

[Labo CAP dans le cadre de la démarche de « la Dignité dans les assiettes »



Avec le financement de :



Rapport de synthèse

Le non-recours aux droits

Comment le non-recours aux droits impacte la précarité alimentaire : constats analyses et préconisations

Objectif de la réflexion traduit par une participante :

« Ça va aider à avoir recours, à une chose où vous n'allez pas. Et c'est ça qu'il faut comprendre. C'est qu'on veut dire, c'est qu'il ne faut plus qu'il y ait personne, qu'il n'y ait plus 30 % là-dedans, des gens qui utilisent pas ce qu'ils ont droit, alors qu'ils ont besoin. »

Labo CAP du 4 décembre 2023

Juillet 2024

C Desprès ; H Boissonnat Pelsy



Table des matières

I - Le contexte	5
Les différents formes de non-recours : typologie de Warin	5
Quelques chiffres	6
Taux de non-recours dans divers pays européens (source DRESS, 2022)	6
L'expérimentation « territoires zéro non-recours »	7
Le recours aux droits et l'alimentation	8
Le droit universel à l'alimentation : rappels	8
L'offre publique, de droits et de services qui protège l'accès à l'alimentation citée par le groupe qui doit garantir ce droit	9
Les aides publiques ou caritatives qui permettent de manger à sa faim, les dispositifs qui permettent de manger et ceux qui permettent de manger dignement et durablement	9
II - La méthode utilisée : les labos CAP	10
III- Constats sur le non-recours aux droits	12
1. Constats et analyse faits par le groupe des personnes en précarité alimentaire (VIP)	12
La terminologie « territoire zéro non-recours »	12
Les raisons communes du non-recours vues par les participants en précarité alimentaire	12
Il faut connaître ses droits	13
Une mauvaise compréhension des droits qui existent et de leurs articulations.	14
On voit aussi que des personnes ont des droits ouverts sans en avoir une idée claire pour autant.	14
De plus, des travaux antérieurs ont montré que des personnes avaient des droits ouverts mais qu'elles ne savaient pas nécessairement à quoi ils avaient droit :	14
Faire valoir ses droits : le parcours du combattant	15
Le non-recours par suite des difficultés à gérer les démarches d'accès à leurs droits,	15
Le non-recours au bout de nombreux déboires ou bras de fer administratif	15
La fracture numérique	17
La « fatigue » et la charge mentale liées au conditions de vie dans la misère mènent au renoncement	17
L'anticipation nécessaire et les délais d'obtention : difficile à gérer lorsqu'on survit au jour le jour	18
Renouveler ses droits : le moment de tous les dangers	19
Quel accompagnement dans ces moments clés ?	19
Refuser ses droits : une alternative du dernier recours	19
Le regard des autres : la haine du pauvre	19
Le refus de dépendre de la société : la haine de la société	21
Les « non droits » sous tutelle ou curatelle	22
Situations qui rendent l'accès aux droits plus difficile :	23
Les personnes hébergées chez un ami	23
Les personnes âgées,	23
Les personnes à la rue	23
Les difficultés rencontrées « avec les papiers » pour faire les demandes et la compréhension des droits et procédures	23
Le traitement des demandes prend du temps, il faut en tenir compte pour tous, les demandeurs et les offreurs.	23

Le renouvellement de demande est compliqué par des notions de temporalité il faut faire les demandes dans un laps de temps contraint ni trop tôt ni trop tard _____ 23

2. Constats et analyse faits par le groupe des personnes bénévoles ou professionnelles luttant contre la précarité alimentaire (VIBP) _____ 24

Les typologies des personnes qui ne recourent pas aux droits _____	25
Le non-recours par suite d'un refus d'une demande de droits : _____	25
Le refus reste dans les mentalités une forme d'exclusion _____	25
Le refus assimilé à la fin des droits marque aussi pour les personnes la fin de la socialisation et induit des difficultés majeures dans l'accompagnement. _____	26
Le refus marque aussi le parcours des plus pauvres, dans le temps et dans leur espace de vie face à la société, il y a un avant et un après refus. _____	26
Le non-recours par colère, sentiment d'exclusion par suite des refus _____	26
Le non-recours pour les personnes qui travaillent et qui ne s'en sortent pas _____	27
Le non-recours pour les habitants des milieux ruraux, _____	27
Le non-recours pour ceux qu'on ne rencontre pas ! _____	27
Le non-recours de ceux qui choisissent de renoncer _____	27
Le non-recours ici est une décision argumentée éventuellement de ne pas accepter une offre, un droit, un « je ne veux pas » (cf Desprès, 2003a). _____	27
Une des causes de refus selon ce groupe serait lié aux contreparties ou au statut qui en découle _____	28
Le non-recours parce que Je n'ose pas _____	28
Le non-recours lié à la peur _____	28
Le non-recours lié au manque d'information _____	28
Les renoncements ou non recours liés aux changements des droits et sigles _____	29
Les renoncements à cause de difficultés administratives _____	29
Des renoncements dus à la temporalité : « les personnes ont autre chose en tête pour l'urgent » _____	29
La fatigue de la vie de misère accapare les personnes elles n'ont plus le ressort nécessaire pour se battre pour des hypothétiques droits _____	29
Des non-recours liés aux rapports humains dans les associations _____	29
Le mode d'hébergement des personnes est un frein _____	30
La survie quotidienne monopolise l'Energie qui reste _____	30
La honte avancée comme un prétexte mais c'est en fait le regard des autres qu'il faut invoquer _____	30
La question des maisons France service _____	31
On ne prend pas le temps et l'énergie pour faire l'Analyse avec la personne des alliés qu'elle a dans l'accès aux droits et des obstacles qui malgré tout se dressent devant elle : _____	31
Le recours aux droits passe par la cohésion de tous les acteurs du territoire _____	31

***IV - Propositions* _____ 31**

1. Penser la connexion entre les droits _____	32
2. Travailler la question de La littératie _____	33
3. Lutter avec les exclus des droits sur les effets de seuil : _____	33
4. Agir face à la question de la honte et de la stigmatisation _____	34
5. Trouver une issue au labyrinthe administratif _____	36
L'information sur les droits _____	36
Mettre en place des lieux d'accueil performants _____	36
6. Coordonner les actions et rapports entre institutions _____	37
7. Réduire les délais de traitement des dossiers _____	38

8. Agir sur le territoire en cohésion et s'appuyer sur l'existant	38
9. Travailler sur les lieux d'écoute dans les villes mais aussi dans les territoires ruraux	39
10. Travailler sur le soutien et le rôle des professionnels et des assistantes sociales	40
Donner une vraie boîte à outil aux assistantes sociales	40
11. Communiquer aussi pour dire que les personnes qui font ces démarches d'accès aux droits sont des courageuses, des courageux et pas des profiteurs	40
V- Conclusion	41
<i>Références bibliographiques</i>	43
<i>Annexe I : programme de la journée</i>	44
<i>Annexe II : Synthèse des Constats communs</i>	46
<i>Annexe 3 : synthèse des propositions</i>	48

I - Le contexte

La protection sociale est l'ultime rempart contre l'exclusion sociale et la grande pauvreté et pourtant, des millions de personnes dans le monde n'accèdent pas aux aides auxquelles elles ont droit, qu'il s'agisse d'accéder à un logement, à des soins de santé, à un revenu minimum, aux allocations familiales. Le non-recours aux minima sociaux est un phénomène d'ampleur, qualifié de « massif et durable » (DRESS, 2022), souvent minimisé dans les discours politiques qui privilégient la dénonciation des abus. Il est difficile à quantifier. Les chiffres avancés sont des estimations. C'est un phénomène européen malgré des situations différentes en termes de système de protection sociale et de solidarité, selon les pays.

La notion de « non-recours », « non-take-up », a été conceptualisée par Warin et son équipe et a fait l'objet de travaux depuis deux décennies.

Le non-recours désigne la situation de « toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre » (Warin, 2016a).

Une des difficultés pour mesurer le non-recours est de définir la population éligible à une prestation et notamment d'accéder à des données administratives. Concernant les prestations sociales, celles-ci sont soumises en général à des conditions de ressources (à ne pas dépasser) et donc demandent d'avoir accès à des données financières et/ou fiscales. Cela suppose aussi de les rapporter non pas à un individu mais la plupart du temps à un ménage, et donc cela dépendra de la manière de définir le ménage.

Assez fréquemment les études mesurent le non-recours primaire, et moins le non-recours secondaire qui révèlent les discontinuités de droits.

Le non-recours peut être temporaire ou prolongé. En France un tiers des foyers éligibles, sur un trimestre donné ne recourent pas au RSA ; ce chiffre s'élève à 1/5 si on regarde pour 3 trimestres consécutifs, montrant une ampleur variable du phénomène selon qu'on considère les situations passagères ou chroniques.

La focalisation des études sur le non-recours autour des minima sociaux tend à inscrire les problématiques dans le débat public sur la pauvreté et non comme une question qui pourrait intéresser l'ensemble des citoyens, dans une perspective plus « inégalités sociales de santé », c'est-à-dire en l'ancrant dans le cadre d'un continuum social, et en posant la question plus générale de l'accès aux droits en France pour l'ensemble des citoyens.

Les différents formes de non-recours : typologie de Warin

la **non-connaissance** : la personne ignore que l'offre existe ou ne comprend pas qu'elle lui est destinée ;

la **non-réception** : la personne effectue une demande, qui n'aboutit pas en raison de difficultés administratives, ou par négligence ;

□ la **non-demande** : le bénéficiaire potentiel connaît l'offre mais fait le choix de ne pas la demander, pour diverses raisons ;

□ la **non-proposition** : les agents qui traitent les dossiers n'orientent pas les personnes vers des aides auxquelles elles pourraient prétendre, par ignorance le plus souvent.

Quelques chiffres

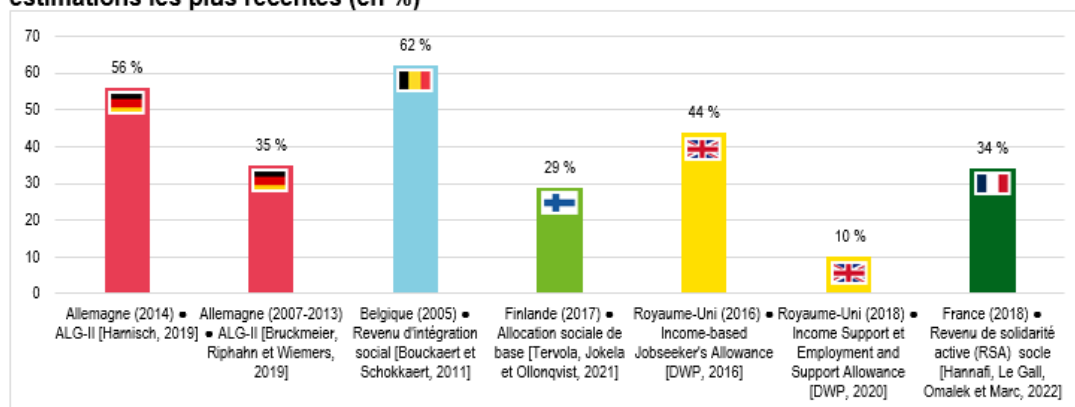
Une étude réalisée en 2019, dans 5 pays, Allemagne, Royaume Uni, Pays-Bas, Finlande et Belgique montre des taux variables selon les études mais qui fréquemment dépassent 30 % (DRESS, 2022).

En 2018, en France, le taux de non-recours aux aides sociales en matière de santé restait important : entre 32% et 44% pour la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et de 53% à 67% pour l'aide au paiement de la complémentaire santé (ACS) (DRESS, 2022).

34 % des personnes qui ont droit au RSA ne le demandent pas, ce qui fait basculer les ménages dans la pauvreté ou les empêche d'en sortir. (DRESS 2022) Ce taux est proche de 50 % pour l'ASPA (minimum vieillesse) et de 30 % pour l'assurance chômage. 32 % pour la CSS (gratuite) et 72 % la CSS contributive.

Taux de non-recours dans divers pays européens (source DRESS, 2022)

Graphique Taux de non-recours au revenu minimum dans les différents pays : synthèse des estimations les plus récentes (en %)



Note > Ce graphique synthétise les résultats des estimations les plus récentes des taux de non-recours correspondant au revenu minimum garanti dans chaque pays étudié. Les méthodes, les sources et les données sont détaillées dans ce Dossier de la Drees.

Lecture > En 2005, en Belgique, le taux de non-recours au revenu d'intégration sociale estimé par Bouckaert, Schokkaert (2011) atteignait 62 %.

Dans le cas qui nous intéresse, celui de l'alimentation, des personnes ne mangent pas parce qu'elles n'ont pas de droits ouverts et donc pas de ressources suffisantes. Pour beaucoup des personnes rencontrées dans la démarche « De la dignité dans les assiettes » et dans l'association « Emplettes&Cagettes » ce sont ces non-recours aux droits ou le nonaccès aux aides qui sont les

éléments majeurs qui justifient « la situation qu’elles connaissent de Précarité alimentaire ». « Si elles bénéficiaient de leurs droits, elles mangeraient. »

L’expérimentation « territoires zéro non-recours »

Une expérimentation a été lancée dans 39 territoires dans le cadre de la politique d’accès aux droits sociaux du gouvernement (ministère des Solidarités et des familles et direction générale de la cohésion sociale). Son objectif est « de faciliter et simplifier l’accès aux droits et ainsi de limiter le non-recours ». Plusieurs départements en France travaillent donc sur le sujet du non-recours aux droits. Des démarches ciblées sont mises en œuvre pour repérer les personnes qui ne font pas valoir leurs droits sociaux, et les informer et les accompagner de manière plus efficace. Différents volets sont mis en exergue¹ :

- **Aller vers les personnes les plus éloignées des institutions** en leur fournissant l’information nécessaire et un accompagnement adapté à leurs besoins ;
- Améliorer la **coordination entre les institutions et acteurs** de la lutte contre la pauvreté et de l’insertion des territoires ;
- Renforcer l’aller-vers et le travail partenarial dans les **pratiques des professionnels du travail social** ;
- Développer les **échanges de données entre institutions** à des fins de lutte contre le non-recours ;
- **Coconstruire les expérimentations avec les publics ciblés** par le dispositif expérimenté ;
- Travailler sur le non-recours à un **panel de droits sociaux** dont, a minima le **RSA** et la **prime d’activité**

Les initiatives pour lutter contre le non-recours se multiplient mais sont rarement ancrées dans une démarche participative. On notera donc les attentes de co-construction des expérimentations avec les publics ciblés, comme mentionné dans le cadre de cette expérimentation.

