



Le non-recours aux droits au sein du Poitou-Charentes

ANNE Quentin, AVEL Nicolas, COULON Anne, FILLAULT Elodie,
GOUSSARD Sarah, NIU Bo, VIOLET Erwan

Sous la direction de Benoît LEROUX

Master 2 « Méthodes d'Analyses du Social » option : « Diagnostic et Intervention Sociale »

Université de Poitiers, 2015/2016

Remerciements

Nous voudrions tout d'abord remercier toutes les personnes qui ont œuvré pour la réalisation de cette étude concernant le non-recours aux droits et aux prestations sociales et qui ont participé de près ou de loin à notre recherche sur le terrain. Il s'agit en premier lieu de Leïla Belaouchet et de Florence Paquin, de la DR-D-JSCS, de la Région Poitou-Charentes, pour leur engagement qui, depuis quelques années, permet de faire vivre le Master 2 « Méthodes d'analyses du social » option : Diagnostic et Intervention Sociale de l'Université de Poitiers, en sollicitant professionnellement les étudiants, leur permettant ainsi d'acquérir une expérience enrichissante et utile pour leur avenir professionnel.

Nous remercions toutes les personnes qui, anonymement, ont bien voulu répondre à nos questions par le biais d'entretiens ou de questionnaires mais aussi celles qui nous ont éclairés par leur expérience sous forme de discussions informelles, ainsi que les associations et institutions qui nous ont ouvert leurs portes.

Nous aimerions remercier les étudiants du Master 1 « Méthode d'Analyse du Social » de l'Université de Poitiers pour leur participation, malgré leur charge de travail importante ainsi que Tatiana Pisman pour son implication dans l'enquête au cours de l'année.

Nous tenons également à exprimer notre profonde reconnaissance envers les enseignants et les intervenants professionnels, qui ont fait partie de l'équipe encadrant le Master 2 « Méthodes d'analyses du social » option : Diagnostic et Intervention Sociale, pour leurs conseils et pour leur volonté de nous transmettre les clés de la recherche en sociologie tout au long de cette année, et tout particulièrement Benoît Leroux, Christian Papinot et Wenceslas Lizé, pour nous avoir suivis, conseillés et encouragés lors des différentes étapes de notre recherche.

INTRODUCTION	1
PARTIE 1 : CONTEXTUALISATION THÉORIQUE ET GÉOGRAPHIQUE DE L'ACCÈS AUX DROITS EN POITOU- CHARENTES	9
I. De l'histoire des prestations aux caractéristiques sociales des bénéficiaires.....	10
Regards socio-historique sur les prestations et droits sociaux	11
Les inégalités sur le marché de l'emploi : l'exemple du temps partiel	18
La question du repli vers la sphère domestique : entre parentalité et rapport au chômage ..	21
Licenciements chez les hommes et chez les femmes.....	24
Caractéristiques des chômeurs : dé-légitimation du non-emploi.....	25
Le chômage et les représentations associées	26
Des lieux pour les femmes par les femmes, le rapport aux institutions	27
II. Le Poitou-Charentes : entre hétérogénéité et précarité.....	35
Un phénomène de rurbanisation	36
Les catégories socio-professionnelles au sein du Poitou-Charentes.....	37
Les différents types d'emploi au sein des territoires	38
La pauvreté au sein du Poitou-Charentes : une précarité inégale qui diffère selon le territoire.....	39
Châtelleraut : un territoire urbain en crise	43
Caractéristiques de la population châtelleraudaise	43
Retour sur un déclin industriel.....	44
Les quartiers sensibles et précarisés de la Ville : l'exemple du secteur d'Ozon, Renardières.	45
Rochefort : une paupérisation de la ville qui s'accroît	46
Données générales de la communauté d'agglomération de Rochefort	46
Un déclin de l'attractivité rochefortaise.....	47
Caractéristiques principales de l'agglomération Rochefortaise.....	48
Le bassin d'emploi de Rochefort Océan.....	49
Une situation de l'emploi défavorable.....	50
Les revenus sur le territoire Rochefortais	51
Le Pays Mellois : un territoire assez hétérogène	52

Retour historique et caractéristiques de la population	52
La précarité au sein du Mellois	57
Une population vieillissante.....	59
Le Pays du Ruffécois : une diversité spatiale importante.....	60
Démographie du Pays du Ruffécois.....	61
Une population rurale plutôt inactive et confrontée au déclin industriel.....	63
Un Ruffécois en précarité	64
III. Contexte de la production des données ethnographiques et relation d'enquête	65
Pourquoi cette enquête et pour qui ?	66
Le statut d'étudiant dans l'enquête	70
Les avantages : lorsque le statut d'étudiant facilite l'accès au terrain	70
Les inconvénients : entre violence symbolique et statut académique.....	70
La prise de contact : mise en relief de la relation d'enquête	71
PARTIE 2 : ACCÈS AUX DROITS PARCOURS D'UN BÉNÉFICIAIRE	73
I. L'accès aux institutions, une cause de non-recours aux droits sociaux ?	74
L'orientation politique des départements	74
L'emplacement des structures en Poitou-Charentes.....	77
La mobilité : « <i>On a l'impression que tout est fait pour qu'on soit de plus en plus sur l'isolement dans le monde rural</i> »	83
Inégalités d'accès entre territoires à dominante rurale et territoires à dominante urbaine ...	89
II. Des rapports sociaux inégaux	92
Représentation et stigmatisation	92
Un rapport de dépendance et de sujétion.....	97
III. Faire des démarches pour ouvrir un droit... ..	102
La diffusion de l'information : un élément non-négligeable	102
Partage de l'information et communication entre les structures.....	103
Les brochures, les spots publicitaires... : le manque d'information, une cause de non-recours ?.....	105
Les droits et les prestations sociales : des changements fréquents qui poussent à la méconnaissance.....	108
La complexité des démarches administratives : le « parcours du combattant ».....	110
Rapport à l'écrit : entre difficulté de langage, français administratif et aspect genré.....	110

