le chargé de mission des relations Partenariales de la Direction des Solidarités et du CCAS, qui avait déjà suivi le projet pilote et a pu se saisir rapidement des enjeux du second.

MAILLAGE ET DYNAMIQUES DU TERRITOIRE

Le détail des orientations présenté précédemment a donné un aperçu du nombre important de structures présentes sur le territoire de Montreuil; ce maillage a été l'un des piliers du bon déroulement du volet social.

La commune bénéficie d'un tissu associatif riche et diversifié; les associations alimentaires y occupent une place importante. Les Restos du cœur, le Secours Catholique-Caritas et le Secours populaire et Emmaüs Alternatives accueillent le public tous les jours et proposent des colis alimentaires hebdomadaires, des colis d'urgence et une collation concernant Emmaüs.

Elles se répartissent à l'ouest du territoire mais cette absence sur l'est est contrebalancée par le maillage des marchés solidaires. Si On sème tous se situe dans le quartier de La Noue, Récolte urbaine et Lez'arts dans les murs sont implantés respectivement dans les quartiers des Ramenas/ Leo Lagrange/ Branly/ Boissière et de Bel Air/ Grands Pêcheurs/ Signac/ Murs à pêches. Plusieurs orientations ont été faites vers ces associations dont l'accueil est inconditionnel. L'épicerie solidaire, située non loin des Lez'arts, est également fréquentée pour ses colis d'urgence.

Cette dernière a été l'occasion tous les trois mois de présenter les avancées du projet et de poser des questions spécifiques aux acteur.ices en lien avec celui-ci. Des passerelles ont pu être créées notamment pour l'envoi de bénéficiaires vers les associations d'aide alimentaire. Le formulaire de liaison a été mis à disposition de l'équipe qui a pu directement orienter des personnes. Cela a permis d'accélérer leur prise en charge par des associations, sans avoir à patienter jusqu'au rendez-vous social. Il a par ailleurs été possible de positionner des bénéficiaires sur des dispositifs auxquels ils n'auraient pas forcément eu accès, comme l'ASA (août secours alimentaire).

Au-delà du simple soutien financier, Passerelle Plus s'est appuyé sur un travail partenarial solide. Les coordinatrices ont collaboré avec différent.es partenaires comme le service gérontologie du CCAS, leur permettant de remplir des formulaires d'analyse multidimensionnelle et d'orientation (FAMO) afin de solliciter des passages en commission (CEPPA) ou de déposer des demandes d'allocation personnalisée d'autonomie²⁹ (APA). Elles ont pu constituer des dossiers de candidature pour l'épicerie solidaire d'Aurore et participer aux commissions. Pour finir, elles ont pu instruire elles-mêmes des demandes d'aides financières au CCAS et au SSD; d'autres demandes ont par ailleurs été faites à la CNAV et l'assurance maladie.

Ces coopérations ont ouvert la voie à la résolution de nombreux cas, facilitant l'insertion des personnes dans un parcours adapté. Le travail en commun a aussi trouvé un espace privilégié lors des COTECH réunissant le SSD, l'ALI, Est Ensemble Habitat, le CCAS et l'ACF. Ces comités ont permis aux coordinatrices de prendre connaissance et de mobiliser de nouveaux dispositifs (par ex. le pass senior de la ville ou le service de médiation avec les fournisseurs d'énergie proposé par le CCAS). Ceux-ci ont en outre validé des choix d'orientations et a circonscrit les situations pouvant être orientées vers le SSD. Ce décloisonnement de l'information a renforcé la pertinence des orientations et multiplié les chances de trouver des solutions adaptées aux situations rencontrées.

Enfin, ces dynamiques ont été rendues possibles grâce à une véritable culture du partenariat et à des habitudes de coordination déjà présentes sur le territoire. Conscients des limites du travail en vase clos, les différents services et structures de l'action sociale expriment un fort besoin de temps d'échanges et de concertation. Ces espaces collectifs sont essentiels pour garantir une orientation effective, éviter les renvois liés à des démarches ou documents manquants, et fluidifier l'accompagnement des personnes.

ENTRE ÉCOUTE, MÉDIATION ET ACCÈS AUX DROITS

La posture adoptée par les coordinatrices a reposé sur un rôle temporaire de référent unique pour les bénéficiaires. Elle a ainsi favorisé une approche multi-thématiques permettant de traiter simultanément des enjeux d'accès aux droits, administratifs, de santé ou de lien social.

Cette méthode de travail s'est couplée avec une grande disponibilité des coordinatrices. Si le nombre moyen de rendez-vous par bénéficiaire a été de 2, certains bénéficiaires ont rencontré les coordinatrices plus d'une dizaine de fois. Ainsi, malgré le temps court du projet, ces dernières ont su créer des relations de confiance avec les participant.es, en leur dédiant de vrais temps d'écoute; cela, couplé à une flexibilité des méthodes de communication, une diversité des lieux de rendez-vous et des temps d'entretien, a été la clé d'un travail d'accompagnement réussi.

De même, le positionnement en dehors des institutions de la FADS a permis de créer des espaces d'échange neutres et sécurisant pour les bénéficiaires, favorisant une parole libre et sans enjeux. Cette extériorité leur a permis de jouer un rôle de médiation apprécié; les coordinatrices ont transmis aux partenaires les préoccupations des personnes rencontrées, ont visibilisé des dispositifs et rétabli le lien lorsque celui-ci avait été interrompu, notamment avec les AS de secteur ou les conseillères sociales. En se plaçant dans cet «entre-deux», à la fois proche des bénéficiaires et connectée aux partenaires, a contribué à renforcer l'effectivité des droits et la cohérence de l'action collective.