Parmi les 39 lauréats, le département de Meurthe-et-Moselle a lancé le 26 septembre 2023, l’expérimentation Territoires zéro non-recours afin de favoriser l’accès aux droits sociaux sur son territoire. ATD Quart Monde est partenaire de ce projet pour participer à des co-formations des travailleurs sociaux et des habitants.

« Nous n’arriverons à avancer que si la notion du temps, avec un T majuscule, est prise en compte. Il faut vraiment prendre le temps d’aller rencontrer ceux qui sont le plus loin des droits, prendre le temps pour les

¹ <https://solidarites.gouv.fr/lancement-de-lexperimentation-territoires-zero-non-recours>, consulté le 22 avril 2024

professionnels et pour les habitants de reconnaître l'autre comme capable de penser et d'écouter. Nous devons imaginer d'autres possibles pour aller rencontrer des personnes qui sont dans le non-recours, aller chercher ceux qui sont les plus oubliés, qui manquent encore à la participation de notre société » (Marie-Aleth Grard, présidente d'ATD QM)

La présidente d'ATD Quart-Monde insiste sur l'importance de prendre en compte les plus exclus, ce qui nécessite un travail de fonds avec une temporalité adaptée.

Le recours aux droits et l'alimentation

Le droit universel à l'alimentation : rappels

S'il n'y a pas une mise en œuvre dans notre pays du « droit universel à l'alimentation », s'il n'est pas reconnu et développé dans nos politiques publiques comme cela a déjà été souligné dans plusieurs labos CAP antérieurs, il existe bel et bien ce droit à l'alimentation universel reconnu au niveau international.

Olivier de Shutter rapporteur spécial aux nations Unies rappelle² que :

« Oui, le droit à l'alimentation est protégé par le droit international humanitaire et des droits de l'homme, et les obligations corrélatives des États sont de même bien établies dans le droit international.

Le droit à l'alimentation a été reconnu en 1948 dans la Déclaration universelle des Droits de l'Homme (Art. 25) comme faisant partie du droit à un niveau de vie adéquat, et a été consacré en 1966 dans le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (Art. 11). Il est également reconnu dans des instruments internationaux spécifiques tels que la Convention sur les droits de l'enfant (Art. 24(2) (c) et 27 (3)), la Convention sur l'Élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (Art. 12 (2)), ou la Convention relative aux droits des personnes handicapées (Art.25 (f) et 28 (1)). Le droit à l'alimentation est par ailleurs reconnu dans des instruments régionaux – tels que le Protocole additionnel à la Convention américaine relative aux droits de l'homme traitant des droits économiques, sociaux et culturels, connu sous le nom de Protocole de San Salvador (1988), la Charte africaine des droits et du bien-être de l'enfant (1990) et le Protocole à la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples relatif aux droits de la femme en Afrique (2003) – ainsi que dans de nombreuses constitutions nationales..

Pour le rapporteur,

²<http://www.srfood.org/fr/droit-a-l-alimentation>

« Le droit à l'alimentation est un droit de l'homme reconnu par le droit international qui protège le droit de chaque être humain à se nourrir dans la dignité, que ce soit en produisant lui-même son alimentation ou en l'achetant. Pour produire sa propre alimentation, une personne a besoin d'une terre, de semences, d'eau ainsi que d'autres ressources et, pour l'acheter, elle a besoin d'argent et d'un accès au marché. Le droit à l'alimentation implique dès lors que les États créent un cadre habilitant qui permette aux individus d'utiliser leur plein potentiel en vue de produire ou de se procurer une alimentation adéquate pour eux-mêmes et leurs familles. Pour acheter de la nourriture, une personne a besoin de revenus adéquats : le droit à l'alimentation implique par conséquent que les États fassent en sorte que les politiques salariales ou les filets de sécurité sociale permettent aux citoyens de réaliser leur droit à une alimentation adéquate. »

Pour le Rapporteur spécial, le droit à l'alimentation, c'est :

« Le droit d'avoir un accès régulier, permanent et non restrictif, soit directement ou au moyen d'achats financiers, à une alimentation quantitativement et qualitativement adéquate et suffisante correspondant aux traditions culturelles du peuple auquel le consommateur appartient, et qui lui procure une vie physique et mentale, individuelle et collective, épanouissante et exempte de peur. »

L'offre publique, de droits et de services qui protège l'accès à l'alimentation citée par le groupe qui doit garantir ce droit

Cependant, il a été souligné la connexion entre les droits sociaux et l'accès à l'alimentation, tous ces droits conditionnent la capacité de la personne à disposer des conditions nécessaires pour se nourrir dans la dignité.

- Le RSA par exemple en donnant un minimum à vivre permet aux familles pauvres de se nourrir, même si c'est insuffisant pour assurer une alimentation en quantité et en qualité.
- Le droit au logement ou à l'accès à une complémentaire santé) permettent d'augmenter le reste à vivre³, lequel est important pour se nourrir.
- Les aides ciblées pour les publics en fragilité, vieillesse, handicap, parent isolé sont autant de revenus issus de droits sociaux.

Les aides publiques ou caritatives qui permettent de manger à sa faim, les dispositifs qui permettent de manger et ceux qui permettent de manger dignement et durablement

A ces droits et services publics dans différentes dimensions de l'existence, viennent s'ajouter des dispositifs moins connus, plus locaux, ou dépendant de la bonne volonté de communautés, de groupes de charité, pour lesquels il est indispensable de faire une demande et en amont d'en connaître l'existence.

« C'est comme pour les bons alimentaires, si on ne fait pas la demande, on n'y a pas droit ».

³ Reste à vivre journalier calculé de différentes manières en fonction des seuils choisis par les administrations ou les associations

« A la mosquée, on te donne des adresses, tu as des produits halal pas chers »

Les aides sont souvent assimilées aux droits sociaux par l'ensemble des participants, on voit alors la complexité du maillage social qui devient un repoussoir pour les personnes et les professionnels qui ne savent plus à qui s'adresser. On retrouve alors les logiques de non-recours.

Nous avons choisi ici d'aborder le « non-recours à toute offre publique, de droits et de services » et les logiques qui les sous-tendent, en sachant que ces réflexions éclairent les positions des personnes face à la précarité alimentaire et à l'utilisation des moyens mis à la disposition des publics précaires pour lutter contre celle-ci.

Les aides n'ont pas été abordées puisqu'il s'agissait de parler de droits et service mais le travail doit être approfondi autour de cette question des aides (que l'on qualifiera d'aide privées ou géographiques, spéciales, locales) , ou des dynamiques alimentaires territoriales, de programmes régionaux etc.

II - La méthode utilisée : les labos CAP

La journée qui s'est tenue le 4 décembre 2023 a mise en œuvre la méthode des labos CAP⁴. Le programme de la journée figure en annexe. Deux groupes ont travaillé séparément et ensuite en fin de matinée et en fin d'après-midi l'ensemble des participants ont été réunis en plénière pour entendre les synthèses du travail respectif de chacun des groupes et valider ou non les retours, puis dresser constats et préconisations partagés.

Une quarantaine de personnes ont participé à ces rencontres avec la présence de cinq professionnels formés à la méthode des labos CAP. Un groupe était animé par Mme Desprès, le groupe où se sont rassemblés les personnes ayant connu ou connaissant la précarité. Elle était assistée par la chargée de mission de la Dignité dans les assiettes, Mme Gardeux. Un autre groupe s'est réuni autour de Mme Boissonnat avec M Sene responsable des réseaux des jardins partagés de Terres de Lorraine et M Degosse salarié d'Emplettes&Cagettes. Les personnes de ce groupe se reconnaissaient par leur action de lutte contre la précarité alimentaire comme bénévoles, comme professionnels ou institutionnels.

Après avoir fait un rappel des préalables, respect de la parole, anonymisation des paroles si demandé, les animateurs recueillent l'autorisation d'enregistrer et décrypter, faire fiches et rapports et valider avec eux les résultats, puis ensemble les transmettre aux responsables politiques et institutionnels. La méthode constat, analyse et seulement ensuite propositions est explicitée, ce qui permet de construire des dialogues où la colère s'éteint et l'analyse permet de mieux, réfléchir ensemble aux contraintes et réalités de chacun. Enfin la nécessité de temps de partage en plénière est réaffirmée pour « *mieux expliquer et s'expliquer, entendre et s'entendre, comprendre et se comprendre* »

⁴ <https://www.terresdelorraine.org/UserFiles/File/pat/terresdelorraine-livretlabocap2021.pdf>

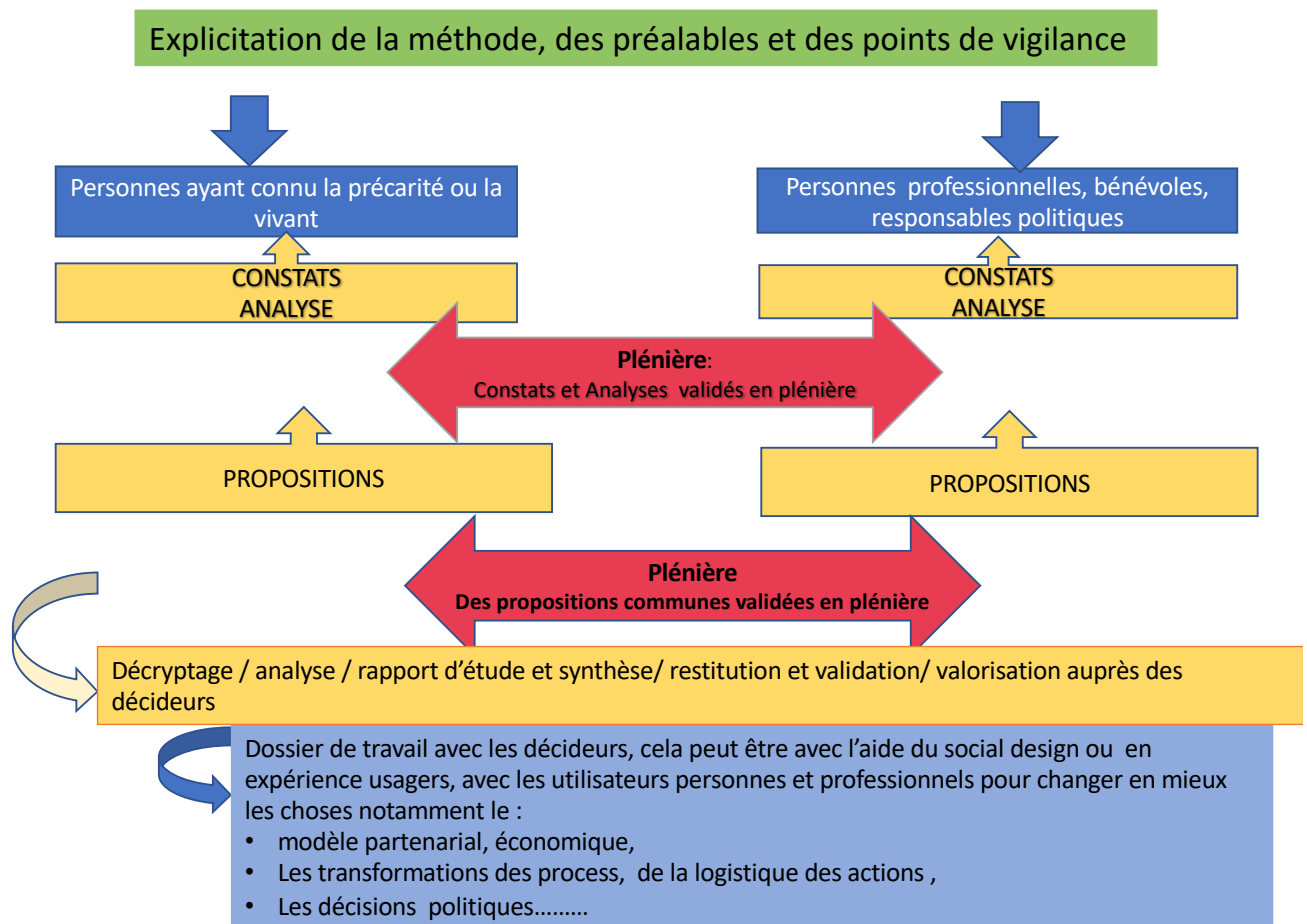


Schéma 1 description de la méthode d'animation des labos CAP (H Boissonnat Pelsy)

La matinée a permis de dresser les constats faits par les participants sur ce sujet, identifier et analyser les situations décrites de non-recours aux droits. L'après-midi, il s'est agi de faire des propositions afin de lutter contre le non-recours.

Dans le groupe des personnes en situation de précarité que nous dénommons VIP, (very important Précaires) plusieurs des participants accompagnent d'autres personnes à l'obtention des droits, alors que d'autres sont des usagers ordinaires. Les premiers ont à plusieurs reprises expliqué aux autres, certaines spécificités des droits. Cela montre les compétences et les connaissances variables entre les participants, en fonction de leur expérience et de leur rôle associatif dans certains cas.

Dans le groupe des bénévoles et professionnels et institutionnels (VIBP very important professionnels et bénévoles) les droits ont été abordés de façon plus globale, dans le cadre du parcours de vie de l'individu et de la coordination des institutions et structures pour fluidifier et sécuriser les parcours, avec une attention particulière sur les moments de rupture de droits.

Plusieurs types de droits ont été cités pour témoigner des logiques de non-recours. `

Droits relatifs à la protection de la santé : ACS, CMU et CMU-C devenue CSS (complémentaire santé solidaire)

- Minima sociaux et notamment RSA
- Retraite
- Dispositifs d'accompagnement des chômeurs
- Reconnaissance du statut d'handicapé, compensation du handicap

Les aides qui ont été citées sont celles qui relèvent de la lutte contre la faim, les structures de distribution alimentaire, les aides monétaires, chèques, bons alimentaires, épiceries sociales, les modes alternatifs permettant d'accéder à une alimentation plus saine et moins chère, les jardins etc...