Les premières démarches pour obtenir un droit : un moment charnière pour un bénéficiaire.....	114
Le renouvellement des droits sociaux : entre temporalité, contradictions et redondances	117
La dématérialisation : un outil adapté dans un contexte inadapté	121
Vers une simplification des démarches ?.....	121
Une inégalité face au numérique : qui sont les populations en difficultés ?.....	124
Faire ses démarches sur Internet : entre méconnaissance, incompréhension et complexité	131
L'importance de l'accompagnement : les moyens mis en place dans le Poitou-Charentes	135
CONCLUSION	138
Préconisations	143
Mise à disposition et accompagnement numérique	143
Accompagner les personnes sur un lieu (guichet unique)	145
Un maillage associatif.....	146
Vers une automaticité de l'ouverture du droit CMU-C	146
Communication entre les institutions.....	146
Coffre-fort numérique.....	147
La transmission d'informations	147
Une alternative : le revenu universel ?.....	147
Typologie des raisons du non-recours	149
BIBLIOGRAPHIE	150
Ouvrages	150
Articles.....	153
Sitographie.....	158

INTRODUCTION

En décembre 2011, le rapport final du comité national d'évaluation du Revenu de Solidarité Active¹ (RSA) estimait que, sur le nombre de personnes éligibles à cette prestation, le taux de personnes qui n'en bénéficiaient pas était de 49%, ce taux étant de 36 % pour le RSA socle et de 68 % pour le RSA activité. Ce phénomène a été appelé le « non-recours », notion inspirée par les recherches dans les pays anglo-saxons sur le « *non take-up of social benefits* ». Selon nous, le « non-recours » peut être défini comme un phénomène social concernant des personnes qui ne bénéficient pas totalement ou partiellement d'une offre publique de droits et de services, alors même qu'ils sont éligibles à une ou plusieurs prestations sociales, dans l'idée que cette demande pourrait aboutir et ouvrir sur leurs droits. Pour élaborer cette définition, nous nous sommes appuyés sur les travaux de Philippe Warin qui propose une définition ainsi qu'une typologie du non recours, complétant ainsi celle de la CNAF (1996). En effet, selon l'auteur, on peut définir une personne en non recours « *une personne qui-en tout état de cause- ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre* ». Ce phénomène est une réalité observable dans différents domaines comme le logement, la santé, l'aide sociale, les politiques familiales. Ceci est particulièrement prégnant dans le système d'aides sociales auxquelles les personnes en âge de travailler peuvent avoir droit comme le RSA et la prime d'activité, ainsi que certains droits qu'ils ouvrent comme la CMU-C et l'ACS.

Philippe Warin propose trois principales formes de non-recours :

- La non connaissance, c'est-à-dire que la personne éligible est en non recours par manque d'information sur l'existence de la prestation, et par non proposition du prestataire. L'offre n'est donc pas connue.
- La non demande, c'est-à-dire que la personne n'a pas demandé l'aide par choix à cause d'une non-adhésion aux principes de l'offre, un manque d'intérêt pour l'offre (coût / avantage), le découragement devant la complexité d'un dossier à remplir, des difficultés d'accessibilité dues à la distance, des raisons financières, la crainte d'être stigmatisé... L'aide est donc connue mais n'est pas demandée.

¹ Le Comité National d'Evaluation du Revenu de Solidarité Active réunissait des acteurs tels que les représentants des départements, de l'Etat, de la Caisse Nationale des Allocations Familiales, de la Caisse centrale de la Mutualité Sociale Agricole, de Pôle Emploi, des personnes qualifiées en matière d'évaluation des politiques publiques et des représentants des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active.

- La non réception, c'est-à-dire qu'une personne va demander une aide mais ne reçoit rien ou seulement une partie car elle va abandonner la demande, ne pas adhérer à la proposition ou va être victime de discrimination. L'aide est donc connue, demandée mais pas obtenue.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser de prime abord quand on parle de non-recours, cela peut être volontaire. Il apparaît donc comme un « *rapport social à l'offre publique et aux institutions qui la servent* »². Le non-recours peut ainsi être vu comme une question à la fois sociale et politique. Ce phénomène toucherait d'ailleurs toutes les franges de population, qu'elles soient ouvrières, fonctionnaires ou cadres. Selon Warin, ce non-recours, qu'il soit volontaire ou non, témoigne de la difficulté pour les politiques de fournir une solution adéquate, tant en matière d'efficacité que de pertinence des aides sociales proposées. Ainsi, pour représenter ces différentes typologies, nous avons pu construire le schéma présent en annexe n°5.

Il est tout d'abord difficile d'avoir un regard sur le long terme du phénomène de « non-recours » car en France, jusqu'aux années 1990, peu de personnes s'interrogeaient sur l'efficacité des politiques publiques sociales. Aujourd'hui encore, cette question est peu exposée dans l'espace public bien qu'elle apparaisse dans de nombreuses recherches. On ne peut alors réellement apprécier l'ampleur du phénomène et donc savoir si ces chiffres sont sans précédent ou s'ils correspondent à une certaine régularité. Ils font l'objet d'enjeux politiques dans un contexte où les minima sociaux sont sans cesse remis en cause sur les scènes médiatico-politiques. Selon le comité national d'évaluation du RSA, en décembre 2010 on estimait que plus de 400 millions d'euros de RSA n'ont pas été versés en raison du « non-recours ». Il est alors nécessaire d'étudier les raisons de ce phénomène, notamment pour objectiver les chiffres du non-recours, leur donner un sens, mettre en exergue les différents éléments qui font que des personnes n'accèdent pas aux prestations sociales, et enfin trouver des solutions pour répondre à ce type de problématique.

