



Non-recours aux droits : quels enjeux ? Quelles réponses ?

Aussi difficile à saisir précisément qu'à quantifier, le non-recours aux droits est un phénomène complexe aux très lourdes conséquences sociales. Devant son importance, les acteurs du secteur se mobilisent pour imaginer ensemble des solutions en faveur de l'accès aux droits du plus grand nombre.

D'où vient le non-recours ?

Complexité des aides et méconnaissance semblent être les deux raisons les plus fréquentes de non-recours.

Camilla Meridja rappelle que l'Odenore, observatoire du non-recours, insiste sur ses causes multiples qui varient selon le contexte, les prestations et les services. Il concerne « toutes les dispositions qui peuvent améliorer le quotidien des habitants » pour Karine Thévenard. Ainsi, à la MSA, le travail pour l'accès aux droits s'étend aux prestations légales, celles mises en place par la caisse Ain-Rhône et plus largement celles non couvertes par la sécurité sociale.

PLUSIEURS FORMES

« Soit on n'a pas connaissance de ses droits. Soit on l'a, mais on ne demande pas. Soit on a connaissance, on a demandé, mais on ne perçoit pas », résume Karine Thévenard. Elle relève l'importance de la non-proposition de la part des professionnels, souvent par méconnaissance. « Cela fait écho à la complexité », complète Camilla Meridja. « Le manque d'informations est une réalité, surtout pour les relais sur le territoire. Nos partenaires n'ont pas toujours conscience de ce qu'apporte la MSA », ajoute Myriam Monnier. « Les règlements sont compliqués, les travailleurs sociaux ont parfois du mal à s'y retrouver. Une simplification serait bienvenue », souligne Karine Thévenard. Difficile en effet d'avoir une connaissance complète des droits, surtout à l'échelle locale, ce qui soulève un enjeu de communication et de formation, y compris des bénévoles et des chargés d'accueil. « On est très sensibles à l'accueil du public, qui est la première porte d'entrée pour l'accès aux droits et pour orienter correctement. »

À cela s'ajoute la dimension culturelle. « Des personnes en fragilité psychologique ou en situation de grande pauvreté auront plus de mal à demander une aide, elles vont se sentir honteuses », insiste Camilla Meridja. Un sentiment présent à la MSA. « Certains exploitants travaillent beaucoup, n'ont pas forcément de hauts revenus et pourraient bénéficier du RSA. Culturellement, il est très compliqué pour eux de demander de l'aide. »

“ L'Odenore et la DREETS ont chiffré le coût du non-recours, on dépasse le milliard. ”

CAMILLA MERIDJA

« La cause plus fréquente est la complexité des démarches. Il y a une difficulté à comprendre le fonctionnement des institutions, les documents à fournir. À cela s'ajoutent les difficultés personnelles (langue, isolement...) et celles ajoutées par le numérique. »

KARINE THÉVENARD
DIRECTRICE DU CCAS* DE BOURG-EN-BRESSE



« Dans les centres sociaux, plus de 50 % du réseau a un axe de travail sur l'accès aux droits avec des permanences d'écrivains publics. Ils ont été identifiés comme passeurs vers d'autres institutions pour accéder à certaines prestations. »

CAMILLA MERIDJA
DÉLÉGUÉE FÉDÉRALE ADJOINTE, FÉDÉRATION DES CENTRES SOCIAUX DE L'AIN



« Nous formons nos agents d'accueil pour être des sentinelles, identifier les signaux faibles de mal-être, de précarité, de tension familiale... En tant que guichet unique, la MSA peut rapidement orienter vers un travailleur social pour prendre le relais sur un accompagnement qui dépasse le cadre d'intervention d'un agent d'accueil. »

MYRIAM MONNIER
SOUS-DIRECTRICE À LA MSA AIN-RHÔNE

“ Si j'avais une baguette magique, je remettrais de l'humain dans les démarches. ”

KARINE THÉVENARD

Le compte n'est pas bon

Difficile de mesurer précisément l'ampleur du non-recours. Au niveau national, on évoque un tiers de non-recourants au RSA. Dans l'Ain, les chiffres seraient plus frappants. « Quand l'État a mis en place différents ateliers dans le cadre du pacte de solidarité, on était entre 56 et 65 % de non-recours sur le RSA », se souvient Karine Thévenard. Si la fédération des centres sociaux n'a pas de données précises, 14 000 personnes ont franchi leurs portes en 2023 pour une demande liée à l'accès à un droit.

Cette difficulté à quantifier s'explique en partie par la diversité des publics. Certains peuvent être repérés en raison de freins définis (barrière de la langue, du numérique...). D'autres ont des obstacles personnels (« ce n'est pas pour moi, j'ai honte de demander ») qui les rendent invisibles aux acteurs luttant contre le non-recours. Tout n'est pas noir pour autant. « Nous sommes en meilleure capacité d'identifier les publics, d'aller vers eux. Nous avons des données de plus en plus nombreuses et nous connaissons les freins », pense Myriam Monnier. Des initiatives comme les rendez-vous prestations donnent une idée de l'étendue des besoins. « On regarde la situation personnelle des adhérents pour voir si des droits n'ont pas été ouverts. En 2023, on a reçu 600 assurés et 25 % des rendez-vous ont débouché sur une ouverture de droit. » De même, 40 % des accompagnements par les travailleurs sociaux de la MSA ont eu comme point de départ la question de l'accès aux droits.