III- Constats sur le non-recours aux droits

1. Constats et analyse faits par le groupe des personnes en précarité alimentaire (VIP⁵)

La terminologie « territoire zéro non-recours »

Le terme n'est pas compris par plusieurs personnes du groupe VIP. Plusieurs difficultés sont pointées. La notion de non-recours et l'appellation territoire Zéro. Une des participantes est membre du « Conseil consultatif des personnes accompagnées » et remarque que dans son groupe de travail, les mêmes difficultés avaient été signalées. De plus, la connotation négative était soulignée. C'est pour cela que les organisateurs de la journée labo Cap en avaient modifié le titre pour l'invitation de manière à être dans une perspective positive. Il n'en est pas moins vrai que la notion de non-recours, terme consacré et repris dans les politiques publiques, n'est pas clair pour tous.

« Zéro, ça veut dire qu'on n'a rien. Ils ne savent pas trop se situer dans cette chose-là et non recours, ça veut dire que, limite, on n'est plus qu'à abattre, parce que quand il n'y a plus de recours, c'est qu'on est... voilà. »

Cette femme considère que ce travail d'améliorer le recours est une belle avancée mais que les termes choisis apportent de la confusion. Quelques-uns ont bien connu la démarche à Atd Quart-monde autour des expérimentations territoires zéro chômeurs. Voici la retraduction avec ses propres mots d'une participante :

« On va vous aider à avoir recours, une chose où vous n'allez pas. Et c'est ça qu'il faut comprendre. C'est qu'on veut dire, c'est qu'il ne faut plus qu'il y ait personne, il n'y est plus de 30 % là-dedans qui utilisent pas ce dont ils ont besoin, ce qu'ils ont droit. »

L'objectif d'éradiquer les situations de non-recours est aussi considéré comme inatteignable, par quelques membres du groupe.

« Il y en aura toujours ! »

Les raisons communes du non-recours vues par les participants en précarité alimentaire

Les intervenants ont présenté différentes causes en s'appuyant sur différents types de droits sociaux. Des causes ou des logiques sont communes à l'ensemble des droits mais des spécificités apparaissent

⁵ VIP very important précaire, terme d'usage utilisé dans les rencontres et à Emplettes&Cagettes pour ne pas dire sans cesse les précaires et manifester que ce sont des personnes importantes

en fonction des publics auxquels s'adressent ces droits : mesures en population générale, comme l'assurance maladie universelle, par exemple et mesures ciblées. Cela explique des différences de taux de non-recours.

L'obtention de ses droits et son usage est un processus et un parcours ponctué de différentes étapes. A chacune des étapes, des difficultés, des barrières peuvent surgir et aboutir à une situation de non-recours. Ainsi, la personne doit être informée qu'elle bénéficie potentiellement de droits sociaux, et dans la majorité du temps, elle doit en faire la demande. Cette demande doit être reçue par l'administration, traitée et aboutir. Le processus ne s'arrête pas là car la personne doit savoir/pouvoir en faire usage, ce qui sous-entend qu'elle maîtrise clairement les usages possibles et les conditions de ces usages, et qu'elle est acceptée, reçue favorablement par l'interlocuteur légitime, un professionnel de santé quand il s'agit d'une complémentaire santé, par exemple.

Les logiques de non-recours peuvent relever aussi bien de la personne qui abandonne, renonce à ses droits ou au service dont elle a besoin (soins, par exemple, allocation financière pour vivre), que des agents administratifs chargés de traiter la demande, aux interactions entre les personnes et les institutions....

Il faut connaître ses droits

Nul n'est censé ignorer la loi : mais qu'en est-il pour les plus fragiles dans nos sociétés ?

Pour les personnes en situation de précarité et pour l'ensemble des citoyens, l'accès aux droits n'est pas simple, ce qui explique que le non-recours soit un problème dans de nombreux pays.

Il existe presque partout des cloisonnements en fonction des domaines de l'existence auxquels ils se réfèrent et fréquemment, notamment en France, dans un même domaine, il existe un patchwork complexe, et un **amoncellement de droits communs** pour toute la population (retraite, par exemple et protection universelle contre la maladie/PUMA), encore faut-il préciser s'il s'agit de droits réservés aux citoyens français ou aux résidents (avec un titre de séjour), etc.

Chacun de ces droits dispose de critères d'éligibilité. Cette complexité est associée à des évolutions législatives qui en rend l'accès difficile.

« Alors « nul n'est censé ignorer la loi », mais il faut déjà les comprendre les lois, il faut déjà avoir accès aux lois, accès aux textes de loi. Tout le monde n'est pas forcément abonné au Journal Officiel. Et puis il faut le comprendre ».

De manière générale, même les usagers informés peuvent avoir du mal à se retrouver dans le paysage des droits.

« Si on regarde pas à chaque fois au niveau des dossiers, on est pas au courant et les lois changent aussi. Comme là, la CMU, moi personnellement, je l'ai su seulement en essayant d'ouvrir mes droits à moi que j'ai su que justement que ce n'était plus la CMU, mais la CC heu... CC... voilà ».

L'exemple de l'aide financière à une complémentaire santé, la complémentaire santé solidaire contributive a été donné.

« L'assurance complémentaire santé, je pense en même temps que beaucoup de gens ne savent pas que ça existe et que c'est aussi pour ça que les gens, ils font pas la demande, parce qu'on connaît bien la CMU, beaucoup en parlent, mais la C2S en fait, on n'en parle beaucoup moins. »

« Il y a plein de gens qui ignorent que s'ils ont pas la CMU, ils peuvent quand même bénéficier de cette aide, parce que le plafond de ressources n'est pas le même entre la CMU et la C2S. Et beaucoup de gens ignorent... »

Les termes ont une importance car dans un tour de table, une partie des participants ne sait pas trop s'ils ont une complémentaire santé, ils parlent plutôt de mutuelles, même s'il ne s'agit pas à proprement parler de mutuelle, comme pour la CMU. Le terme « mutuelle » est le plus employé. Tous **ces mots techniques apparaissent compliqués** et font l'objet de compréhension diverses.

« Pour moi, une mutuelle, on la paye. »

« Moi j'ai une mutuelle et je la paie pas »

Une mauvaise compréhension des droits qui existent et de leurs articulations.

On voit aussi que des personnes ont des droits ouverts sans en avoir une idée claire pour autant. Cela peut être considéré comme un facteur de risque de non-recours, dans la mesure où cette vision approximative peut favoriser un non renouvellement. Souvent négligé au profit de l'accès primaire, le recours aux droits suppose de réaliser les démarches pour obtenir ses droits, de les obtenir effectivement et de pouvoir en faire bon usage. Ainsi en est-il des complémentaires santé où les personnes pour utiliser à bon escient leurs assurances, doivent pouvoir naviguer dans le système de soins, s'y repérer. Par exemple, le nombre de paires de lunettes n'est pas clair pour les participants.

Le 100 % santé est une notion mal comprise

Si on voit l'opticien et qu'on dit « moi, 100 % santé », lunettes, zéro reste à charge.

De plus, des travaux antérieurs ont montré que des personnes avaient des droits ouverts mais qu'elles ne savaient pas nécessairement à quoi ils avaient droit :

C'était le cas de la CMUC qui a été beaucoup étudié et analysé, pourquoi ce droit qui permettait l'accès aux soins a été si mal utilisé de part de d'autre soignant et soigné. Une grande partie de la réponse est dans l'ignorance des possibilités ouvertes pour les uns et les autres de ces droits. On voit les mêmes ressorts avec les aides au logement, à l'énergie, à l'inhumation, etc...

Quel périmètre des soins sont pris en charge,

Par exemple des personnes pensaient qu'ils ne pouvaient pas être pris en charge financièrement pour les soins dentaires⁶, ce qui est faux bien entendu.

⁶ Ces résultats avaient été trouvés quelques années après la mise en place de la CMU

On n'est donc pas strictement dans le non-recours mais dans une mauvaise compréhension des droits qui existent et de leurs articulations.

D'autre part certains professionnels n'informent pas correctement sur les droits et les offres. Par exemple certains opticiens ne proposent pas de lunettes 100 %. Certains professionnels ne donnent une aide au logement FSL que si la personnes accepte d'aller vivre en studio dans une cité et quitte son village etc...

On voit à travers les échanges une méconnaissance du groupe des droits et de leurs articulations.

Les connaissances apparaissent fragmentées, sans vision globale des droits dans un champ circonscrit, et en cas de changement de situation, non propices à aller chercher des droits ailleurs.

Faire valoir ses droits : le parcours du combattant

Le non-recours par suite des difficultés à gérer les démarches d'accès à leurs droits, Ces difficultés sont variables d'un droit à l'autre.

« Je trouve que les dossiers sont hyper compliqués... »

Une participante pointe les compétences variables des personnes :

« Tout le monde ne sait pas forcément lire un document administratif, je suis désolé, hein. Normalement ç'aurait dû être un peu vulgarisé, d'après ce qu'ils disaient, mais ça y est toujours pas. T'as des gens qui ont d'énormes difficultés à lire, t'as des gens qui ont d'énormes difficultés à écrire Et tout ça, mis bout à bout, comme maintenant, même ton dossier papier, il faut que tu l'écrives ».

Il faut noter des différences en fonction des départements et des caisses ;

Dans certaines caisses un accompagnement à l'ouverture des droits reste possible. Ainsi, des participants venant des Vosges signalent l'impossibilité à réaliser des dossiers sur papier alors qu'en Meurthe et Moselle c'est encore possible.

Il est fréquent que les personnes du fait de vie bouleversées, chaotiques aient perdu leurs papiers ou n'y aient plus accès. Ces vies complexes, instables ne rentrent pas toujours dans les cases, or, « pour avoir des droits, il faut rentrer dans une case », il est alors fait référence aux catégories administratives.

Le non-recours au bout de nombreux déboires ou bras de fer administratif

Les démarches sont complexes mais les participants ont l'impression que les agents administratifs leur mettent des bâtons dans les roues ou tout au moins ne facilitent pas les choses.

« Vous voyez, alors moi c'est vraiment l'anecdote, je ne suis pas morte, il ne m'est rien arrivé, mais quel que soit le dossier que j'ai depuis le début de toute ma vie, quel que soit le dossier... le dossier

qu'on ait lancé, qu'on ait... voilà, ils vont toujours... Il y a toujours eu une couille dans le potage, il a toujours été perdu. »

Si cette femme évoque ses « déboires administratifs » d'autres parlent de bras de fer administratif. Les difficultés sont renforcées pour eux. Une autre témoigne de difficultés dans le cadre de reconnaissance de handicap :

« Ça fait trois fois, ça y est, ça part, ça fait trois fois que je fais le dossier de MDPH. Plein le cul, je ne le fais plus. Là, il faut que je le fasse, parce que j'ai pas le choix, sinon ils me foutent dehors. »

Alors émerge la lassitude et l'envie d'abandonner. La nécessité oblige à s'accrocher, poursuivre, insister... Une autre témoigne des mêmes difficultés :

« Non, mais c'est vrai. Tu envoies ton dossier... [...] Déjà, ils mettent six mois à vérifier ton dossier. [...] Et au bout de six mois, ils disent... ils t'envoient un premier papier : « Il nous manque ça ». Donc tu l'envoies. Ça met un mois. Au bout d'un mois, ils te renvoient, ils te disent « Il nous manque, il nous manque... oui, on va regarder une fois pour toute le dossier ». D'abord, oui... il manque tel, tel, tel papiers. Non, à chaque fois, ils te renvoient une lettre quinze jours ou trois semaines plus tard en disant « Il nous manque toujours un papier »

Il est fréquent d'être envoyé d'une administration vers l'autre :

« Alors, à qui je demande l'incapacité de travailler ? Ben, demandez à la sécu. La sécu me dit vous êtes en retraite, nous, on y peut... nous on fera plus rien, demandez à la CARSAT. Donc je téléphone la CARSAT : « Ah non, on fait pas des papiers comme ça, demandez à la CAF. [...] Je téléphone à la CAF, ding ding, « ah ben non. Téléphonnez à la MDPH. La MDPH, on ne sait même pas de quoi vous nous parlez. Alors tu vois, ça, c'est encore pire que d'avoir personne au téléphone ».

Ces difficultés sont mises sur le compte d'une tentative de décourager les demandeurs.

« Mais de toute façon, ils font aussi exprès pour que les gens, ils en aient marre ».

Ces propos rendent compte d'un rapport de défiance des personnes en situation de précarité aux institutions et aux administrations, une défiance qui aboutit à une distance.

En même temps, des études ont été réalisées qui témoignent aussi d'une mauvaise volonté des agents administratifs du fait de logiques managériales (sous la pression de leur hiérarchie de gérer un nombre de dossiers, chronométrage des temps d'attente et de réception de l'utilisateur, etc...) ce qui peut amener à des situations de non-recours lors de l'instruction des dossiers ou la réception des demandeurs. (cf travaux de C. Gabarro)

Au-delà des mauvaises volontés, certains ont évoqué les incompétences de certains agents :

« Il suffit de regarder, on téléphone à la sécu, on téléphone à la CAF, on téléphone à l'APA : « Ah oui... non... Ah, je sais pas... Ah ben... », Voilà, une fois sur 15, vous avez une personne compétente au bout du fil. »

Ainsi des personnes handicapées ont un suivi de dossier avec parfois un besoin de renouvellement mais qui ne se fait pas dans la même temporalité que la demande de stationnement handicapé, qui doit également être renouvelée régulièrement.

La fracture numérique

Les **conditions de remplissage des dossiers**, qui sont de plus en plus à **remplir et à soumettre en ligne** sont dénoncées par les participants comme une des principales difficultés d'accès aux droits. Ces difficultés peuvent décourager les personnes. Les raisons en sont diverses, mais notamment les questions de **disponibilité du matériel, de compétences numériques pour l'utiliser et de qualité de la connexion** :

« Nous, on habite dans ce qu'on appelle une zone blanche, donc on a Internet par intermittence. Quand tu fais un dossier, Internet s'arrête forcément, tout ce que tu viens de faire s'arrête et tu recommences et tu t'arrêtes et tu recommences ».

Chaque droit est rattaché à une institution ou un site qui à chaque fois suppose des codes d'entrée qu'il ne faut pas perdre, il faut télécharger les dossiers ou en transmettre ce qui suppose d'avoir plus qu'un téléphone pour aller sur le site, il faudrait un vrai ordinateur et une imprimante et un scanner.