En 2015, l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE) publiait une étude sur la précarité en Poitou-Charentes. Il a été remarqué qu'en 2012, 233 000 picto-charentais vivaient sous le seuil de pauvreté³, c'est-à-dire 13 % de la population, contre 13,7 % en France. Plus faible que la moyenne nationale, le taux de pauvreté dans le département des Deux-Sèvres était de 12,3 %, tout comme en Charente-Maritime (13,4 %) ou

² Warin P., « Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non recours. », *Informations sociales*, 2013, p. 52-62

³ 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 inférieur à 60 % du niveau de vie médian de la population française.

dans la Vienne (13,2 %). Contrairement aux trois autres départements du Poitou-Charentes, la Charente connaît un taux de pauvreté plus important avec 14,8 % de sa population. Parmi les personnes vivant sous le seuil de pauvreté, une sur deux touchait moins de 9200 € par an. L'INSEE a observé que dans les communes éloignées de l'influence d'un pôle urbain, environ une personne sur cinq vit sous le seuil de pauvreté. L'espace périurbain se trouve moins touché, avec une personne sur dix de concernée.

Ainsi, dans un contexte extrêmement fragile socialement, le gouvernement français a décidé de mettre en œuvre un Plan Pluriannuel contre La Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale (PPLPIS). Conduit de 2013 à 2017 et suivi par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé, ce plan a pour but de mesurer les politiques publiques en place et de remédier aux divers dysfonctionnements. Il regroupe soixante-et-une 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. Chargée du pilotage, de l'animation et de la coordination de la mise en œuvre du plan en Poitou-Charentes, la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DR-D-JSCS) a sollicité l'INSEE de Poitou-Charentes pour réaliser, un premier tableau de bord de suivi des indicateurs du Plan Pauvreté. Lors de ce travail, plusieurs questions ont émergé car sur certains territoires, il a été remarqué un taux de pauvreté important mais un nombre de bénéficiaires au RSA faible. Il semble également important de souligner qu'elle ne concerne pas seulement les revenus. Il est nécessaire de prendre en compte des variables comme l'isolement, l'éloignement de l'emploi et des équipements comme les transports. De même, certains territoires infrarégionaux connaissent des particularités concernant le rapport au chômage et à la précarisation de l'emploi, combinées à des défaillances dans les équipements de santé et à une distance importante des zones urbaines. Ainsi, l'étude de l'INSEE a mis en évidence des zones précaires : le Sud de la Charente et de la Charente-Maritime ainsi que le pays⁴ Ruffécois et Confolentais. Ces zones regroupent les bassins de vie du Nord-Charente et s'étendent jusqu'au Sud de la Vienne (Isle-Jourdain, Civray).

Nous avons alors été sollicités par la plateforme d'orientation sociale MOSTRA de la DR-D-JSCS pour étudier le phénomène de « non-recours » en Poitou-Charentes concernant plusieurs droits et prestations sociales : le Revenu de Solidarité Active (anciennement le RSA

⁴ Un pays est un territoire de projet caractérisé par une « cohésion géographique, économique, culturelle ou sociale » ; un lieu d'action collective qui fédère des communes, des groupements de communes, des organismes socioprofessionnels, des entreprises, des associations... autour d'un projet commun de développement ; un niveau privilégié de partenariat et de contractualisation qui facilite la coordination des initiatives des collectivités, de l'Etat et de l'Europe en faveur du développement local. Source : <http://www.interieur.gouv.fr>

socle), la prime d'activité (anciennement le RSA activité et la prime pour l'emploi), l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA), la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ainsi que l'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé (ACS). Il s'agit alors d'établir une typologie des raisons du non recours et d'élaborer un ensemble de préconisations pouvant y remédier.

Pour notre enquête nous nous sommes alors, dans un premier temps, questionnés sur la pauvreté en Poitou-Charentes. Avec les données de l'INSEE à l'appui, il a été remarqué que la pauvreté se concentre dans les pôles urbains mais également dans les zones hors de l'influence des villes, plus particulièrement dans le département de la Charente-Maritime. La pauvreté a tendance à toucher les familles monoparentales, situées dans ces zones mais aussi les personnes de moins de 25 ans sans diplôme et sans emploi ainsi que les personnes de plus de 65 ans. Nous avons donc fait le choix de réaliser l'enquête au sein des villes de Rochefort et Châtelleraut pour ce qui est des zones à dominance urbaine, ainsi que le Pays Mellois et le Pays du Ruffécois pour les zones à dominance rurale. En effet, le taux de pauvreté dans ces zones est considérable, ce qui nous laisse penser que l'on peut trouver une population en situation de précarité sociale et financière et qu'une partie d'entre elle relèverait des dispositifs tels que le RSA, la prime d'activité, l'ASPA, la CMUC ou de l'ACS.

Ainsi, pour mener cette étude, nous avons établi la problématique suivante : En quoi les caractéristiques et les parcours sociaux des individus, ainsi que les représentations sociales qui en résultent, exercent des effets sur l'accès aux prestations et droits sociaux ? Nous pouvons nous demander comment les caractéristiques territoriales et sociales peuvent influencer sur les conditions d'accès aux droits. Mais également en quoi l'évolution des démarches et les normes administratives peuvent créer des inégalités. Nous avons alors émis quelques hypothèses.