L'ALLER-VERS : UNE POSTURE AU COEUR DU TRAVAIL SOCIAL

Depuis la pandémie de COVID-19, la démarche d'«aller vers» a confirmé son importance pour lutter contre l'isolement et le non-recours aux droits. Elle consiste à rencontrer les personnes dans leurs lieux de vie, sans attendre une demande, en respectant leur libre arbitre et sans jugement. Plus qu'un dispositif, c'est une posture professionnelle qui engage les acteurs sociaux à sortir des institutions pour aller vers celles et ceux qui n'osent pas ou ne peuvent pas solliciter les services.

29 - Aide financière destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie, versée par le Conseil départemental. Elle peut être utilisée pour financer les frais de vie à domicile ou le tarif dépendance dans un établissement médico-social.

Le Haut Conseil du Travail Social la définit comme une démarche qui rompt avec l'idée qu'une intervention doit toujours répondre à une demande exprimée³⁰, et qui intègre les situations de non-demande en favorisant une relation de proximité et de confiance. En ce sens, l'aller vers se distingue d'une logique de guichet : il recentre le travail social sur la présence et l'écoute, plutôt que sur la seule gestion des dossiers.

En se basant sur cette définition, il est possible de recenser les modalités du travail mise en place qui illustre cette méthode. D'une part, le déplacement dans les antennes de quartier, véritables structures d'« aller-vers », a illustré la volonté d'investir les lieux de fréquentation des publics, ces espaces étant parfaitement identifiés par les habitant·es. Ces lieux de rendez-vous ont grandement facilité les rencontres car pour certain·es il n'était pas toujours évident de se rendre à des adresses inconnues ; cela était une source de stress. L'accueil chaleureux et familial des antennes a donc posé un cadre bienveillant autour de ces rendez-vous.

Les autres ressorts de l'aller-vers ont été développés en première partie. Il s'est agi de la multiplicité de canaux et moyens de contacter ou d'être contacté. Appels, messages vocaux, mails, SMS, vocaux WhatsApp ont été saisis pour initier et faciliter la communication.

En outre, le fait que les coordinatrices appellent les bénéficiaires une fois qu'ils aient exprimé leur souhait de les rencontrer lors des enquêtes, a participé à cette pratique d'aller-vers.

Plusieurs essais et formes de prise de contact ont été faits pour se manifester aux personnes et afficher leur disponibilité. Lorsque qu'après un ou plusieurs rendez-vous, les coordinatrices sentaient un relâchement du lien avec le bénéficiaire – notamment face aux démarches parfois longues et fastidieuses – un travail de maintien du contact était fait pour le garder mobilisé jusqu'au bout. La posture des coordinatrices était de créer un contexte d'accès au droit en faisant en sorte que les personnes bénéficient des prestations auxquelles elles ont droit³¹.

DÉVELOPPEMENT D'OUTILS SUR MESURE

Dans un souci d'efficacité face au temps cours de la mission et grâce à une entière autonomie, les coordinatrices sociales ont utilisé ou créé des outils pour faciliter leur travail et soutenir les bénéficiaires dans leurs parcours d'accès au droit.

Comme dit précédemment, l'utilisation du logiciel Monsuivisocial a servi d'appui au travail d'accompagnement social, en fluidifiant et centralisant le remplissage les informations récoltées au fil des mois. Il a joué un rôle clef pour traiter et rendre exploitables les données ; grâce à cela, les contours de la notion d'accompagnement social ont pu être visibilisés concrètement.

Un livret papier organisé par thématiques a en outre été réalisé, recensant les adresses des structures de Montreuil vers lesquelles les coordinatrices sociales ont orienté. Les dispositifs peu visibles – du territoire et à l'échelle nationale – ont aussi trouvé leur place. Cet outil a été déposé dans les antennes de quartier et au CCAS, en plus d'être distribué aux participant·es du projet à diverses occasions. Le fichier modifiable en ligne a été laissé aux acteur·ices de la ville afin de pouvoir l'enrichir ou en modifier les informations.

Enfin, une fiche relais a été remise à un grand nombre de bénéficiaires pour favoriser la continuité d'un éventuel suivi post mission et afin d'atténuer la violence que peut représenter une rupture du lien. Cette fiche synthétisait les démarches entreprises, les dates d'envoi de certains documents ou mails importants, les futures démarches à entamer, les identifiants et mots de passe créés ainsi que quelques contacts personnalisés. Cette fiche a pour objectif de rendre la personne en possession de tous les éléments lui permettant, si besoin, de continuer des démarches avec d'autres partenaires. Elle a aussi donné à voir tout le travail qui avait été mené avec la personne, et que les choses avançaient, malgré le ressenti qui pouvait être là et rend le bénéficiaire le premier acteur de son suivi.

30 - HCTS, cité par Avenel C., *Revue de droit sanitaire et social*, 2021

31 - Revil, H., & Gucher, C. « Le (non)-recours et le « grand âge ». Rapport d'étude, Odenore, 2025

5 - Thématiques transversales

1. Non-recours : une réalité multifactorielle et incarnée

UNE PRÉOCCUPATION NATIONALE ET DÉPARTEMENTALE

a) Définition du non-recours : « *S'agissant du non-recours, nous le définissons comme le fait que des personnes ne reçoivent pas, totalement ou partiellement, des droits, des services et/ou des offres extra-légales, de nature financière ou non, auxquels elles pourraient prétendre (Revil, 2021). Nous nous éloignons ainsi de sa définition originelle : en premier lieu, ne pas définir le non-recours comme le fait que des personnes ne demandent pas ou n'utilisent pas leurs droits mais bien comme le fait qu'elles ne les reçoivent ou ne les perçoivent pas, ouvre le champ des possibles quant aux raisons du non-recours et permet de s'éloigner d'une lecture centrée sur les facteurs individuels et de prendre en considération la manière dont l'offre et sa mise en oeuvre contribuent à fabriquer des situations de non-recours*³². »

Le non-recours aux droits est un enjeu majeur à l'échelle nationale.

