

ANNE Quentin – AVEL Nicolas – COULON Anne – FILLAULT Elodie – GOUSSARD Sarah – NIU Bo – VIOLET Erwan
enquetenonrecours@gmail.com

La méthodologie employée

Pour identifier les raisons de non-recours aux droits, nous avons procédé à une enquête combinant différentes méthodes. Nous avons fait passer **cent-onze questionnaires** auprès de personnes éligibles aux droits sociaux, et recueilli les propos de différents professionnels du service public, de bénévoles d'associations, ou encore de personnes pouvant bénéficier de ces prestations sociales, à travers **trente-cinq entretiens** et **trois focus groups**. Des **observations**, aussi bien directes que diffuses, ont été également réalisées dans le but de rendre compte des usages et des rapports sociaux qui se jouent dans les différentes structures dans lesquelles nous nous sommes rendus.

Objectifs

Trouver des régularités parmi les raisons du *non-recours* aux prestations et droits sociaux, en Poitou-Charentes, et en établir une typologie ainsi que des préconisations pour y remédier.

La démarche

Etudiants en Master II de sociologie « Diagnostic et Intervention Sociale » à l'Université de Poitiers, nous avons été mandatés par la DR-D-JSCS de l'ex-Région Poitou-Charentes pour réaliser une étude sur le *non-recours* au RSA, à la Prime d'activité, à l'ASPA, à la CMU-C et à l'ACS. En s'appuyant sur les indicateurs réalisés par l'INSEE dans le cadre du Plan Pauvreté, et avons sélectionné les territoires de Rochefort et Châtellerauld pour représenter les territoires à dominante urbaine, et le Pays du Ruffécois et le Pays Mellois pour les territoires à dominante rurale.

Définition du non-recours

Une personne est en non-recours lorsqu'elle ne bénéficie pas totalement ou partiellement d'une offre publique de droits et de services, alors même qu'elle est éligible à une ou plusieurs prestations sociales, dans l'idée que sa demande pourrait aboutir et ouvrir sur ses droits.

L'accès aux droits : entre mobilité et motilité

Il a été remarqué que **la répartition des institutions et structures à vocation sociale est très hétérogène au sein du Poitou-Charentes.**

Le réseau de transport n'étant pas très développé sur certains territoires à dominante rurale, la question de l'accès aux droits en termes de mobilité des accédants peut apparaître comme problématique. **Les services publics sont**

inégalement répartis sur l'ensemble du territoire et cela entraîne des inégalités d'accès aux prestations et aux droits sociaux.

Pour **certains bénéficiaires, éloignés des structures et parfois sans moyen de locomotion,** cela