« Alors on a dit « ben oui, mais maintenant c'est numérique », mais il y a la perte des codes, après on peut pas télécharger, on peut pas imprimer, on peut pas... je vous passe les détails. »

La « fatigue » et la charge mentale liées aux conditions de vie dans la misère mènent au renoncement. La charge mentale, la lassitude ou la fatigue aboutit à une non-demande alors qu'on connaît ses droits ou renforce les difficultés mentionnées ci-dessus.

« Parce que je pense aussi tu sais quand t'es vraiment dans le fond du fond, psychologiquement, t'es quand même pas... enfin... t'es pas bien et tu te retrouves à devoir faire des piles de dossiers, des piles de dossiers pour faire des demandes de ci, de ça, de ça. Et je pense qu'au bout d'un moment, tu es tellement fatigué de faire tes dossiers que finalement, tu les fais pas, parce que t'en as marre, quoi ».

Dans ce contexte de « charge mentale » la complexité administrative est d'autant plus vécue comme une difficulté.

Il manque toujours un papier

« La précarité de ce qu'on a vu, c'est qu'on a plein de trucs en tête et qu'on a beaucoup, beaucoup de choses à penser parce qu'il faut survivre. Donc, on n'a pas forcément le temps de faire les démarches ».

Une participante témoigne :

« Voilà, quand moi je reçois des courriers, je comprends rien, alors je les prends et je les mets de côté et après, j'ai des problèmes, quoi. Je vais voir l'assistante sociale qui me dit « Mais, Madame R., voilà il faut faire ça, il faut faire ça », mais... Et puis des fois j'ai envie mais comme vu mon état en ce moment, je le fais pas. »

« On n'ouvre pas le courrier du vendredi » c'est le courrier dangereux, le courrier où tu peux rien faire parce que le week end arrive et l'huissier il peut tout faire pas la peine d'en être malade trois jours ... »

Les difficultés mentionnées sont majorées par la fatigue, la maladie, l'inquiétude omniprésents dans les vies bouleversées de ces personnes. Cela mène fréquemment au renoncement à faire valoir ses droits... La fatigue a été évoquée par les deux groupes.

« Et puis la fatigue de la vie en misère, c'est crevant d'être pauvre ».

La gestion de la vie administrative, une dimension de la vie sociale, est complexe pour une majeure partie des citoyens, et peut poser des problèmes à toutes les personnes fragiles, comme le montrent des travaux sur le vieillissement.

Elle est source de stress et d'émotions pour les personnes vulnérables à divers titres. Au point que certaines personnes craignent d'ouvrir leurs boîtes aux lettres, du fait de la peur de recevoir des factures qu'elles ne pourront pas payer.

« C'est pas les papiers qu'on doit remplir, c'est les papiers qu'on reçoit. Et ceux-là, en fait on ne les ouvre pas à cause de l'angoisse, la peur, la phobie. Donc on revient sur les papiers et les tiroirs pleins de papiers »

L'anticipation nécessaire et les délais d'obtention : difficile à gérer lorsqu'on survit au jour le jour
Dans l'attente de traitement des dossiers, les personnes se retrouvent en situation de non-recours, parfois restent sans ressources. Ainsi, les délais administratifs de traitement des dossiers vont renforcer les difficultés d'autant que le caractère immédiat de certains droits ouverts au moment où la demande est faite a quasiment disparu de l'ensemble des dispositifs ; c'était par exemple le cas pour la CMU à ses débuts (avec rétroactivité). Maintenant les retours de terrain semblent indiquer un délai de traitements de 3 mois, de même quand il s'agit d'un renouvellement ce qui laisse la personne sans droits pendant un certain temps. Une des femmes présente a bien eu cette expérience, dans le cadre du renouvellement :

« Je suis restée bloquée au moins trois mois sans avoir la CMU. Il fallait que je les... que je les pousse pour qu'ils puissent me débloquer, parce que je ne pouvais pas... plus aller chez le médecin, plus aller à l'hôpital, il fallait que j'attende ».

Les participants évoquent aussi les droits à la retraite où il faut anticiper avec une année d'antériorité. Dans l'attente les droits aux minima sociaux sont suspendus.

Les participants pointent du doigt des délais de traitement trop importants qui ne répondent pas à l'urgence de la vie en misère, ce qui incite les personnes à abandonner.

Renouveler ses droits : le moment de tous les dangers

Le renouvellement de C2S devrait se faire au moins deux mois avant pour éviter une rupture de droits. Ceux qui n'ont pas anticipé vont se retrouver chez le médecin, sans couverture complémentaire.

Certains évoquent des renouvellements automatiques des droits, mais dans des situations spécifiques. Ils plébiscitent ces modèles de droits associés ou connexes ou de renouvellements automatiques.

Les renouvellements selon les participants doivent être effectués tous les 6 mois alors que d'autres pensent que c'est tous les ans. Cela rend compte de la complexité de l'accès à des droits qui se déclinent dans différents champs et qui relèvent de compétences précises : quelles démarches avec quels papiers, à quel rythme doit-on renouveler, comment anticiper.

Les participants notent qu'ils ne reçoivent pas de courrier de rappel pour le renouvellement de la C2S.

« Et c'est à toi de savoir tes ouvertures de droit, quand est-ce que tu dois faire ta demande, quand est-ce que... »

Quel accompagnement dans ces moments clés ?

Malgré ces difficultés, des personnes peuvent accéder à leurs droits s'ils sont accompagnés par des travailleurs sociaux ou d'autres intervenants.

Les personnes ont insisté sur le fait que nul n'est censé ignorer la loi, mais des lois qui changent de plus en plus, avec des noms de minimas qui changent, des sigles difficiles à comprendre. Ils se sentent abandonnés des pouvoirs publics, y voient parfois une volonté de les maintenir dans leur situation :

À partir du moment où tu fais partie des derniers barreaux de l'échelle, on considère que tu as les pieds prêts à être embourbés si tu montes dessus. Donc pourquoi on s'enquiquinerait à mettre du gravats en dessous pour les sortir de là.

Refuser ses droits : une alternative du dernier recours

Le regard des autres : la haine du pauvre

« Mais en fait, c'est ça. Donc le regard, le fait de se moquer et de stigmatiser, tout ça, les gens à un moment ils arrêtent aussi. Donc y'a pas que le numérique, le conflit des administrations ».

« Le regard des autres, la fierté, ça joue ».

Ce regard est lié à la **méconnaissance par les politiques de la situation des personnes en bas de l'échelle sociale** et des situations concrètes auxquelles elles font face.

« Parce qu'ils ne savent pas ce que c'est d'avoir des fins de mois difficiles, ils ne savent pas ce que c'est le fait de se dire « Ah, je peux pas payer la facture d'électricité, je vais me faire couper ». Ils

savent pas ce que c'est d'avoir plus rien à bouffer pour les gosses, ils vont bouffer des patates pendant 15 jours. »

Dans le rapport aux institutions qui délivrent les droits, **le regard et les interactions ne sont pas toujours fluides, ni bienveillantes** et les personnes se sentent parfois humiliées, jugées, soit d'être pauvres, soit de ne pas suffisamment comprendre :

« Si on comprend pas du premier coup, c'est qu'on est des cons. Bon, forcément, si on vous fait sentir comme ça, on n'a pas envie d'y retourner et on reste dans notre mal-être, dans notre problème. »

L'ensemble du groupe décrit des **expériences de regard négatif**, et expliquent ce rejet par une attitude de défense et de peur, les autres se sentent face à un risque de contagion de la pauvreté quand ils sont près d'eux.

« Oui, tu es contagieux, oui, oui, la plupart, c'est ça. Ils ne te parlent pas, parce que tu es au RSA et que t'as droit à toutes les aides parce que machin, tu es une feignasse, etc. »

« Il y a dans certains endroits, tu te fais montrer du doigt. Tu sais moi, j'ai touché le RMI en 1988 au 15 décembre, la première année où il a existé, 1988. On m'a... Un journaliste m'a demandé d'en parler, pourquoi j'avais fait ma demande de RMI. J'en ai parlé, dans mon quartier les gens me connaissaient, ils me parlaient, et la moitié qui ont lu l'article dans le journal... Et je me plaignais pas, hein ! Je ne disais pas je demande des sous..., machin, bidule, rien, j'expliquais simplement. Et bien la moitié des gens de mon quartier changeaient de trottoir quand ils me croisaient. Ça faisait... »

Une autre personne donne l'exemple de la banque alimentaire :

« La banque alimentaire c'est pareil, il y en a qui y ont droit, et arrivé à un moment, le voisin et machin sont arrivés « Ouais il a droit à la banque alimentaire, regarde-moi ça, elle a trois chats, machin, elle a un truc, elle a ci, elle a ça... Pourquoi elle a droit la banque alimentaire ? »

La question du refus de recevoir des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire C2S est une pratique que nombre de participants ont rencontré, eux ou un proche. Ils l'ont évoqué à maintes reprises pendant les réunions.

Le **refus de prise en charge** des bénéficiaires de la C2S sort du champ du non-recours aux droits mais peut aboutir à un non-recours aux soins, quand des personnes finissent par abandonner...

On pourrait enrichir la typologie de Warin de non-recours, « par le refus » non légitime.

Mais ce refus de recevoir les bénéficiaires de la C2S ou de leur offrir un soin auquel ils peuvent pourtant prétendre (une prothèse dentaire, par exemple), a des conséquences sur le non-recours aux droits. Certaines personnes préfèrent renoncer pour se protéger de la discrimination, par crainte d'être moins bien soigné, ou pour se protéger de l'humiliation (Desprès, 2013b).

On pourrait ajouter que de nombreuses personnes ne savent pas que c'est illégal de refuser une personne bénéficiant de la couverture mutuelle C2S ou ne connaissent pas les situations dans lesquelles les soins ne relèvent pas de la C2S⁷ et donc ne sont pas en mesure de se défendre ou d'insister. Ce refus participe des expériences vécues par la majorité des participants.

Ce refus s'il a des conséquences sur le parcours de soins est en plus une violence symbolique d'autant plus grave que les personnes sont dans une situation de fragilité liée à leur état de santé. C'est une atteinte à leur dignité. Il leur est renvoyé l'image de personnes qui seraient des « sous citoyens » qui ne peuvent bénéficier du droit à la protection de la santé comme il est écrit dans la constitution. Cette expérience contribue à des situations de non-recours, « tu n'as plus envie de faire la demande ».

« Alors ils ne veulent pas être stigmatisés. Ils veulent pas... le regard... Ils te parlent de la C2S, ben tu vas voir un médecin, tu en as la moitié qui n'en veulent pas ».

Une participante évoque aussi la situation de personnes âgées qui vivent mal le fait d'avoir à faire la demande.

« Ils savent qu'ils y ont droit parce que je leur dis « t'as droit à ça, t'as droit à ça, t'as droit ». Voilà, ils le savent. Mais ils ne le feront pas, parce que pour eux c'est inadmissible qu'à leur âge, 85, 86 ans, ils soient obligés de demander alors qu'ils y ont droit. Et pour eux, c'est pas logique, ils se sont battus toute leur vie, ils ont bossé, ils ont trimé, pas comme les jeunes de maintenant, mais pour eux ils n'ont pas à s'abaisser à faire la demande ».

On retiendra que faire une demande (de prestations sociales) est vécue comme une humiliation, supposant de « s'abaisser » ce qui renvoie aux conditions de la demande et la situation de celui qui demande. L'interaction entre l'agent administratif et la personne qui demande est parfois une relation de dépendance, et parfois de domination quand des agents abusent de leur position.

Les expériences des uns et des autres ne sont pas toujours positives et participent à la défiance et au rapport compliqué des personnes en situation de précarité avec les institutions, comme il a été montré dans des précédents travaux (rapport renoncement aux soins). On pourrait se dire que la demande numérique, en ligne peut permettre de dépasser ce rapport difficile, puisqu'il n'y a plus en face une personne avec ses préjugés et ses jugements de valeur mais une entité. Cependant on l'a vu le rapport au numérique n'est pas aussi simple et les personnes en précarité demandent aussi de l'humain...

Le refus de dépendre de la société : la haine de la société

La recherche sur les dimensions de la pauvreté (ATD-QM et Université d'Oxford, 2019) pointait la dépendance comme transversale à toutes les dimensions de la pauvreté.

Cette dépendance est en partie matérielle, parce que les besoins imposent de solliciter des aides, auprès des institutions, parfois de l'entourage. La dépendance aux institutions apparaît ambivalente car

⁷ La C2S n'est pas un passeport gratuit à tous les soins mais ces soins doivent se situer dans le cadre du panier défini par l'assurance maladie.

elle permet « parfois d'avancer mais empêche de vivre une vie qu'on aurait choisie ». (p. 14) Cette dépendance induit un rapport d'autorité, de domination, voire de soumission (p. 13).

On retrouve alors des réactions violentes face à ces rapports d'autorité de soumission de domination qui induisent des positionnement de non-recours de l'individu

Le pendant de la haine du pauvre, c'est la haine de la société. Elle s'incarne dans la méfiance à l'égard des institutions retrouvée fréquemment dans les familles pauvres, qui ne peut que majorer le non-recours.

Des participants évoquent la colère. En tous cas, certains rejettent même la société dans son ensemble et se marginalisent.

« Les SDF qui eux ont un parcours... Voilà, on sait pas déjà pourquoi ils sont sans domicile, c'est des gens qui ont des vies qui sont un peu trop chaotiques, cahoteuses, enfin je sais pas comment... voilà. Ils ont traversé des choses et puis ils sont peut-être restés... il y a des gens qui ont de la haine de la société et qui préfèrent encore bouffer je sais pas quoi dans la rue plutôt que d'avoir affaire... voilà ! »

Sans aller jusqu'à cette extrémité du rejet de la société et de tout ce qui en vient, certains refusent les aides qui marquent la dépendance :

« ...qui restent en colère et qui refusent ou d'autres qui vont peut-être même estimer, même s'ils y ont droit, ils veulent pas être tributaires de... »

« Il y a des gens qui ne veulent accepter d'aide de personne ».

