

Témoignages partagés sur le site de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services)

« LES EFFETS DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES »

Ce témoignage a été transmis à l'Odenore en réponse à l'appel à témoignages qui cherche à rendre visible les effets pour l'accès aux droits et aux services de la crise du COVID19, du point de vue des intervenants (professionnels ou bénévoles) des politiques sociales et de santé.

Le descriptif de cet appel est disponible sur le site de l'Observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

Comme tous les autres témoignages déposés, celui-ci est restitué tel quel nous a été transmis. Il engage la responsabilité de leur(s) seul(s) auteur(s).

Témoignage reçu le 17 juin 2020

Type d'acteur ayant témoigné : Association

Thématiques : Accès aux droits ; Petite enfance ; mobilité

1- Brève description du type de structure ou d'organisme dans lequel vous exercez, ainsi que de ses missions

Association porteuse d'un service public d'accès au droit sur la moitié nord et rurale du Morbihan. Le service se décline notamment en 17 permanences de proximité sur 14 Communes réparties sur 5 EPCI.

2- Les effets constatés ou craints de la crise sur l'accès aux droits, aux services, aux soins, pour les personnes que vous rencontrez

Distanciation et perte d'efficacité s'agissant des personnes les plus éloignées de leurs droits en raison du passage à un mode de renseignement téléphonique. Remise à plus tard des démarches de résolution des difficultés par les personnes confrontées au confinement. Aggravation des problématiques.

3- L'apparition de nouvelles demandes et/ou de nouveaux publics exprimant des difficultés d'accès aux droits, aux services, aux soins

Les demandes ont au contraire décliné de manière générale. Apparition de problématiques particulières liées aux relations entre assistants maternels et parents du particulier employeur.

4- Les réponses et solutions éventuellement apportées (au sein de votre structure et/ou en partenariat avec d'autres)

Lien accru avec les animatrices de Relais d'assistantes maternelles, diffusion de contenus numériques à destination des assistantes maternelles et des Familles, réponses directes par téléphone en lieu et place des entretiens juridiques de proximité.

5- Ce que la situation traduit des besoins de changement après la crise, d'enjeux plus généraux en termes de pratiques, d'organisation...

Elle confirme l'impact des problématiques de mobilité sur l'accès à ses droits par la population rurale ainsi que l'importance des permanences en face à face pour favoriser la résolution le plus en amont possible des difficultés juridiques.

6- Autres témoignages

Il semblerait que nous enregistrions une diminution de la fréquentation par la frange la plus âgée de nos usagers au cours du confinement.