

# ANNEXES

---

# Annexe 1 : Commanditaires et cadrage de l'étude



PRÉFET DE LA RÉGION  
AQUITAINE - LIMOUSIN - POITOU-CHARENTES

Direction Régionale et Départementale de la  
Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale

Siège : Bordeaux

MOSTRA Mission Observation Statistique Reporting Audit  
Site : Poitiers

## CAHIER DES CHARGES

**Etude : Non recours aux droits (RSA , ASPA, CMU-C, ACS)**

### ➤ **Commanditaire et cadre de l'étude :**

- Nom du commanditaire : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale Poitou-Charentes.
- Cadre de l'étude : cette étude s'inscrit dans le programme annuel des études de la DREES de la DRJSCS et s'inscrit dans le cadre d'une commission thématique de la plateforme d'observation sociale MOSTRA.
- L'instance de suivi du travail du prestataire est la commission thématique de l'observatoire « non recours aux droits ». Elle a en cela un rôle de comité de pilotage de l'étude. Celle-ci est constituée de représentants des institutions suivantes : CAF, CPAM, Conseils Départementaux, CARSAT, RSI, UDCCAS Charente-Maritime, URAF, services de l'Etat... Cette commission thématique reste ouverte à de nouveaux participants.
- Le prestataire retenu : ce travail est mené par les étudiants du master 2 de sociologie « Diagnostic et intervention sociale » et piloté par Benoît LEROUX enseignant-chercheur de l'université de Poitiers.

### ➤ **Contexte de l'étude :**

Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale « PPLIS » a été adopté le 21 janvier 2013. Ce plan, qui porte sur cinq ans, regroupe 61 mesures relatives à des thématiques différentes : accès aux droits, emploi/travail, logement/hébergement, santé, famille/enfance/éducation, inclusion bancaire et lutte contre le surendettement, gouvernance des politiques de solidarité.

-1-

Chargée du pilotage, de l'animation et de la coordination de la mise en œuvre du plan en Poitou-Charentes, la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) a sollicité la Direction régionale de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) de Poitou-Charentes pour réaliser en partenariat un premier tableau de bord de suivi des indicateurs du plan pauvreté. Lors de ce travail, plusieurs questions ont émergé : sur certains territoires un taux de pauvreté important avec un nombre de bénéficiaires RSA faibles, le taux de pauvreté des plus 75 ans...

➤ **Les objectifs et finalités de l'étude :**

**Objectif général de l'étude :**

L'objectif sur le non-recours à la CMU-C ou ACS pour les publics RSA (et ASPA avec l'ACS) consiste notamment à pouvoir qualifier la typologie de non-recours (non-recours primaire, secondaire, partiel, complet, cumulatif, temporaire, permanent, frictionnel...), en se basant sur le document de Philippe Warin (cf. annexe).

**Il est demandé de :**

- Croiser les données RSA avec la CMU-C et l'ACS / ASPA avec ACS,
- Mener un travail d'observation pour connaître les ressorts du non-recours, et notamment tenter d'approcher et de mieux connaître la part des « invisibles ».

**Finalité :**

Aider à la décision en élaborant des préconisations pour améliorer le service aux plus démunis.

➤ **Le périmètre de l'étude :**

L'étude concerne les quatre départements de Poitou-Charentes. Afin d'avoir une vision du territoire régional, il est proposé de sélectionner, d'une part, des territoires sur chacun des départements et, d'autre part, par typologie (urbain et rural).

En s'appuyant sur les indicateurs réalisés par l'INSEE dans le cadre du Plan Pauvreté, sont sélectionnés les territoires **Rochefortais** et **Châtelleraudais** pour l'urbain, et le **Ruffecois** et le **Mellois** pour le rural.

➤ **Méthodologie :**

En termes de méthodologie, les étudiants vont combiner plusieurs approches auprès des institutions et des personnes concernées :

- l'entretien approfondi,
- les situations d'observation,
- les focus group,
- le questionnaire.

➤ **Obligations particulières :**

- Le prestataire sera tenu à la plus stricte confidentialité concernant les propos et les personnes rencontrées au cours de l'étude.
- Le prestataire devra participer aux réunions de la commission thématique de la MOSTRA pour rendre compte de l'avancement des travaux et pour échanger avec les partenaires.
- Le prestataire cède au commanditaire tous les droits patrimoniaux de propriété littéraire et artistiques afférents aux documents produits, tant au format numérique que papier, sans limitation de durée ; ces droits restent la propriété exclusive de l'Etat qui peut en assurer l'utilisation qu'il souhaite.

➤ **Présentation et restitution des résultats :**

Les résultats de l'exploitation des données et des enquêtes par questionnaire feront l'objet d'un **rapport d'étude final** et d'une **synthèse** qui seront présentés à la commission thématique de la MOSTRA pour validation, avant de faire une restitution publique de l'ensemble du travail.

Les résultats de l'étude seront communiqués aux organismes qui auront participé à l'étude.

➤ **Structure et calendrier de l'étude :**

La commission thématique se fixe pour objectif de valider le rapport d'étude début juillet et/ou septembre 2016 avec une présentation publique.

**Différentes phases :**

- 9 novembre 2015 : 1<sup>ère</sup> rencontre de la commission thématique et du prestataire. Définition du périmètre de l'étude, du déroulement et de la méthodologie globale.
- Décembre/janvier/février 2016 : enquête exploratoire, début des entretiens et des observations, élaboration du questionnaire test.
- Début mars 2016 : 2<sup>ème</sup> rencontre de la commission thématique et du prestataire avec présentation de l'état d'avancement de l'étude autour d'une première version du questionnaire et du retour des étudiants sur l'enquête exploratoire auprès de partenaires (précision de la problématique, premiers retours quant à l'accès au terrain, aux données, etc.).

- Mars /avril 2016 : passation des questionnaires auprès des usagers, conduite d'entretiens, de focus-group et d'observations.
- Mai/juin 2016: finalisation des entretiens et des observations, retranscription des entretiens et analyse des données.
- Mai/juin 2016 : 3<sup>ème</sup> rencontre de la commission thématique et du prestataire pour présentation des premiers résultats.
- Juillet 2016 : rendu du rapport d'étude (ou d'un rapport d'étape).
- Mi-septembre 2016 : restitution finale de l'enquête auprès des membres de la commission et restitution publique.

## Annexe 2 : Glossaire des acronymes utilisés

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>ACS</b> :.....      | Aide au paiement d'une Complémentaire Santé   |
| <b>AIPM</b> : .....    | Association d'Insertion du le Pays Mellois  |
| <b>AME</b> : .....     | Aide Médicale d'État  |
| <b>ASPA</b> : .....    | Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées  |
| <b>CAF</b> :.....      | Caisse d'Allocations Familiales   |
| <b>CARSAT</b> : .....  | Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail   |
| <b>CCAS</b> :.....     | Centre Communal d'Action Sociale  |
| <b>CLIC</b> : .....    | Centre Local d'Information et de Coordination   |
| <b>CNAV</b> : .....    | Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse   |
| <b>CMU</b> : .....     | Couverture Maladie Universelle de base (remplacée par la PUMA depuis le 1er janvier 2016, il s'agit de la Protection Universelle Maladie)   |
| <b>CMU-C</b> :.....    | Couverture Maladie Universelle – Complémentaire   |
| <b>CPAM</b> :.....     | Caisse Primaire d'Assurance Maladie   |
| <b>CSC</b> :.....      | Centre Socio-Culturel   |
| <b>DRJSCS</b> :.....   | Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (Nouvellement appelée : DR-D-JSCS, Direction régionale et départementale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale) |
| <b>INSEE</b> :.....    | Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques   |
| <b>MOSTRA</b> : .....  | Mission Observation STRatégie Animation   |
| <b>MSA</b> :.....      | Mutualité Sociale Agricole  |
| <b>ODENORE</b> : ..... | Observatoire DEs NOn-REcours aux droits et services   |
| <b>PEM</b> :.....      | Pourcentage à l'Ecart Maximum   |
| <b>PLANIR</b> : .....  | Plan Local d'Accompagnement du Non-recours, des Incompréhensions, des Ruptures  |
| <b>PME</b> :.....      | Petites et moyennes entreprises   |

**PROSPEC** :..... Plateforme Régionale de coordination de l'Observation  
Sociale de Poitou Et Charentes

**RSA** :..... Revenu de Solidarité Active

**SAO** :..... Service d'Accueil et d'Orientation

## Annexe 3 : Définitions et conditions d'attribution des aides

**ACS :** L'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé est réservée aux personnes dont les ressources sont légèrement supérieures au plafond d'attribution de la CMU-C. Si les affiliés sont jusqu'à 35 % au-dessus du plafond de la CMU-C, ils peuvent bénéficier de l'ACS. Durant un an, elle donne droit à une aide financière pour payer un contrat de complémentaire santé (qui doivent être spécifiquement dédiés aux bénéficiaires de l'ACS, voir la liste sur internet : [http://www.cmu.fr/fichier-utilisateur/fichiers/acs/ACS\\_liste\\_offres.pdf](http://www.cmu.fr/fichier-utilisateur/fichiers/acs/ACS_liste_offres.pdf)). Elle permet également d'être dispensé de l'avance des frais de santé. Le montant accordé dépend de l'âge du bénéficiaire (100 euros pour les moins de 16 ans à 550 euros pour les 60 ans et plus) et le plafond de ressources annuel est de 11670 euros par foyer. Elle permet tout comme la CMU-C d'avoir le droit aux différents tarifs sociaux (énergie et transports).

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les bénéficiaires de l'ACS doivent impérativement choisir une des complémentaires santé agréées par le Ministère de la santé (11 offres sont agréées). Et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les mutuelles d'entreprise sont obligatoires pour les personnes salariées. De plus l'ACS ne permet pas de financer la part de cotisation nécessaire pour la payer, de fait les deux ne sont pas compatibles.

**AME :** Il s'agit de l'Aide Médicale d'Etat qui permet une prise en charge intégrale des dépenses de santé pour les personnes étrangères ne disposant pas de titre de séjour mais résidant en France (métropolitaine ou d'outre-mer) depuis une durée ininterrompue de trois mois au moins et n'ayant pas de ressources supérieur au plafond (plafond annuel de 8645 euros par foyer).

**ASPA :** L'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées a remplacé le minimum vieillesse en 2006, elle est versée soit par la CNAV ou par la MSA. Peuvent en bénéficier les personnes de plus de 65 ans (sauf cas particuliers : être reconnu handicapé à au moins 50% et être reconnu comme définitivement inapte au travail, avoir élevé au moins trois enfants ou avoir exercé un travail manuel ouvrier pendant au moins cinq ans au cours des quinze dernières années) qui résident de façon permanente en France (ou résidence principale), de nationalité française ou ayant depuis au moins 10 ans un titre de séjours autorisant à travailler, soit avoir le statut de réfugié, d'apatride, de bénéficiaire de la protection subsidiaire (risques graves encourus dans le pays d'origine), d'avoir combattu pour la France. Les ressortissantes d'État membre de

l'Espace Économique Européen (EEE) ou suisses en ont aussi le droit. Elle nécessite également de ne pas dépasser un plafond de ressources annuel qui est de 9600 euros pour une personne seule et de 14904 euros pour un couple. La particularité de l'ASPA réside dans le fait qu'il s'agit de la seule aide qui nécessite une récupération sur l'héritage suite au décès de la personne bénéficiaire. C'est-à-dire que les sommes versées au titre de l'ASPA sont récupérables après décès sur la succession, si l'actif net de la succession dépasse 39 000 euros.

**CMU-C :** La couverture maladie universelle complémentaire donne droit à la prise en charge intégrale et gratuite de la part complémentaire des dépenses de santé. Peuvent en bénéficier les personnes de nationalité française ou ayant un titre de séjour, qui résident en France depuis au moins trois mois de manière stable, dont les ressources ne dépassent pas un plafond (plafond annuel de 8645 euros par foyer). Par ailleurs, elle ouvre droit aux tarifs sociaux de l'énergie (réduction sur le montant des factures de gaz et d'électricité), et aux tarifs de solidarité transport (réduction sur le prix des abonnements mais cela dépend des compagnies de transport). Les bénéficiaires du RSA socle ont, quant à eux, un droit implicite à la CMU-C. La CAF propose, lors de la première demande de RSA socle, de bénéficier de la CMU-C. Le CPAM est prévenu par flux électroniques. La CPAM rembourse 70% des soins ; et le reste à charge est appelé le « ticket modérateur », pris en charge par la CMU-C. C'est une mutuelle gratuite. La demande concerne un foyer. La CMU-C est valable durant un an. Suite à cela, la personne reçoit une lettre le prévenant de l'échéance de son droit, de façon à ce qu'il le renouvelle ou non.

**Contentieux à la CPAM :** Si une personne obtient un refus concernant sa demande, il peut contester la décision. Elle peut contester par recours gracieux, donc la personne écrit un courrier en expliquant son désaccord. Le dossier est donc repris. Le service juridique va donc réétudier le dossier. Il peut saisir le TASS (Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale). Il peut également contester la décision auprès de la Commission Départementale de la Cohésion Sociale, qui s'aligne en général sur la décision de la CPAM.

**Délai de traitement des dossiers à la CPAM :** Les dossiers ont deux mois pour être étudiés. Au-delà de ce délai, un accord d'office est mis en place.

**Maisons de Services Au Public :** les Maisons de Services Au Public (MSAP) rassemblent dans un même lieu plusieurs services publics. Cet espace mutualisé entre plusieurs opérateurs

(CAF, Pôle emploi, etc.), issu d'un partenariat entre l'Etat, les collectivités et les opérateurs de services publics, permet d'assurer la présence et la qualité des services de proximité dans les territoires, notamment dans les zones à dominante rurales.

**Personnes en non-recours :** Personnes étant éligibles à un ou plusieurs droits, concernant des prestations sociales, qui de façon volontaire ou involontaire n'en bénéficient pas. Selon Philippe Warin, « *la question du non-recours aux prestations sociales a été importée en France au milieu des années 1990* »<sup>1</sup>.

**Prime d'activité :** Au 1er janvier 2016, la prime pour l'emploi et le RSA activité ont laissé place à la prime d'activité. Il s'agit d'une prime pour les personnes de plus de 18 ans ayant une activité rémunérée mais ne dépassant pas un plafond de ressources qui diffère selon les statuts, pour des personnes salariées le plafond mensuel est de 1500 euros pour une personne seule par exemple. Ces personnes doivent avoir la nationalité française, font partie de l'EEE (ou de la Suisse) ou justifiant cinq ans de situation régulière en France.

**PUMA :** La Protection de Maladie Universelle a remplacé la CMU depuis le 1er janvier dernier. La PUMA concerne toute personne travaillant ou résidant en France de manière stable et régulière, elle donne droit à la prise en charge des frais de santé. Il s'agit du régime général de l'assurance maladie. Maintenant, toute personne a un droit à la sécurité sociale, sans nécessité de justificatif (il fallait, avant ça, fournir des fiches de payes, ou un justificatif de la CAF pour être couvert). Il est juste nécessaire de prendre contact avec la CPAM.

**RSA socle :** Le Revenu de Solidarité Active socle, qui a remplacé le RMI (Revenu Minimum d'Insertion) en 2009, est une prestation sociale gérée par les conseils départementaux et versée par les CAF et les MSA. Il concerne les personnes n'ayant aucune ressource financière de plus de 25 ans (de 18 à 24 ans également si elles sont parents ou si elles peuvent justifier deux ans de travail rémunéré à temps plein au cours des trois dernières années, il se nomme alors RSA jeune). Elles doivent être également de nationalité française ou disposer d'un titre de séjour en cours de validité depuis au moins cinq ans ou être ressortissant de l'Espace Économique

---

<sup>1</sup> Warin P., « Le non-recours aux droits », *SociologieS* [en ligne], Théorie et recherche, mis en ligne le 15 novembre 2012

Européen (EEE), de plus elles doivent résider en France métropolitaine, ne pas être en congé sabbatique ou sans solde ni en cours d'études.

**Seuil de pauvreté :** Le seuil de pauvreté est déterminé par rapport aux niveaux de vie de la population. Être pauvre, c'est détenir un revenu très inférieur à celui dont dispose la plus grande part de la population. Pour l'Insee, comme pour Eurostat, une personne est pauvre si son niveau de vie est en-dessous de 60 % du niveau de vie médian de la population française. Choisir le seuil à 60% est le résultat d'un accord au sein l'Union Européenne afin de pouvoir comparer entre les pays. Néanmoins, aucun seuil n'est plus juste, voir plus objectif que l'autre. Ainsi, l'Insee publie généralement plusieurs seuils de pauvreté (40%, 50%, 60% ou 70%) selon les dires du CNIS (Conseil National de l'information statistique) sur la mesure des inégalités. A titre d'exemple, en 2012, près de 5 millions de personnes pauvres avec un seuil fixé à 50 % contre 8,5 millions avec un seuil à 60 %. (Le seuil de pauvreté étant fixé à 60 % du niveau de vie médian, en 2012 une personne seule était considérée comme pauvre si son niveau de vie était inférieur à 987 € par mois. À titre de comparaison, pour une personne seule, le socle du revenu de solidarité active (RSA) est de 467 € par mois et le SMIC net s'élevait à 1 096,88 € au 1er janvier 2012).