Les « non droits » sous tutelle ou curatelle

Les personnes sont parfois sous tutelle ou curatelle et vivent une double dépendance. Les demandes doivent passer par **le tuteur ou le curateur qui ne connaît pas nécessairement bien les droits**. Le groupe insiste sur les compétences variables et relatent des expériences concrètes. Ainsi, un homme qui vivait chez sa belle-mère et malgré les rappels de la famille de trouver une solution, s'est retrouvé à la rue lorsque cette vieille femme a été placée en EPHAD, « tout ça parce que la tutelle ne faisait pas les trucs ».

Pourtant, dans des situations où les personnes ont des difficultés à faire valoir leurs droits et de manière plus générale, à gérer leur vie administrative, la curatelle semble bien une solution, à condition de trouver des personnes compétentes.

« J'en ai fait la demande, parce que je me suis dit il faut m'aider pour les factures, enfin, bref. Ils doivent prendre des gens compétents, parce que dans ce cas, on pète un câble... »

Situations qui rendent l'accès aux droits plus difficile :

Les personnes hébergées chez un ami

Pour elles, le recours aux droits peut être plus difficile, notamment du fait d'une adresse non stable pour les démarches administratives. Le risque pour l'ami de perdre ses droits amène la solidarité interpersonnelle à générer des refus de demander à accéder à ses droits car cela va mettre l'ami(e) en difficulté ses aides sociales pouvant être réévaluées à la baisse de ce fait. En même temps, le risque d'être mis à la rue suite à des disputes ou des situations intenable est évoqué. Le « toit d'abord » est la vraie urgence à résoudre avant le recours à d'autres droits comme cela a été évoqué dans des travaux antérieurs⁸.

Les personnes âgées,

Elles sont encore souvent propriétaires d'une maison en... pas forcément en bon état, mais du coup elles ne peuvent pas avoir d'aide pour manger, pour survivre

Et, en même temps, elles veulent donner la maison en héritage à leurs enfants, elles sont propriétaires et du coup elles se retrouvent dans une situation de revenu qui est trop haut pour qu'elle puisse faire valoir leurs droits.

Elles ne veulent pas de la charité, elles n'ont pas la culture de la demande....

Les personnes à la rue

Elles cumulent plusieurs difficultés et constituent une catégorie de personnes encore plus fragiles. L'accès aux droits passe par la possibilité de communiquer aux autorités administratives une adresse stable, qui peut être celle d'une association. Mais cela n'est pas simple. Certaines associations sont saturées et ne prennent plus de nouvelles domiciliations.

Les difficultés rencontrées « avec les papiers » pour faire les demandes et la compréhension des droits et procédures

Le traitement des demandes prend du temps, il faut en tenir compte pour tous, les demandeurs et les offreurs.

« Surtout si en plus on le fait papier et on n'a pas internet, c'est beaucoup plus long. « On a le temps d'être morts ».

« Tout le monde ne peut pas lire », « on a des difficultés à écrire », « tout le monde n'a pas d'ordinateur, imprimante et scanner »

Il manque toujours un papier... pour certains ce serait compris comme une volonté des structures de ne pas payer ce qui est dû, comme le non-recours qui rentrerait dans les calculs pour modérer les sommes dépensées : *c'est volontaire parce qu'ils n'ont pas de sous pour payer, mauvaise foi, problème de compétence*

Le renouvellement de demande est compliqué par des notions de temporalité il faut faire les demandes dans un laps de temps contraint ni trop tôt ni trop tard

« Pour la C2S c'est 2 mois mais faut pas faire pas avant mais si c'est après c'est raté. »

⁸ <https://www.atd-quartmonde.fr/produit/un-toit-ma-sante-et-moi-30/>

Il y a beaucoup de choses à penser dans la vie en misère et le cerveau est bien occupé, c'est une des raisons essentielle qui explique les problèmes de temporalité des constats apportés par ce groupe, la misère vous envahit et vous paralyse. **Quand on est en difficulté** c'est difficile de faire les demandes disent-ils. **La question de la mobilité en milieu rural est centrale** elle explique beaucoup de non-recours d'après les participants.

Exemple le passage de la CMU à la C2S, la prise en compte du handicap comme un statut, l'AAH qui devient une compensation et non une alloc... le monde de la solidarité a changé et évolué en mieux, reste à accompagner les publics pour qu'ils s'emparent de leurs droits.

« *On n'est pas relancé* »

« *C'est à nous de ne pas oublier* »

« *Ça change* »

« *Les lois changent,* »

« *Les territoires ça change aussi* »

« *Nul n'est censé ignorer la loi* »

« *Tout le monde doit connaître la loi mais on n'est pas tous égaux* »

Les incompétences de professionnels constatées ici sont mises sur le compte de la grande complexité entre les droits et les procédures. Mais on peut alors légitimement se demander comment on peut demander autant aux usagers alors que les professionnels experts en la matière ne s'y retrouvent pas toujours. Certains droits sont déconnectés les uns des autres, rendant la vie difficile aux usagers.

Le décalage entre des dynamiques fortes pour améliorer les droits pour tous que nous avons vécues toutes ces dernières années ont fait bouger les méthodes, les process, les seuils et les publics cibles mais les plus pauvres ont bien du mal à se retrouver dans ces rapides et bénéfiques évolutions

La notion d'égalité ne fonctionne pas il faut PASSER D'EGALITE à EQUITE

2. Constats et analyse faits par le groupe des personnes bénévoles ou professionnelles luttant contre la précarité alimentaire (VIBP)⁹

Les différentes formes de non-recours ont ici été évoqués dans une autre logique que celle de Warin. La typologie de Warin apparait s'inscrire dans une logique chronologique. En se référant à un parcours, voire une carrière ici les participants rejoignent une notion plus sociologique introduite par le sociologue américain Howard Becker, qui renvoie un parcours avec plusieurs étapes charnières, qui

⁹ VIBP : very important personnes bénévole ou professionnelle, personnes hautement importante aux yeux de toutes et tous dans la lutte contre la précarité alimentaire

amènent à passer d'une étape à l'autre. Cette notion de carrière apparaît pertinente dans ce contexte pour décrire les parcours d'accès aux droits.

- On a bien un besoin, une situation problématique et des personnes qui n'ont pas connaissance de l'offre existante (non-connaissance),
- Puis la deuxième étape est marquée par une bifurcation : celle de la réalisation de la démarche d'ouverture des droits, que la personne arrivera à mener ou pas (non-réception) et qui peut ou non aboutir (non-proposition), ou par le refus (Non-demande).

Une autre manière de présenter les différentes typologies de non-recours serait d'analyser ce qui est de l'ordre des personnes et ce qui relève du système, et des interactions entre personnes et système, c'est-à-dire d'interroger de quelle manière le système est adapté ou non aux personnes pauvres, à leurs besoins, à leurs compétences, à leurs ressources...

Dans les discours des professionnels, les maîtres mots étaient des personnes qui :

- Ne font pas
- N'osent pas
- Ne peuvent pas
- Décident (de ne pas demander) / Refusent

Ces appellations renvoient à différentes postures des personnes selon les circonstances et donc relève d'un choix ou d'une situation subie, sans pouvoir d'agir.

Les bénévoles et professionnels de ce groupe constatent que les personnes :

NE FONT PAS de demandes (non-recours)

N'OSENT PAS faire les demandes (problème du regard)

DECIDENT DE NE PAS faire les dossiers (les deux, recours et regard)

NE PEUVENT PAS matériellement faire les choses (numérique, langage, administration)

NE SONT PAS INCLUS dans la société : dans les associations, la société, l'administration ...

Les typologies des personnes qui ne recourent pas aux droits

Le non-recours par suite d'un refus d'une demande de droits :

Le refus reste dans les mentalités une forme d'exclusion

Lorsqu'elles ont eu un refus à une demande pour un des droits auxquelles elles pourraient prétendre les personnes ne poursuivent plus aucune demande. Se sentir rejeté **induit l'abandon**

Les refus se font souvent à cause du **numérique**, dont les procédures sont mal comprises, les outils mal utilisés, les personnes ont eu peur et n'ont pas su, le dossier est mal fait. Alors à cause d'**une incompréhension qui fait vivre le refus comme un rejet d'eux même et ce rejet comme**

définitif. Le droit devient alors inaccessible en fonction de leur lieux et réalités de vie en misère. On ne le demande plus.

Le refus assimilé à la fin des droits marque aussi pour les personnes la fin de la socialisation et induit des difficultés majeures dans l'accompagnement.

C'est le cas du travail, les personnes ne sont jamais à la bonne place au bon endroit, à la bonne heure, ils ne peuvent rentrer dans les cases de ceux qui animent le monde du travail et pourtant c'est bien eux qu'on enjoint à travailler et sur eux qu'on déverse les remontrances, de ces « gens qui ne veulent rien faire » mais le système n'est pas en cohérence avec le public cible

« L'ANPE socialement ça ne marche pas : c'est jamais la bonne heure le bon moment » ;

« Ils renégocient toujours la vie des gens »

« Des cases : ça met les gens dans des cases : ils sont refusés FIN DE DROITS »

Le refus marque aussi le parcours des plus pauvres, dans le temps et dans leur espace de vie face à la société, il y a un avant et un après refus.

Comment ne pas se sentir hors circuit lorsqu'on a un refus d'un droit qui permet de se projeter dans l'avenir sans avoir peur de demain, un droit qui sert de parapluie, qui abrite, qui repose les corps et les cœurs. Le refus est vécu comme un arrêt, une chute dans le parcours, un ravin disant certain. Le temps s'arrête.

Et puis le refus amène les personnes à se replier sur soi, à s'écarter de la société et à se sentir mises à l'écart dans leur espace de vie.

« La temporalité, ça y est c'est fini »

« La géographie, ça y est on est éloigné des autres.... Du droit de sa vie »

Le non-recours par colère, sentiment d'exclusion par suite des refus

Le refus ou le nonaccès à un droit (effet de seuil, différences de traitement géographique ou d'accompagnement) suscite de la colère, de la rage d'être rejeté

« Des personnes qui sont en colère, parce que ça fait mal, parce qu'on est refusé »,

Le refus induit par le colère face aux discours des politiques : refuser de faire le jeu de certains politiques qui surfent sur la pauvreté

Les situations d'exclusions de droits ou de misère alimentent les débats des politiques et leur servent de faire valoir. Ils donnent aux personnes le **sentiment de ne pas être aidés dans leurs droits par la**

société pour faire le jeu de certains. Les pauvres sont certains d'être manipulés par les politiques pour arriver à leurs fins. Ils se mettent hors parcours de droits pour sortir de cette spirale

« Des personnes en colère parce que les médias surfent sur eux, parce qu'il y a de la récupération politique et sociale de leur pauvreté »

Le non-recours pour les personnes qui travaillent et qui ne s'en sortent pas

Il y a une vraie Colère du monde qui travaille ou qui est en rupture qui ne s'en sort plus, **la honte et la colère sont un vrai frein à l'accès à des droits** qui leur sont pourtant ouverts.

« Pour eux le changement de statut est impossible, ils ne peuvent pas être des « cas soc » ils veulent vivre de leur travail »

Le non-recours pour les habitants des milieux ruraux,

Il n'y a **pas d'anonymat** dans les villages, on doit aller à la mairie et la secrétaire vous connaît, elle risque d'en parler autour d'elle de le dire. Ce n'est pas comme dans des lieux spécialisés où les professionnels ont des formations d'éthique, d'accueil etc.

Alors les personnes ne demandent pas, risque de honte,

*« Dans les zones périurbaines, c'est « **je ne veux pas pousser la porte** » ou « je ne suis pas là en journée », et quand je rentre le bureau est fermé » et « c'est valable pour les associations caritatives, le RSA, etc... »*

Le non-recours pour ceux qu'on ne rencontre pas !

Les participants qui s'investissent dans la lutte contre la précarité alimentaire et contre la précarité globalement sont bien conscients qu'ils ne voient qu'une toute petite partie des publics qui auraient besoin de leurs services. Même si les portes sont ouvertes les plus éloignés des droits se terrent chez eux et n'utilisent pas les services.

Le non-recours de ceux qui choisissent de renoncer

Le non-recours ici est une décision argumentée éventuellement de ne pas accepter une offre, un droit, un « je ne veux pas » (cf Desprès, 2003a).

Des exemples nous ont été donnés de droits ou d'aides accordées contre des contreparties,

« Dans un village les personnes aidées doivent aller distribuer les lettres d'information dans les boîtes aux lettres, »

« Dans un bourg les aides en viande à Noël à la distribution alimentaire sont conditionnées à la vente de billets de tombola en soutien à la structure etc... »

Pour certains le suivi RSA semble difficile dans les relations avec les personnes.

Une des causes de refus selon ce groupe serait lié aux contreparties ou au statut qui en découle

« Ne pas recourir au droit pour ne pas faire la contrepartie parce qu'elle ne leur correspond pas »

Le non-recours à l'AAH est expliqué plutôt comme un statut que les personnes refusent, plutôt que comme un refus de droit. La politique actuelle est d'intégrer et de vivre ensemble dans la différence mais les plus pauvres se souviennent de ces périodes où le handicap était une tare, un moyen de mettre hors de la société ces « gens » ils redoutent encore ces politiques et se mettent à l'abri.

Le non-recours parce que Je n'ose pas

Cela peut aussi renvoyer au fait que l'on considère sa situation comme pas si catastrophique que cela (minimisation, comparaison aux autres plus démunis), et avouer une dépendance aux institutions est une déchéance sociale qui produit une stigmatisation

Le non-recours lié à la peur

Les publics en précarité alimentaire sont des publics dont la survie est menacée ; lorsqu'on en arrive à sauter les repas, à manger les aliments les moins chers les moins bons, on craint la vie, alors tout devient agression, tout est dangereux. Le courrier, qu'il soit sur papier ou sur le téléphone devient une source d'angoisse supplémentaire.

« Il y a des courriers non ouverts, à cause de la peur, la phobie, l'angoisse »

Et puis les peurs se transmettent, on note des familles où les reproductions de la mise à distance des services sociaux et des aides possible est inscrite dans les habitus des publics.

« Même s'il y a des droits on note une transmission, une reproduction atavique qui vient en opposition à la prise en charge »

Une culture de non-recours est bien réelle dans certaines familles.

« La transmission, la reproduction et le côté atavique, ». On pourrait parler en s'appuyant sur Bourdieu sur un habitus, qui fait que les familles et les individus sont socialisés dans un milieu donné et reproduisent fréquemment les manières de faire qu'ils ont connus plus jeunes, dans ce milieu. Ainsi le besoin de non-dépendance aux institutions est transmise. Elle est même une valeur, à l'origine d'une fierté (Desprès, 2013).