Le taux de non-recours atteint³³ :

- 34% pour le revenu de solidarité active (RSA),
- 50% pour le minimum vieillesse (ASPA),
- 30% pour l'assurance chômage,
- 32% pour la Complémentaire santé solidaire gratuite (CSS)
- et jusqu'à 72% pour la CSS contributive.

Le non-recours est davantage présent chez les plus de 65 ans.

Conscient de ces enjeux, le département de Seine-Saint-Denis s'est engagé depuis avril 2024, conjointement avec la commune de Saint-Denis, dans l'expérimentation nationale « Territoire Zéro Non-Recours »³⁴. Cette initiative vise à mieux comprendre les freins au recours aux droits et à expérimenter des solutions innovantes pour en réduire l'ampleur.

UNE DIVERSITÉ DE FREINS AU RECOURS

L'analyse des situations rencontrées dans le projet fait apparaître trois ensembles de facteurs explicatifs au non-recours, qui se combinent souvent : individuels, structurels et conjoncturels.

Les **facteurs individuels** tiennent à la situation personnelle des ménages :

- **Manque d'information** sur les dispositifs existants ou peur de se tromper.
- **Barrières linguistiques ou illettrisme**, empêchant de comprendre les courriers ou de remplir les formulaires, parfois accompagnées de honte à l'idée de le dire.
- **Charge mentale élevée** avec les urgences quotidiennes qui absorbent l'énergie disponible et empêchent de prioriser les démarches.
- **Fracture numérique** donc absence d'équipement ou difficulté à utiliser les outils en ligne.

Certaines situations de crise rendent l'accès aux droits impossible :

- **Violences conjugales** : interdiction de rencontrer un·e travailleur·se social·e, confiscation des papiers administratifs.
- **Problèmes de santé ou de logement** : hospitalisations répétées ou menaces d'expulsion qui mobilisent toute l'attention et laissent peu de place pour d'autres démarches.

À cela s'ajoutent des freins psychologiques et émotionnels :

- **Sentiment de honte ou de dévalorisation** : peur d'être perçue comme « assisté·e », de prendre la place de quelqu'un d'autre ou de ne pas mériter l'aide proposée.
- **Peur du jugement** sur la parentalité ou les choix de vie, crainte d'être infantilisée ou de ne pas être pris·e au sérieux.
- **Fatigue psychique** : certaines personnes n'ouvrent plus leurs courriers ou ne se rendent plus aux convocations, chaque démarche étant vécue comme une épreuve.
- **Raisons stratégiques** (prudence ou protection) : certaines personnes choisissent volontairement de ne pas faire valoir leurs droits, par peur d'un trop-perçu, d'une accusation de fraude ou de perdre un droit existant en en demandant un nouveau.

Enfin, des raisons sociales et culturelles jouent un rôle :

- **Peur du regard de la communauté** et risque d'exclusion sociale si les difficultés deviennent visibles ;
- **Rôle assigné aux femmes** dans certains contextes : rester discrètes, ne pas exposer les problèmes familiaux ;
- **Valorisation de la débrouille** ou de la loyauté familiale, qui retarde le recours à un appui extérieur.

32 - Revil, H., & Gucher, C. « Le (non)-recours et le « grand âge ». Rapport d'étude, Odenore, 2025

33 - Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) Ministère de la Santé et des Solidarités, 2023

34 - Accès aux droits : les « Territoires zéro non-recours » - Ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles

Facteurs structurels

Ces freins relèvent des dispositifs et de leur fonctionnement :

- Complexité administrative : dossiers à recommencer en cas d'erreur, retours tardifs voire inexistant, délais longs qui découragent ;
- Numérisation croissante : dématérialisation qui exclut les personnes éloignées du numérique ;
- Plafonds d'éligibilité rigides : une légère variation de revenus peut faire perdre un droit ;
- Défiance institutionnelle : refus secs, convocations culpabilisantes ou dossiers perdus nourrissent un sentiment d'injustice et de méfiance.

AU-DELÀ D'UN DÉFICIT D'INFORMATION

Comme le souligne l'Odenore³⁵, réduire le non-recours ne consiste pas seulement à « informer mieux ».

Certaines personnes connaissent leurs droits mais choisissent de ne pas les demander, par prudence ou par désaccord avec les conditions imposées. Ce non-recours volontaire peut être un acte de résistance ou un refus d'adhérer aux normes implicites de l'offre. À l'inverse, d'autres renoncements sont contraints : le sentiment d'épuisement, la peur du jugement ou la perte de confiance dans les institutions bloquent toute démarche.

Dans ces situations, l'accompagnement ne consiste pas seulement à « faire à la place de », mais à rendre les démarches à nouveau possibles, en rétablissant la confiance, en expliquant les démarches sans brusquer les personnes.

Cette approche rappelle que le non-recours n'est pas seulement un indicateur d'inefficacité des politiques publiques, il interroge la pertinence de l'offre, son accessibilité, mais aussi la capacité des institutions à redonner confiance et une reconnaissance sociale aux personnes qu'elles accompagnent.

2. Les violences faites aux femmes – témoignages de terrain

DES PARCOURS MARQUÉS PAR LA VIOLENCE ET L'ISOLEMENT

Au cours du projet, sept femmes ont déclaré subir ou avoir subi des violences physiques, verbales et/ou psychologiques de la part de leur conjoint ou ex-conjoint ; ces violences pouvaient aussi s'exercer sur les enfants. Voici ci-après deux situations illustrant les obstacles rencontrés concernant ces prises en charge.