Les difficultés d'accès aux droits pourraient trouver leur cause dans les interactions sociales entre le public et les professionnels, du fait des représentations envers les institutions et les bénéficiaires des prestations sociales. Nous posons l'hypothèse que la stigmatisation des bénéficiaires des prestations sociales peut être à l'origine, par l'image véhiculée dans l'espace public des « assistés sociaux », de refus pour accéder à ses droits sociaux.

Nous avons aussi conjecturé le fait que les problèmes liés à l'accès aux droits seraient dus à un manque de connaissances des prestations sociales, des institutions ou des démarches à effectuer. Un certain nombre d'individus ne serait pas informé des différentes aides auxquelles ils peuvent prétendre.

La complexité administrative de certaines démarches serait également à l'origine d'une forme de non-recours. Certaines personnes peuvent également estimer que les démarches administratives sont trop complexes ou trop longues pour pouvoir y accéder. De plus, la valorisation de l'outil numérique pour les démarches mettrait en difficulté la population non sensibilisée à ce type d'outil.

Le fait que le non-recours serait en partie lié à un choix personnel de la part de certaines personnes est également une de nos hypothèses. En effet, une partie de la population peut refuser ces aides car les coûts leur semblent trop importants par rapport aux avantages mais aussi par conviction politique, remettant en cause le système d'aides sociales actuel. De plus, certaines personnes considèrent qu'elles n'en ont pas besoin ou que d'autres personnes en ont plus l'utilité qu'elles. On peut également supposer qu'une part d'individus estiment ne pas avoir besoin de ces aides car ils peuvent subvenir à leurs besoins d'une autre manière (aide familiale, amicale, travail au noir, ...).

Par ailleurs, une partie du non-recours serait influencée par l'entourage de la personne, autrement dit le réseau social de celle-ci serait déterminant dans l'accès aux prestations et aux droits sociaux.

Concernant notre dernière hypothèse, elle est davantage liée aux organisations des structures. Une partie des difficultés d'accès aux droits serait causée par les conditions de travail et par l'organisation des institutions gérantes des différentes prestations sociales. Les changements fréquents des différentes prestations, dans leur nature ou dans leurs conditions d'attribution, ainsi que la charge de travail importante provoqueraient des complications dans la bonne marche des missions allouées aux professionnels de ces institutions. Ainsi, ces derniers pourraient être en difficulté pour informer et répondre aux attentes, de façon satisfaisante, du public. De plus, cela ne faciliterait pas l'échange d'informations avec les autres acteurs dans le domaine social sur les différents territoires, ce qui conforterait la complexité administrative.

Tous les éléments évoqués précédemment, sous forme d'hypothèses, seraient alors en lien direct avec le phénomène de non-recours aux droits et prestations sociales.

Comme nous le rappelle Gaston Bachelard, « *Le fait scientifique est conquis, construit et constaté* ». Il est nécessaire de se détacher de ses prénotions, du sens commun, pour entamer une démarche scientifique. Il s'agit en premier lieu de prendre conscience du fait que nous sommes partie intégrante du monde social qu'on étudie, chacun d'entre nous a son propre parcours de vie et ses préjugés qui en découlent. L'important est de tenter de se détacher de cette histoire sociale et d'en prendre conscience, c'est-à-dire de remettre en cause

ce que l'on croit savoir. Pour cela des étapes clés dans notre démarche sociologique sont à entreprendre. Tout d'abord, nous ne pouvons passer outre un travail de lecture informative qui permet de renseigner au-delà de ce que l'on pense connaître, lire les travaux portant sur le même objet d'étude dans le but de recueillir différents types d'interprétations. De plus, il est tout aussi important de repérer et de construire des données statistiques qui nous permettront de nous détacher de nos préjugés. Mais il faut aussi avoir un regard critique sur celles-ci car bien souvent des enjeux politiques conduisent à présenter des données chiffrées, manipulables dans une certaine mesure, de façon à ce qu'elles fassent paraître tel ou tel aspect du monde social. On ne peut donc détacher ces résultats de leur contexte. En effet, c'est le cas par exemple pour les chiffres du chômage où seulement la catégorie A est visible médiatiquement, oubliant les quatre autres définies par l'INSEE. Ainsi, pour notre enquête, plusieurs moyens d'investigations ont été utilisés dans l'idée d'une complémentarité entre les méthodes.

Pour répondre à cette problématique et tenter de confirmer nos hypothèses, nous avons utilisé conjointement les méthodes quantitatives et qualitatives. Une trentaine d'entretiens individuels ont été effectués au sein de différentes structures d'aide sociale (service public, associations, etc.). Ces entretiens ont eu pour objectif de saisir les mécanismes d'accès aux droits ainsi que les caractéristiques de la population concernée. Confronter les points de vue de ces structures permet alors de comprendre les différents enjeux de celles-ci ainsi que des territoires, qui peuvent expliquer qu'un individu rencontre des difficultés à accéder à certains droits, produisant alors diverses situations de non-recours. Cela permet également de saisir précisément quelles sont les caractéristiques et les situations sociales des individus qui ne recourent pas aux aides et mettre en évidence leur hétérogénéité. La plupart de ces entretiens ont été réalisés en binôme, plus particulièrement au sein des institutions du service public (CAF, CPAM, MSA, etc.), notamment pour réduire une certaine violence symbolique entre un acteur social qualifié, avec un statut social établi, et des étudiants en cours de formation. Cela signifie que lors des rencontres entre les enquêteurs et les enquêtés peut s'exercer un rapport de domination socialement intériorisé.