Le non-recours lié au manque d'information

En amont, cette situation est liée au fait que de nombreuses personnes ne savent pas qu'elles ont des droits, phénomène renforcé parce qu'elles n'ouvrent pas les courriers (angoisse).

La question de l'information est le serpent de mer de l'accès aux droits et du recours aux aides, personne dans le groupe n'avait d'éléments particulièrement forts à apporter hormis le constat de progrès à faire dans ce domaine.

Les renoncements ou non recours liés aux changements des droits et sigles

Les non-recours viennent aussi d'incompréhensions liés au fait que les DROITS ou NOMS ou SIGLES changent souvent avec plus ou moins d'information et de formation des bénévoles et professionnels

« Quand ça change de nom comment on peut savoir, »

« Par google ? »

« Et qu'est-ce que ça change ? »

Les renoncements à cause de difficultés administratives

Les principales difficultés administratives qui sont citées

- Des démarches qui sont une usine à gaz,
- Perte de papiers
- Perte de code
- Ils ne savent pas télécharger,
- Ils n'ont pas d'imprimante
- Ils n'ont pas de scanner
- Ils ne comprennent pas le cloud

Des renoncements dus à la temporalité : « les personnes ont autre chose en tête pour l'urgent »

Les situations d'urgence sont de plus en plus courantes, car les délais d'ouverture de droits s'allongent, le recours aux droits apparaît alors vite secondaire face à une urgence vitale comme celle de donner à manger et de se soigner

Les délais qui s'allongent, ça s'aggrave, c'est le temps des urgences

Mais les personnes n'en peuvent plus, elles parent au plus urgent

La fatigue de la vie de misère accapare les personnes elles n'ont plus le ressort nécessaire pour se battre pour des hypothétiques droits

Exemple la personne est complètement anéantie par un « mal de dents » (pathologie grave infections multiple) qu'elle ne peut pas soigner elle est enfermée dans ses douleurs »

« Le frein important c'est le non-recours à la santé »

Le droit à la santé c'est le premier sujet à explorer, si tu as mal tu peux rien ! Manger ! Te loger etc...

Des non-recours liés aux rapports humains dans les associations

Pour faire les dossiers d'ouverture des droits, les bénévoles doivent à un moment entrer dans les données personnelles de la personne aidée et accompagnée et là les remarques peuvent être décalées,

ressenties comme blessantes, voire injurieuses. Et pourtant pour avoir une quelconque aide alimentaire il faut que les bénévoles estiment les « restes à vivre », alors les publics doivent montrer leurs extraits bancaires, leurs revenus de substitutions etc... et les dossiers sont différents suivant les associations et les barèmes choisis.

Tout ceci reste un épouvantail qui repousse bon nombre de personnes qui devraient bénéficier d'aide et qui ne les ont pas. Cependant tous s'accordent à dire que les associations et leurs bénévoles sont acteurs de la paix sociale et qu'on ne peut pas faire sans eux.

« Des personnes qui ont aussi des problèmes avec les bénévoles et pourtant les bénévoles font partie de la solution, les professionnels ne peuvent pas tout »

Des risques de stigmatisation plus forts en milieu rural : il a été pointé aussi par les professionnels que l'anonymat est difficile à mettre en œuvre dans les territoires ruraux ou péri-urbains. Les personnes se croisent à la mairie, ou à la banque alimentaire, se reconnaissent mutuellement, ce qui pose un problème pour les actions ciblées qui risquent de dévoiler des situations que les personnes qui les vivent ne veulent pas partager. Les actions mises en place pour des populations mixtes ne connaissent pas ces difficultés.

La question de la stigmatisation a été approfondie par le groupe. L'une évoque « la haine du pauvre », ce que d'autres ont appelé la pauvrophobie (références). Cette « haine » s'inscrit dans des préjugés autour de l'assistancialisme, ancrés dans les discours politiques et qui circulent dans la population.

« On considère que les pauvres, ils sont aidés de tous les côtés ».

« Ils ont tout. Ben forcément, ils ont pas envie de sortir du RSA, ils ont plus que nous qui travaillons, les pauvres ».

Le mode d'hébergement des personnes est un frein

« Être hébergé ça enlève l'accès aux droits, », souvent les personnes constatent que « le fait d'être reçus gratuitement par un ou une amie enlève les droits aux deux personnes, ils ne demandent plus rien du coup... »

« Lorsqu'on n'a pas d'adresse...c'est pas la même chose »

« Il y a des traitements différents pour la prise en charge entre Neuves Maisons et Nancy »

Les assistantes sociales constatent *« On les domicilie au CCAS, ils viennent pas chercher leur courrier, s'ils viennent après c'est 3 semaines, quinze jours là... »*

La survie quotidienne monopolise l'Énergie qui reste

« C'est un frein à l'accès aux droits ». « La fracture énergétique a aggravé les phénomènes »

La honte avancée comme un prétexte mais c'est en fait le regard des autres qu'il faut invoquer

Par les autres mais une personne qui a connu la grande pauvreté et qui est maintenant bénévole témoigne : *« il faut arrêter de dire que les gens vont pas à leur droits parce qu'ils ont honte et se*

cachez là derrière » toi « il faut fermer les yeux quand tu en es là, fermer les yeux sur les autres et avancer, avancer pour tes enfants, il faut pas avoir honte d'autre le font bien, tu te dis j'y arriverai, faut que j'y aille »

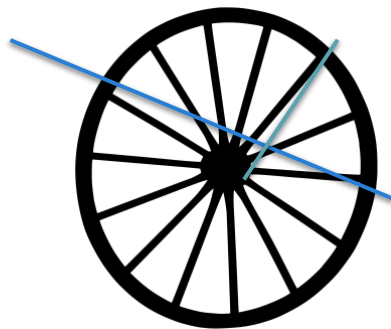
La question des maisons France service

Elle est évoquée, il n'y a pas les compétences, pas la disponibilité des gens, pas d'explication, un manque de sociabilité, dans l'analyse et dans la réflexion des participants il faut revenir sur les conditions d'accueil, sur les compétences et sur les postures d'accueil

On ne prend pas le temps et l'énergie pour faire l'Analyse avec la personne des alliés qu'elle a dans l'accès aux droits et des obstacles qui malgré tout se dressent devant elle :

« Qui sont les béquilles, les accompagnants, les enfants, l'entourage pour les droits »

« Faire un panorama de la vie et voir ce qui met des bâtons dans mes roues »



Le recours aux droits passe par la cohésion de tous les acteurs du territoire

IV - Propositions

Les propositions ont été traitées ici par thèmes plutôt que par groupe participant. Une synthèse des constats et propositions communes est proposée sous forme de tableau en annexe. Ce qui nous a interpellé c'est la logique des propositions dans le domaine du renouvellement des droits, de la connexité des droits, de la coordination entre services de l'État mais aussi de coordination territoriale. La nécessaire mise à disposition de moyens d'information et d'accueil et de soutien pour les aidants et les publics fragilisés, illettrisme, aveugles, migrants, pour les publics mais aussi pour les professionnels qui semblaient aussi démunis que les personnes qu'ils doivent aider à recourir aux droits. Des freins sont à lever tant matériellement que dans « les mots » et termes et changements mis en œuvre. Une attention particulière est portée à la population rurale et ses problèmes spécifiques.

1. Penser la connexion entre les droits

Le paysage administratif français est particulièrement complexe ce qui rend le recours plus ardu, que dans d'autres pays. La réflexion en termes de connexité de droits a été menée en 1998 or de la mise en place du RMI et de la CMU sous l'égide de Martine Aubry, ce lien a permis de faire bénéficier de leurs droits de nombreuses personnes qu'il fallait inculturer « à la l'accès au droit commun pour tous ». Plus on ouvre de possibilités plus il faut simplifier les moyens d'accès. On voit que lorsque la C2S a été mise en place une attention particulière a été portée à la connexité des droits, avec les personnes qui ont droit au RSA ou l'AAH ou l'ASPA¹⁰

Les personnes qui ont accès à ces droits trouvent que c'est plus simple même si les dossiers restent compliqués. Nous citons ici des extraits du site service public.

Vous pouvez cumuler avec l'AAH

Quelles aides cumulables avec AAH ?

Vous pouvez cumuler l'AAH avec :

- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH)
- La pension de retraite que vous percevez.
- L'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH) de votre enfant.
- Les avantages de l'obtention de la Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)

Vous pouvez cumuler avec le RSA

Si vous percevez le RSA, vous pouvez bénéficier de plusieurs autres droits, sous conditions : protection universelle maladie (Puma) ou complémentaire santé solidaire (C2S). Vous pouvez également bénéficier d'une réduction du tarif de votre abonnement téléphonique, d'aides locales et d'une allocation logement.

Tout déplier

- Protection universelle maladie (Puma) ✓
- Complémentaire santé solidaire (C2S) ✓
- Réduction sociale téléphonique ✓
- Aides locales (gratuité des transports, cantine, etc.) ✓
- Allocation logement ✓

Vous pouvez cumuler avec l'ASPA

¹⁰ <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20237#:~:text=Si%20vous%20percevez%20le%20RSA,et%20d'une%20allocation%20logement.>

Ressources prises en compte :	Ressources qui ne sont pas prises en compte :
Biens que vous avez donné à un tiers	AAH (sauf exceptions)
Pension alimentaire	ALS
Pension d'invalidité	APL
Pension de retraite	Aide en espèces ou en nature, non déterminée par une décision de justice
3 % des revenus des biens mobiliers et immobiliers	APA
Revenu professionnel	Allocation de reconnaissance et viagère aux anciens supplétifs et assimilés
x	Bourses de l'Etat ou du CROUS
x	MTP
x	Pensions liées à une distinction honorifique (médaille militaire, légion d'honneur...)
x	PC RTP
x	PCH
x	Prestations familiales
x	Retraite du combattant
x	Valeur de votre résidence principale

2. Travailler la question de La littératie

La nécessité de connaître la loi est producteur d'inégalités d'accès aux droits. Une partie des ressources sur les droits et dispositifs est rattachée à des compétences écrites que tous ne maîtrisent pas de la même façon et parfois demande des compétences supplémentaires tant les textes administratifs, mobilisent un jargon juridique ou administratif qu'il faut maîtriser. Ces ressources écrites sont sur des formats « papier » ou numérique, dans ce dernier cas, les difficultés sont majorées par d'autres problématiques que celles de l'écrit, accès à du matériel, autres compétences (navigation, sélection des sites fiables) et des réseaux qui fonctionnent (selon les lieux de vie, l'accès à Internet n'est pas toujours garanti). Mais rappelons que l'accès à des informations sur support numérique suppose en premier lieu une maîtrise de l'écrit (sauf dans certains cas où des petites vidéos didactiques ou des images peuvent suppléer à ces difficultés).

3. Lutter avec les exclus des droits sur les effets de seuil :

Les deux groupes ont signalé des situations où les personnes n'ont pas accès à un service, un bien parce qu'ils n'y ont pas droit. On n'est pas strictement dans la question du non-recours mais plus sur le périmètre du droit et des injustices qui continuent à exister. Une situation est évoquée, celle d'un

personne au chômage qui n'a pas de mutuelle, parce qu'elle n'a pas les moyens de la financer. Cette personne est juste au-dessus du plafond. C'est donc la question des seuils qui est évoquée et qui produit des sentiments d'injustice.

4. Agir face à la question de la honte et de la stigmatisation

Il faut renverser le regard, le regard de la société sur les pauvres, les deux groupes se retrouvent sur cette problématique. Éviter les injonctions de type « il ne faut pas avoir honte » mais éduquer les gens (les citoyens) de telle façon qu'ils ne regardent pas les personnes en difficultés en les jugeant :

« C'est compliqué parce qu'en fait, il faudrait le prendre à l'envers, c'est-à-dire que, en fait, c'est pas nous qu'il faudrait éduquer pour ne pas avoir honte, c'est ceux qui nous jugent qu'il faudrait éduquer pour leur expliquer que c'est des gens qui pourraient très bien tomber dans ce genre de situation et qu'il faudrait peut-être pas... croire que tout le monde et dans le même panier et tout. Parce que chacun, chaque personne peut tomber dans la précarité. (VIP) »

Lors de la synthèse et la restitution entre les groupes, la question du regard a été abordée de manière différente. Les VIP ont évoqué le regard des autres, blessant, voire humiliant, la stigmatisation dont ils font l'objet et les conséquences, la discrimination (refus de soins, par exemple), rejet/exclusion par les autres. Cette question du regard résonne avec les nombreux travaux sociologiques sur la pauvreté, être pauvre renvoie plus à la question de la place dans la société et la désignation qu'à une situation socio-économique : être pauvre c'est être désigné comme pauvre (Georges Simmel ou les sociologues interactionnistes, par exemple) ; le rapport d'ATD Quart-Monde sur les dimensions de la pauvreté reprend aussi ces constats. Pointé par la société comme « inutiles », non productifs parce qu'elles sont au chômage, ne travaillent pas, les personnes réagissent et le non-recours a été rapporté alors à la fierté, et quand la question des personnes âgées a été évoquée, la colère qui les anime. En effet, l'étiquetage « d'assistés », relayés par certains politiques n'est pas neutre et les personnes cherchent à se protéger en montrant qu'ils ne vont pas « abuser » du système et en recueillir une certaine fierté. De plus, les démarches de demande de droits les obligent à affronter des jugements, des regards ou des attitudes parfois humiliantes dont elles se protègent en se tenant à l'écart des institutions qui délivrent des droits, comme la CAF.

Du côté des VIP, ils insistent sur la nécessité de se décaler de ce regard des autres, et de la honte (implicitement qui serait la cause de non-recours).