Madame C. s'est rendue aux rendez-vous sociaux avec deux de ses enfants. Mère au foyer, elle s'occupe d'eux tandis que les trois grands sont scolarisés ; le mari travaille la journée. Celui-ci n'a pas connaissance des rendez-vous car, craignant pour sa vie, Madame mène discrètement des démarches pour divorcer. Elle a compilé des comptes-rendus faits lors de plusieurs passages à l'hôpital consécutivement à des coups reçus et des témoignages d'amies. Elle souhaite savoir comment avancer le plus possible dans sa démarche sans que son mari n'en ait connaissance. Suite aux deux en-

tretiens d'information, Madame a été reçue au SSD en se présentant à une permanence d'accueil (les VFF sont un cri-tère d'urgence).

Madame V. a sollicité un rendez-vous avec une coordinatrice sociale dans l'espoir d'accélérer sa mutation au sein du parc de logements de son bailleur. Son ex-conjoint, récemment sorti de prison, vient régulièrement tambouriner à sa porte en proférant des menaces de mort contre elle et leurs enfants et ce malgré un dispositif « téléphone grave danger » (TGD). Il est apparu que le SSD, l'assistante sociale du commissariat et la conseillère sociale du bailleur suivent déjà cette situation ; la mutation a été bloquée pendant plusieurs mois en raison d'une dette locative contractée par le mari lorsqu'il occupait encore l'appartement, Madame ne travaillant pas. La coordinatrice a pu assurer à Madame que toutes les démarches possibles étaient en cours et qu'elle ne pouvait en faire davantage.

Dans les deux cas, ces femmes subissaient de fortes pressions au sein de leurs communautés d'origine respectives. Toutes deux avaient mentionné le risque d'exclusion en cas de départ et le sentiment de honte que cela engendrerait. Quitter le foyer impliquait une rupture des liens avec leurs proches et de renoncer à pouvoir être aidée financièrement. Dans le second exemple, Madame avait écarté plusieurs communes dans lesquelles sa communauté était très implantée et dont les membres auraient communiqué sa nouvelle adresse à son ex conjoint.

Un autre exemple illustre une situation dans laquelle la femme n'avait pas mentionné de situation de violence à la coordinatrice.

Madame est arrivée en France cinq ans auparavant. Elle vit avec son mari et leurs deux enfants. Ces derniers étant scolarisés, elle se sent désœuvrée et inutile, d'autant qu'elle exerçait un métier qualifié dans son pays d'origine. Monsieur, en situation de handicap suite à un accident de travail, passe ses journées à la maison. Madame a rencontré sa coordinatrice référente seule à trois reprises ; elle est arrivée au quatrième rendez-vous accompagnée de son mari. Lorsque celui-ci a découvert les démarches initiées par sa femme (inscription à des activités pour les enfants et constitution d'un dossier pour l'épicerie solidaire) en son absence, il a perdu son calme, s'est fermé à la conversation et ne s'est plus adressé à sa femme que dans leur langue d'origine sans plus faire attention à la coordinatrice. Madame s'est mise à pleurer en silence et ils sont partis sans un mot. Il n'a plus été possible de joindre Madame suite à cela pendant plusieurs semaines.

Des éléments récurrents lient ces trois situations : ces femmes étaient toutes trois sans emploi et sans revenus³⁶, mères au foyer et d'origine hors UE. Or, les femmes d'origine étrangère font face à des freins particuliers lorsqu'elles envisagent de quitter un conjoint violent³⁷. Leur droit au séjour dépend souvent du conjoint (regroupement familial, carte « vie privée et familiale »), ce qui alimente la crainte de perdre leur statut en cas de séparation, d'autant que beaucoup ignorent l'existence de dispositifs spécifiques en cas de violences conjugales. Par ailleurs, leur isolement est accentué par des réseaux sociaux limités, l'éloignement de la famille et les barrières linguistiques, qui rendent plus difficile l'accès aux services ou la formulation de demandes d'aide³⁸.

35 - Warin, Philippe (dir.). *Le non-recours aux droits et services : typologies, causes et enjeux*. Documents de travail de l'Odenore, n° 1, 2010

36 - [1] Parmi les couples avec de jeunes enfants, 28% des mères n'ont pas d'emploi, contre 13% des pères. Quand un des deux parents doit s'éloigner du marché

du travail, dans 5 cas sur 6, c'est la mère qui réduit ou cesse son activité. Source : Esteban, L. (2024, 5 mars). L'articulation entre vies familiale et professionnelle repose toujours fortement sur les mères. Études et résultats, n° 1298. Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), ministère des Solidarités et de la Santé, France

37 - Huis Clos : La Situation des Femmes Immigrées Battues en France, Lori K. Mihalich

38 - <https://www.info-droits-etrangers.org/>

DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE : UN FREIN À L'AUTONOMIE DES FEMMES

Au fil des entretiens menés dans le cadre du projet, une autre forme de violence est apparue : la violence économique³⁹. Loin d'être marginale, elle a concerné une personne sur cinq ayant contacté le 3919 en 2022⁴⁰. Elle touche principalement les femmes âgées de 29 à 49 ans, premières à adapter leur carrière professionnelle à l'arrivée des enfants. En effet, plus d'un tiers d'entre elles cesse ou réduit son activité car dans 61% des cas, son salaire est inférieur à celui du conjoint⁴¹; elles sont dès lors dépendantes financièrement de leur conjoint.

Plusieurs femmes rencontrées subissaient ce type de violence sans le conscientiser; cela s'exprimait notamment par le fait qu'elles n'avaient pas précisément connaissance du budget de leur foyer. Les revenus, produits et gérés exclusivement par le mari, n'étaient redistribués que partiellement pour les dépenses courantes (frais médicaux, courses, enfants). Cette opacité compliquait le travail social car sans information fiable sur les ressources, il était malaisé d'engager certaines démarches d'accès aux droits. À cela s'ajoutait un obstacle technique : les comptes administratifs (par exemple la CAF) étaient souvent liés à l'adresse mail du conjoint, ce qui empêchait les coordinatrices d'obtenir les validations nécessaires à la connexion lors du rendez-vous.