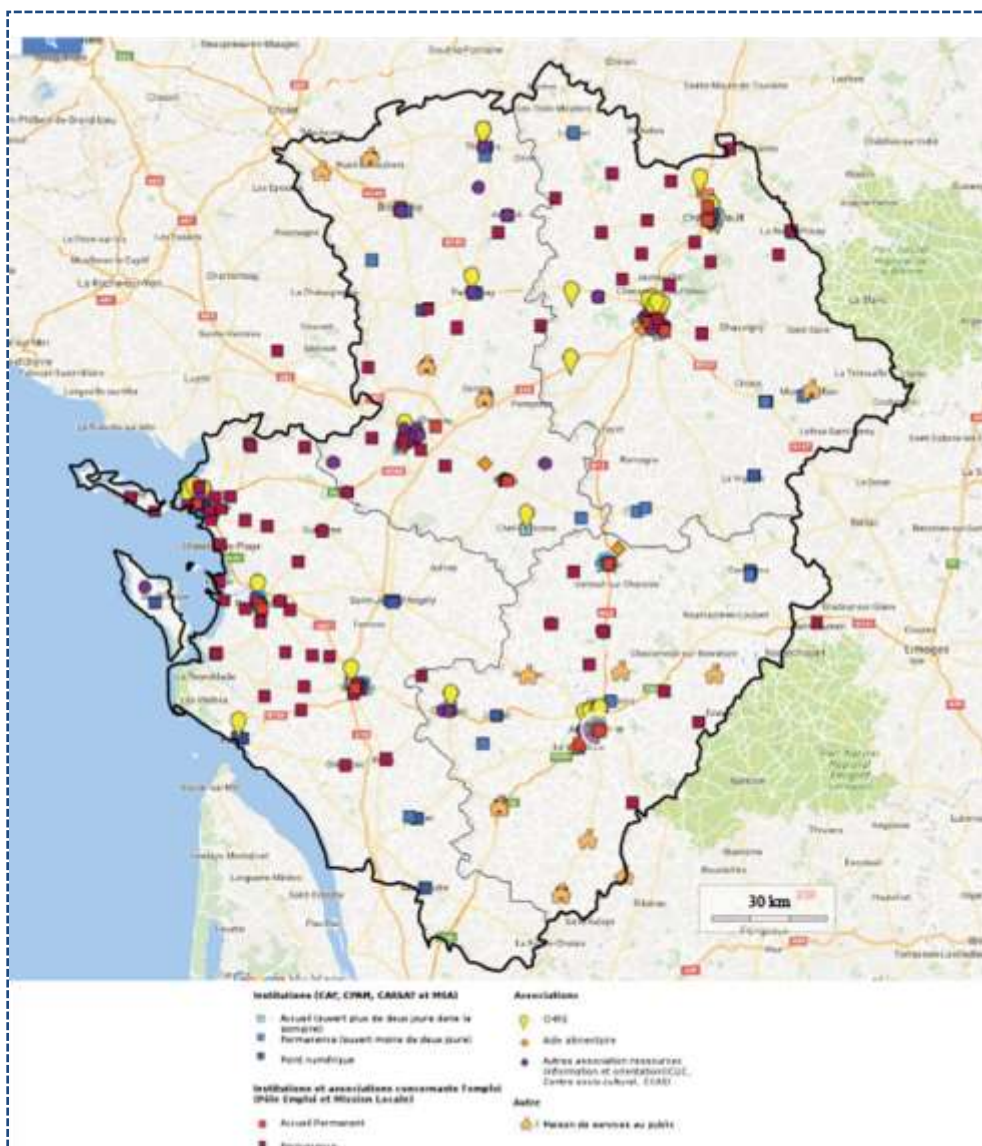
peut se traduire par une non-demande de prestation. Aller faire une demande ou éditer un papier peut s'avérer très compliqué dans ces espaces ruraux. En ville, les organismes peuvent être également

très éloignés les uns des autres. **Les regroupements sont rares.**

Cependant la plupart sont desservis par les transports en commun. L'accès y est plus aisé car les plages horaires d'ouverture y sont beaucoup plus importantes qu'en zones à dominante rurale. **Au**

problème de mobilité s'ajoute un problème de motilité, c'est-à-dire « le potentiel de mobilité des individus, en articulant des composantes

individuelles, institutionnelles, sociales et leurs articulations, qui sont autant de ressources permettant aux individus de disposer d'un potentiel de mobilité »¹. En effet, on retrouve cette situation pour les personnes qui sont dans l'incapacité de se déplacer en dehors de leur commune ou de leur quartier de résidence pour se rendre dans les différentes structures. **Pour certaines personnes, outrepasser les barrières sociales est impensable,** d'une zone à dominante rurale à une zone à dominante urbaine ou d'un



Carte en ligne :

<https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1cak1ID0zoxK6GGt6HKA8Ftdy5C>

¹ Mazé A., « De la distance géographique à la distance sociale : la question de la motilité dans les parcours d'accès aux droits sociaux des familles monoparentales », Mémoire de Master Politiques publiques et changement social, sous la direction de Philippe Warin Science politique, 2013.

quartier défavorisé à un quartier plus aisé, elles paraissent alors infranchissables.