« Il faut arrêter de dire que les gens ont honte, ils ont pas honte. Non, ils sont dans une situation qui est infernale, il y a moment où il faut qu'ils ferment les yeux sur les autres qui les regardent en disant « Oh la la, les pauvres » ou qui n'ont pas d'estime pour eux et qui les regardent de travers et qui disent « Ben regarde, ils ont honte ». Non, il faut qu'ils ferment les yeux sur les autres et qu'ils avancent pour leurs enfants, il faut pas avoir honte, d'autres l'ont bien fait, moi j'y arriverai, il faut que j'y aille. (VIP) »

Cette réflexion repose sur un témoignage qui insiste sur le fait que c'est le regard des autres qui provoque la honte, ce qui ne retire en rien la dignité de la personne. C'est bien ainsi que le groupe a compris mais il a réagi. Une femme explique :

« Une personne comme moi, j'ai pas d'enfants. Eh bien, excuse-moi, t'as honte quand même et c'est pas tes gamins qui vont te... vu qu'on n'a pas de gamin ! C'est pas... C'est pas mes gosses qui vont me faire avancer ! »

On voit que résister au regard des autres, s'en détacher, ne pas s'en préoccuper est loin d'être évident. Et donc la dimension normative, « il faudrait » a été relativement mal pris par les VIP. Une des femmes présente insiste sur le fait qu'il n'est pas possible d'ignorer le regard des autres quand on est dans un petit village. Une autre explique qu'elle ne s'est pas rendue au CCAS, pour que cela ne sache pas. Une autre conclut :

« De toute façon, on a toujours honte ».

En 2^e restitution, les VIP se sont défendus et ont insisté que si les enfants avaient été donnés en exemple pour continuer à avancer, d'autres moteurs peuvent les porter. Une personne en situation de précarité, note que s'ils ne font pas certaines démarches, c'est justement pour épargner leurs enfants :

« Ça veut dire que ça se répercute sur eux du coup, parce que si elle est grande et qu'elle se rend compte de la situation fragile de la maman... Moi, c'est pareil, mais moi, j'ai honte de rien. Après tout voilà, tu leur apprends à vivre avec, mais c'est vrai que les enfants, eux-mêmes, c'est difficile de se faire montrer du doigt, donc c'est vrai que notre problème à nous peut aussi se répercuter sur les enfants. » (VIP)

Les enfants sont donc parfois un moteur pour faire valoir ses droits, comme un frein, amenant à des situations de non-recours. Ainsi, une femme explique qu'elle n'a pas été rencontrer l'assistante sociale de l'école car elle craignait le manque de discrétion et les répercussions pour sa fille.

Certains rappellent que sortir de la misère et des émotions qui l'accompagne n'est pas facile et demande une force de caractère :

« Ça va être aussi la façon dont la personne va le ressentir et le caractère, la force de caractère de la personne, parce qu'on peut avoir une force de caractère à toute épreuve en mode je suis dedans et puis rien à foutre de ce que pensent les gens, je fais ce que je veux, j'y vais, j'avance et puis voilà. Même s'il y a la fatigue, la maladie, enfin tout qui fait qu'on le fait pas » VIBP.

Les participants vivent les choses de manière différente et si l'une d'entre elles insiste sur le fait qu'elle n'a jamais ressenti de honte d'autres ont bien ce sentiment. Les VIBP insistent sur l'importance de relayer la notion de courage dans les images véhiculés sur les personnes en situation de précarité, du courage pour surmonter sa honte, pour aller de l'avant et chercher ses droits :

« Il faut du courage pour aller chercher ses papiers, pour aller chercher ses trucs à la préfecture, pour tous les jours se battre. Il faut beaucoup de courage pour arriver là où les gens sont. Donc, il faut donner confiance. (VIBP) »

Quelques pistes ont été évoquées, comme le livre sur « en finir avec les idées fausses sur la pauvreté » édité par ATD Quart-Monde qui de l'expérience d'une des participantes qui a contribué à son écriture pense que cela a changé le regard (pour ceux qui l'ont lu).

« J'avais été voir le maire, j'en avais filé trois à la mairie, tu vois pour dire... voilà... Et après ils m'ont remerciée en me disant « C'est vrai qu'il y a des choses qu'on a vues que... », mais on apportait les preuves de ce qu'on disait dans le bouquin ».

5. Trouver une issue au labyrinthe administratif

L'information sur les droits

L'information doit être renforcée, disent les personnes en précarité, cela de différentes manières. Des médiateurs, des personnes relais mais à condition qu'ils soient **formés, compétents, habilités**. Dans l'espace public divers moyens sont évoqués : annuaire, pancartes, panneaux lumineux, des bus pour aller vers :

« Des espèces de bus subdivisés en différents secteurs, par exemple, une antenne avec des infirmières qui pourraient par exemple accueillir des... des témoignages de quelqu'un qui est pas bien, qui pourraient discuter... Le bus pourrait très bien être subdivisé avec une partie administrative, genre avec un écrivain public ou une connerie comme ça. Moi, je... l'aller vers, voilà ».

Du côté des professionnels et bénévoles, on retrouve la proposition d'affiches, de panneaux, et l'aller vers serait dans le cadre du porte-à-porte.

Mettre en place des lieux d'accueil performants

L'information ne suffit pas, quelle qu'en soit la forme. Il est aussi nécessaire de prendre en considération les personnes qui cheminent avec les sans droits et réfléchir aux réalités de nos accueils pour certaines personnes.

« Il faudrait un lieu d'accueil pour les gens qui se posent des questions et qui osent pas les poser, des gens qui vont peut-être parce qu'on leur a déjà expliqué qu'ils ont pas compris. [...] si on comprend pas du premier coup, c'est qu'on est des cons. Bon, forcément, si on vous fait sentir comme ça on n'a pas envie d'y retourner et on reste dans notre mal-être, dans notre problème et nous, on voudrait un lieu sur lequel il y aurait des gens comme nous pour accueillir des gens comme nous ».

Étant donné la complexité administrative, il est nécessaire de mettre en place un accueil minimal qui passe par une vraie présence et un interlocuteur.

« Agir sur les délais. Et agir sur le fait qu'il y ait des gens qui parlent. Que tu ne tombes pas sur le répondeur qui te dit : « vous voulez ça, appuyez un ; vous voulez ça appuyez deux ; vous voulez ça, appuyez trois » et puis quand c'est pas ce que tu veux, et bien ça te raccroche au nez. Alors... »

Avoir des permanences, toujours quelqu'un de disponible et de compétent. Et un suivi, une fluidité des interactions qui passent par un suivi par la même personne :

« Et puis aussi, on parle de territoires depuis tout à l'heure, avoir une personne pour un territoire ou deux ou trois personnes pour un territoire, c'est-à-dire que tu retombes toujours sur la même quand tu vas... Pas être obligé de réexpliquer à chaque fois tout ton truc ».

Toutes les vies n'entrent pas dans les cases administratives. Il apparaît important d'avoir des personnes suffisamment compétentes pour trouver des solutions ou des astuces pour contourner ces contraintes administratives.

Favoriser et développer le statut des aidants

- Pour les non-voyants
- Pour les personnes qui ne parlent pas la langue

« Il faut quelqu'un qui nous aide, des aidants »

Permettre et Favoriser la mobilité dans les milieux ruraux

« Aller vers les gens, il y a le solidaribus du secours populaire pourquoi ne pas associer l'ouverture de droits avec »

6. Coordonner les actions et rapports entre institutions

Le manque de coordination entre les différentes institutions étonne les participants et parait une piste intéressante, les informations demandées sont souvent disponibles ailleurs.

Les coordinations sont de plus en plus opérantes quand il s'agit de réaliser des contrôles et moins pour faciliter la vie des usagers.

L'idée d'un dossier de droits a été soulevée, à l'instar du dossier médical partagé :

« Ton truc des impôts, ton truc d'identité, c'est tous les mêmes papiers, ouais. Et bien dans ce cas-là, ils font comme un dossier médical partagé pour que tu mettes des papiers, tes papiers à toi dedans. »

Ils proposent que la sécurisation des données soit assurée :

« Mettre les papiers, je suis désolée, ils sont tous piratés, la banque s'est fait piratée, les Adecco ça se fait pirater, les machins ça se fait pirater, la sécu s'est fait pirater. Et il faudrait que j'aie mettre tous mes papiers personnels sur un compte ? Niet ! Que dalle ! J'en fais pas ».

« Il faudrait qu'il crée un truc pour mettre justement les papiers, mais que ce soit super sécurisé, je ne sais pas comment, mais... »

Mettre en place des connexions entre les administrations pour mutualiser les ouvertures de droits

« Plus d'interactions, cela existe pour les contrôles on pourrait faire cela pour les ouvertures de droits »

Les **maisons France service** ont été évoquées, elles pourraient répondre à de tels besoins d'informer et d'accompagner à l'obtention des droits. Ce sont des guichets uniques regroupant plusieurs administrations sur le même site, autour des questions de santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique. Le service est gratuit. Les participants ont insisté sur la nécessité d'avoir des gens compétents. L'idée de bus itinérants a fait son chemin, permettant de pallier les questions de mobilité et de ruralité.

« Mais il faut encore monter dans le bus sans que les autres ne vous voient...sinon la honte ... »

« Dans un bus, avoir une personne qui aide, avoir un ordinateur disponible pour les gens qui sont, eux, à même d'utiliser cet ordinateur, enfin. (VIP) »

De leur côté, les professionnels insistent sur la vigilance à apporter aux actions visant à aller vers et privilégier les actions pour que les personnes restent et soient acteurs de leur vie :

« Il faut faire attention et garder toujours en tête que dans tous ce que... dans l'« aller vers », il faut aller vers du droit commun pour que les personnes puissent retrouver leur... En fait, qu'elles soient actrices de leurs droits. »(VIBP)

Il semble qu'il y ait un équilibre à trouver pour accompagner les personnes dans des démarches face à la complexité administrative et un traitement relationnel au guichet qui peut être difficile à vivre et en même temps, il faut aussi rendre les personnes progressivement autonomes et actrices de leurs droits comme le suggère un des participants.

7. Réduire les délais de traitement des dossiers

Pour cela, il suffirait de mettre plus de personnel et mieux les former, insistent les VIP. D'autres pistes ou principes ont également été avancés :

* La stabilité des droits en évitant les changements de dénomination participerait à une plus grande visibilité et une meilleure compréhension.

* la systématisation des renouvellements automatiques

« Le renouvellement automatique existe parfois mais c'est trop rare ce n'est pas systématique »

*La centralisation des informations et la sécurisation des données car il y a toujours le danger du piratage des données si on met ses données personnelles sur un dossier partagé

« On voit avec le dossier médical partagé, il y a des fuites » VIP « Avoir un numéro unique « droits sociaux » comme le numéro fiscal » VIP « Faire de la publicité à la télévision sur « **mes droits sociaux. gov.net** pouvoir poser facilement les questions sur le site (accès internet, accompagnement, dossier numérisés etc...) VIBP. Avoir un annuaire plus local pour les aides comme le mini site pour savoir où trouver à manger « mon frigo bien rempli » mais là le faire pour les droits »

*améliorer le site « mes droits sociaux » avec les utilisateurs. Cela a été évoqué par les professionnels, mais semble méconnu de la plupart des participants. Il pourrait y avoir plus de publicité, à la télévision par exemple sur l'existence d'un tel site. Le site vise à faire l'état de ce à quoi on pourrait avoir droit. Une femme souligne qu'elle en a fait l'expérience et qu'au final elle n'a pas pu recevoir cette aide.

* Un rappel par courrier ou sms pour le renouvellement des droits, à proposer.

« Il serait facile de mettre en place un rappel. Les hôpitaux ont organisé des rappels de rdv par sms ou courrier. Cela pourrait se faire pour les questions de droits, complémentaire santé solidaire, RSA, APL ».

8. Agir sur le territoire en cohésion et s'appuyer sur l'existant

On propose de redire l'importance des droits connexes s'appuyant sur une plateforme ou sur une personne puis finalement sur un numéro unique.

« Il semble qu'il existe déjà des dispositifs ce qui demande déjà de la clarification : les maisons des solidarités, France services... » (VIBP). « L'État a outillé toutes ces maisons France Service pour ouvrir les droits très vite. Donc, si vous avez un pépin, il faut aller dans une maison France Service. C'est fait pour. »(VIBP)

Des dispositifs d'accès aux droits ou facilitateurs, des dispositifs d'accompagnement existent mais dans une logique paradoxale ne sont pas toujours connus des publics qu'ils ciblent. Ils risquent ainsi de manquer leur objectif d'aller vers les plus éloignés des droits. L'accès aux droits est un processus, lent parfois, qui se fait pas à pas, échelon par échelon comme le suggère cette métaphore de l'échelle. La sécurisation des échelons semble une notion importante à travailler :

« Il faut aussi qu'en travaillant les uns avec les autres, on pose une échelle. C'est-à-dire qu'on part d'un endroit et on voit vers où on va dans le droit. C'est-à-dire qu'on ne peut pas tout faire tout en même temps, tout de suite. Parce que par exemple, le RSA, puis l'insertion, aller vers le travail, il faut se fixer des échelons et puis pas redescendre de deux échelons quand on a raté un. Donc, il faut sécuriser ses échelons, il faut travailler avec la pelote de la vie ».

Faire des réunions de concertation et coordination entre structures pour éviter les non-recours

« Les organismes qui font de l'accès aux droits doivent se connaître, se coordonner (FS MDS etc...) on s'appelle et on fait un entretien tripartite ou plus »

Penser les actions en termes de territoire

Dans l'objectif territoire zéro non-recours, certaines actions peuvent être menées qui ne seraient pas faisables à l'échelon national. Il est plus facile de réaliser un annuaire et faire tourner un bus, quitte à mutualiser entre plusieurs territoires.

9. Travailler sur les lieux d'écoute dans les villes mais aussi dans les territoires ruraux

Des lieux d'écoute au plus près des personnes

- Les maisons des solidarités
- Les centres communaux d'action sociale
- Les maisons France Service
- Les foyers ruraux
- Les relais familles
- Les associations ?