Ce déséquilibre a révélé des paradoxes : d'une part les femmes, bien que majoritairement en charge de l'administratif (82% des entretiens sociaux ont été menés avec des femmes) n'ont pas l'autonomie suffisante pour finaliser des démarches. D'autre part, il est arrivé que les revenus du ménage aient dépassé les seuils d'éligibilité à certaines aides (par exemple pour colis alimentaires), alors même que la femme n'a pas accès aux ressources nécessaires à son bien-être et à celui des enfants.

Mme C. est arrivée en France il y a 5 ans avec son mari et leur fille aînée. Ils ont obtenu une carte de résident car leur fille a été reconnue réfugiée. Madame n'a jamais travaillé et s'occupe de leurs fille cadette, l'aînée est scolarisée; Monsieur est employé à temps complet.

Après avoir été hébergée quatre ans dans un hôtel du 115 à Montreuil, la famille obtient un logement social à Bobigny en février 2025. Madame est orientée vers des colis alimentaires car son conjoint ne lui donne pas suffisamment d'argent pour les dépenses quotidiennes. Dans un premier temps, elle est refusée car son adresse a changé et que seul-es les montreuillois-es peuvent en bénéficier. Après une discussion entre la coordinatrice sociale qui l'a reçue et l'association alimentaire, elle est autorisée à se représenter. Finalement, le salaire de son mari dépassant le seuil de reste à vivre fixé pour bénéficier des colis, ils sont considérés comme inéligibles. Par ailleurs, madame souhaitait vivement travailler et avait fait deux demandes de place en crèche pour septembre. Ses demandes ont été refusées car étant sans emploi, elle n'était pas prioritaire par rapport au nombre de places disponibles (sur Montreuil puis Bobigny).

Les critères d'accès (basés sur les revenus du ménage et non sur les ressources réellement disponibles pour elle) placent Madame dans une double impasse : une dépendance vis-à-vis du mari et une exclusion des dispositifs sociaux. En outre, son absence d'activité professionnelle rend plus difficile l'accès à une solution de garde et l'assigne à un rôle de mère au foyer.

Madame a 32 ans. Elle vit avec son mari et leur fils. Ils travaillent tous les deux, lui à temps complet, elle à temps partiel. Le mari ne souhaite pas participer aux dépenses liées au logement. Madame, n'ayant qu'un petit salaire, n'arrive pas à payer l'intégralité des factures courantes. Ce fonctionnement engendre un endettement continu (dette, énergie, locative, de cantine) que seule Madame essaie de combler, sans succès.

La violence économique se traduit ici par une absence d'accès équitable aux ressources du ménage. Madame assume seule les dépenses et l'apurement des dettes, malgré la présence d'un conjoint disposant de revenus. Suivant cette logique, c'est donc Madame qui a sollicité un rendez-vous social afin de connaître les aides disponibles pour rembourser ces dettes.

Madame, âgée de 23 ans, vit au domicile familial de ses parents, avec son frère et sa sœur aînés. Sa mère, en situation de handicap, perçoit l'AAH (950€ mensuels) tandis que son père retraité envoie la quasi-totalité de sa pension (2000€) dans son pays d'origine, où il a une seconde famille. Le frère, quant à lui, ne communique pas sur ses revenus salariés, ce qui rend opaques sa participation aux frais courants. Dans ce contexte, seule Madame et sa mère assument les dépenses du foyer, dont un loyer à 830€. Par ailleurs, la famille ne bénéficie d'aucune aide au logement en raison d'un revenu fiscal de référence artificiellement trop élevé, en décalage avec la réalité économique du foyer.

Cette situation entraîne plusieurs difficultés : sur le plan social et familial, les charges financières et domestiques reposent sur les femmes – moins bien rémunérées – tandis que l'absence d'implication du père et du frère nourrit un sentiment d'injustice. Sur le plan professionnel et personnel, Madame a réduit son temps de travail à une quinzaine d'heures par semaine afin de pouvoir s'occuper de sa mère, ce qui freine son insertion professionnelle et son autonomie financière. Enfin, la charge du soin repose aussi sur elle malgré son jeune âge, illustrant une répartition genrée des tâches et augmentant les risques d'épuisement psychologique et physique. Ces difficultés sont renforcées par la rigidité des dispositifs sociaux (le mode de calcul des APL est inadapté à la réalité du foyer) et le manque de reconnaissance et de soutien accordés aux jeunes aidants.

Les violences économiques peuvent perdurer après la séparation du couple, au sujet de la pension alimentaire par exemple⁴². Il est apparu que certaines femmes participant au projet et séparées depuis longtemps de leur ex conjoint ne souhaitaient ni demander ni engager de procédure d'intermédiation de peur de réactiver ou générer des conflits, quitte à faire une croix sur un gros manque à gagner.

39 - La loi française du 9 juillet 2010 reconnaît la dimension économique dans les violences intrafamiliales

40 - Les violences économiques au sein du couple - Campagne 25/11/2022 de la Fédération Nationale Solidarité Femmes

41 - Rapport d'étude IFOP – octobre 2024 consacré aux violences économiques faites aux femmes (réalisé pour le Crédit Mutuel Alliance Fédérale et la Fédération Nationale Solidarité Femmes)

42 - 82% des familles monoparentales ont une femme à leur tête (Insee, avril 2024)

3. L'évaluation du reste à vivre

DES CONDITIONS D'ACCÈS DIFFÉRENTES À L'AIDE ALIMENTAIRE

À Montreuil, les seuils des restes à vivre permettant l'accès aux colis alimentaires ne sont ni harmonisés ni transparents entre les différences associations d'aide alimentaire. Cette hétérogénéité des barèmes constitue un frein dans l'orientation des personnes; les travailleurs sociaux, n'en ayant pas connaissance, sont dans l'incapacité de savoir si une famille sera éligible au dispositif.