Un rapport distancié aux institutions : stigmatisation, dépendance et contrôle

La notion d'insertion, omniprésente dans ces dispositifs, induit **l'idée que les bénéficiaires sont des « exclus » de la société et que leur situation nécessite une réintégration**. Ce ciblage d'une certaine population, effectué par les institutions, a contribué involontairement à sa stigmatisation, et à l'enfermement de cette dernière dans un dispositif spécifique. Les personnes qui demandent des aides sociales peuvent être dans **un état de fragilité du fait d'une accumulation de difficultés** (perte d'emploi, isolement, sentiment de perte de dignité, de découragement, problèmes de santé physique et/ ou psychiques pour les situations les plus difficiles), et dans une situation de pauvreté, qui sont tous deux socialement perçus comme dévalorisants. L'expérience de privation de travail entraîne un **sentiment d'échec ou de déclassement**, car le travail est considéré comme la dimension sociale susceptible de permettre à l'homme « *de définir son identité et de se sentir utile socialement* »². En outre, **il existe un rejet de ceux qui ne contribuent pas à la « valeur du travail »** dans les représentations collectives. De plus, de nombreux foyers n'ont pour ressources que les allocations provenant de diverses structures (CAF, MSA ou CNAV). Cela suppose qu'ils sont dans **une relation de dépendance vis-**

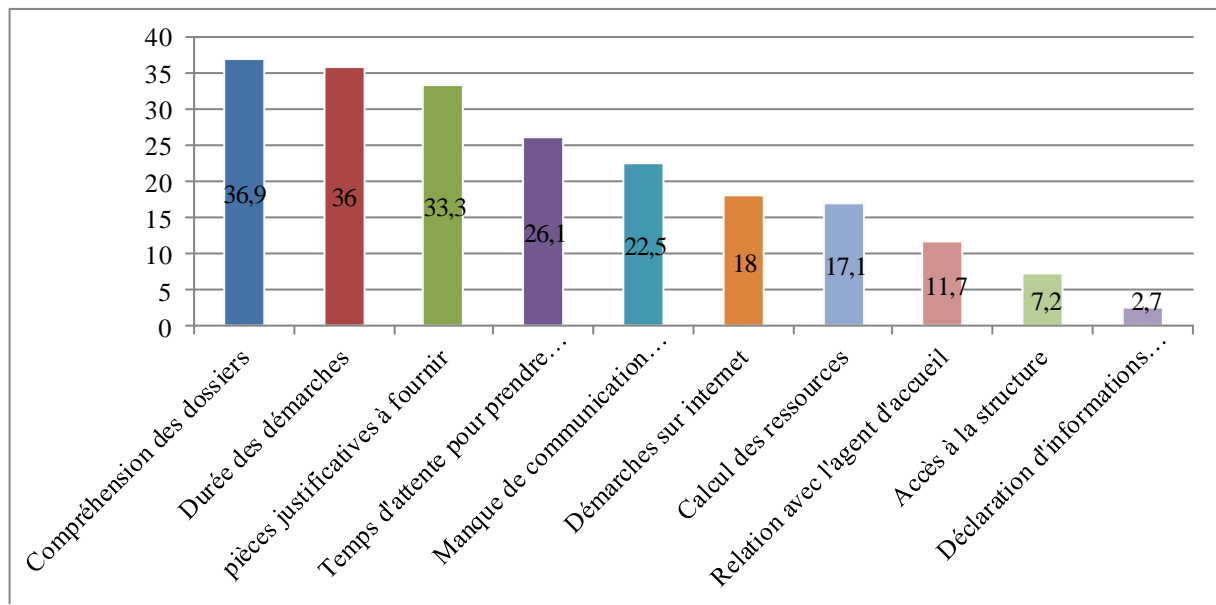
à-vis de ces dernières. Par ailleurs, **recourir aux prestations sociales nécessite le dévoilement de sa vie professionnelle et familiale**, ce qui rend les démarches très intrusives. Aussi, un nombre important d'enquêtés nous a fait part de ce rapport de dépendance à l'égard des organismes payeurs, mais également d'**un rapport de sujétion**. En effet, pour avoir le droit de bénéficier des différentes prestations sociales, il est nécessaire de se plier aux règles de ces dernières. Cela nécessite de **consacrer beaucoup de temps** pour réaliser les démarches mais également d'être demandeur, d'effectuer le premier pas, ce qui suppose de connaître les aides auxquelles on peut prétendre.

La diffusion de l'information, un élément non-négligeable

Il a été constaté qu'**il est difficile d'obtenir des renseignements sur les aides qui sont gérées par une autre structure**. En effet, le partage d'informations et la communication au sein et entre les structures est rare. Pour obtenir des informations complètes, les usagers sont dans l'obligation d'aller vers la structure correspondante à l'aide concernée. Il peut arriver que la **méconnaissance des changements juridiques** des différents droits conduise les professionnels à fournir des indications partielles aux éventuels bénéficiaires. Par ailleurs, il a été remarqué que **les réseaux sociaux** jouent un rôle important dans la diffusion de l'information. **L'isolement social** peut amener une personne à ne pas être informée de ses droits.