## Annexe 4: Le questionnaire

29/03/2016 Version Finale

### ETUDE SUR L'ACCES AUX DROITS SOCIAUX

Bonjour, nous sommes étudiants à l'Université de Poitiers et nous menons une étude régionale sur l'accès aux droits sociaux. Nous cherchons à mieux connaître vos relations et votre expérience avec les institutions et associations en rapport avec les droits sociaux. Si vous avez une dizaine de minutes à nous accorder, nous vous invitons à répondre à ce questionnaire qui sera bien entendu anonyme.

1. -
2. Date : ...../...../.....
3. Lieu de la passation : .....
4. Heure de la passation : .....h.....

### I- Votre accès aux structures d'accès aux droits et aux prestations sociales

5. Ces douze derniers mois, quelles sont les structures avec lesquelles vous êtes entré(e) en contact ?  
[Plusieurs réponses possibles]

|  |   |
|--|---|
| CAF (Caisse d'Allocations Familiales)                          | MSA (Mutualité Sociale Agricole)  |
| CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) | Pôle emploi   |
| CCAS (Centre Communal d'Action Sociale)                        | Association(s) caritative(s) (Restos du Cœur, épicerie solidaire, secours catholique...), précisez laquelle ou lesquelles : ..... |
| CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)          | Autre(s), précisez laquelle ou lesquelles : .....   |
| CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie)                     | Aucune (Passez à la question 10)  |
| Conseil départemental  |   |
| Mission locale   |   |
| Je ne me prononce pas  |   |

6. Vous avez contacté ces structures... [Plusieurs réponses possibles]

|                                 |                            |                            |
|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Pour des informations           | Pour faire une demande     | Autre(s), précisez : ..... |
| Pour mettre à jour ma situation | Pour faire une réclamation | Je ne me prononce pas      |

7. Le plus souvent, vous vous déplacez dans ces structures... [Plusieurs réponses possibles]

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| À moto/ À scooter/ À mobylette | En bus               |
| En train                       | En covoiturage       |
| À vélo                         | À pied               |
| En voiture                     | Je ne me déplace pas |

1/6

**8. Le plus souvent, comment faites-vous pour actualiser votre situation par rapport aux droits et prestations sociales (déclaration de revenus, changement(s) de statut : périodes d'emploi, périodes de chômage...)? [Plusieurs réponses possibles]**

Je me déplace dans la structure concernée  
 Par Internet :  
 Précisez le lieu de la connexion :  
 .....  
 Par courrier postal  
 Par téléphone

Par une association  
 Autre(s), précisez :  
 .....  
 Non concerné(e)  
 Je ne me prononce pas

## I- Votre expérience personnelle par rapport aux droits et prestations sociales

**Parmi les droits et prestations suivants, indiquez en cochant les cases correspondantes...**  
 [Plusieurs réponses possibles]

|  | Ceux que vous connaissez | Ceux dont vous bénéficiez | Ceux dont vous pensez pouvoir bénéficier |
|--|--------------------------|---------------------------|--|
| AAH (Allocation pour Adulte Handicapé)                   |                          |                           |  |
| ACS (Aide à la Complémentaire Santé)                     |                          |                           |  |
| AER (Allocation Equivalent Retraite)                     |                          |                           |  |
| Allocations logement                                     |                          |                           |  |
| AME (Aide Médicale de l'Etat)                            |                          |                           |  |
| ARE (Allocation d'aide au Retour à l'Emploi)             |                          |                           |  |
| ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées)      |                          |                           |  |
| ASS (Allocation de Solidarité Spécifique)                |                          |                           |  |
| CMU-C (Couverture de Maladie Universelle Complémentaire) |                          |                           |  |
| RSA (Revenu de Solidarité Active)                        |                          |                           |  |
| RSA activité   |                          |                           |  |
| Prime d'activité   |                          |                           |  |
| Je ne me prononce pas                                    |                          |                           |  |

*Si vous n'avez rien cocher dans la colonne « Ceux dont vous pensez pouvoir bénéficier », passez à la question 11*

**10. Si vous pensez pouvoir bénéficier de certains droits et prestations, pourquoi n'y avez-vous pas accès ? [Plusieurs réponses possibles]**

|  |  |
|--|--|
| Le manque d'informations                   | Par choix personnel, précisez pourquoi : |
| La difficulté des démarches                | .....                                    |
| La mauvaise relation avec les institutions | Autre(s), précisez :                     |
| Le temps important des démarches           | .....                                    |
|  | Je ne me prononce pas                    |

**Comment avez-vous entendu parler de ces droits et de ces prestations ? Par... [Plusieurs réponses possibles]**

|  |   |
|--|---|
| Ma famille   | Internet  |
| Mes amis ou mes connaissances  | Les dépliant et/ou les affiches dans les institutions |
| Les professionnels des institutions, précisez quelle(s) institution(s) : ..... | Autre(s), précisez :                                  |
| Les associations, précisez laquelle ou lesquelles : .....                      | .....   |
| Les journaux, radio(s), télévision...  | Je ne me prononce pas                                 |

**12. S'il vous arrive de rencontrer des difficultés lors de vos démarches administratives, quelles sont-elles ? [Plusieurs réponses possibles]**

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
| La compréhension des dossiers                         | Le manque de communication entre les institutions | La durée des démarches                |
| Les pièces justificatives à fournir                   | Les démarches sur Internet                        | La déclaration d'informations privées |
| Le temps d'attente pour prendre contact avec un agent | L'accès à la structure                            | Autre(s), précisez :                  |
| Le calcul des ressources                              | La relation avec les personnes qui vous reçoivent | .....                                 |
|   |   | Je n'ai pas de difficultés            |
|   |   | Je ne me prononce pas                 |

**13. Lors de vos démarches administratives, est-ce qu'il vous arrive d'avoir besoin d'une aide extérieure ?**

|               |                                  |                       |
|---------------|----------------------------------|-----------------------|
| Tout le temps | Parfois                          | Je ne me prononce pas |
| Souvent       | Jamais (passez à la question 16) |                       |

**14. Si oui, quelles sont la ou les personne(s) qui vous aide(nt) ? [Plusieurs réponses possibles]**

|   |   |
|---|---|
| Membre(s) de ma famille, précisez le lien familial : .....                | Membre d'une association : précisez quelle association: ..... |
| Ami(s)  | .....   |
| Assistant(e) social(e)  | Autre(s) personne(s), précisez laquelle/lesquelles :          |
| Personne de l'institution concernée : précisez quelle institution : ..... | .....   |

### III- Vous concernant...

15. Vous êtes ... Une femme Un homme

16. Quel âge avez-vous ? .....

17. Où habitez-vous ?

Commune : .....

Quartier/nom de rue : .....

Je ne me prononce pas

18. Quelle est votre situation familiale ?

Célibataire

En union libre

En concubinage

Marié(e)

Pacsé(e)

Veuf(ve)

Je ne me prononce pas

19. Vous vivez ... [Plusieurs réponses possibles]

Seul(e)

En colocation

Avec votre

compagne/compagnon

Avec votre père

Avec votre mère

Autre(s), précisez :

.....

Avec votre/vos enfant(s) :

Précisez combien de

personnes à

charge : .....

Je ne me prononce pas

20. Dans quel logement vivez-vous ?

Maison

Appartement

Hébergement gratuit

Autre(s) : .....

Je ne me prononce pas

21. Êtes-vous ...

Locataire

Propriétaire

En centre d'hébergement

Autre, précisez :

.....

Je ne me prononce pas

Quels diplômes avez-vous ? [Plusieurs réponses possibles]

Aucun

Certificat d'études primaire

Brevet des collèges

CAP/BEP

Baccalauréat

DEUG/ BTS/ DUT

Licence

Master

Doctorat

Autre(s), précisez :

.....

Je ne me prononce pas

**23. Quelle est votre situation actuelle ?**

|  |                                  |  |
|--|----------------------------------|--|
| Exerce actuellement une profession                             | En formation                     | Homme/ femme au foyer ou sans profession |
| Au chômage   | Longue maladie, congé sabbatique | Autres: .....                            |
| A la recherche d'un premier emploi ( <i>après les études</i> ) | Étudiant(e)                      | Je ne me prononce pas                    |
|  | À la retraite ou en pré-retraite |  |

**24. Quelle est votre profession, ainsi que votre secteur d'activité actuel, ou la dernière exercée (si chômage) ?** [*merci d'être le plus précis possible : précisez le secteur privé ou public ; associatif ; à son compte ou pas ; la fonction que vous exercez, etc.*]

.....

**25. S'agit-il, ou s'agissait-il d'un...** [*Plusieurs réponses possibles*]

|   |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Contrat de travail temporaire (intérim, saisonnier) | Contrat en alternance | Travail indépendant   |
| CDD   | Travail non déclaré   | Précisez : .....      |
| CDI   | Temps partiel         | Je ne me prononce pas |
|   | Temps plein           |                       |

**26. Lorsque vous aviez 15 ans, quelle était la profession de votre mère ?** [*Être le plus précis possible : précisez le secteur privé ou public, associatif, à son compte ou pas ; si fonctionnaire : catégorie A, B, C ? Si professeur : des écoles, du secondaire, du supérieur ? etc.*]

.....

 Je ne me prononce pas**27. Lorsque vous aviez 15 ans, quelle était la profession de votre père ?** [*Être le plus précis possible : précisez le secteur privé ou public, associatif, à son compte ou pas ; si fonctionnaire : catégorie A, B, C ? Si professeur : des écoles, du secondaire, du supérieur ? etc.*]

.....

 Je ne me prononce pas**28. Actuellement, quelles sont vos principales ressources financières ?** [*Plusieurs réponses possibles*]

|                    |  |                         |
|--------------------|--|-------------------------|
| Salaire            | Pension de retraite/Pension de réversion | Allocations familiales  |
| RSA                | Allocation veuvage                       | Autre(s) .....          |
| Prime d'activité   | Parent(s)                                | Bénéfices               |
| Allocation chômage | Conjoint(e)                              | industriels/commerciaux |
| ASPA               | Allocation logement                      | Je ne me prononce pas   |

**29. Parmi les tranches de revenus mensuels nets suivantes, laquelle correspond le plus à votre situation personnelle (en comprenant les différentes prestations sociales perçues) ?**

|                    |                      |                       |
|--------------------|----------------------|-----------------------|
| Entre 0 et 300 €   | Entre 701 et 900 €   | 1501 € et plus        |
| Entre 301 et 500 € | Entre 901 et 1200 €  | Je ne me prononce pas |
| Entre 501 et 700 € | Entre 1201 et 1500 € |                       |

***Si vous avez une remarque ou une suggestion par rapport à ce questionnaire, vous pouvez nous laisser un commentaire :***

.....  
.....  
.....

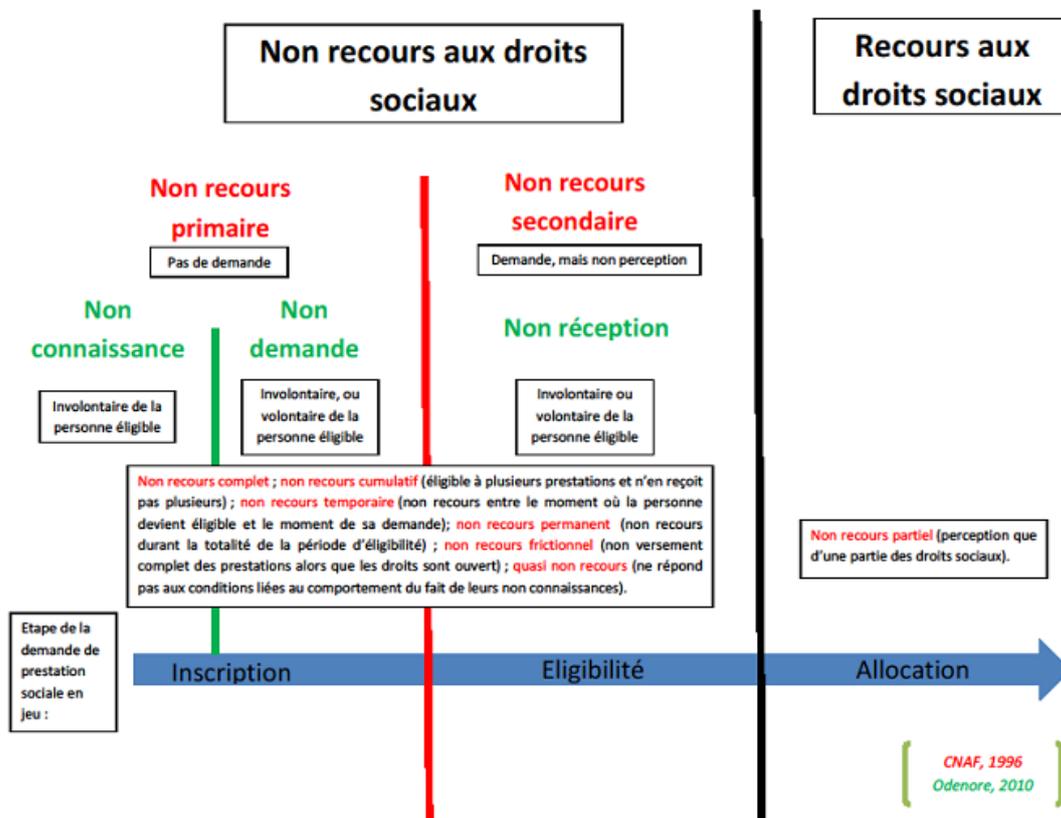
***Si vous vous sentez concerné(e) par la thématique de notre questionnaire sur le non-recours aux droits sociaux, vous pouvez nous laisser vos coordonnées téléphoniques ou votre mail, afin de faire un éventuel entretien avec vous :***

.....

***Merci d'avoir pris le temps de répondre à notre questionnaire. Nous vous souhaitons une bonne journée !***

***Vous pouvez également nous contacter aux coordonnées suivantes :***  
***association.napies86@gmail.com***  
***Association MAPIES***  
***8 rue René Descartes***  
***86000 Poitiers***

## Annexe 5 : Typologie du non-recours



## Annexe 6 : Formulaire de la CMU-C

 n° 12504\*04

### Demande de Couverture maladie universelle complémentaire ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé

(art. L 861-1, L 861-2, et L 863-1, 2, 3, 4 et 6 du Code de la sécurité sociale)

Grâce à ce formulaire, vous n'avez qu'une seule démarche à faire pour solliciter la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) ou l'Aide pour une complémentaire santé (ACS). Vous n'avez pas à choisir entre la CMU-C et l'ACS. Les droits qui peuvent vous être accordés dépendent du montant de vos ressources.

**Vous y trouverez :**

- La liste des pièces justificatives à produire : page 2
- Les informations à renseigner concernant :
  - ▶ la composition de votre foyer : page 3,
  - ▶ les situations particulières liées au RSA : page 4,
  - ▶ les ressources de votre foyer : pages 5 et 6,
  - ▶ le choix de l'organisme chargé de gérer la CMU-C : pages 7 et 8.

*(Pour le choix de l'organisme complémentaire, auprès duquel vous pourrez faire valoir votre droit à l'ACS, toutes les informations vous seront données à l'issue de l'instruction de votre dossier.)*

Vous désirez des informations complémentaires,  
Vous souhaitez nous rencontrer,  
Vous pouvez prendre contact avec votre caisse d'Assurance Maladie :

 appelez le **3646** (numéro valable pour la Métropole, prix d'un appel local depuis un poste fixe)  
ou consultez les sites :  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

 **www.msa.fr**

 **www.rsi.fr**

Vous pouvez également vous adresser à la mairie, aux services sociaux, à une association et consulter le site [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

Montagne numérique - UCANSS - 11/15 S 3711f

## Demande de Couverture maladie universelle complémentaire ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé

**PIECES JUSTIFICATIVES A JOINDRE A VOTRE DOSSIER POUR VOUS-MEME ET POUR LES MEMBRES MAJEURS DE VOTRE FOYER :**

*Vous devez présenter l'original ou fournir une photocopie lisible.*

| Votre identité                  | Quelle que soit votre nationalité  | Votre carte d'identité ou votre passeport...   |
|---------------------------------|--|--|
| La régularité de votre séjour   | Si vous êtes ressortissant d'un état hors l'UE/EEE (*) et la Suisse  | Toute pièce justifiant la régularité de votre séjour : titre de séjour en cours de validité, récépissé de votre demande de titre, convocation ou rendez-vous en préfecture...  |
| La stabilité de votre résidence | Si vous déposez une première demande de CMU-C ou d'ACS   | Toute pièce justifiant que vous résidez en France depuis plus de trois mois. Par exemple : bail de location, quittances de loyer, factures d'énergie consécutives, certificat d'hébergement et carte d'identité de l'hébergeant, certificat de scolarité ou d'inscription universitaire...   |
|                                 | Si vous déposez une demande de renouvellement de CMU-C ou d'ACS  | Toute pièce justifiant que vous résidez de façon permanente en France ou que vous avez séjourné en France pendant plus de six mois au cours des douze mois précédents. Par exemple : avis d'imposition ou de non-imposition, factures d'énergie consécutives, certificats de scolarité des enfants...  |
| Votre foyer et vos ressources   | Si vous avez des personnes à charge  | Votre livret de famille tenu à jour ou votre certificat de concubinage ou l'attestation d'enregistrement d'un PACS.  |
|                                 | Pour justifier les ressources du foyer déclarées en pages 5 et 6 (pour toute personne du foyer quel que soit son âge)  | Dans tous les cas :<br>- avis d'imposition ou de non imposition.<br>En fonction de votre situation :<br>1) pour les douze derniers mois :<br>- bulletins de paie,<br>- attestations d'indemnités de chômage, de versement d'allocations,<br>- justificatifs de pensions et des sommes versées par les organismes de prévoyance ou complémentaire (imposables ou non),<br>2) les derniers documents dont vous disposez :<br>- déclaration de revenus et ses annexes à l'administration des impôts,<br>- avis de taxe foncière, de taxe locale d'habitation,<br>- attestation des banques concernant les revenus d'épargne,<br>- tout autre justificatif de toutes ressources perçues en France ou à l'étranger... |
|                                 | Si vous avez demandé le RSA socle et/ou si un des membres de votre foyer a plus de 18 ans et moins de 25 ans et a fait une demande de RSA jeune ou bénéficie du RSA socle jeune (cf. page 4) | L'(les)attestation(s) de ressources présumées inférieures au montant forfaitaire du RSA, délivrée(s) par la CAF ou la MSA (pour le demandeur du RSA uniquement).<br>Pour le demandeur ou le bénéficiaire du RSA socle jeune, joindre une demande individuelle de CMU-C si elle n'a pas déjà été faite.   |
|                                 | Si vous avez résidé à l'étranger au cours des 12 mois précédents   | Les justificatifs de situation fiscale et sociale du(des) pays concerné(s).  |

**IMPORTANT :** pensez à remplir, pages 7 et 8, la rubrique "le choix de l'organisme complémentaire - CMU-C" pour que votre demande soit complète. A défaut, votre droit ne pourra pas être étudié.