* Centre communal d'action sociale
** Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités



Des pistes de solutions

Des progrès ont déjà été réalisés. « Il y a **plus de communication entre les institutions** », rassure Karine Thévenard. « **Beaucoup d'améliorations ont eu lieu sur la coordination interbranche** », complète Myriam Monnier. « **On a des ponts privilégiés, des rencontres pour dénouer les situations complexes.** » Camilla Meridja ajoute : « **Il n'y a pas de chef de file sur la lutte contre le non-recours. D'où l'importance de ces rencontres partenariales entre les professionnels pour savoir qui fait quoi et comment.** » Mais un chef de file unique serait-il une bonne réponse ? Pas forcément pour Myriam Monnier. « **Chaque prestation a des critères particuliers. Avoir une organisation avec la capacité d'avoir une information suffisamment précise pour prendre en compte toutes les situations est une illusion.** »

Solidarité à la source ?

Parfois évoquée comme une solution, l'attribution automatique existe pour certaines prestations telles que la complémentaire sociale et solidaire pour les bénéficiaires du RSA. La MSA a ainsi changé les conditions d'obtention d'une

aide aux vacances, auparavant attribuée sur demande. « **Seuls 35 % des potentiels bénéficiaires la demandaient. Elle est maintenant versée automatiquement aux adhérents qui répondent aux critères** », décrit Myriam Monnier. Mais la généralisation de l'automatisation ne fait pas l'unanimité. « **N'est-il pas aidant pour certaines personnes de se mettre en mouvement pour faire la démarche de demander de l'aide ?** »

De l'humain !

Rouvrir des guichets et simplifier : voilà la formule magique. « **Les Maisons France Services ont aidé. Mais dans les territoires ruraux, c'est parfois compliqué de se déplacer jusqu'au premier pôle administratif** », souligne Camilla Meridja. « **On a des contraintes avec les conventions d'objectifs et de gestion avec l'État** », tempère Myriam Monnier. « **Pour nous, l'enjeu est d'automatiser le plus possible les démarches pour les personnes autonomes (majoritaires) pour libérer du temps humain pour les publics fragiles.** » ■

ANIMATION	XAVIER JACQUET, CHRISTOPHE MILAZZO
SYNTHÈSE	CHRISTOPHE MILAZZO
RÉALISATION RCF	MAUREEN MATRINGHEN
PHOTOS	GUILLAUME CATHALA

L'expérience burgienne

Depuis le 1^{er} janvier, Bourg-en-Bresse fait partie des 39 villes ou communautés de communes reconnues comme **territoire zéro non-recours**. Ce statut fait suite à la réponse à un appel à projets lancé par l'État avec pour objectif la réduction du non-recours, notamment par la simplification. « *Ce qui a beaucoup été mis en avant, c'est d'aller vers les publics, d'améliorer la coordination entre les acteurs, de co-construire des expérimentations en associant les habitants pour viser juste* », raconte Karine Thévenard. Ces buts résonnent avec les initiatives de centres sociaux qui ont développé « l'aller-vers » grâce à des centres sociaux itinérants. « *Ils vont à la rencontre des habitants, questionner, écouter les préoccupations notamment autour de la charge administrative* » détaille Camilla Meridja.

Bourg-en-Bresse n'est pas à son coup d'essai. Elle avait lancé dès 2004 l'action partenariale « agir ensemble pour l'accès aux droits ». En parallèle, une coordination des aides financières était en place dans l'Ain. « *Répondre à l'appel à projets était dans la continuité de ce qu'il se passait sur le territoire, valorisait l'existant et permettait de poursuivre le travail engagé* », poursuit Karine Thévenard.

Premières étapes

La ville a recruté un facilitateur pour l'aider dans ce projet partenarial dont la première phase était un état des lieux. 250 personnes, dont une cinquantaine d'habitants, se sont mobilisées dans différents groupes pour partager l'état des lieux et pointer les besoins. En février, une rencontre entre les groupes a servi à prendre connaissance du travail et à réfléchir aux solutions concrètes. « **Un groupe de travail avec 18 structures différentes (institutions partenaires, bénévoles, associations...) reprend le travail des groupes locaux et de la rencontre collective pour construire un plan d'action.** » S'il est trop tôt pour préciser les propositions retenues, beaucoup tendent vers le besoin d'associer les acteurs, d'améliorer la coordination et d'aller vers les publics les plus éloignés avec des accompagnements différents.

Cette table ronde sera disponible en podcast le 14/06/2024 sur <https://www.interaction01.info/>