Des alliés formés et informés qui font le lien et permettent que les droits soient évoqués et demandés et qui orientent

- Identifier ces alliés, aidants, bénévoles, professionnels
- Les former

- L'accueil et l'orientation vers les droits doit être identifié et connu
- Former les gens qui accueillent dans les associations et structures
- Former les gens qui orientent

Des aidants soutenus et informés

Mettre en place des permanences (au niveau de prise en charge NATIONAL) égalité pour tous les citoyens


- Les gens peuvent aller là où il y a une personne
- Avec un soutien numérique (solidaribus dans le genre)
- Avec un accès aux données par la personne (coffre-fort numérique ?)
- Remplacerait France service, le personnel serait formé pour

10. Travailler sur le soutien et le rôle des professionnels et des assistantes sociales

Donner une vraie boîte à outil aux assistantes sociales

« Donner **une échelle avec tous les échelons du droit** qui y sont représentés sur lequel on peut se baser » « Leur donner le temps de dérouler avec les gens la pelote de leur vie en termes de parcours pour mieux cibler les droits auxquels ils peuvent prétendre »

- « La pelote de la vie des personnes est à considérer dans son ensemble »,



« C'est le boulot des assistantes sociales, il faut leur donner les moyens de le faire »

« Il faut se connaître », « Il faut accompagner les acteurs, les changements, les normes nouvelles, les champs des possibilités », « Les organismes doivent accompagner les assistantes sociales (CAF, CPAM...) »

« Les outils répertoriés : Aidant Connect ; AD2S ; Coffre-fort électronique »

« Clé USB à donner aux personnes avec leurs dossiers scannés pour les prochaines ouvertures de droits »

11. Communiquer aussi pour dire que les personnes qui font ces démarches d'accès aux droits sont des courageuses, des courageux et pas des profiteurs

« Donner confiance » (VIBP)

« Ces femmes sont des mères courage » (VIBPP)

V- Conclusion

A la question comment comprenez -vous l'idée de « territoire zéro non-recours aux droits » les personnes en précarité alimentaire ont eu une lecture négative de ce zéro qui pour elles veut dire que sur ce territoire elles sont des zéros, l'idée de leur fragilité est tellement ancrée que zéro marque à lui tout seul un repoussoir. Elles ont proposé de trouver un terme plus positif, qui donne envie d'en sortir, de se mettre en route. Les professionnels et bénévoles ont bien compris la portée de cette injonction en redisant que ce sont des vies entières qui sont devant eux lorsqu'ils accompagnent avec les plus fragiles et que c'est bien des parcours de vie qu'il s'agit de comprendre, d'accompagner et que la temporalité de la personne, son habitat, ses liens sociaux, son état de santé sont autant d'éléments qui interviennent dans le non-recours aux droits. Lorsqu'on pose la question du pourquoi au renoncement au droits ou au non-recours, les participants abordent bien plus les postures des uns et des autres que simplement la question du papier ou du numérique. Posture de ne pas pouvoir, de ne pas oser, de ne pas savoir, de ne pas se sentir à égale dignité avec les autres citoyens ou de sentir un regard dépréciateur sur soi. Les publics nouveaux sont identifiés comme les personnes en ruralité qui travaillent et qui ne veulent pas être déclassés or les frais de mobilité ne leur permettent plus de s'en sortir, les personnes âgées qui n'ont pas la culture du droit à une aide, elles se débrouillent tant qu'elles le peuvent, les personnes en pauvreté domiciliée ou hébergée chez un tiers, qui se cachent, les personnes à la rue. Et puis la question du logement et de la santé a été abordée comme sous tendant tout autre droit, si ces conditions ne sont pas remplies il est difficile d'avoir recours à ses droits.

Les actions qui peuvent être menées pour aller vers une réduction des non-recours ont été détaillées par les uns et les autres. Les premières sont de l'ordre de la personne et de ses ressentis : lutter contre la honte, tenir compte des fragilités et chercher la justice sociale.

Puis ils ont abordé les complications administratives en préconisant d'agir sur les délais et les ouvertures de droits, systématiser les renouvellements automatiques, de mettre en place des connexions entre droits, des connexions entre les administrations pour mutualiser les ouvertures de droits, de centraliser les informations en sécurisant les données. Avoir des notifications plus un courrier de relance, un papier à lire avant d'arrêter.

La question des canaux d'information a été abordée : informer sur les droits et que les informateurs aient les compétences nécessaires. Mais il faut aussi travailler sur les orientations des personnes en rupture de droits, où les envoyer, quel interlocuteur, comment ne pas le perdre dans les différents temps de consultation pour ses droits. Travailler aussi sur les conditions d'écoute des personnes qui ne recourent pas à leurs droits.

Dans les milieux ruraux particulièrement ils proposent de favoriser et développer le statut des aidants, favoriser la mobilité, lutter contre les zones blanches, harmoniser les aides entre département,

Il faut donner une vraie boîte à outil aux assistantes sociales, leur permettre de faire des réunions de concertation et coordination entre structures pour éviter les non-recours,

Ce temps de travail ont permis de dégager des constats communs sur la personnalisation du travail à réaliser, avec et pour les personnes, en gardant à l'esprit qu'elles doivent continuer à être acteurs, mais que le compagnonnage est souvent indispensable avec des pairs, des bénévoles ou des professionnels. Le constat de la multiplicité et des changements constants dans les aides et les droits amènent à des non-recours, la connexité des droits est sans doute une réponse simple à apporter.

La précarité alimentaire est particulièrement liée à des non-recours. Toutes les personnes qui ne bénéficient pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre sont dans des situations où la faim et la peur des fins de mois est réelle. La lutte contre la précarité passe par l'accès facilité de tous à leurs droits, et à la fin des non-recours. Les participants saluent la volonté du département de Meurthe et Moselle de s'investir dans cette action qui les touche au cœur de leur préoccupations. C'est assurément un des éléments de réponse aux conditions permettant un recours facilité à une alimentation digne et durable répondant à la situation intolérable de 15 millions de nos concitoyens qui souffrent de la précarité alimentaire dont 1 enfant sur 5.

Références bibliographiques

Abdallah Bendjaballah, Chantal Consolini-Thiébaud, Marianne de Laat, Caroline Desprès, Marie-Hélène Dufernez, Bafodé Diaby, Jean-Claude Dorkel, Evelyne Dubois, Gerardo Gil Garcia, Elena Lasida, Marion Navelet, Pascale Novelli (2019), Comprendre les dimensions cachées de la pauvreté en croisant les savoirs. Tout est lié, rien n'est figé. Rapport de recherche, recherche internationale participative menée par le mouvement ATD Quart Monde et l'Université d'Oxford

Desprès C., 2021, Quelles représentations sociales des bénéficiaires de la CMU-C ? Médecine palliative, rubrique Ethique, vol. 20, n° 2, p. 103-112

Desprès C., 2015, Mettre sa santé en péril comme outil politique face aux franchises médicales : analyse anthropologique des renoncements aux soins autour de deux récits, in : Christophe Niewiadomski & Christine Delory Momberger (dir.), Se raconter entre violence et résistance. Enjeux sociaux et politiques de la recherche biographique, Le sujet dans la cité, Hors-série Actuels 4

Desprès C. (2013), Significations du renoncement aux soins : une analyse anthropologique, Sciences sociales et santé, Vol. 31, n° 2, p. 71-96

Desprès C. (2013), Négocier ses besoins en univers contraint : le renoncement aux soins en situation de précarité, Anthropologie et santé, n° 6

Desprès C. (2012), Renoncer aux soins comme forme de résistance à la médecine, Pratiques, n° 57, p. 70, avril

Desprès C. (2012), Les différentes figures du renoncement aux soins, La santé de l'homme, n° 422, p. 44-46

Desprès C. (2008), Le non-recours aux droits : l'exemple de la protection sociale, in Ceux qui ne demandent rien, le non-recours aux droits sociaux, Vie sociale, n° 1 : p. 21-36

DRESS, Quantifier le non-recours aux minima sociaux en Europe. Les dossiers de la DREES, n° 94, mars 2022

S. Guthmuller, F. Jusot, J. Wittwer, en collaboration avec C. Desprès (2011), Le recours à l'Aide Complémentaire Santé : Les enseignements d'une expérimentation sociale à Lille, Questions d'économie de la santé, Irdes, n°162, 02

Gonzalez L. Et Nauze-Fichet E., Le non-recours aux prestations sociales > Les dossiers de la DREES n° 57 > juin 2020

Hannafi, C., Le Gall, R., Omalek, L., Marc, C. (2022). Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats. DREES, Les Dossiers de la DRESS, 92

Warin, P. (2016a). Le non-recours. Définitions et typologie. Working paper de l'Odenore, 1

Philippe Warin, *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll.

Jérôme Wittwer, Florence Jusot, Sophie Guthmuller, Caroline Desprès, Thomas Renaud (2010), Le recours à l'aide complémentaire santé à Lille, Résultats d'une expérimentation sociale, Rapport de recherche pour le Haut-Commissariat aux solidarités active

Annexe 1 : programme de la journée

Calendrier de la journée

9h30 : accueil des participants autour d'un café

10H -10H20 : présentation de la journée

- le rapport sur la participation
- le colloque à Paris (agricultures urbaines) et les retours

10H30-12H : constats et analyse en groupes séparés

12H-12H30 : restitution en plénière

12H30 - 14H déjeuner

14h-15H30 : propositions en groupes séparés

15H40-16h : restitution en plénière

Programme de la journée

Matinée : les constats et analyses

Comment comprenez -vous l'idée de « territoire zéro non-recours aux droits » ? (15mn)

Pourquoi y a-t-il des personnes qui n'accèdent pas à leurs droits ?

Sous question de relance éventuellement : non recours par refus de certaines aides (dignité, honte à demander, cacher sa condition, peur...)

Y a-t-il des personnes ou des groupes de personnes qui ont plus de risques de ne pas accéder à leurs droits ? lesquelles ? pourquoi ?

Après-midi

Quelles actions peuvent être menées pour aller vers une réduction des non-recours ? quelles recommandations peut-on faire pour mener des actions réduisant le non-recours

Annexe II : Synthèse des Constats communs

Difficile de demander ses droits dans un paysage où le nombre et l'addition des différents droits, noms et sigles changent rapidement et sont difficiles à suivre, où chaque dossier demande des éléments différents et où le numérique est roi

Cela rend l'information, la place de l'individu par rapport à ce droit, les caractéristiques des dossiers de demande, la connaissance et la formation des professionnels difficiles

Amoncellement de droits communs

Chacun de ces droits dispose de critères d'éligibilité. Cette complexité est associée à des évolutions législatives qui en rend l'accès difficile

Chacun de ces droits dispose de critères d'éligibilité bien différents et rapidement obsolète au vu de la rapidité des changements législatifs

Chaque droit est rattaché à une institution ou un site qui à chaque fois suppose des codes d'entrée qu'il ne faut pas perdre, il faut télécharger les dossiers ou en transmettre ce qui suppose d'avoir plus qu'un téléphone pour aller sur le site, il faudrait un vrai ordinateur et une imprimante et un scanner.

Les non-recours viennent aussi d'incompréhensions liées au fait que les DROITS ou NOMS ou SIGLES changent souvent avec plus ou moins d'information et de formation des bénévoles et professionnels

Le non-recours peut être aussi dans une mauvaise compréhension des droits qui existent et de leurs articulations, ce n'est pas ne pas demander c'est ne pas savoir, comprendre.

La « fatigue » et la charge mentale liées aux conditions de vie dans la misère mènent au renoncement : L'anticipation nécessaire et les délais d'obtention : difficile à gérer lorsqu'on survit au jour le jour

Difficultés de positionnement humain entre le demandeur, le professionnel et ou le bénévole

On retiendra que faire une demande (de prestations sociales) est vécue comme une humiliation, supposant de « s'abaisser » ce qui renvoie aux conditions de la demande et la situation de celui qui demande. L'interaction entre l'agent administratif et la personne qui demande est parfois une relation de dépendance, et parfois de domination quand des agents abusent de leur position. Un rapport de

défiance des personnes en situation de précarité aux institutions et aux administrations, une défiance qui aboutit à une distance.

Le refus à la suite d'une demande entraîne le non-recours par la suite

Non recours par colère, sentiment d'exclusion à la suite des refus

Le refus d'ouverture de droits par les professionnels engendre les situations de non-recours ou des phénomènes de mise en retrait de l'individu, d'auto-exclusion

Le refus des professionnels d'accepter de mettre en pratique le droit (C2S, DALO etc...) amène une perte de confiance dans le droit des publics cibles

Les habits

Les personnes âgées ne veulent pas demander « ce n'est pas dans leur habitude »

Les habitudes et une culture de non-recours est bien réelle dans certaines familles.

Annexe 3 : synthèse des propositions

Propositions communes

Personnes en précarité alimentaire	Personnes bénévoles et professionnelles
Lutter contre la honte : Tenir compte des fragilités et chercher la justice sociale,	Communiquer aussi pour dire que les personnes qui font ces démarches d'accès aux droits sont des courageux, courageuses et pas des profiteuses, profiteurs
Agir sur les délais et les ouvertures de droits Mettre en place des connexions entre les administrations pour mutualiser les ouvertures de droits Centraliser les informations Sécuriser les données car il y a toujours le danger du piratage des données si on met ses données personnelles sur un dossier partagé Du papierAvoir des notifications plus un courrier de relance, un papier à lire avant d'arrêter	Donner une vraie boîte à outil aux assistantes sociales - « C'est le boulot des assistantes sociales, il faut leur donner les moyens de le faire » - « Il faut se connaître », « donner aux gens une clé avec leurs données pour ouvrir des droits » - « Il faut accompagner les acteurs, les changements, les normes nouvelles, les champs des possibilités » - « Les organismes doivent les accompagner (CAF, CPAM...) » -Les outils répertoriés : Aidant Connect, AD2S, Coffre-fort électronique Faire des réunions de concertation et de coordination entre structures pour éviter les non-recours
Informé sur les droits et avoir les compétences nécessaires	Travailler sur les moyens d'information -Faire du porte à porte comme on a fait avec territoire zéro chômeur de longue durée. C'est une solution pour les territoires ruraux. La mission locale est un interlocuteur de choix pour cela. Faire des appels téléphoniques avec comme une proposition commerciale. Mettre des panneaux d'affichage à l'entrée des mairies, « on est là ». Une lettre du maire dans la commune à diffuser dans les boîtes aux lettres. Dire qu'on a des médiateurs avec des axes d'accès aux droits

Propositions avec des approches différentes

	Travailler sur les Orientations Des personnes en rupture de droits
	Travailler sur les conditions d'écoute des personnes qui ne recourent pas à leurs droits
	Mettre en place des permanences (au niveau de prise en charge NATIONAL) égalité pour tous les citoyens
Favoriser et développer le statut des aidants	
Favoriser la mobilité dans les milieux ruraux Lutter contre les zones blanches Harmoniser les aides entre département	
Systematiser les renouvellements automatique	