Dans la pratique, certaines structures se montrent plus flexibles que d'autres. Les Restos du Coeur appliquent un calcul automatisé qui tranche directement sur l'éligibilité à partir des revenus déclarés. À l'inverse, l'épicerie Aurore est transparente sur le seuil de reste à vivre et se montre par ailleurs plus souple dans l'étude des situations budgétaires des personnes.

LE CALCUL DES AIDES SOCIALES EN FRANCE

La plupart des aides sociales sont calculées sur la base des ressources déclarées sans prendre en compte les charges réelles du ménage (loyers élevés, crédits, dettes). Ainsi, les aides au logement sont calculées en fonction du revenu fiscal de référence, de la composition familiale et du montant du loyer; les dettes ou crédits personnels ne sont pas intégrés au calcul. Les allocations familiales ou encore l'AAH suivent la même logique : il s'agit toujours d'une évaluation des ressources, sans déduction des dettes. Ce système peut créer des situations paradoxales où certains ménages paraissent disposer de revenus confortables mais sont en grande difficulté une fois les charges et remboursements de crédits déduits.

Quelques dispositifs font toutefois exception. Les dossiers de surendettement de la Banque de France prennent en compte les dettes (crédits, loyers impayés, dettes fiscales) pour rééchelonner ou effacer une partie des remboursements. De même, les aides financières exceptionnelles (SSD, CCAS, CNAV) reposent aussi sur une évaluation du reste à vivre intégrant les charges mensuelles et les dettes et remboursements.

Ainsi, si la plupart des dispositifs structurels de solidarité ne tiennent pas compte des charges mensuelles réelles contrairement à un ensemble d'aides ponctuelles et ciblées qui introduisent cette dimension, permettant parfois de mieux correspondre à la réalité vécue par les ménages.

LES PUBLICS INVISIBLES

Mme C. vit avec sa fille à Montreuil, et exerce en CDI un emploi dans le domaine de l'aide à la personne. Madame gagne 1800€ net/ mois auxquels s'ajoutent 250€ imposables de pension alimentaire versée par son ex-conjoint.

Son loyer sans charges est de 410€ auxquels s'ajoutent 200€ de charges fixes, 30€ d'EDF, 25€ d'assurance habitation, 80€ de cantine et goûter pour sa fille, 30€ de box internet, 44€ de pass navigo, 200€ de séance d'un spécialiste de la santé non remboursé pour sa fille et 50€ de remboursement à un proche qui l'a aidé à acheter un nouveau frigo il y a 5 mois.

Une fois tout ceci déduit, il reste à la famille 866€ pour les besoins du quotidien (courses, habillement, loisirs, imprévus). Madame a besoin de soins en parodontie, soins qui sont

très mal remboursés. Elle a renoncé à se soigner avant les grandes vacances, malgré une douleur continue, car cela ne rentrerait pas dans le budget.

De plus, Madame souhaitait inscrire sa fille à un club de foot à la rentrée, mais il n'existe pas de dispositif d'aide au paiement des licences de sport pour les enfants de 6 ans – mis à part le pass loisirs sports de la CAF, qu'elle n'a pas reçu et dont les conditions d'accès sont inconnues⁴³. Madame a droit à 34€ d'APL.

Cette situation met en évidence la fragilité des ménages juste au-dessus des seuils. Bien que disposant d'un emploi stable, Mme C. voit son autonomie financière limitée : après paiement des charges, son reste à vivre (866€) ne lui permet pas d'absorber des dépenses exceptionnelles ou d'avoir une qualité de vie satisfaisante avec de « petits plaisirs ». Ce cas illustre le paradoxe des dispositifs sociaux qui excluent ces familles de l'aide alors même qu'elles demeurent vulnérables. En outre, le fait que Mme ait déjà renoncé à des soins dentaires en raison du coût montre un processus d'entrée dans la précarité avec une priorisation des dépenses au détriment de sa propre santé.

Les rendez-vous sociaux avec les ménages dans de telles situations ont pu générer de la frustration car les coordinatrices sociales disposent de marges de manoeuvre très réduites; les dispositifs existants visent en outre souvent des publics très spécifiques. À titre d'exemple, les prêts électroménagers de la CAF sont contingentés au fait d'avoir un enfant de moins de 20 ans, de bénéficier d'une sociale et/ou familiale et d'avoir un coefficient familial (QF) inférieur à un certain seuil. Dans ces cas-là, le travail des coordinatrices a consisté à analyser le budget du foyer pour cibler les manques à gagner (changement d'assurance habitation, de forfait téléphonique, etc).

Le cas de Mme C. illustre la vulnérabilité des travailleurs modestes isolés, comme le sont les femmes seules avec enfant qui, malgré un emploi stable, connaissent des situations budgétaires fragiles. Cette « zone grise » entre stabilité et précarité montre la nécessité de repenser les seuils d'éligibilité et d'intégrer davantage la notion de reste à vivre réel et des dépenses contraintes, afin d'éviter que des ménages en apparence autonomes ne basculent dans la précarité par le simple effet d'imprévus ou de charges de santé non couvertes.