(\*) Les états de l'UE/EEE sont les suivants :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, République de Slovaquie, Roumanie, Royaume-Uni, Slovénie, Suède.



n° 12504\*04

## Demande de Couverture maladie universelle complémentaire ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé

### LA COMPOSITION DE VOTRE FOYER

Le droit à la CMU-C ou à l'ACS est ouvert pour vous-même et pour chaque membre de votre foyer.  
Votre foyer est composé de vous-même, de votre conjoint(e), votre concubin(e) ou votre partenaire dans le cadre d'un PACS, des enfants et des autres personnes, de moins de 25 ans, à votre charge réelle et continue, qui :

- vous sont rattachés fiscalement,
- ou vivent sous votre toit,
- ou perçoivent une pension alimentaire fiscalement déductible (sauf si elle fait suite à une décision judiciaire).

Si la personne à charge est elle-même conjoint, concubin ou a des enfants ou d'autres personnes de moins de 25 ans à charge, elle doit faire une demande individuelle. C'est le cas, par exemple, si l'un de vos enfants de 24 ans habite chez vous et a un enfant.

Complétez toutes les informations concernant chaque membre de votre foyer.

*Merci de remplir ce formulaire en noir, en lettres majuscules et avec les accents.*

#### ▪ Vous-même

Vos nom et prénoms :

*(nom de famille (de naissance) suivi de votre nom d'usage (facultatif et s'il y a lieu))*

Votre n° de Sécurité sociale (si vous en avez un) : \_\_\_\_\_

Votre n° d'allocataire (allocations familiales, si vous en avez un) : \_\_\_\_\_

Votre date de naissance : \_\_\_\_\_

Votre nationalité : française  Union Européenne/Espace Economique Européen/Suisse  autre

Votre adresse : \_\_\_\_\_ Adresse mail : \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Commune : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

Si vous n'avez pas d'adresse personnelle, nom et adresse de l'organisme auprès duquel vous avez élu domicile

*(Par exemple : un Centre Communal d'Action Sociale, une association agréée) :* \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Commune : \_\_\_\_\_

#### ▪ Votre situation familiale

célibataire  marié(e)  en concubinage  pacsé(e)  séparé(e)  divorcé(e)  veuf ou veuve

depuis le : \_\_\_\_\_

#### ▪ Votre conjoint(e), votre concubin(e) ou votre partenaire dans le cadre d'un PACS

Ses nom et prénoms :

*(nom de famille (de naissance) suivi de son nom d'usage (facultatif et s'il y a lieu))*

Son n° de Sécurité sociale (s'il en a un) : \_\_\_\_\_

Son n° d'allocataire (allocations familiales, s'il en a un) : \_\_\_\_\_

Sa date de naissance : \_\_\_\_\_

Son organisme d'assurance maladie :

Sa nationalité : française  Union Européenne/Espace Economique Européen/Suisse  autre

#### ▪ Les autres personnes de moins de 25 ans à votre charge réelle et continue (y compris les bénéficiaires du RSA socle jeune)

| Nom et prénom | Nationalité<br>(1) | Lien de parenté | Résidence alternée<br>(2) | Date de naissance | N° de Sécurité sociale |
|---------------|--------------------|-----------------|---------------------------|-------------------|------------------------|
|               |                    |                 | <input type="checkbox"/>  |                   |                        |
|               |                    |                 | <input type="checkbox"/>  |                   |                        |
|               |                    |                 | <input type="checkbox"/>  |                   |                        |
|               |                    |                 | <input type="checkbox"/>  |                   |                        |
|               |                    |                 | <input type="checkbox"/>  |                   |                        |

(1) Renseignez de la manière suivante : "FRA" si nationalité française, "EEE" si vous appartenez à l'un des pays de l'EEE ou UE, ou Suisse, "AUT" si vous n'êtes pas dans l'une ou l'autre de ces situations.

(2) Cochez la case, s'il s'agit d'un enfant considéré fiscalement en résidence alternée.

## Demande de Couverture maladie universelle complémentaire

ou

## d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé

### SITUATIONS PARTICULIERES LIEES AU RSA

▪ **Les jeunes majeurs de votre foyer, bénéficiaires ou demandeurs du RSA socle \***

Si l'un des membres de votre foyer a plus de 18 ans et moins de 25 ans et qu'il bénéficie du RSA socle (c'est-à-dire du montant forfaitaire du RSA) ou en a fait la demande en déclarant des ressources inférieures ou égales au montant forfaitaire, cochez les cases correspondant à sa situation et joignez une copie de l'attestation de la demande de RSA délivrée par la CAF ou la MSA.

| Nom et prénom | A demandé le RSA         | Bénéficie déjà du RSA socle | A déjà fait une demande de CMUC |
|---------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
|               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>        |
|               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>        |
|               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>        |
|               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>        |
|               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>        |

\* Le jeune compte dans votre foyer pour déterminer le montant du plafond de ressources applicable. Toutefois, si votre foyer ne peut pas bénéficier de la CMU-C, la demande du jeune pourra être étudiée individuellement au titre du RSA socle.

▪ **Vous-même, bénéficiaire ou demandeur du RSA socle**

Vous n'avez pas à remplir la déclaration de ressources (pages 5 et 6) si vous vous trouvez dans l'un des deux cas suivants : (cochez alors la case correspondante) :

- Vous bénéficiez du RSA socle.
- Vous avez déposé une demande de RSA et vous disposez d'une attestation de la CAF ou de la MSA indiquant que vous avez déclaré des ressources présumées inférieures ou égales au montant forfaitaire du RSA (attestation à joindre).

Passer à la page 6 pour dater et signer le formulaire et pensez à compléter la rubrique "le choix de l'organisme complémentaire chargé de gérer votre CMU-C" (pages 7 et 8).

Si vous n'êtes pas dans l'un de ces deux cas (bénéficiaire ou demandeur du RSA socle), vous devez remplir la déclaration de ressources (pages 5 et 6).

### LES RESSOURCES DE VOTRE FOYER DES DOUZE DERNIERS MOIS PRECEDANT LA DEMANDE

**Certaines ressources perçues ne doivent pas être déclarées en pages 5 et 6 (articles L. 861-2 et R. 861-10 du Code de la sécurité sociale). Il s'agit des ressources suivantes :**

- ▶ le revenu de solidarité active (RSA)
- ▶ l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, sa majoration et ses compléments
- ▶ l'allocation de rentrée scolaire
- ▶ la prestation d'accueil du jeune enfant, à l'exception du complément de libre choix d'activité et de la prestation partagée d'éducation de l'enfant qui doivent être déclarés
- ▶ les bourses d'études des enfants sauf les bourses de l'enseignement supérieur qui doivent être déclarées
- ▶ les indemnités et prestations versées aux volontaires en service civique
- ▶ les primes de déménagement versées par l'organisme servant les prestations familiales
- ▶ la prestation complémentaire pour recours à tierce personne, les majorations pour tierce personne ainsi que la prestation de compensation et l'allocation compensatrice
- ▶ l'allocation personnalisée d'autonomie
- ▶ les prestations en nature d'assurance maladie, maternité, invalidité ou accident du travail (remboursement des frais de soins par la sécurité sociale)
- ▶ les indemnités complémentaires et allocations de remplacement versées pour assurer le remplacement des personnes non salariées dans leur activité à l'occasion de leur maternité ou de leur congé de paternité
- ▶ l'indemnité en capital attribuée à la victime d'un accident du travail
- ▶ la prime de rééducation et le prêt d'honneur aux victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle
- ▶ les frais funéraires versés en cas de décès consécutif à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- ▶ le capital-décès servi par un régime de sécurité sociale
- ▶ les aides et secours financiers versés par des organismes à vocation sociale dont le montant ou la périodicité n'ont pas de caractère régulier ainsi que les aides et secours affectés à des dépenses concourant à l'insertion du bénéficiaire et de sa famille notamment dans les domaines du logement, des transports, de l'éducation et de la formation
- ▶ l'allocation du fonds de solidarité en faveur des anciens combattants d'Afrique du Nord (allocation différentielle ou allocation de préparation à la retraite), l'aide spécifique en faveur des conjoints survivants des membres des formations supplétives



n° 12504\*04

**Demande de Couverture maladie universelle complémentaire**

ou

**d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé****LES RESSOURCES DE VOTRE FOYER DES DOUZE DERNIERS MOIS PRECEDANT LA DEMANDE**

Vous devez nous faire connaître toutes les ressources imposables ou non, perçues en France ou à l'étranger, ou versées par une organisation internationale et dont votre foyer a disposé au cours des douze derniers mois précédant votre demande (par exemple, pour une demande établie en mars 2015, indiquez les ressources perçues du 1er mars 2014 au 28 février 2015). Vous devez renseigner les pages 5 et 6 pour chaque personne de votre foyer ayant des ressources. Si le nombre de colonnes n'est pas suffisant, complétez votre déclaration sur papier libre.

Afin de simplifier le remplissage, vous n'avez pas à déclarer les montants de certaines ressources dont dispose déjà votre caisse. Il vous suffit de cocher les cases correspondantes.

Concernant le logement, un montant forfaitaire sera pris en compte dans vos ressources si vous êtes propriétaire ou si vous occupez un logement gratuitement ou si vous êtes locataire avec une aide personnelle au logement.

Certaines ressources ne doivent pas être déclarées (voir la liste page 4).

Toutes les rubriques doivent être renseignées pour que votre demande soit prise en considération.

► Précisez cette période des douze derniers mois :

du \_\_\_\_\_  
mois année

au \_\_\_\_\_  
mois année

► Indiquez le montant cumulé au cours de ces douze mois

|   | Vous   | Votre conjoint(e), concubin(e) ou partenaire PACS  | Enfant ou personne à charge de moins de 25 ans   | Enfant ou personne à charge de moins de 25 ans   |
|---|--|--|--|--|
|   |  |  | Nom :<br>Prénom :  | Nom :<br>Prénom :  |
| 1 ► Salaires et traitements nets (y compris les contrats de solidarité et les revenus de stage de formation, les congés payés...)   | _____ €  | _____ €  | _____ €  | _____ €  |
| 2 ► Revenus non salariés<br>• Votre revenu professionnel tel que déclaré pour le calcul de vos cotisations sociales ou votre dernier bénéfice agricole forfaitaire connu<br>• Si vous n'avez pas fait de déclaration, indiquez les revenus professionnels de l'année dernière et joignez un justificatif<br>• Etes-vous auto-entrepreneur ? | _____ €<br>oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>   |
| 3 ► Allocations de chômage (aide pour le retour à l'emploi, autre...)   | _____ €  | _____ €  | _____ €  | _____ €  |
| 4 ► Percevez-vous actuellement ou avez-vous perçu des indemnités journalières au cours des douze derniers mois ? (maladie, maternité, accident du travail/ maladie professionnelle)   | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>  |
| 5 ► Pensions, retraites et rentes de base ou complémentaires imposables ou non<br>► Autres allocations imposables ou non (invalidité, veuvage, AAH...)  | _____ €<br>_____ €   | _____ €<br>_____ €   | _____ €<br>_____ €   | _____ €<br>_____ €   |
| 6 ► Percevez-vous actuellement ou avez-vous perçu des allocations familiales au cours des douze derniers mois ?<br>► Percevez-vous une aide au logement ?   | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/><br>oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/><br>oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/><br>oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/><br>oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| 7 ► Ressources reçues ou perçues à l'étranger<br>► Avantages en nature, sommes d'argent versées par un tiers<br>► Autres ressources (aide financière versée régulièrement par une institution, gains au jeu, bourse de l'enseignement supérieur...)   | _____ €<br>_____ €<br>_____ €  |



n° 12504\*04

## Demande de Couverture maladie universelle complémentaire ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé

### LES RESSOURCES DE VOTRE FOYER DES DOUZE DERNIERS MOIS PRECEDANT LA DEMANDE (suite)

|   | Vous  | Votre conjoint(e),<br>concubin(e)<br>ou partenaire PACS   | Enfant<br>ou personne à charge<br>de moins de 25 ans      | Enfant<br>ou personne à charge<br>de moins de 25 ans      |
|---|---|---|---|---|
| <b>1</b> ▶ Revenus du patrimoine (location de biens mobiliers ou immobiliers bâtis ou non bâtis...)<br>▶ Revenus des capitaux (revenus d'épargne, plan d'épargne populaire, revenus de valeurs mobilières, autres...)<br>▶ Ressources placées qui ne vous ont pas apporté de revenus au cours des douze derniers mois (assurance vie...)  | _____ €   | _____ €   | _____ €   | _____ €   |
| <b>2</b> ▶ Possédez-vous un terrain qui n'est pas loué ?<br>▶ Possédez-vous un logement qui n'est pas loué ?<br>▶ Etes-vous propriétaire de votre logement ou logé(e) gratuitement ?  | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| <b>3</b> ▶ Etes-vous au chômage total ou partiel au moment de la demande ?<br>▶ Etes-vous en arrêt de travail ou l'avez-vous été au cours des douze derniers mois pour une maladie de longue durée ?<br>▶ Percevez-vous actuellement l'allocation de solidarité spécifique ?<br>▶ Percevez-vous actuellement l'allocation temporaire d'attente ?<br>▶ Etes-vous actuellement sans emploi et percevez-vous une rémunération de stage de formation professionnelle légale, réglementaire ou conventionnelle pendant la période de référence ? | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| <b>11</b> ▶ Pension(s) alimentaire(s) reçue(s)  | _____ €   | _____ €   | _____ €   | _____ €   |
| <b>12</b> ▶ Autre(s) ressource(s)<br>Précisez-en la nature  | _____ €   | _____ €   | _____ €   | _____ €   |
| <b>13</b> ▶ Pension(s) alimentaire(s) versée(s)   | _____ €   | _____ €   | _____ €   | _____ €   |

#### Informations :

Pour permettre l'attribution des tarifs sociaux de l'énergie, en cas d'attribution de la CMU-C ou de l'ACS, les informations vous concernant seront transmises aux fournisseurs d'énergie ou à l'organisme agissant pour leur compte. En application du décret n° 2012-309 du 6 mars 2012, vous disposez d'un droit d'opposition dans le cadre des tarifs sociaux.

L'authenticité et la sincérité de vos déclarations peuvent être contrôlées à des fins de lutte contre la fraude auprès d'autres organismes de sécurité sociale, de Pôle emploi, des caisses assurant le service des congés payés ou de l'administration fiscale (articles L. 114-12 et L. 114-14 du Code de la sécurité sociale) et/ou auprès d'organismes tiers : banques, assurances, fournisseurs d'énergie, opérateurs de téléphonie fixe ou mobile... (articles L. 114-19 et suivants du Code de la sécurité sociale).

En cas de fausse déclaration intentionnelle, la décision attribuant la protection complémentaire peut être annulée. Vous devrez alors rembourser les sommes versées à tort. Le contenu de vos déclarations peut également être communiqué au personnel habilité des organismes mentionnés aux articles L. 114-12 et L. 114-14 du Code de la sécurité sociale à des fins de contrôle et de lutte contre la fraude.

En cas de disproportion marquée entre les éléments de ressources que vous déclarez et votre train de vie, vous pouvez faire l'objet d'une procédure d'évaluation par votre caisse d'assurance maladie et votre droit à prestation peut être refusé ou remis en cause (articles L. 861-2-1 et L. 863-1, R. 861-15-1 à R. 861-15-7 du Code de la sécurité sociale).

▶ Je certifie sur l'honneur avoir pris connaissance de l'ensemble des informations figurant sur le présent formulaire et que les renseignements portés sur cette déclaration sont exacts et sincères.

Fait à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites dans ce formulaire. Vous pouvez avoir accès et rectifier les informations vous concernant en vous adressant à votre caisse d'assurance maladie.

Quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration est passible de pénalités financières, d'amendes et/ou d'emprisonnement (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal, article L. 162-1-14 du Code de la sécurité sociale).

Si le dossier est rempli par un organisme agréé, merci de mentionner le nom et les coordonnées de l'organisme qui l'a rempli.