Nous avons mis en place trois focus groups (ou entretiens collectifs). Un premier s'est déroulé au sein d'une association d'insertion dans le Pays Mellois, un second avec trois membres d'une CAF en zone à dominante rurale ainsi qu'un troisième avec la responsable régionale d'une instance autonome d'accompagnement social et six des bénéficiaires dont trois bénévoles. Cette méthode consiste à réunir un groupe de personnes afin de produire des données discursives destinées à l'analyse. Ces discours sont provoqués, animés, et recueillis par les enquêteurs à partir de thèmes qu'ils ont déterminés par avance, et qui peuvent

concerner les enquêtés.

Des observations ont été effectuées afin de nous permettre de caractériser cette population en situation de précarité suivant les territoires, au sein de différentes structures. Trois formes d'observations ont été employées : participantes, non-participantes et ce que l'on peut appeler des observations « diffuses ». Cela a permis de mettre en relief les comportements des agents sociaux, les interactions qui se font entre un demandeur d'aides sociales et un professionnel.

Concernant les méthodes quantitatives, plusieurs techniques ont été utilisées : la recherche de données chiffrées issues de travaux antérieurs, la passation de questionnaires⁵ (111 questionnaires remplis) pour produire nos propres données, cela combiné à une recherche cartographique et à l'élaboration de nouvelles cartes. Le questionnaire permet de collecter des données quantitatives afin de retirer des informations qui décrivent des phénomènes sociaux, comme les motivations, les représentations, les opinions et les attentes qui orientent les pratiques. On aborde ici le système de représentations de l'enquêté. Dans notre questionnaire, trois points sont abordés : l'accès aux structures d'aides sociales, l'expérience personnelle des enquêtés par rapport aux aides sociales, la situation personnelle des enquêtés et leur origine sociale. Ce questionnaire permet d'apporter des précisions sur les rapports que les individus ont avec les institutions ainsi qu'avec les aides sociales de manière plus générale.

Pour finir, un travail de cartographie interactive a été effectué sur les différentes institutions et associations d'aides sociales au sein du territoire picto-charentais. Cet outil permet de montrer géographiquement la place des structures au sein des territoires afin de saisir les disparités existantes notamment en termes d'accès.

Afin de clarifier nos propos, nous avons choisi de les développer en deux parties. La première nous permettra de contextualiser l'accès aux droits par la présentation d'un cadre théorique et d'un cadre géographique. Dans un premier temps, nous mettrons en exergue une sociohistoire des prestations et des droits sociaux, afin de saisir le contexte dans lequel ils sont nés et leurs évolutions dans le temps, ainsi que les caractéristiques sociales des personnes qui en bénéficie. Dans un second temps, nous réaliserons un portrait socio-économique de chaque département de la région Poitou-Charentes, cela permettra de comprendre les raisons pour lesquelles ces différents territoires se sont paupérisés. Pour terminer la première partie de ce

⁵ Cf. annexe n°4 pour voir questionnaire

dossier, nous exposerons la situation d'enquête, tout particulièrement notre place par rapport aux institutions et aux publics rencontrés, lors de la prise de contact mais également lors des observations et des entretiens.

Dans une seconde partie, nous mettrons en évidence les étapes par lesquelles une personne doit passer pour ouvrir un droit. Ainsi, nous parlerons dans un premier temps de l'accès géographique aux structures à vocation sociale, au sein des différents territoires identifiés, ainsi que des rapports sociaux entre les bénéficiaires et les institutions. Pour finir, nous aborderons la question de la diffusion de l'information ainsi que des difficultés rencontrés aux différentes étapes dans les démarches d'accès aux droits. Pour conclure, nous proposons des raisons du non recours émanant de nos résultats ainsi que des préconisations dans le but d'améliorer l'accès aux prestations et droits sociaux.

PARTIE 1 : CONTEXTUALISATION THÉORIQUE ET GÉOGRAPHIQUE DE L'ACCÈS AUX DROITS EN POITOU- CHARENTES

I. De l'histoire des prestations aux caractéristiques sociales des bénéficiaires

Depuis la mise en place de la Sécurité sociale en 1945, de nombreux dispositifs de protection sociale ont vu le jour. Dans notre étude, concernant le non-recours aux prestations et droits sociaux, nous nous intéressons à cinq dispositifs distincts. Bien que tous soient attribués sur critères sociaux, chacun vise potentiellement un public différent. Il s'agit du Revenu de solidarité active (RSA), de la prime d'activité, de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA), de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et de l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS). Alors que le RSA donne droit aux personnes sans activité rémunérée à un minimum de ressource, la prime d'activité ne concerne, comme l'indique son nom, seulement les personnes exerçant une profession et étant considérées comme un public fragile économiquement, selon un plafond fixé. Cette prime leur donne alors droit à une ressource complémentaire à leurs revenus. Le RSA ne peut toucher que les personnes de plus de 25 ans (*cf. annexe 3 : Définitions et conditions d'attribution des aides*), lors que la prime d'activité, mise en place en janvier 2016, se veut davantage universelle. Les moins de 25 ans peuvent en bénéficier, ce qui la différencie de son prédécesseur, le RSA activité, qui les excluait. L'ASPA, quant à elle, touche un tout autre public car elle s'adresse aux personnes, de 65 ans ou plus, ne dépassant pas un plafond de ressources. Elle donne droit à un minimum de ressources, encore une fois attribuées sur critères sociaux. La CMU-C est une complémentaire santé gratuite, elle permet la prise en charge de l'intégralité des dépenses de santé, à part pour les consultations chez des médecins non conventionnés avec l'Assurance maladie. Les bénéficiaires du RSA sont automatiquement éligibles à la CMU-C. L'ACS donne droit à une aide financière pour que les personnes bénéficiaires puissent payer leur complémentaire santé. Pour cette dernière, les bénéficiaires de l'ASPA sont éligibles, et le renouvellement s'opère automatiquement. Ces deux aides sociales permettent aux personnes qui en bénéficient de ne pas avancer les frais de santé chez les médecins généralistes.