Le passage à la retraite représente une période de vulnérabilité économique, marquée par une forte baisse de revenus, en particulier pour les personnes aux parcours professionnels précaires ou interrompus, souvent des femmes. Cette fragilisation est aggravée par la présence de pathologies chroniques et par des difficultés administratives qui retardent ou réduisent le versement des droits. Sur le projet, plusieurs situations ont ainsi été relevées : des pensions amputées de moitié pendant six mois faute de justificatifs reçus, une ASPA non versée depuis plus de treize mois sans explication. Ces blocages administratifs entraînent pour les retraités concernés une plongée brutale dans la précarité dont il est long de sortir.

43 - Les enfants qui n'ont aucune activité extrascolaire en 3^e sont deux fois plus nombreux que la moyenne dans les familles monoparentales (Cordier, S., & Leclerc, A. (2024, 8 mai). Les mères seules dans le piège de la pauvreté. Le Monde.)

IMAGINER AUTREMENT L'AIDE SOCIALE : QUELLES PISTES ?

Les ménages dont le budget les situe juste au-dessus des seuils d'éligibilité aux aides sociales demeurent particulièrement vulnérables. Leur équilibre budgétaire peut basculer à la suite d'événements imprévus tels qu'un accident du travail, un retard de prestations lié au renouvellement d'un titre de séjour, des frais de santé ou encore des dépenses exceptionnelles comme des funérailles. Or, les dispositifs actuels (chèques alimentaires, aides ponctuelles) constituent des réponses limitées : ils apportent un soulagement immédiat mais n'assurent pas de stabilité financière et peuvent, dans certains cas, être vécus comme stigmatisants.

Le projet Passerelle Plus invite à réfléchir aux modalités d'un filet de sécurité temporaire, proportionné au reste à vivre réel des ménages. Une aide mensuelle transitoire, évaluée selon la situation, permettrait de prévenir l'endettement, de réduire le stress économique et de favoriser la résilience à la suite d'accidents de la vie.

Dans cette perspective, pourrait être développé un fonds de soutien transitoire mobilisable en cas d'imprévus majeurs couplé à un accompagnement renforcé vers des solutions de réduction des charges fixes.

6 - Recommandations et enseignements

ENSEIGNEMENTS CLÉS

• Fragilisation du travail social :

- Fichiers actifs trop lourds (100 dossiers au SSD contre 34/44 ailleurs), générant stress et accompagnement réduit à la gestion des urgences;
- Relations dégradées avec les usagers, certains dénonçant une forme de violence institutionnelle;

• Faible marge de manoeuvre des travailleurs sociaux :

- Illusion d'un accès privilégié aux institutions (CAF, bailleurs, préfecture), entraînant frustrations et perte de confiance des usagers.

• Impact de la dématérialisation :

- Accentue la fracture numérique et donc sociale.
- Nombreuses situations de non-recours, parfois pour des droits élémentaires (ASPA, aides locales, suppression accidentelle de comptes en ligne).

• Manque de coordination et de lisibilité des dispositifs :

- Manque de visibilité de certaines aides locales
- Multiplication des acteurs sans continuité de suivi, absence de coordination interpartenariale.

• Valeur de l'aller-vers et du lien humain :

- Les démarches administratives ne suffisent pas; l'écoute, la présence et la remobilisation sont essentielles pour recréer la confiance.
- Les outils numériques peuvent aider (vocaux, messages simples) mais doivent être adaptés.

RECOMMANDATIONS

- Réduire les files actives pour permettre un suivi de qualité et régulier.
- Reconnaître la valeur du travail relationnel (écoute, confiance, prévention).
- Prévoir des supervisions collectives pour soutenir les professionnels face à la lourdeur émotionnelle.
- Simplifier les démarches et proposer des alternatives à la dématérialisation (supports papier, accompagnement pas-à-pas, guichets physiques).
- Produire des supports pédagogiques clairs et adaptés aux réalités des ménages (langage simple, pas-à-pas, outils audio).
- Développer la proximité territoriale et la coordination
- Créer des antennes de proximité ou dispositifs mobiles (camions d'accès aux droits, interventions à domicile).
- Établir un « carnet de suivi » partagé entre acteurs pour assurer la continuité des démarches.
- Pérenniser des instances de coordination locales (comités techniques sociaux, réunions inter-partenariales).
- Favoriser les circuits courts avec des référents identifiés dans les institutions (CAF, MDPH, préfecture).
- Être proactif : « prendre des nouvelles », maintenir un lien, être joignable.
- Adapter les outils de communication (vocaux, ligne directe plutôt que standard, traduction familiale encadrée).
- Développer la détection précoce et la prise en charge des situations complexes
- Former les professionnels au repérage des signaux faibles (fatigue psychique, contrôle coercitif, isolement).
- Intégrer une analyse genrée des freins au recours.
- Donner visibilité à certains dispositifs locaux (Pass RATP junior, aides eau/énergie, sport-santé, diététique en CMS)
- Valoriser et soutenir les acteurs non institutionnels qui facilitent l'accès au droit
- Encourager des actions collectives (groupes de parole, ateliers, entraide) pour rompre l'isolement et renforcer la confiance.
- Intégrer les familles dans les démarches (sensibilisation, prise en compte des dynamiques).