Signature

Cachet de l'organisme :

## Demande de Couverture maladie universelle complémentaire ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé

### LE CHOIX DE L'ORGANISME COMPLEMENTAIRE CHARGE DE GERER VOTRE CMU-C

Pour bénéficier de la CMU-C, vous devez choisir un organisme complémentaire pour vous-même et pour les membres de votre foyer en complétant les rubriques qui figurent ci-dessous. Si vos droits sont reconnus, c'est votre caisse de sécurité sociale qui transmettra l'information de votre choix à l'organisme complémentaire santé que vous aurez choisi.

Les garanties offertes par la CMU-C prendront effet, pour l'ensemble du foyer, à la date d'attribution du droit à la CMU-C. Cette date sera mentionnée sur l'attestation qui vous sera remise par votre organisme d'assurance maladie. Il transmettra cette information à l'organisme complémentaire que vous et les membres de votre foyer aurez choisi.

#### • Comment choisir le(les) organismes(s) complémentaire(s) ?

La CMU-C est servie soit par l'un des organismes (mutuelles, institutions de prévoyance, sociétés d'assurances) figurant sur la liste des organismes participant à la CMU-C, soit par votre caisse d'assurance maladie pour le compte de l'Etat. Les possibilités de choix sont différentes selon votre situation.

Si vous-même ou les membres de votre foyer ne choisissez pas le même organisme complémentaire, nous vous invitons à photocopier les pages 7 et 8 en autant d'exemplaires que d'organismes différents choisis et à les compléter ou bien à télécharger ces deux pages sur les sites [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr), [www.msa.fr](http://www.msa.fr), [www.rsi.fr](http://www.rsi.fr) ou [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr).

LAISSEZ-VOUS GUIDER :

#### Votre situation actuelle

|   |        |                        |
|---|--------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> Vous n'avez pas de complémentaire santé  | >>>>>> | passez à la rubrique ① |
| <input type="checkbox"/> Vous bénéficiez d'une complémentaire santé facultative qui ne figure pas dans la liste des organismes participant à la CMU-C : si votre droit à la CMU-C est prononcé, vous devrez résilier votre contrat actuel (avec effet immédiat)   | >>>>>> | passez à la rubrique ① |
| <input type="checkbox"/> Vous bénéficiez d'une complémentaire santé facultative qui figure dans la liste des organismes participant à la CMU-C : si votre droit à la CMU-C est prononcé, vous devrez demander à votre assureur de transformer votre contrat actuel en contrat CMU-C. Il vous proposera de plus un autre contrat correspondant aux garanties antérieures excédant celles de la CMU-C, le cas échéant, que vous pourrez refuser | >>>>>> | passez à la rubrique ② |
| S'il s'agit d'un renouvellement, vous pouvez choisir un autre organisme complémentaire qui figure dans la liste   | >>>>>> | passez à la rubrique ① |
| <input type="checkbox"/> Vous bénéficiez d'une complémentaire santé obligatoire : vous la conservez et la CMU-C sera alors une deuxième complémentaire santé (cependant, une dispense d'adhésion à votre complémentaire santé obligatoire peut être prévue dans le cadre d'un accord au sein de votre entreprise; renseignez-vous auprès de votre employeur).   | >>>>>> | passez à la rubrique ① |

#### ① Choix de l'organisme complémentaire qui gèrera votre CMU-C (ne cocher qu'une seule case)

|  |        |                             |
|--|--------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>OPTION A</b><br>Vous choisissez une prise en charge de votre protection complémentaire par l'intermédiaire de votre organisme d'assurance maladie. Dans ce cas, vos droits aux prestations sont ouverts automatiquement pour une année   | >>>>>> | passez aux rubriques ③ et ④ |
| <input type="checkbox"/> <b>OPTION B</b><br>Vous choisissez une prise en charge de votre protection complémentaire par une mutuelle, une institution de prévoyance, une société d'assurances figurant sur la liste des organismes participant au dispositif de la CMU-C. Dans ce cas, votre caisse d'assurance maladie se chargera d'informer cet organisme de votre choix et vos droits aux prestations seront alors automatiquement ouverts pour une année | >>>>>> | passez à la rubrique ②      |
| <b>IMPORTANT :</b> si l'année suivante vos ressources ne vous permettent plus de bénéficier de la CMU-C, cet organisme aura l'obligation de vous proposer de prolonger votre protection d'une année supplémentaire à un prix inférieur ou égal à un tarif préférentiel réglementé. Vous pourrez y renoncer si vos ressources vous donnent droit à l'ACS.   |        |                             |



n° 12504\*04

## Demande de Couverture maladie universelle complémentaire ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé

### 2 Coordonnées de l'organisme complémentaire qui gèrera votre CMU-C

(Vous trouverez la liste des organismes (mutuelles, institutions de prèvoyance, sociétés d'assurances) sur le site "www.cmu.fr" ou en la demandant à votre caisse d'assurance maladie ou sur le site "www.ameli.fr")

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Nom : .....                         | <b>■</b> passez aux rubriques <b>3</b><br><b>et</b> <b>4</b> |
| Adresse : .....                     |  |
| Code Postal : ..... Commune : ..... |  |

### 3 Personnes du foyer ayant choisi le même organisme complémentaire (y compris le demandeur de la CMU-C s'il a choisi cet organisme)

| Nom et prénom | Lien de parenté avec le demandeur | Résidence alternée (1)   | Date de naissance | N° de sécurité sociale | Code de l'organisme d'assurance maladie (si différent du demandeur) |
|---------------|-----------------------------------|--------------------------|-------------------|------------------------|---|
|               |                                   | <input type="checkbox"/> |                   |                        |   |
|               |                                   | <input type="checkbox"/> |                   |                        |   |
|               |                                   | <input type="checkbox"/> |                   |                        |   |
|               |                                   | <input type="checkbox"/> |                   |                        |   |
|               |                                   | <input type="checkbox"/> |                   |                        |   |

(1) Si votre enfant est considéré fiscalement en résidence alternée, cochez la case correspondante et joignez votre dernier avis d'imposition.

(Si vous manquez de place, complétez cette liste sur une feuille blanche que vous joindrez à cette demande)

▶▶▶▶▶▶▶▶ **■** passez à la rubrique **4**

### 4 Rappel des informations concernant le demandeur de la CMU-C

(A renseigner dans tous les cas, même si le demandeur a choisi un autre organisme complémentaire)

|   |                 |
|---|-----------------|
| Nom et prénoms : .....  |                 |
| <i>(Nom de famille (de naissance) suivi de votre nom d'usage (facultatif et s'il y a lieu))</i>                     |                 |
| N° de Sécurité sociale (si vous en avez un) : .....   |                 |
| Code de l'organisme d'assurance maladie (il figure sur l'attestation papier qui accompagne la carte Vitale) : ..... |                 |
| Date de naissance : .....   |                 |
| Adresse : .....   |                 |
| Code Postal : .....   | Commune : ..... |

Fait à : .....

Le : .....

Signature

### DROITS A LA CMU-C

(A compléter par la caisse d'assurance maladie)

du ..... au .....

**Cachet de l'organisme  
et nom et coordonnées de la personne  
ayant aidé le demandeur à compléter le document**

**Cachet de la caisse d'assurance maladie  
et coordonnées du centre gérant la couverture  
maladie de base**

*Quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration est passible de pénalités financières, d'amendes et/ou d'emprisonnement (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-6 et 411-7 du Code pénal, article L. 162-1-14 du Code de la sécurité sociale).*

## Annexe 7 : Prise de rendez-vous sur le site de la CAF

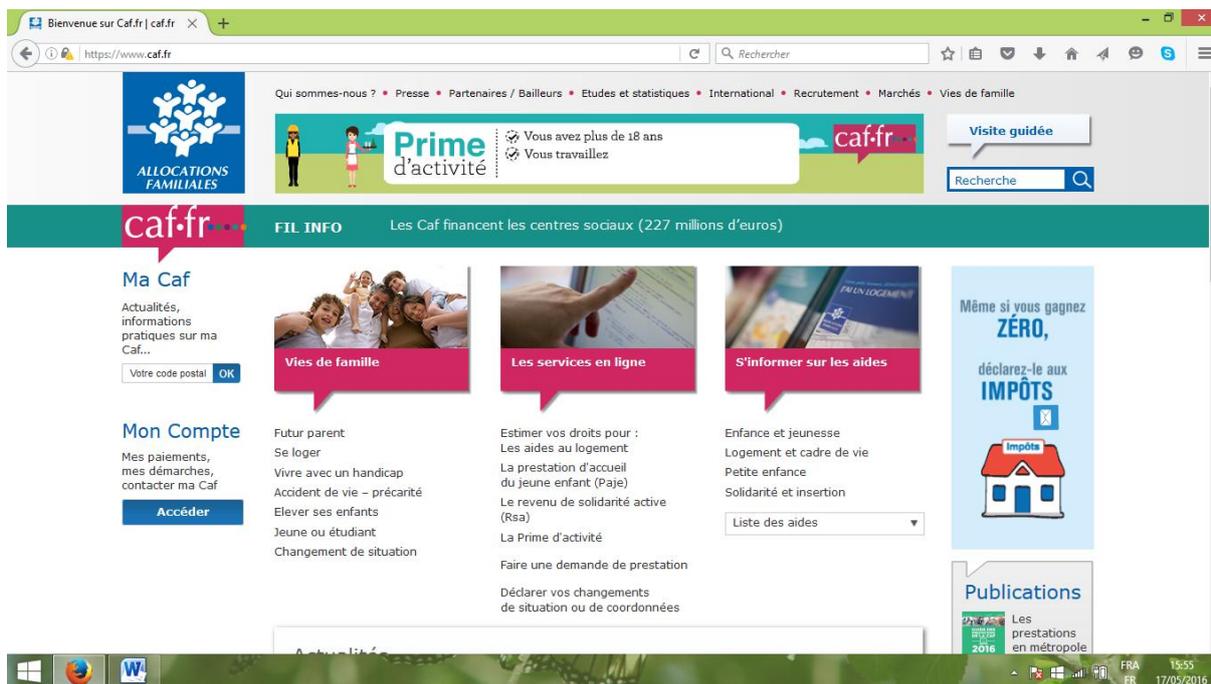


Image 1

Tout d'abord, en allant sur le site de la CAF, on arrive sur la page d'accueil. Sur cette page, il faut d'abord se connecter sur son compte en cliquant sur « mon compte ».

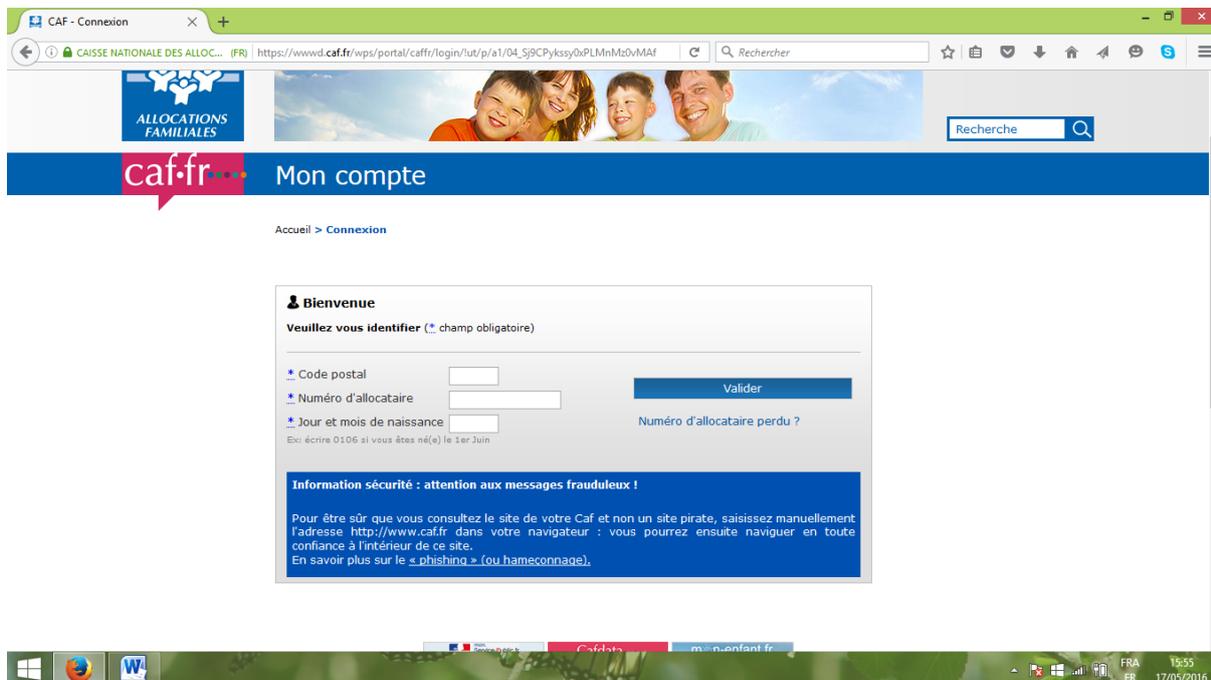


Image 2

On arrive ensuite sur la page de connexion au compte, dans laquelle il est nécessaire d'entrer trois informations, le « *Code postal* », le « *Numéro d'allocataire* », et le « *Jour et mois de naissance* », pour ensuite cliquer sur « *Valider* ».

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://www.caf.fr/wps/portal/caffr/login/ut/pi/a1/04\\_Sj9CPyky0xPLMnMz0vMAf](https://www.caf.fr/wps/portal/caffr/login/ut/pi/a1/04_Sj9CPyky0xPLMnMz0vMAf). The page title is "CAF - Connexion". The main content area is titled "Bienvenue" and contains the instruction "Veillez vous identifier (champ obligatoire)".

Section 1: Identifiez-vous :

- \* Code postal: 80000
- \* Numéro d'allocataire: 0765228
- \* Jour et mois de naissance: 2006

Section 2: Cliquez pour composer les 8 chiffres de votre mot de passe :

The password field is a numeric keypad with the following digits: 9, 7, 2, 3, 0, 8, 5, 4, 6, 1. There are buttons for "Corriger" and "Effacer".

Buttons: "Corriger", "Se connecter", "Mot de passe perdu ?"

Footer: "Information sécurité : attention aux messages frauduleux !"

Image 3

Il est ensuite nécessaire de rentrer notre « *mot de passe* » à 8 chiffres, et de cliquer sur « *se connecter* ».

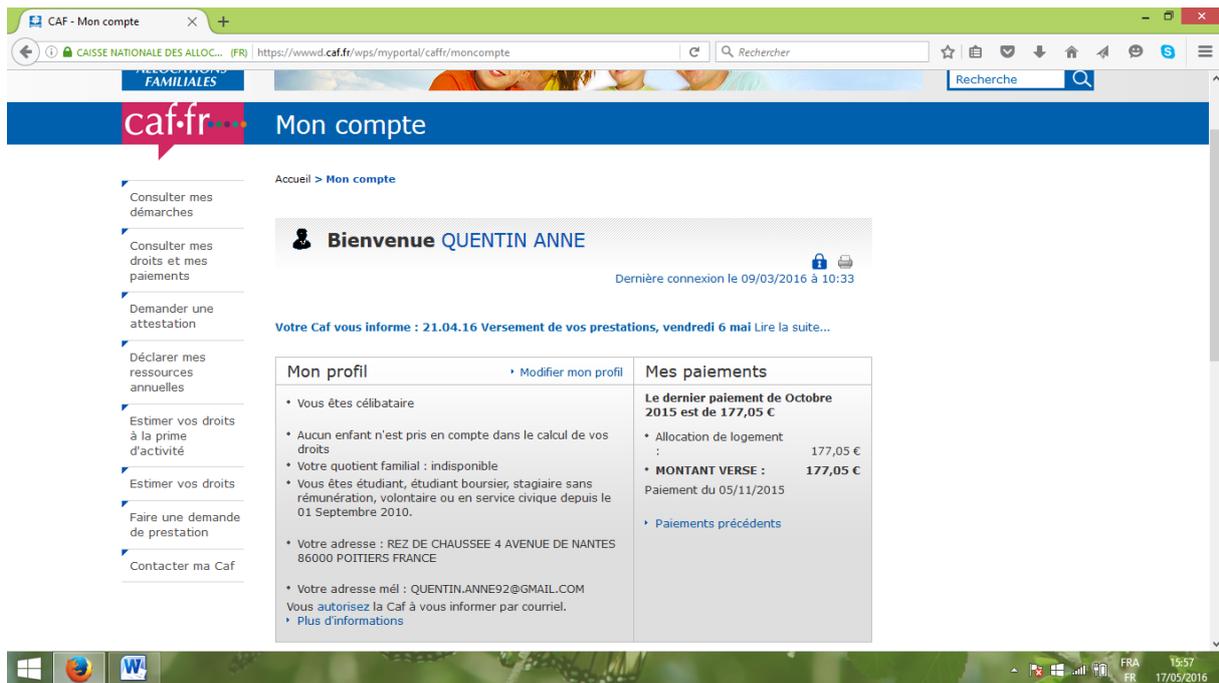


Image 4

On arrive sur l'état de notre profil. Pour prendre un rendez-vous, je me dirige donc dans l'onglet de gauche « Contacter ma CAF ».