² Paugam S. *La société française et ses pauvres*, Paris, Presses Universitaires de France « Quadrige », 2002.

Graphique 1 : Taux des difficultés rencontrées lors des démarches administratives



N = 106 pour 258 réponses

Note de lecture : 36,9 % des répondants déclarent avoir des difficultés quant à la compréhension des dossiers lors de leurs démarches administratives.

Source : Enquête sur le non-recours et l'accès aux droits et prestations sociales, Master 2 Diagnostic et Intervention Sociale, Université de Poitiers

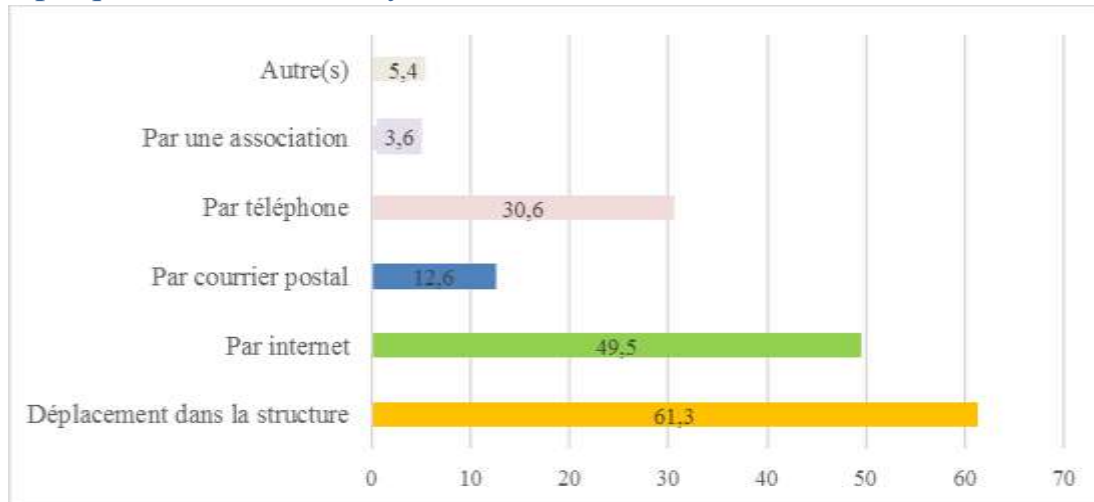
La complexité administrative : le « parcours du combattant »

En 2013, dans l'enquête « Information et Vie Quotidienne », l'INSEE indique que **20% d'allocataires du RSA sont en situation d'illettrisme**. De ce fait on comprend que le **rapport à l'écrit joue un rôle essentiel** dans l'accès aux droits. En effet, cela demande une **maîtrise de la langue française**, à l'oral comme à l'écrit. Lors de nos entretiens il a été évoqué le manque de clarté des démarches notamment dû à la langue employée « **du français administratif** ». Au-delà de cette difficulté, la première démarche est une étape charnière dans le processus d'accès aux droits. L'individu peut se retrouver face à une complexité administrative imprévue. En effet, pour compléter un dossier, en plus de remplir des formulaires avec des informations privées, un grand nombre de pièces justificatives sont demandées. S'enclenche alors

un engrenage administratif puisque d'autres démarches sont nécessaires en parallèle, comme le renouvellement des pièces d'identité. Si certaines personnes bénéficient d'un accompagnement, par leur entourage proche ou par des professionnels, permettant alors de faciliter leurs démarches administratives, ce n'est pas le cas pour d'autres, notamment pour les plus isolées socialement. Il y a ce besoin d'être guidé dans les démarches, d'avoir un suivi sans quoi elles ne vont pas jusqu'au bout, se découragent face à l'ampleur administrative. Dans le cas où des droits ont été sollicités et obtenus, il est également nécessaire de les pérenniser, ce qui suppose des nouvelles démarches pour veiller à leur renouvellement (par exemple pour le RSA ou la CMU-C), et demande donc une certaine assiduité.