Regards socio-historique sur les prestations et droits sociaux

Après avoir exposé succinctement ces prestations et droits sociaux, nous pouvons dire que dans une société où les minima sociaux sont régulièrement remis en cause, il est important de retracer leurs origines et les contextes socio-historiques dans lesquels ils sont apparus.

Dès la fin du XIX^{ème} siècle, en France, sont apparues les premières indemnités qui constituaient, en plus des revenus issus d'une activité professionnelle, des aides financières plus ou moins importantes en fonction du nombre d'enfants de moins de 10 ans dans un foyer. Ces indemnités étaient en premier lieu réservées aux marins, mais elles se sont rapidement élargies pour les familles de salariés de la fonction publique (les instituteurs, les postiers, ...). Se succéderont alors divers décrets et lois concernant le soutien financier des familles, notamment des familles nombreuses (avec trois enfants ou plus). La loi Landry du 11 mars 1932 marque le pas vers une généralisation des allocations familiales mais c'est la loi du 22 août 1946 qui instaure les quatre prestations versées par la branche familiale. Il s'agit des allocations familiales sans conditions de ressources à partir du deuxième enfant, de l'allocation de salaire unique versée dès le premier enfant, des allocations prénatales et de l'allocation de maternité. Cette loi fait suite à la mise en place du nouveau système de sécurité sociale, en 1945, qui avait permis de renforcer les principes des allocations familiales. C'est au cours de cette même année que la dénomination « Caisses d'Allocations Familiales » a vu le jour. Il est également nécessaire de rappeler dans quel contexte socio-politique sont nées ces allocations familiales. De 1860 (où sont apparues les premières formes d'indemnités) à 1945, la France a connu trois Guerres militaires importantes qui ont provoqué plus de deux millions de pertes humaines dans ce pays. De plus, la fin du XIX^{ème} siècle et le début du XX^{ème} siècle furent touchés par une régression importante de la natalité due à un fort contrôle des naissances, déjà présent dès la fin du XVIII^{ème} siècle. Plusieurs hypothèses ont alors été émises à ce sujet : une hausse de la population active caractérisée par la hausse de la proportion des femmes, mais également du déplacement de cette population active du secteur de travail « primaire » au « tertiaire », ce qui a conduit à un exode rural important⁶. En effet, les familles jugeant peu avantageux d'avoir de nombreux enfants, partant du domicile familiale pour s'installer dans les zones urbaines, ont fortement réduit le nombre de

⁶ Gaillard Jean-Michel, Duby Georges sous la dir., « Le dernier quart de siècle, de 1975 à nos jours », *Histoire de la France. Des origines à nos jours*, Paris, Larousse, 2011 (première éd. 1970-1971).

naissances. Durant les périodes d'entre-guerre les politiques familiales étaient très prégnantes. Cela peut s'expliquer par la raison selon laquelle la France voulait se préparer à un éventuel nouveau conflit avec l'Allemagne, et qu'à cette époque l'Allemagne connaissait un taux de natalité important, contrairement à la France (entre 1850 et 1900 la population allemande passe de 35 à 56 millions et la population française de 36 à 41 millions⁷). Ces incitations à la natalité, notamment par l'émergence des allocations familiales, sont aussi le résultat de politiques familiales qui jugeaient incompatible le travail (rémunéré) et la fécondité des femmes. Les incitations portaient non seulement sur une natalité forte mais également sur le repli vers la sphère domestique des femmes qui, durant les conflits militaires, avaient en charge des travaux de tous ordres, notamment ceux considérés auparavant comme plutôt « masculins » (en usine d'armement, « les munitionnettes », en charge du courrier et des tâches administratives, ...) et donc qui constituaient une grande partie de la population active. En effet, les périodes d'après-guerre ont connu des hausses du nombre de naissances et des baisses du taux d'activité des femmes. En 1921, la part des femmes dans la population active était de 39,6%, tandis qu'à l'aube de la seconde Guerre mondiale elle a perdu trois points. En 1946 elle était de 38,3% avant de connaître une nouvelle baisse jusqu'à atteindre 33,4% en 1962⁸. Ce sont les années 1960 qui ont été décisives quant à l'augmentation de la part des femmes dans la population active car comme l'explique la sociologue Margaret Maruani « *l'explosion du salariat à partir des années 1960 a rendu leur travail beaucoup plus visible* »⁹.

Suite à la Seconde Guerre mondiale, avec l'impératif de reconstruire la France, les politiques natalistes ont été une nouvelle fois très marquées. Elles étaient accompagnées par le développement des associations familiales, qui étaient soutenues et légitimées par le régime de Vichy, notamment avec la création de l'Union Nationale des associations familiales (UNAF). Les résultats ne se sont pas fait attendre. En effet, le baby-boom marque trente années de taux de natalité faisant partie des plus élevés d'Europe occidentale. C'est dans ce contexte qu'ont vu le jour les CAF. Depuis le dernier quart du XX^{ème} siècle, elles ont connu un nouveau tournant avec la création de nouveaux droits et prestations sociales. Le public s'est alors largement diversifié, ceci étant lié à la conjoncture socio-économique.