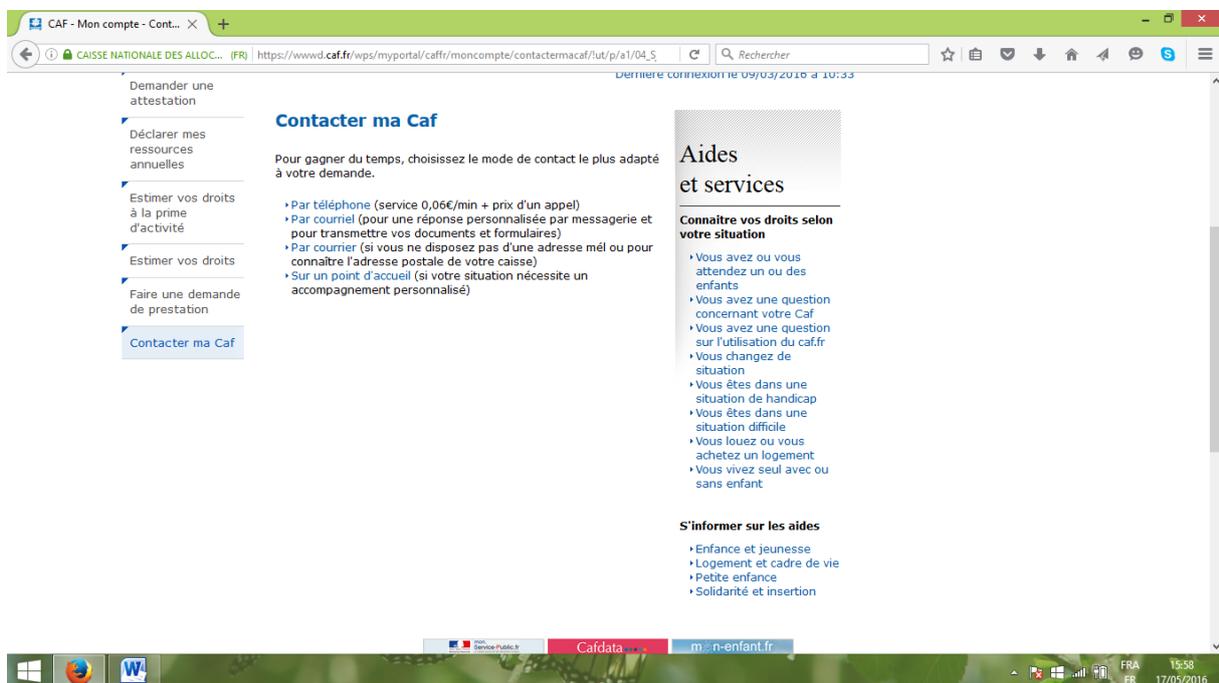


Image 5

On voit qu'il y a quatre possibilités de contact, « par téléphone », « par courriel », par « courrier », et « sur un point d'accueil ». Il semble qu'aucune possibilité ne corresponde à la prise de rendez-vous avec un professionnel de la CAF.

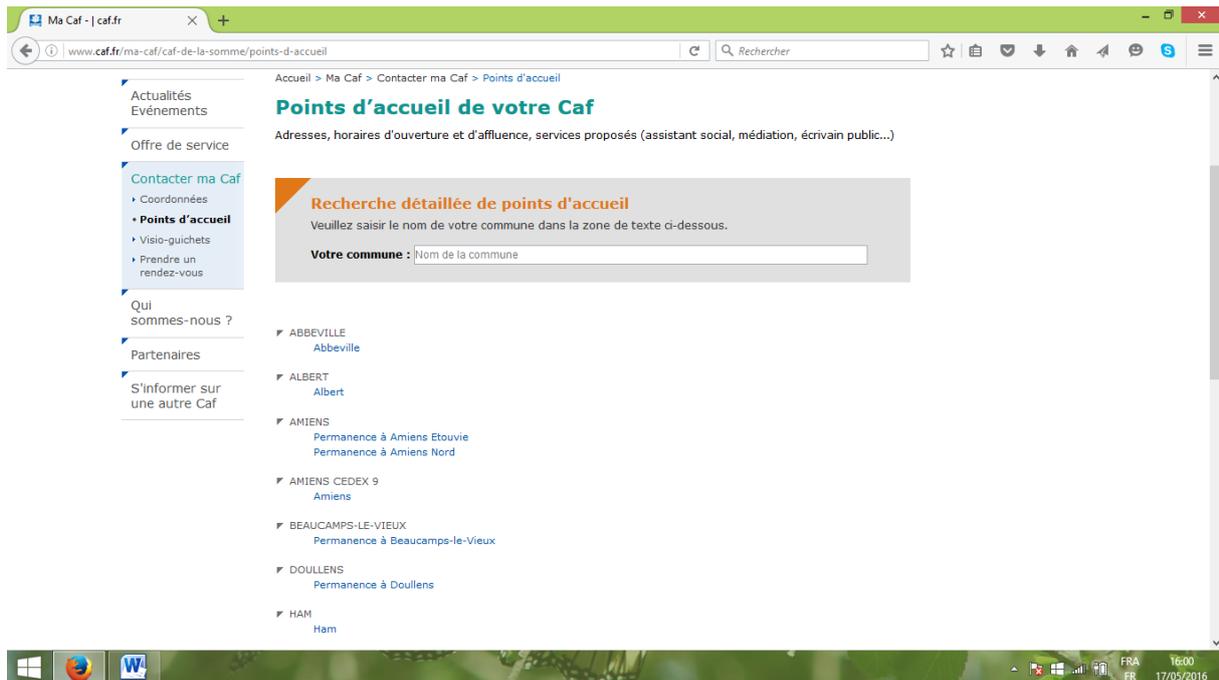


Image 6

On voit que les points d'accueil ne correspondent pas à la région. Je me suis donc dirigé sur « s'informer sur une autre CAF ».

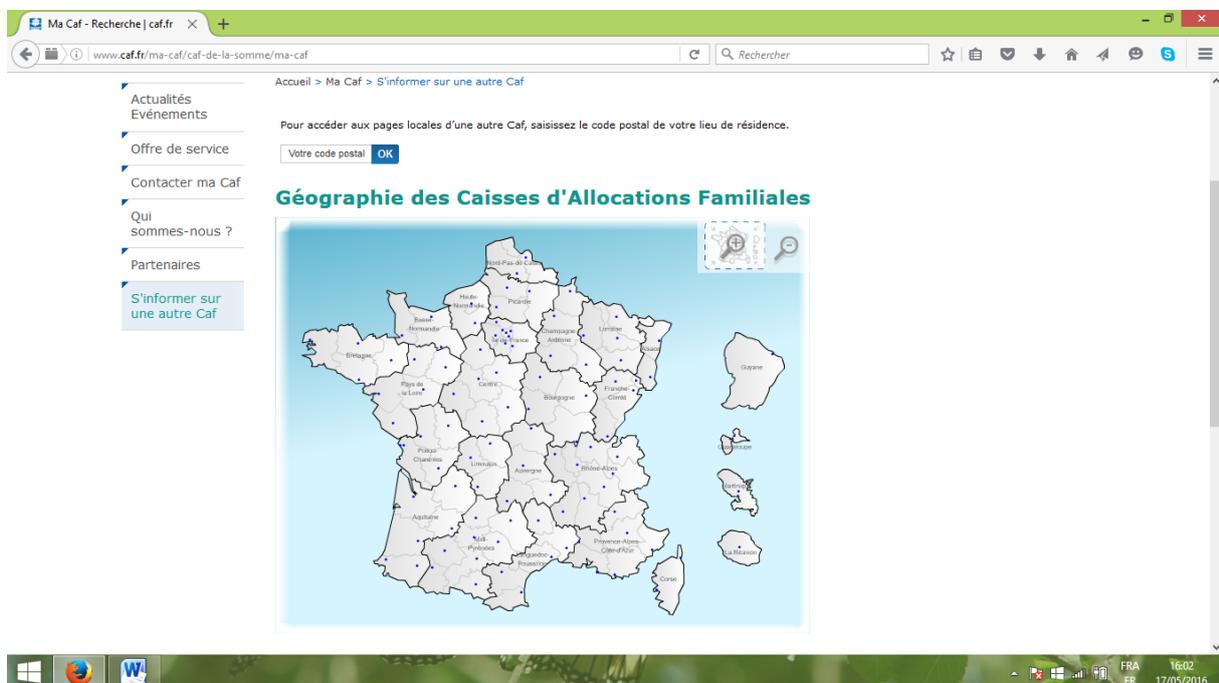


Image 7

Une carte apparaît, sur laquelle on sélectionne la région Poitou-Charentes.



Image 8

## A la CAF de Poitiers

On sélectionne ensuite la CAF correspondante (celle de Poitiers).

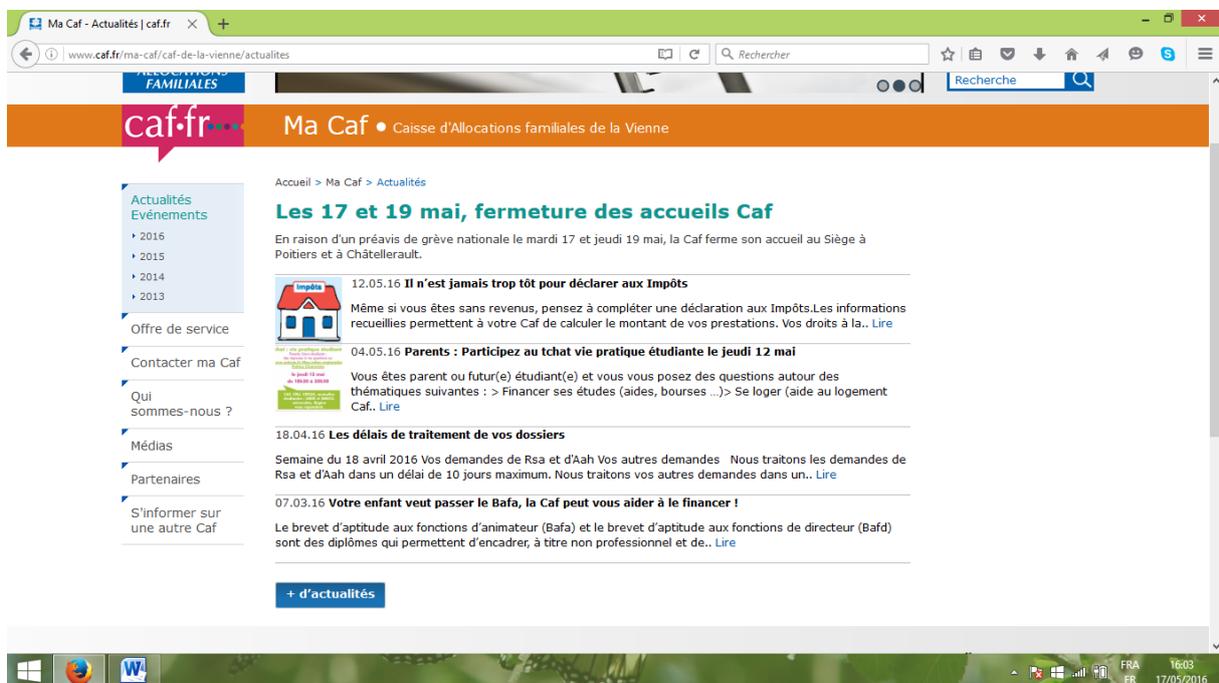


Image 9

On arrive enfin sur une page donnant des informations d'ordre générale sur l'agence.

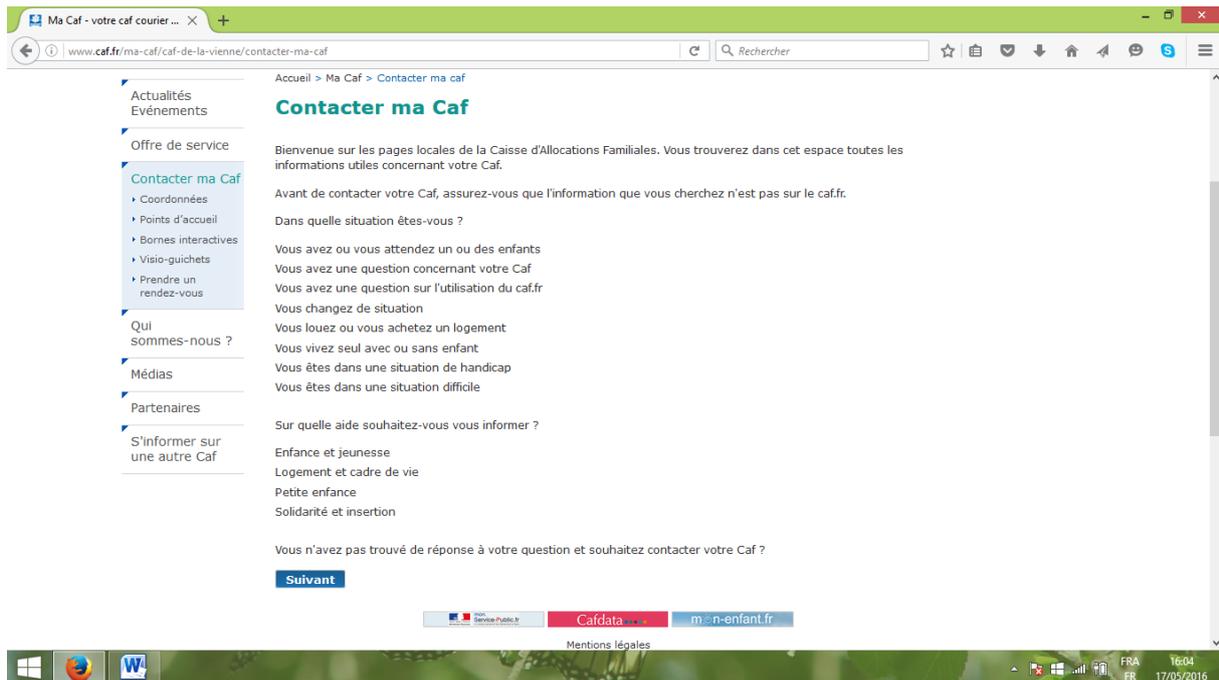


Image 10

Ici, on voit dans l'onglet « *contacter ma CAF* » qu'un onglet « *prendre un rendez-vous* » apparaît sur la gauche (ce qui n'était pas le cas sur l'image 5). Il semble que le bouton « *prendre un rendez-vous* » n'apparaisse pas dans tous les cas de figure en cliquant sur « *Contacter ma CAF* ».

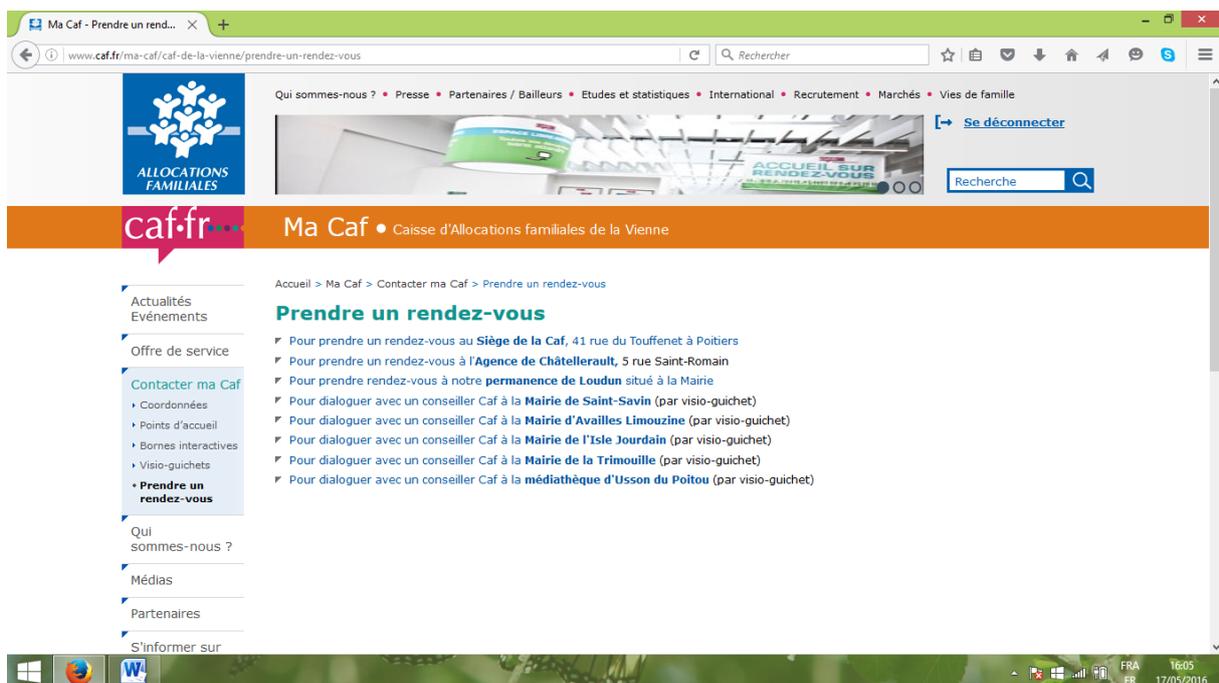


Image 11

Pour prendre un rendez-vous avec la CAF de Poitiers, on voit qu'il est possible de cliquer sur la première proposition « *Pour prendre un rendez-vous au siège de la CAF, 41 rue du Touffenet à Poitiers* ».

