

## 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 23 juin 2020

Type d'acteur ayant témoigné : Association

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

Association d'accès aux droits

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

Difficultés de communication avec les institutions : caf, cpam, pôle emploi, impôts, préfecture, mds etc.

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

Demande d'appel et de rdv avec les institutions qui n'ouvrent plus leur accueil au public.

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

Appels téléphoniques, mails, prise de rdv pour avoir une réponse aux demandes des personnes.

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

La dématérialisation des démarches ne fonctionne pas pour tout le monde et met les publics les plus précaires en difficulté. Importance d'un accueil physique pour ces personnes.

**6- Autres témoignages**

Notre structure est débordée depuis le déconfinement par les demandes des personnes qui ont perdu leurs interlocuteurs à la mds, et dans les accueils physiques des autres institutions.