La dématérialisation : un outil adapté dans un contexte inadapté

Graphique 2 : Taux des moyens d'actualisation de la situation



Nombre de répondants : 106

Non-réponse : 5

Note de lecture : 61,3 % des répondants se déplacent dans la structure pour mettre à jour leur situation en lien avec les droits et prestations sociales.

Source : Enquête sur le non-recours et l'accès aux droits et prestations sociales, Master 2 Diagnostic et intervention sociale, Université de Poitiers

Pour tenter de pallier cette complexité, les institutions ont mis en œuvre un processus de dématérialisation des démarches administratives. C'est « une modalité d'échange ou de conservation de l'information, sans support physique tel qu'un courrier papier, un bordereau pré-imprimé etc »³. Néanmoins, ce processus semble davantage fragiliser une part des individus. Certains facteurs accentuent les différences entre une majorité de personnes intégrées numériquement et une autre part de la population qui exprime des difficultés à l'égard de l'outil informatique. En effet, grâce à Internet, certains individus, notamment dans les zones reculées, **ne sont plus obligés de se déplacer au sein d'une structure pour mettre à jour leur situation ou bien pour faire les démarches** pour ouvrir un

droit. Néanmoins, il y a toujours une part de la population, pour qui, aller sur Internet est une **pratique non intériorisée**. On retrouve par exemple des personnes âgées, ou des personnes qui, avant cette évolution, avaient les capacités d'effectuer ces démarches sans accompagnement, pour lesquelles le numérique pose problème. Les résultats de notre questionnaire nous ont permis de constater que sur l'ensemble des personnes interrogées lors des passations de questionnaire, **la majorité d'entre elles préféreraient se rendre directement dans la structure (61,3%) plutôt que d'utiliser l'outil numérique (49,3 %)**. Il a été souligné au cours des différents entretiens **une fracture générationnelle** au niveau des démarches sur Internet. La **situation professionnelle de l'individu joue également un rôle** dans son rapport à l'outil numérique. Cela peut désavantager une population sans emploi car de plus en plus de démarches administratives en










³ Etude des impacts de la dématérialisation des données et des échanges sur les métiers et les compétences au sein des organismes de sécurité sociale.

lien avec la recherche d'emploi et les aides sociales se font sur Internet.

Une autre population est touchée par la fracture numérique, celle **des personnes vivant avec de faibles revenus**, le plus souvent éligible aux minima sociaux, du fait du coût du matériel informatique et de la connexion à Internet. Par ailleurs, **Internet est plus difficile d'accès en zone à dominante rurale**. De ce fait, les personnes sont dans l'incapacité de pouvoir faire leur démarche en ligne, accentuant leur isolement dans les zones reculées. Avec **le manque d'équipement et de connexion**, cela devient quasiment impossible d'ouvrir un droit depuis son domicile. A contrario, certains détiennent le

matériel nécessaire à la démarche numérique, mais se retrouvent dans l'incapacité de l'utiliser convenablement, ce qui les pousse à abandonner leurs démarches. Avec l'émergence du tout numérique, la région Poitou-Charentes a fait le choix de **développer des Espaces Publics Numériques (EPN) et des Accès Publics à Internet (API)** afin de permettre à tous les habitants du territoire d'avoir un accès équitable et de proximité pour tous services en ligne, ce qui n'est pas le cas partout actuellement. Il est également important de savoir utiliser ces outils. Or, la compétence nécessaire à l'utilisation de ces derniers ne va pas forcément de pair avec la possession des appareils.

Préconisations

-  Favoriser l'accompagnement aux démarches administratives.
-  Favoriser l'accompagnement et la sensibilisation à l'outil numérique.
-  Favoriser le développement des associations et des structures d'accompagnement sur le territoire (Maison de Service Au Public).
-  Mettre à disposition des espaces numériques accessibles sur tout le territoire.
-  Privilégier les contacts directs avec les professionnels.
-  Renforcer la communication des informations entre les institutions, permettant la simplification des démarches.
-  Développer les campagnes d'informations concernant les aides sociales.
-  Mettre en place un coffre-fort numérique, permettant l'archivage, et l'accès aux informations.
-  Changer la forme d'attribution des aides sociales en rendant automatique le versement de ces aides, et supprimer la nécessité de faire des démarches pour les obtenir (par exemple le revenu universel).