Liste des sigles

- AAH** : Allocation aux Adultes Handicapés
ACF : Action contre la Faim
ADIL : Agence départementale d'information sur le logement
ALI : Agence locale d'insertion
ANCT : Agence nationale de la cohésion des territoires
APA : Allocation de perte d'autonomie
APL : Aide personnalisée au logement
ASA : Aout Secours Alimentaire
ASLL : Accompagnement social lié au logement
ASPA : Allocation de solidarité aux personnes âgées
ARE : Allocation d'aide au retour à l'emploi
CAF : Caisse d'allocations familiales
CASAAM : Coordination des acteurs sociaux et de l'aide alimentaire de Montreuil
CCAS : Centre communal d'action sociale
CEPPA : Commission d'évaluation des personnes en perte d'autonomie
CIP : Conseiller.ère en insertion sociale et professionnelle
CMP : Centre médico-psychologique
CMS : Centre municipal de santé
CNAV : Caisse nationale d'assurance vieillesse
COMED : Commission de médiation
COTECH : Comité technique social
GRAMIF : Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France
CSS : Couverture santé solidaire
DPH : Dispositif premières heures
DALO : Droit Au Logement Opposable
FADS : Fondation de l'Armée du Salut
FAMO : Formulaire d'analyse multidimensionnelle et d'orientation
FSE : Fond de solidarité énergie
FSL : Fond de solidarité logement
INRAE : Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement
MDPH : Maison départementale pour les personnes handicapées
PIJ : Point d'Information Jeunesse
PLIE : Plan local pour l'insertion et l'emploi
QF : coefficient familial
QPV : Quartier prioritaire de la ville
RaV : Reste à vivre
RSA : Revenu de solidarité active
SSD : Service social départemental

Références bibliographiques

Alternatives Économiques. (2025, 9 avril). L'Espagne s'empare des violences économiques conjugales.

APUR – Atelier parisien d'urbanisme. (s.d.). Une analyse des liens sociaux dans le Grand Paris.

APUR – Atelier parisien d'urbanisme. (s.d.). Note n°268 - Recours aux droits sociaux - Synthèse d'un travail qualitatif mené dans deux arrondissements.

Avenel, C. (2021). «L'aller-vers» au coeur des métamorphoses du travail social. *Revue de droit sanitaire et social*, 4, 713-727.

Conseil d'État. (2021, 10 novembre). Conditions de ressources dans les politiques sociales : 15 propositions pour simplifier et harmoniser leur prise en compte.

Cordier, S., & Leclerc, A. (2024, 8 mai). Les mères seules dans le piège de la pauvreté. *Le Monde*.

Défenseur des droits. (2017, février). Enquête sur l'accès aux droits – Volume 2 : Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours.

Esteban, L. (2024, 5 mars). L'articulation entre vies familiale et professionnelle repose toujours fortement sur les mères. *Études et résultats*, 1298. Ministère des Solidarités et de la Santé, DREES.

France 24. (2023, 24 novembre). Les violences économiques dans le couple, un «indicateur de dangerosité» pour les femmes.

HCTS, cité par Avenel, C. (2021). «Aller-vers» pour promouvoir la santé des populations. *La Santé en action*, 458.

IFOP. (2024, octobre). Rapport d'étude consacré aux violences économiques faites aux femmes. *Crédit Mutuel Alliance Fédérale & Fédération Nationale Solidarité Femmes*.

Jacquey-Vazquez, B. (2018). Rapport de capitalisation de l'accompagnement social. IGAS.

Le Monde. (2024, mai). La violence économique à l'égard des femmes est un angle mort de nos politiques publiques.

Le Monde. (2024, 21 décembre). Quand les violences conjugales passent par le compte bancaire.

Le Monde. (2024, 26 septembre). «La violence était totalement banalisée, quotidienne, je n'étais pas encadré» : la crise du secteur médico-social frappe les jeunes travailleurs sociaux (J. Toutain).

Le Monde. (2025, 8 juillet). Travailleurs pauvres, nouveau public des associations de solidarités.

Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats. (2022, février). DREES.

Mihalich, L. K. (s.d.). Huis Clos : La situation des femmes immigrées battues en France.

Ministère des Solidarités et de la Santé. (2023, 31 mars; mis à jour le 2024, 11 mars). Lancement de l'expérimentation "Territoires zéro non-recours".

Neven, D., Olm, C., Revil, H., Médard-Inghilterra, R., Slama, S., & Arroyo, J. (2023, février). La « particulière vulnérabilité économique » : Éclairages sociologiques en vue d'une meilleure appréhension par le droit de la non-discrimination. Odenore.

ODENORE. (2023, février). Le Baromètre du non-recours à Lyon (H. Revil & C. Olm, avec C. Croisat, O. Elleaume & O. Régnier).

République française. (2016, 24 juin). Loi n° 2016-832 du 24 juin 2016 visant à lutter contre la discrimination à raison de la précarité sociale. *Journal officiel de la République française*.

Revil, H., & Gucher, C. (2025). Le (non)-recours et le « grand âge ». Rapport d'étude. Odenore.

Sciences Po. (2023, juillet). Automatisation de la solidarité : l'impossible réforme ?

Solidarité Femmes. (2022, 25 novembre). Les violences économiques au sein du couple – Campagne 25/11/2022.

Sénat. (2022). Correction des effets de seuils dans le calcul des prestations sociales et des prélèvements sociaux. *Question écrite n°00874 - 16e législature*.

SOS Violence Conjugale. (s.d.). 6 formes de violence économique au Canada.

Union Auvergne Rhône-Alpes des centres sociaux. (2022, juin). Centres sociaux, espaces de vie sociale et non-recours aux droits en Auvergne-Rhône-Alpes : Quelles pratiques ? Quels enjeux ?

Vie publique. (2021, février). Violences économiques : une forme particulière de violence conjugale.

Ce projet de recherche a été financé par :

- l'Institut National du Cancer (INCa) dans le cadre de l'appel à projet SHS-RISP 2023
- l'Institut pour la Recherche en Santé Publique (IReSP) dans le cadre de l'appel à projet de recherche 2022 sur les Services, Interventions et Politiques favorables à la santé (SIP) soutenu par la CNAM, la DGS, l'Inserm et Santé Publique France 2023
- la Fondation des Solidarités Urbaines (N°2024N008)
- le Programme National pour l'alimentation (PNA-SNANC AA0 2023/2024)
- la Fondation Daniel et Nina Carasso (00160085/PR-183922)
- la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF 23-001)