⁷ Gaillard J.-M. Duby G. sous la dir., « Le dernier quart de siècle, de 1975 à nos jours », *Histoire de la France. Des origines à nos jours*, Paris, Larousse, 2011 (première éd. 1970-1971).

⁸ Maruani M., Meron M., *Un siècle de travail des femmes 1901-2011*, éd. La Découverte, Paris 2012.

⁹ Maruani M., entretien pour le magazine d'information économique et sociale, *Alternatives économiques*, n°51, septembre 2011.

Effectivement, au début des années 1970, « *le chômage était perçu comme un déséquilibre temporaire entre demande et offres d'emploi* »¹⁰, mais comme nous dit Jean-Michel Gaillard l'année 1975 marque la prise en compte du chômage comme un effet du marché de l'emploi permanent. Ce chômage, alors considéré comme un chômage de masse, est caractérisé par l'effondrement de certains secteurs de l'industrie (mines, sidérurgie, automobile, textile, etc.). Les gouvernements successifs ont alors lancé des plans de relance, pour connaître une plus forte croissance économique, en favorisant le pouvoir d'achat en augmentant le salaire moyen et les prestations sociales, mais également en multipliant les temps partiels et en mettant en place des dispositifs de pré-retraite. Le tournant libéral de 1983 a été marqué par de nombreuses mesures adoptées pour inciter les entreprises à embaucher : multiplication des stages, des contrats aidés, des CDD, et explosion des contrats en intérim et des CDD. Ces différentes mesures ont été des échecs, le taux de chômage n'ayant pas reculé.

Dans les années 1980, ce que beaucoup d'auteurs nomment la « nouvelle pauvreté » a émergé. En effet, l'importance du chômage de longue durée a conduit de nombreuses personnes à la « fin de droit » ; c'est-à-dire que le versement de leurs allocations chômage a cessé et qu'elles n'ont toujours pas été réinsérées sur le marché du travail se retrouvant alors, pour la majorité d'entre elles, sans ressources économiques. En 1984, près d'un million de chômeurs ne sont pas indemnisés. Cette pauvreté très prégnante a conduit les pouvoirs publics à mettre en place un dispositif d'urgence et une nouvelle forme de charité est apparue, notamment avec la création de nouvelles associations telles que les Restos du cœur par exemple. C'est dans ce contexte qu'en 1988, le RMI (Revenu Minimum d'Insertion) a été mis en place pour répondre à cette « nouvelle pauvreté » des chômeurs en fin de droit. En juin 2009, il a laissé sa place au RSA (revenu de solidarité active), constitué d'un RSA socle (pour les personnes sans activité professionnelle) et d'un RSA activité (pour les personnes actives nécessitant un complément de revenu) censé passer au-dessus du seuil de pauvreté des personnes en grande précarité économique. Considérée comme un échec par plusieurs instances, une partie de cette prestation vient de connaître de nouveaux changements, puisque le RSA activité et la prime pour l'emploi viennent de fusionner, depuis le 1^{er} janvier 2016, pour laisser place à la prime d'activité.

Le domaine de la santé a aussi connu des évolutions sociales. La CMU-C et l'ACS ont été mis en place respectivement en 2000 et en 2005 dans le but de rendre accessible les soins médicaux aux personnes les plus démunies économiquement. Elles font également partie des

¹⁰ Gaillard J.-M. Duby G. sous la dir., « Le dernier quart de siècle, de 1975 à nos jours », *Histoire de la France. Des origines à nos jours*, Paris, Larousse, 2011 (première éd. 1970-1971).

plans successifs adoptés pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. De plus, elles donnent droit à des réductions sur les factures de gaz, d'électricité et sur les cartes de transport. Le minimum vieillesse, remplacé par l'ASPA en 2006 dans un but de simplification, a une origine plus ancienne car il a été créé en 1956, remplaçant lui-même l'Allocation aux Vieux Travailleurs Salariés (AVTS) née en 1942. Il a alors fait partie des grandes réformes sociales qu'a connues la France au milieu du XXème siècle. Suite à l'émergence de la sécurité sociale, on a pu voir une véritable toile se déployer sur le territoire français qui a englobé petit à petit tous les domaines de la vie (naissance, logement, handicap, complément de revenu, accident du travail, chômage, revenu minimum, maladie, retraite, séparation, veuvage, etc.).

Il s'agit alors, dans ce travail d'étude, d'identifier et de comprendre les raisons possibles du phénomène de non-recours en gardant en mémoire le contexte dans lequel la naissance de ces prestations et droits sociaux s'inscrivent. Il est également important de mettre en exergue les caractéristiques sociales des bénéficiaires dans le but de poursuivre la contextualisation de l'accès aux droits.

Les caractéristiques sociales des bénéficiaires

Le but de cette recherche est d'identifier quelles sont les personnes qui ne recourent pas au RSA, à la prime d'activité, à l'ASPA, à la CMU-C et à l'ACS, en Poitou-Charentes, et d'en trouver les raisons. Cependant, il est tout aussi important de savoir quel est le public concerné par l'attribution de prestations sociales. Si nous identifions un phénomène de « non-recours » c'est qu'il y a du recours. En effet, pour la plupart des aides sociales il s'agit de la majorité des personnes éligibles qui en bénéficient. Considérer le « non-recours » comme tel c'est supposer que les personnes qui n'accèdent pas aux prestations et droits sociaux auxquelles elles peuvent prétendre se trouvent hors champ du système d'aides sociales, hors d'un cadre légalement défini.