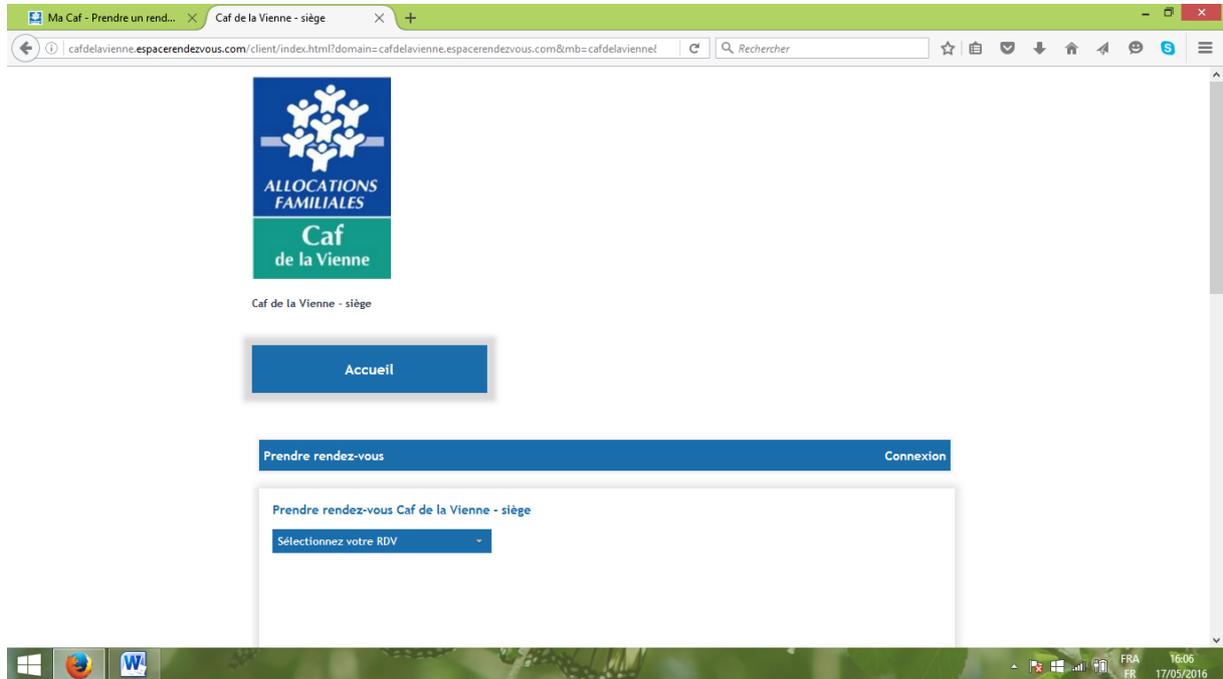


Image 12

Sur la page suivante, on voit qu'il est possible de cliquer sur « *Sélectionnez votre RDV* »

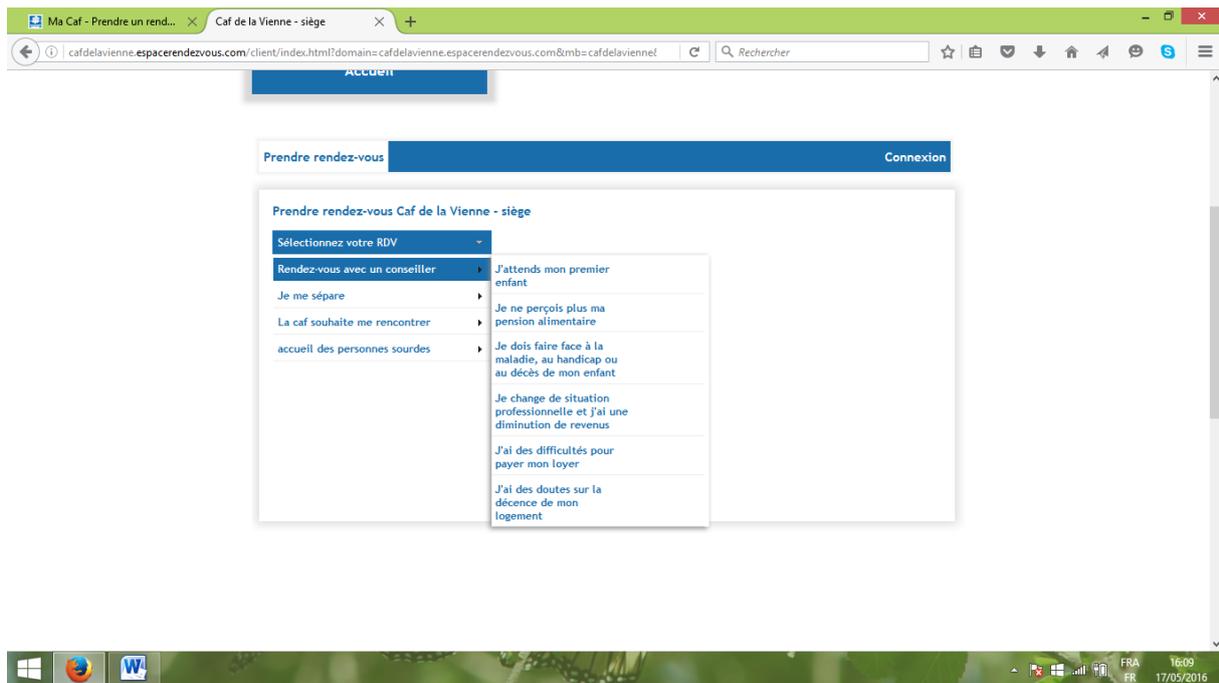


Image 13

Une liste des raisons sur rendez-vous apparait dans l'onglet « Rendez-vous avec un conseiller ». On voit qu'elle n'est pas exhaustive. Par exemple il n'est pas possible de rencontrer un conseiller s'il existe un problème dans l'allocation de ses droits sociaux.

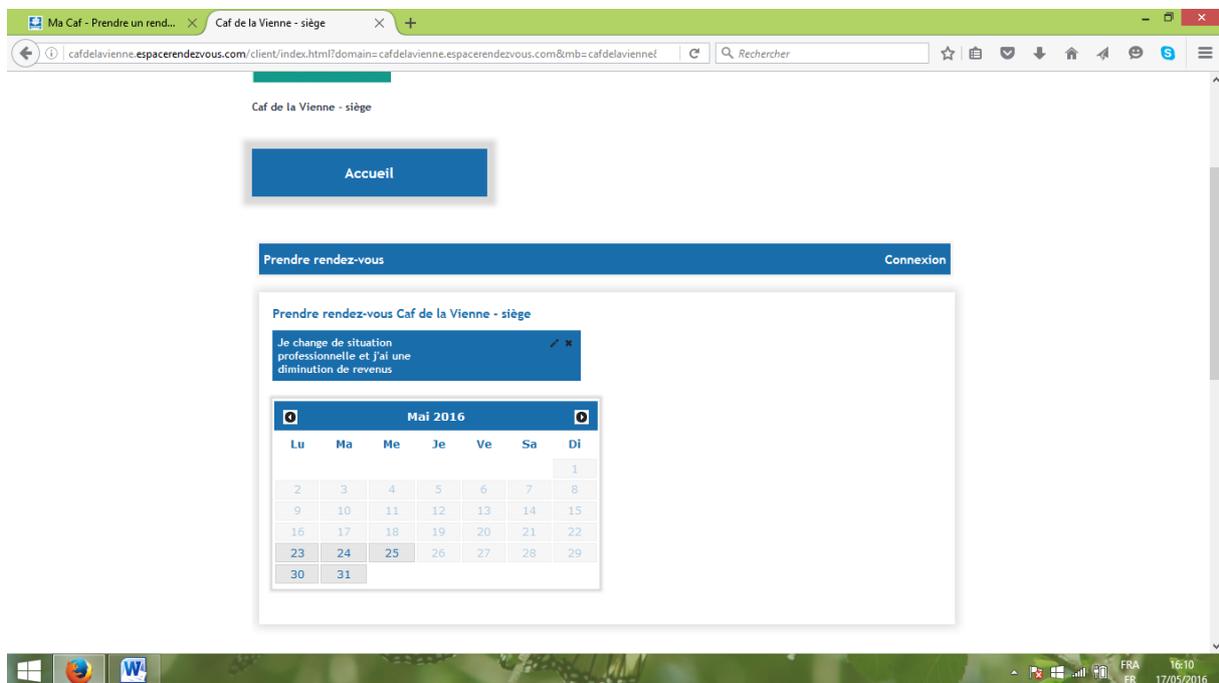
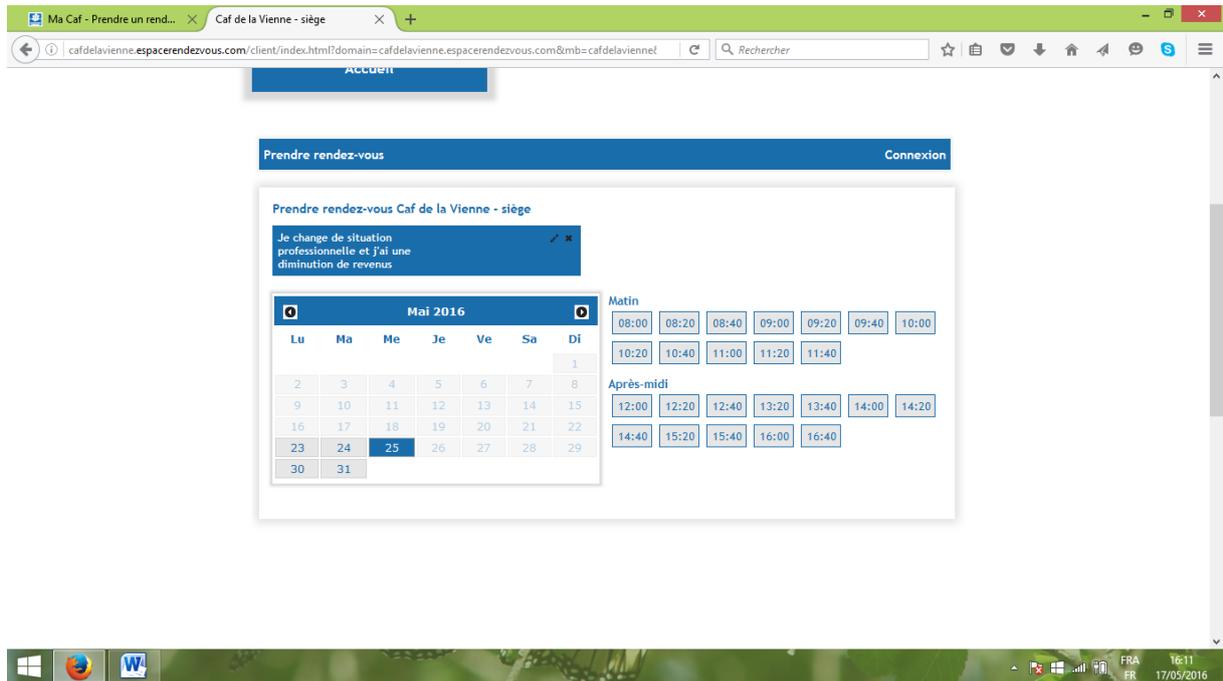


Image 14

On sélectionne donc la raison « Je change de situation professionnelle et j'ai une diminution de revenus ».



Après avoir sélectionné une date, il est possible de sélectionner un horaire le matin ou l'après-midi

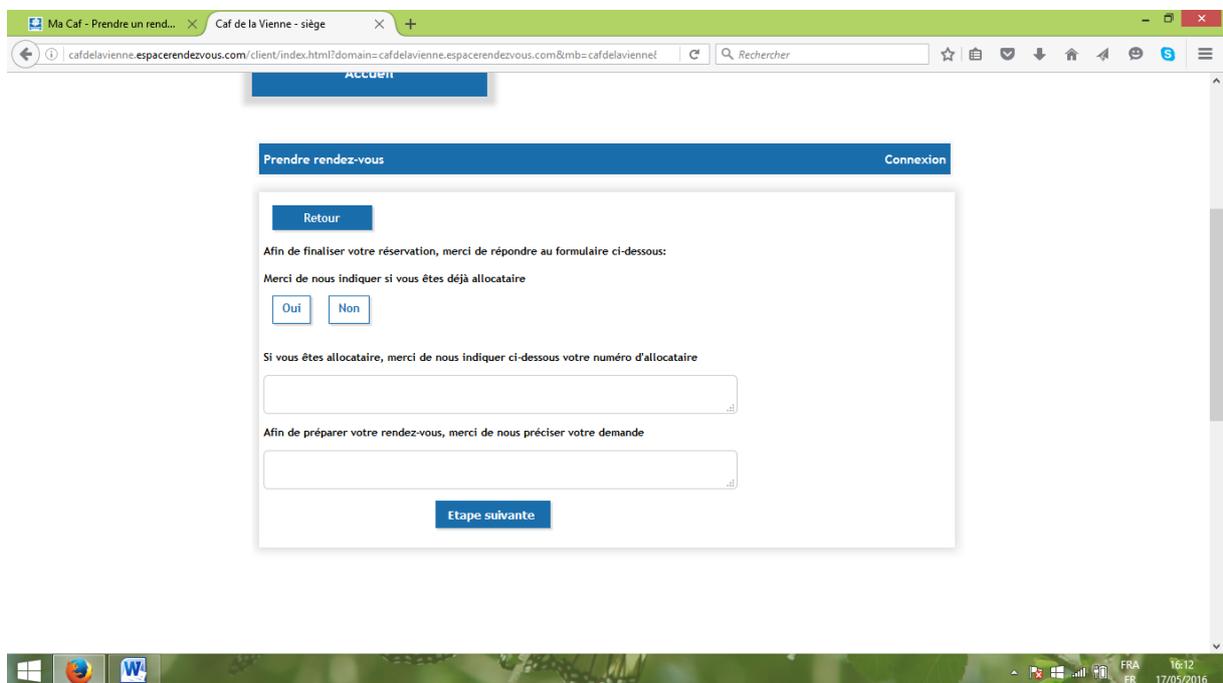
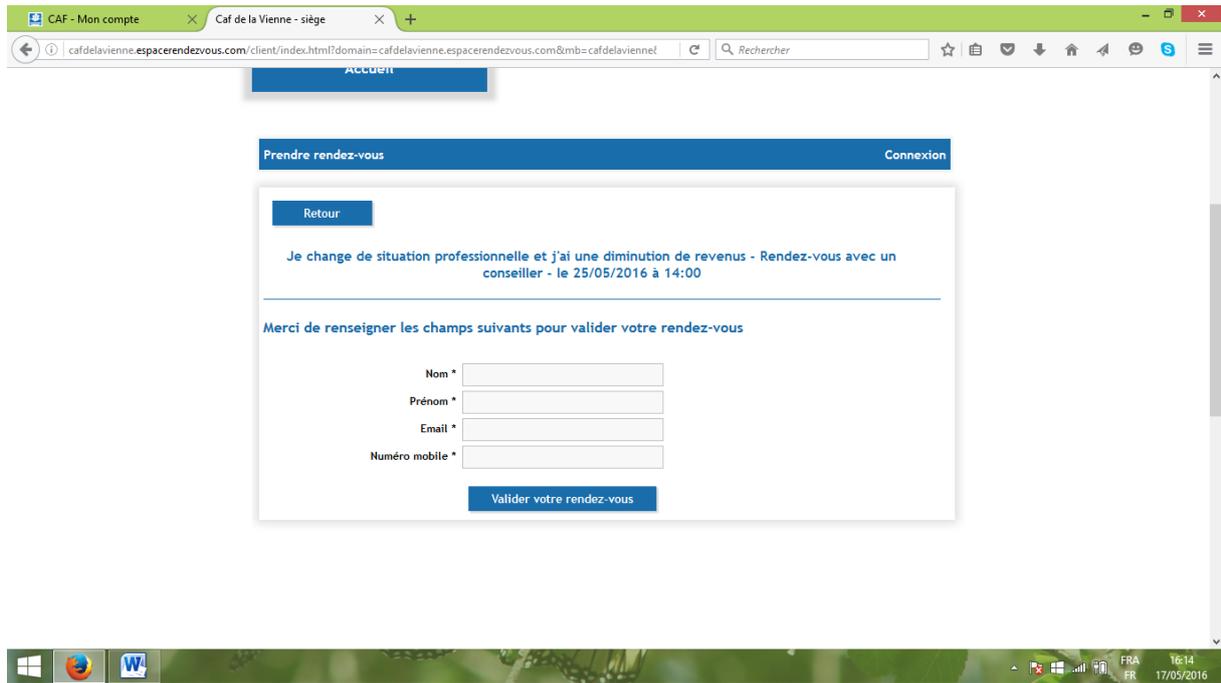


Image 15

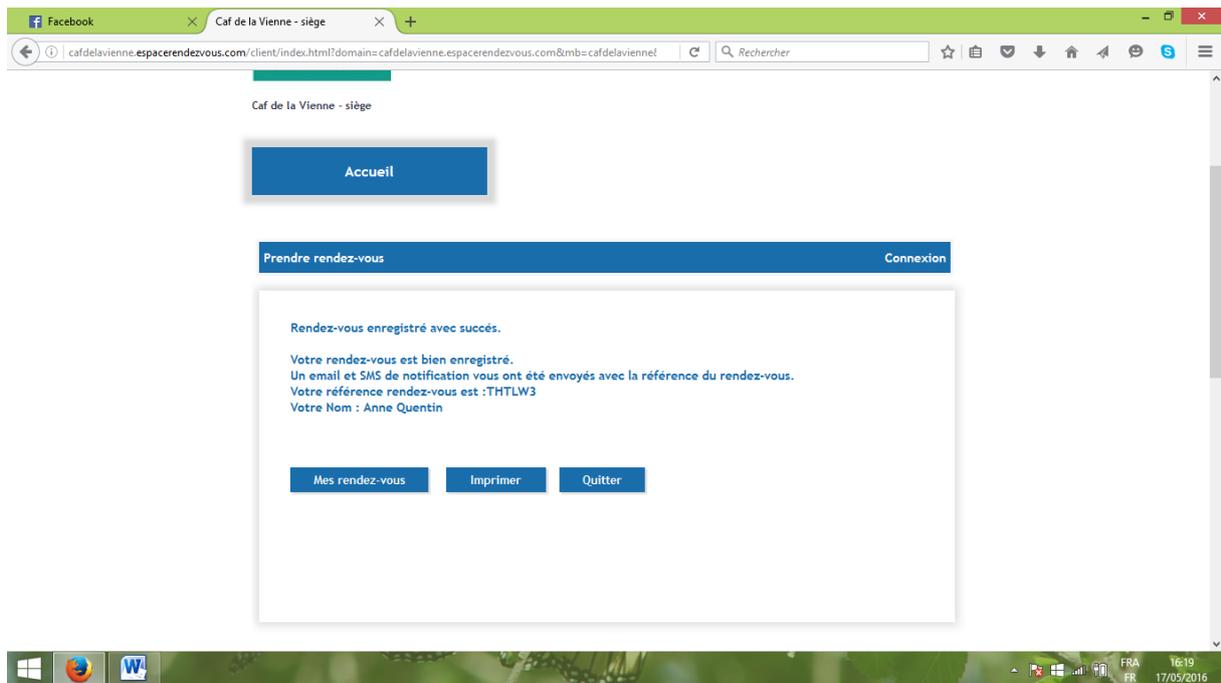
Enfin, il est nécessaire d'indiquer si on est allocataire, et si c'est le cas, son numéro d'allocataire, ainsi qu'une précision supplémentaire sur la demande.



The screenshot shows a web browser window with the URL `cafdelaviennespacerendezvous.com/client/index.html?domain=cafdelaviennespacerendezvous.com&mb=cafdelaviennet`. The page has a blue header with 'Accueil' and 'Prendre rendez-vous' (with a 'Connexion' link). Below the header, there is a 'Retour' button and a message: 'Je change de situation professionnelle et j'ai une diminution de revenus - Rendez-vous avec un conseiller - le 25/05/2016 à 14:00'. A section titled 'Merci de renseigner les champs suivants pour valider votre rendez-vous' contains four input fields: 'Nom \*', 'Prénom \*', 'Email \*', and 'Numéro mobile \*'. A 'Valider votre rendez-vous' button is at the bottom of the form. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 17/05/2016, 16:14.

Image 16

Il faut enfin préciser son nom, son prénom, son Email, et son numéro de téléphone portable. Il n'est donc pas possible de prendre un rendez-vous sans adresse mail, ou téléphone portable.



The screenshot shows the same web browser window as Image 16, but the form is now filled out. The message area displays: 'Rendez-vous enregistré avec succès. Votre rendez-vous est bien enregistré. Un email et SMS de notification vous ont été envoyés avec la référence du rendez-vous. Votre référence rendez-vous est :THTLW3. Votre Nom : Anne Quentin'. Below the message are three buttons: 'Mes rendez-vous', 'Imprimer', and 'Quitter'. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 17/05/2016, 16:19.

Image 17

Le rendez-vous est enfin enregistré. On peut visualiser sa liste de rendez-vous en cliquant sur le bouton « Mes rendez-vous ».

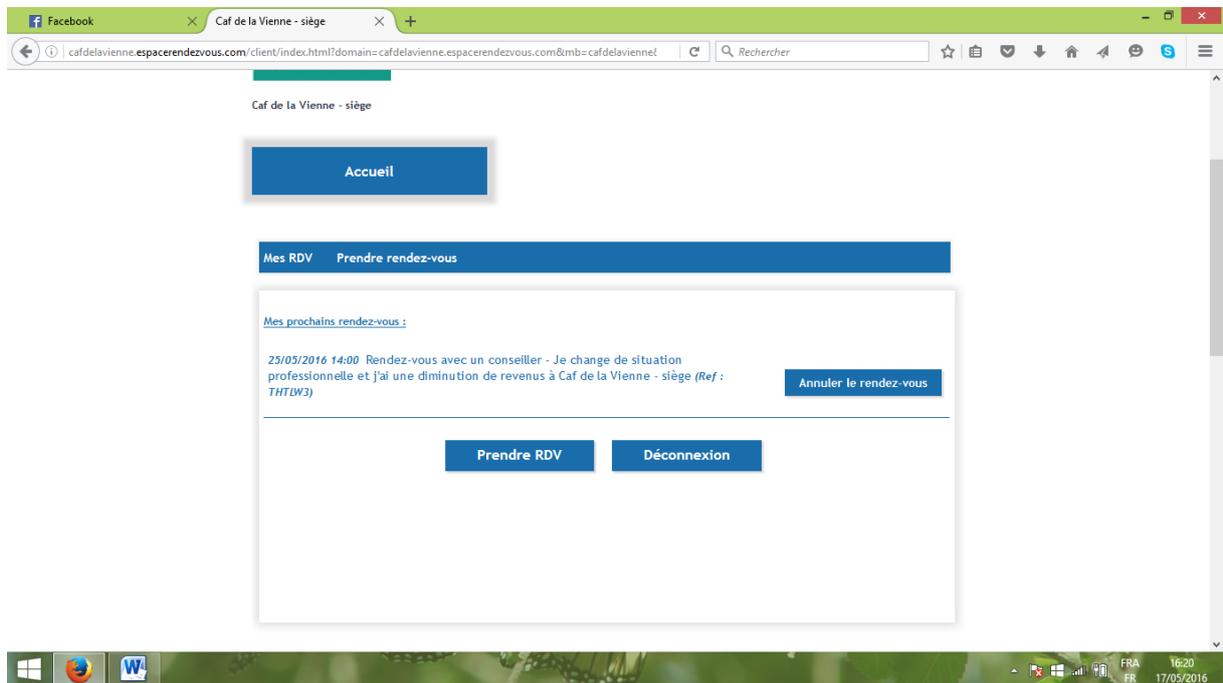


Image 18

On voit que le rendez-vous est affiché, il est possible de l'annuler en cliquant sur « Annuler le rendez-vous ».

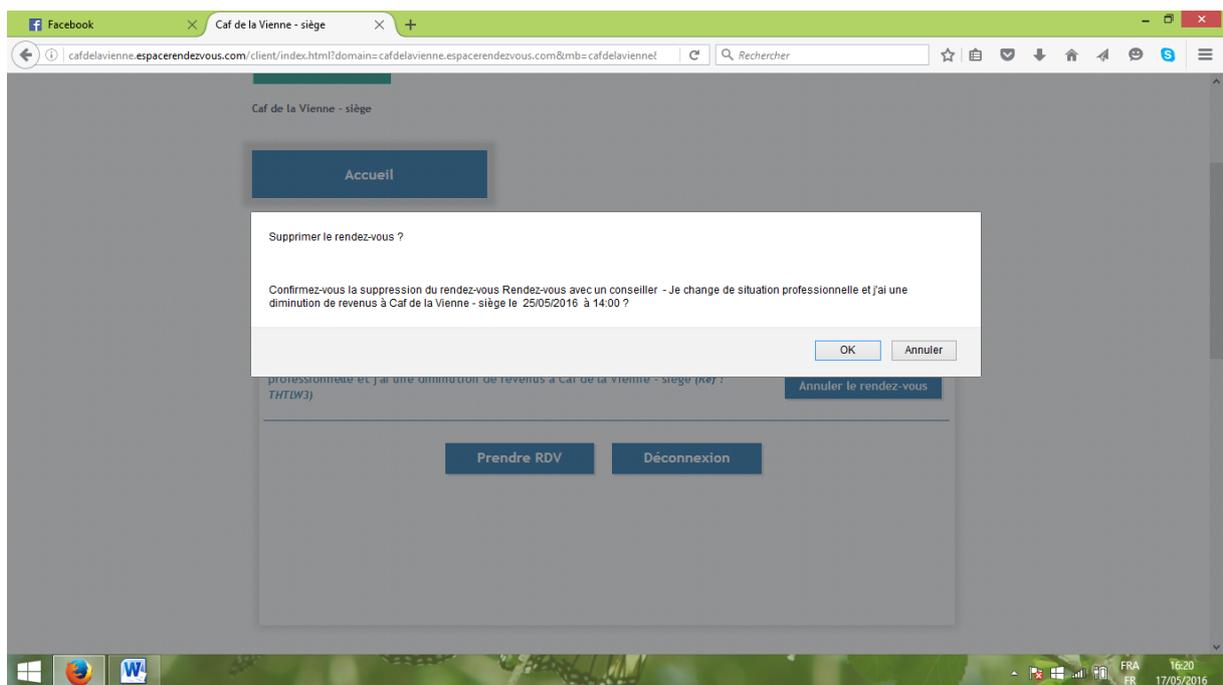


Image 19

Pour confirmer la commande, il faut cliquer sur « OK » dans la fenêtre qui apparaît.

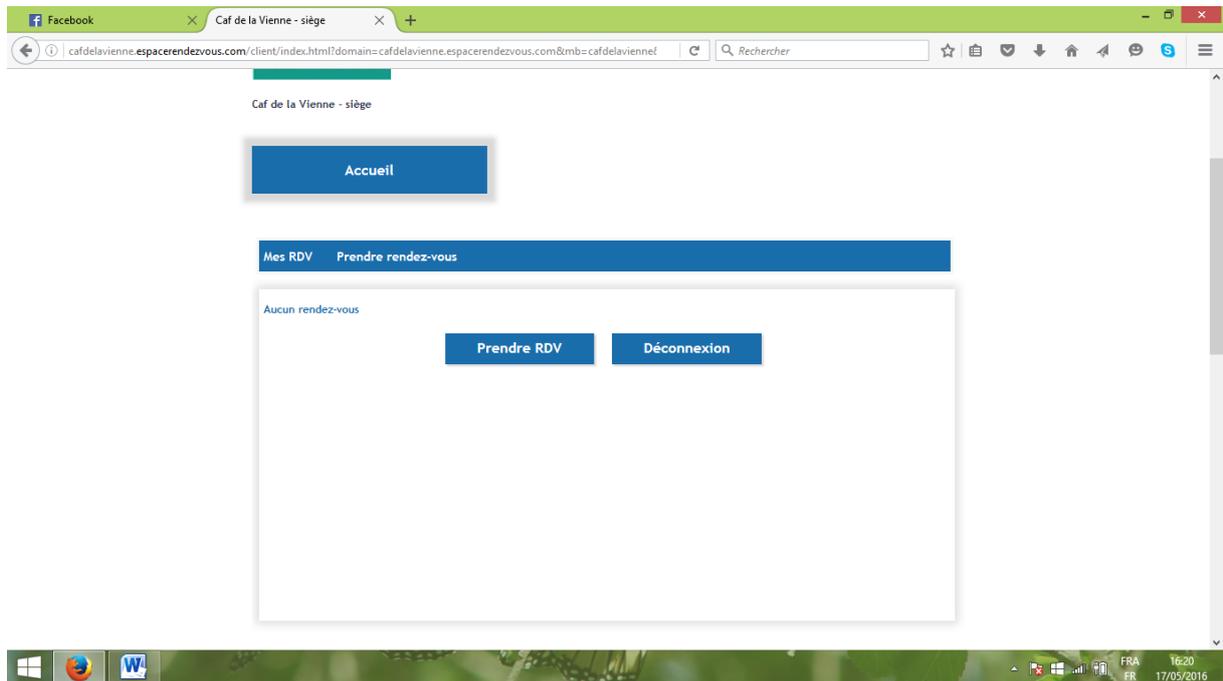


Image 20

Le rendez-vous est bien supprimé.

## A la CAF de La Rochelle



Image 21

On voit qu'une liste de raison pour le rendez-vous apparaît. On sélectionne par exemple « vos prestations n'ont pas été versées ».

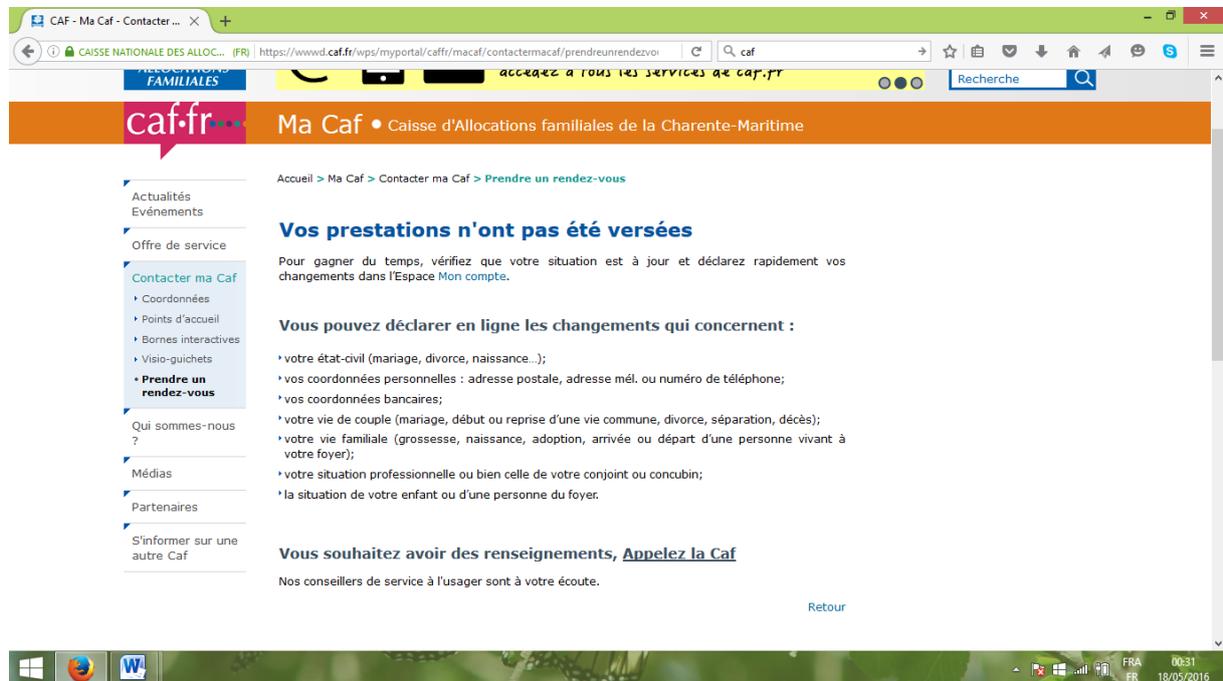


Image 22

Apparaît une liste de conseil concernant les changements pouvant être effectués en ligne. Il est également possible d'appeler la CAF, mais il est alors impossible de prendre un rendez-vous.

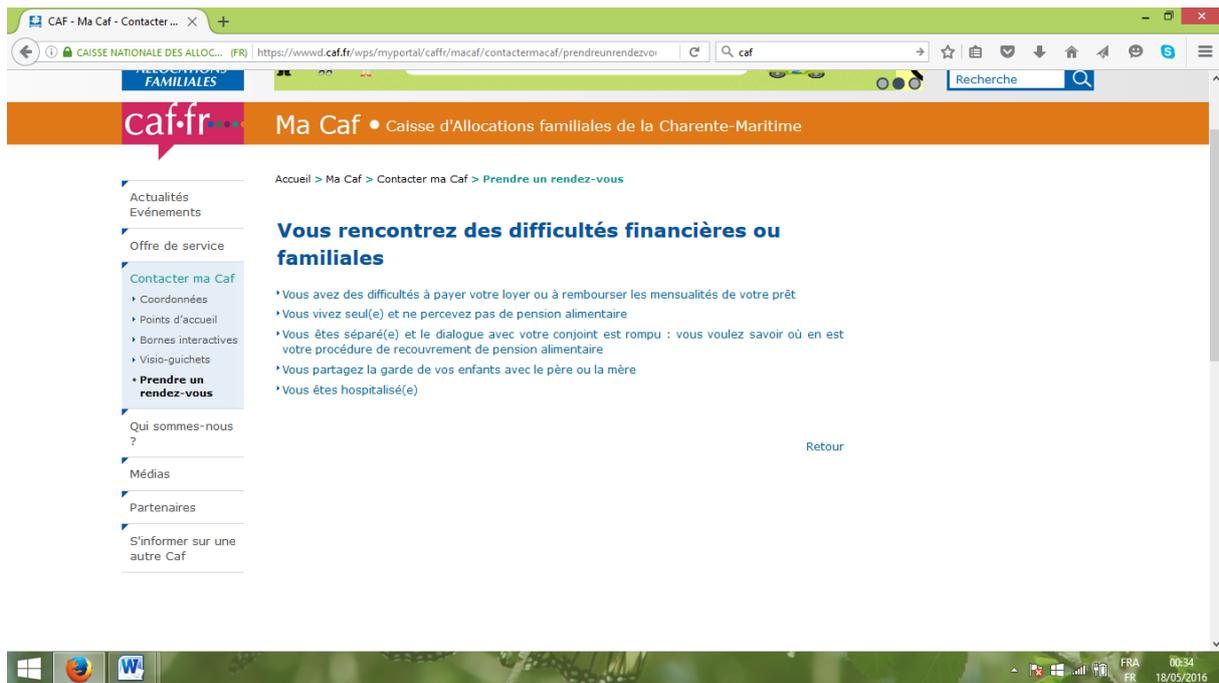


Image 23

En essayant alors de sélectionner, dans la liste précédente, un autre choix : « *Vous rencontrez des difficultés financières ou familiales* », on arrive sur cette page, nous proposant de nouveau une liste de choix.

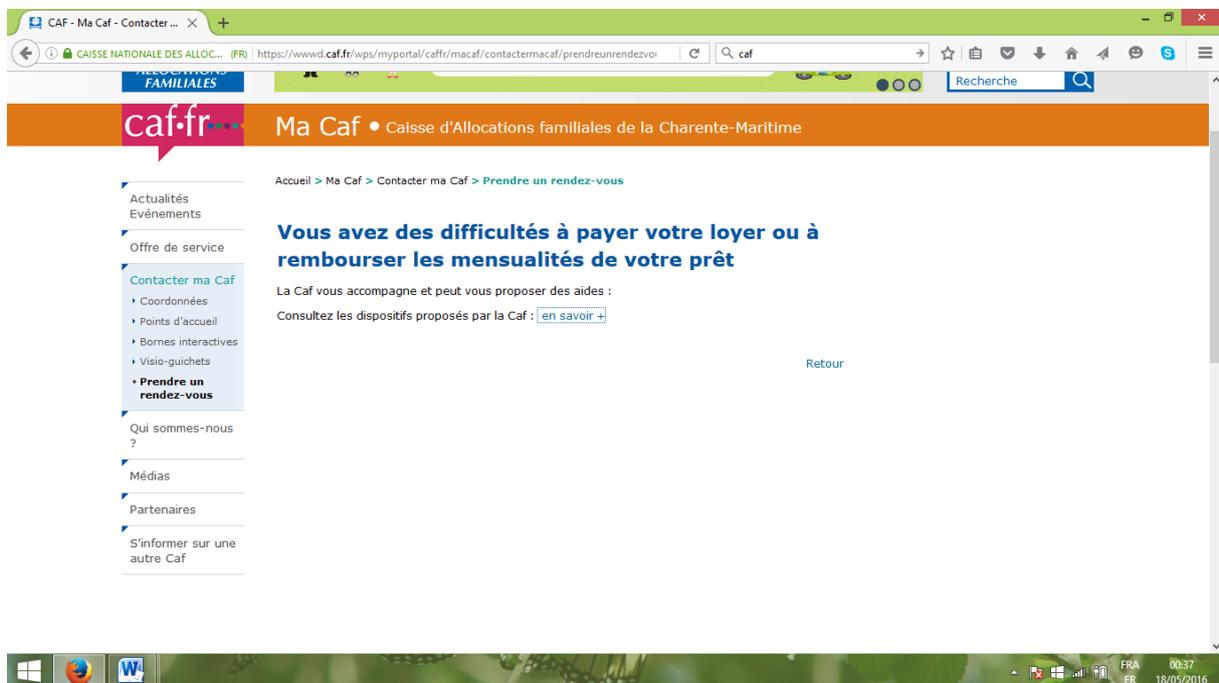


Image 24

En sélectionnant « vous avez des difficultés à payer votre loyer ou à rembourser les mensualités de votre prêt », on arrive sur cette page nous disant que la CAF peut nous proposer des aides. On constate en fait que tous ces derniers choix conduisent sur ce type de page.

## Annexe 8 : Portait d'un non-recourant à la CMU-C

**Bastien, 25 ans**

**Situation professionnelle :** Sans Emploi

**Formation :** Brevet

**Situation :** Bénéficiaire du RSA, non-recourant à la CMU-C

Bastien a 26 ans. Les cheveux longs, les vêtements noirs, les oreilles percées, des bracelets avec des têtes squelettiques, le jeune homme fait ressortir un style gothique. Il vit dans un territoire à dominante urbaine où l'accès aux institutions d'aides sociales est simple. Habitant seul dans un appartement délabré, il est isolé géographiquement du côté familial. En effet, originaire de Sarreguemines dans nord-est de la France, il a fait le choix de venir à Poitiers pour vivre une relation amoureuse.

---

*« Enquêteur : D'accord. Et pourquoi tu es venu sur Poitiers ? »*

*Bastien : Moi c'était pour une nana quoi. »*

---

On peut souligner que son père travaille dans une entreprise de soudure tandis que sa mère, après avoir été secrétaire, travaille en tant qu'entraîneuse dans les bars. D'ailleurs, on ressent une réticence de la part de Bastien quand le travail de sa mère est évoqué.

---

*« Et ma mère... (Silence de quelques secondes) c'est plus compliqué... Elle est entraîneuse, elle travaille dans les bars quoi. Elle force les hommes à boire pour qu'ils dépensent des sous, voire plus. »*

---

### *Un parcours scolaire et une insertion difficile dans le monde professionnel*

Après le collège, Bastien effectue tout d'abord une première tentative d'apprentissage dans la mécanique automobile qui a duré une semaine. Il estime que son patron l'a congédié sans raison. Par la suite, il retente un deuxième apprentissage pendant deux ans dans le même domaine avec une autre équipe. Il raconte que les relations avec ses collègues étaient ardues, le poussant à l'énervement, situation qui continuait au sein de son école de formation. Ainsi, il fit le choix d'arrêter ses études.

---

*« Le premier, mon patron m'a viré au bout d'une semaine sans raison. Et puis le deuxième l'équipe, ça ne passait pas trop bien, j'ai pété quelques plombs des fois, même au CFA... Valait mieux arrêter quoi. »*

---

Sans ressources, il s'inscrit au civisme de la mission locale, gagnant environ 50 euros tout en faisant de l'emploi par intérim certains week-ends. Il conclut ensuite un contrat avec le CCAS de Sarreguemines non renouvelable pendant un an où il doit travailler pour la ville comme nettoyer les rues ou ramasser les papiers. De ce fait, cela a permis d'ouvrir ses droits au chômage. Il fait le choix alors de ne rien faire pendant un an.

---

**« Enquêteur Et pendant cette période, qu'est-ce que tu faisais ?**

*Bastien : Pendant cette période-là je me la suis coulée douce quoi. On va prendre quelques vacances après un an de travail.*

**Enquêteur : Et tu faisais quoi comme activité ?**

*Bastien : Oh bah souvent j'allais dans les soirées en Allemagne. On buvait des coups avec les potes. La vie tranquille.*

---

Une fois, ses droits au chômage épuisés, il atterrit à Poitiers après une rencontre amoureuse où il commence à faire la manche.

### **Le RSA, le non-recours à la CMU-C et le rapport aux institutions**

Bastien découvre le RSA à l'aide de ses « collègues » qui font la manche avec lui. D'ailleurs, ce terme appuie que la manche est assimilée à un métier pour lui. On remarque néanmoins que le réseau social joue un rôle important dans la diffusion du RSA au sein des personnes qui sont dans la mendicité.

---

*« Bastien : Bah j'ai fait la demande du RSA. Ouais je me suis renseigné un peu sur ça de mon côté. Je me suis renseigné sur ce qui fallait comme papiers à ramener et tout.*

**Enquêteur : Tu t'es renseigné où pour ça ? Pour avoir les informations, pour savoir ce qui fallait faire.**

*Bastien : Des collègues à moi qui trainent dans la rue. »*

---

Le fait que faire la manche est un vrai métier pour lui se confirme au fil de l'entretien où il explique sa journée-type où un créneau horaire est exclusivement réservé à cette pratique.

---

*« Alors déjà je me réveille assez tard, vers 14h. Puis je prends mon petit dej tranquille, une petite bière, je vais en ville, je vois mes potes, on rigole. Vers 16h on commence à faire notre boulot tranquille. On se rejoint vers 19h 20h, on continue nos soirées. »*

---

Sa première demande de RSA s'est faite dans l'attente. Il se souvient d'avoir attendu longtemps lorsqu'il a ramené ses papiers à la CAF de sa ville. Il note tout du moins l'attente de son premier versement qui a eu lieu un mois et demi plus tard, le mettant alors dans une situation difficile où faire la manche était devenue essentielle pour vivre.

---

*« Ouais bon j'ai ramené mes papiers, j'ai attendu, attendu, attendu et attendu. Ouais parce que ils prennent du temps quand même (rires). Ils prennent bien leur temps. J'ai dû attendre, ouais, un mois et demi pour avoir mon premier versement. Donc je me suis démerdé comme j'ai pu, en faisant beaucoup de la manche »*

---

Avec son RSA, il touche les allocations logements pour son appartement qui se situe en plein centre-ville du territoire urbain. Il habite dans un petit logement de 9m<sup>2</sup> où il trouve que le loyer est excessif. Il explique que bien qu'il touche le RSA tous les mois, faire la manche est nécessaire pour subvenir à toutes ses dépenses.

---

**« Enquêtrice : Et donc avec ça, tu as besoin de faire la manche pour ...**

*Bastien : Bah l'appart coûte un petit peu quand même, il y a la voiture, le fait que je fume beaucoup, la nourriture, tout ça, mes chats. Ça part vite, ça part très très vite. »*

---

Bien qu'il soit bénéficiaire du RSA, Bastien n'a pas la CMU-C bien qu'il puisse y prétendre. Lorsqu'il en a fait la demande, cette dernière s'est mal déroulée puisqu'il explique qu'il manquait généralement quelque chose pour finaliser le dossier. La redondance des manquements de papiers l'a poussé à abandonner l'idée de persévérer dans les démarches pour bénéficier de la CMU-C.

---

*« J'ai déjà essayé de faire la mutuelle. Ça c'est mal passé. J'y suis allé sept fois, et au bout de la septième fois, j'ai dit « C'est bon, je laisse tomber, j'en ai marre ». A chaque fois ils me disaient « Il y a autre papier qui manque » au lieu de me dire d'un coup ce qu'il fallait quoi. Ouais j'ai fait « C'est bon les gars restez tranquille, reposez-vous, vous avez bien travaillé et moi je rentre chez moi ». J'ai pas ressuyé depuis ».*

---

Dans le passé, il a eu une mauvaise expérience avec le Pôle Emploi du CCAS de Sarreguemines. L'attente, couplée avec un manque d'attention des professionnels selon lui, l'a poussé à avoir une réaction violente.

---

*Alors si je me souviens bien je voulais un renseignement à propos de je ne sais plus quoi. Ils m'ont dit de patienter, je sais pas, au moins pendant trente minutes. J'ai attendu, je vois la collègue qui devait me prendre en charge en train de délirer avec ses collègues de bureau et ensuite elle me dit « Désolée il faut que je parte ». J'ai fait « Comment ça il faut que vous partiez ? ». Je suis un peu parti en live. J'ai peut-être cassé une souris d'ordinateur. Et puis je suis parti.*

---

Il est peut-être intéressant aussi de souligner que Bastien n'a pas Internet dans son logement. Il utilise une connexion publique pour faire son actualisation à Pôle Emploi. Son renouvellement du RSA, il le fait exclusivement par courrier.

Ce non-recours à la CMU-C peut donc s'expliquer d'une part par le mauvais rapport qu'entretient Bastien avec les institutions, plus particulièrement avec la CPAM et Pôle Emploi. Il s'est retrouvé face à des professionnels où les interactions se sont mal déroulées, le confortant alors dans son choix de ne pas demander cette prestation. D'autre part, la complexité administrative semble avoir joué un rôle. En effet, il semble qu'il y ait eu des difficultés pour rassembler les documents nécessaires pour constituer le dossier, amenant alors Bastien à devoir se rendre plusieurs fois à la CPAM. Ce dernier a alors fait le choix de tout arrêter à cause cette redondance.

## Annexe 9 : Portait d'un ancien recourant au RSA

**Simon, 26 ans**

**Situation professionnelle :** Serveur dans un bar

**Formation :** Baccalauréat technologique

**Situation :** Ancien non-recourant au RSA

Simon a 26 ans. Il vit en territoire à dominante rurale, mais travaille dans le chef-lieu du département qui se situe à 20 km de chez lui. Il vit chez son père.

---

*« Il me faut déjà une demi-heure pour me déplacer à Niort pour rejoindre ses agences là ».*

---

Il a saisi le tribunal des Prud'hommes et, par conséquent, a démissionné de son ancien emploi, en restauration, car son patron ne lui payait pas toutes ses heures supplémentaires. Ayant quitté son travail, il ne pouvait prétendre ni au chômage, ni au RSA. Il a tout de même effectué une demande d'information auprès de la CAF pour le RSA après laquelle une conseillère de la CAF lui a proposé de faire une demande même si selon elle il y avait peu de chances que cela aboutisse. Étant donné les circonstances particulières, sa demande a été examinée par le procureur de la République. Celui-ci a donné son aval, et au bout de 2 mois sans revenu, il a pu toucher le RSA dans l'attente d'une requalification de sa démission en licenciement. Le RSA, il l'a connu grâce aux médias même si cela ne l'a pas incité à faire les démarches. C'est un de ses amis qui l'a fortement incité à aller à la CAF pour faire les démarches. À l'heure actuelle, il touche la prime d'activité qui l'incite à garder son travail en jouant le rôle d'un complément de salaire.

---

*« Par manque d'informations, tout simplement, j'étais persuadé de ne pas y avoir le droit, d'ailleurs moi normalement je n'y avais pas le droit ».*

---

Depuis il a trouvé un emploi à temps partiel en CDD, en qualité de barman/caviste. Mais même si son emploi ne le satisfait pas totalement puisque son contrat est précaire et

qu'il n'est pas à temps complet, selon les critères de Pôle Emploi, il n'est pas considéré comme demandeur d'emploi.

### *« Toutes mes démarches, je l'ai fait de visu »*

Pour chacune de ses démarches, il se déplace en agence, il ne les a jamais faites ni par téléphone, ni par internet, car il trouve que les sites internet des institutions « *ne sont pas assez clairs, pas assez nets et que, par conséquent, on ne trouve pas systématiquement l'information que l'on y cherche* ». Il préfère donc voir directement un conseiller pour ses démarches.

---

*« Quand tu as un interlocuteur qui est réceptif et qui est dans l'optique qu'il doit bien faire son travail et te donner toutes les informations nécessaires pour ta démarche, ça se passe bien. Il faut savoir poser les bonnes questions ».*

---

Il note tout de même qu'il est nécessaire de savoir ce que l'on veut, de chercher l'information en amont avant de se déplacer dans les institutions. Qu'il faut également se déplacer avec tous les papiers pour faire aboutir une démarche.

---

*« Super simple, je prends rendez-vous avec un conseiller et je règle ça dans son bureau parce que sur internet ou par téléphone c'est hors de question que je fasse ce genre de démarches [...] et je me suis pas foutu de me souvenir de mes codes d'accès ».*

---

Simon avoue également oublier ses identifiants CAF et Pôle Emploi, ce qui ne lui permet donc pas d'effectuer les démarches sans se déplacer. Par téléphone, une autre problématique se pose pour l'actualisation à Pôle Emploi. Il ne peut pas la faire de son téléphone bloqué.

---

*« Le 39-49 c'est un numéro payant, si tu veux prendre rdv il faut le faire sur internet, si tu n'as pas internet, il faut faire des bornes pour prendre rendez-vous ».*

---

Il faut souligner qu'il n'a pas d'accès internet, ce qui peut rendre difficile la prise de rendez-vous avec la CAF.

### *Relations différentes avec les institutions*

Il atteste une politique de réception des visiteurs qui divergent entre Pôle Emploi et ceux de la CAF. Selon lui : « *c'est plus facile pour quelqu'un de la CAF de recevoir quelqu'un de discuter avec que pour ceux de Pôle Emploi* » puisque pour Pôle Emploi : « *ils ont un certain ras le bol des gens qui n'essayent pas de se sortir les doigts du cul, est-ce que pour autant ils doivent être inhumains avec tout le monde* ».

### *Sa vision des aides sociales*

Pour lui, les aides sociales sont avant tout un droit, mais un droit qui doit être temporaire qui doit se faire sans « abus ». Il prend donc l'exemple d'un couple d'amis à lui :

---

*« Le pire c'est la fraude aux aides sociales, j'ai des amis qui font ça et ça me révolte ».*

*« J'ai un couple d'amis qui vivent ensemble mais qui se disent séparés pour pouvoir toucher 2 fois les aides, notamment pour élever leurs 3 gamins, aucun d'eux n'a de boulot, aucun d'eux ne cherche à s'en sortir. [...] Ils préfèrent payer un loyer, ils ont un logement social à un coût ridicule, ils touchent des APL sur ça, qu'il a mis en sous location et il vit avec sa compagne qui elle touche un micmac d'aides (les allocations familiales, les APL etc.) ».*

---

Le discours de Simon sur la fraude est d'autant plus virulent qu'il bénéficie lui-même des aides sociales. Il se pose donc en bénéficiaire vertueux par rapport à ses amis « fraudeurs » et joue le rôle des institutions en véhiculant leurs discours. Dans son entretien, il met en avant le fait de travailler même si les conditions sont précaires en opposition à ses amis qui ne travaillent pas et que contrairement à eux il montre la volonté de « s'en sortir » en exprimant le fait que selon lui les aides doivent être temporaires. Il fait partie de la

catégorie des *fragiles* définis par Serge Paugam<sup>2</sup> comme bénéficiant d'une « intervention sociale légère »<sup>3</sup> du fait de leur statut d'emploi précaire. Il s'oppose alors à ses amis qui selon la même typologie appartiendraient à la catégorie des « assistés » en bénéficiant cette fois-ci d'une « intervention sociale lourde »<sup>4</sup> et en étant inactifs depuis plusieurs années.

---

<sup>2</sup> Paugam Serge. Les statuts de la pauvreté assistée. In: Revue française de sociologie, 1991, 32-1. pp. 75-101

<sup>3</sup> Ibid, p79.

<sup>4</sup> Ibid, p79.