Pour comprendre ce que l'on pourrait appeler de l'« irrégularité » sociale d'un fait, il faut comprendre en premier lieu sa régularité. Comme le disait Pierre Bourdieu dans le documentaire *La sociologie est un sport de combat*¹¹, le travail de sociologue consiste à établir des lois, saisir des régularités, saisir des manières d'être régulières et d'en définir les

¹¹ Pierre Carles, *La sociologie est un sport de combat*, 2001

principes : pourquoi les gens ne font pas n'importe quoi ? Pourquoi les gens font ce qu'ils font ?

Tout d'abord, nous pouvons entamer cette partie par la mise en exergue des caractéristiques sociales des personnes faisant partie des bénéficiaires au RSA, à la prime d'activité, à l'ASPA, à la CMU-C et à l'ACS. Nous poursuivrons avec l'approfondissement de plusieurs thèmes qui, d'une façon globale, souligneront les rapports étroits entre caractéristiques sociales et recours aux droits.

A travers les prestations et droits cités ci-dessus nous retrouvons des caractéristiques sociales communes bien qu'ils soient distincts les uns des autres. Il s'agit en premier lieu d'une population relativement jeune (sauf pour l'ASPA, qui ne concerne que les personnes de plus de 65 ans), féminine, peu qualifiée et se trouvant davantage dans les catégories socio-professionnelles des employés ou des ouvriers. Nous pouvons dire que ces différentes caractéristiques sont les plus touchées par des situations de précarité, voire de pauvreté, et les plus exposées au chômage. Cependant, la précarisation de l'emploi n'a fait qu'élargir ces caractéristiques sociales en voyant arriver au sein des services sociaux des personnes « *sans ressources issues de familles jusqu'à là « sans problème », des personnes refoulées du marché de l'emploi et progressivement précarisées* »¹². La population la plus touchée reste celle décrite précédemment, même si nous avons pu constater que les chiffres du chômage pour les hommes sont à présent plus importants que pour les femmes.

En décembre 2015, 1,9 million de personnes percevaient le RSA socle. Dans une publication « L'essentiel », de la CNAF, en décembre 2013, on constatait que de toucher le RSA socle était souvent consécutif à une fin de droits à l'indemnisation du chômage (53 %) ou à une cessation d'activité (27 %). Dans la plupart des cas il s'agit de chômeurs de longue durée, c'est-à-dire des personnes inscrites en tant que demandeurs d'emploi depuis plus d'un an. Selon Serge Paugam, les minimas sociaux « *contribuent [...] à élargir la zone intermédiaire entre l'emploi stable et le chômage en renforçant la flexibilité à la périphérie du marché de l'emploi* » et que « *le risque est grand de se maintenir durablement dans ce secteur périphérique et de connaître temporairement plusieurs expériences de chômage* »¹³. Le public du RSA socle est aussi caractérisé par une forte présence de la tranche d'âge 25-29 ans. Nous pouvons remarquer également qu'il y a une équité entre les hommes et les femmes. Effectivement, en 2014 % des allocataires du RSA socle étaient des femmes¹⁴.

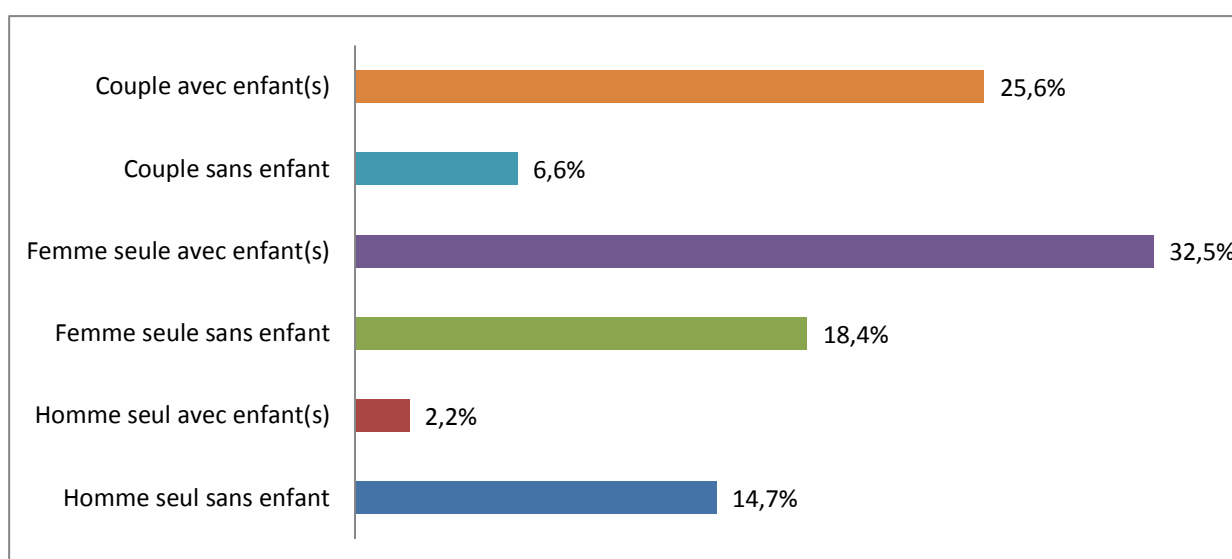
¹² Paugam S., *La disqualification sociale*, 5^{ème} éd. Quadrige (1^{ère} éd. 1991), 2^{ème} tirage, PUF, Paris, 2015.

¹³ Ibid.

¹⁴ Source : CNAF, MSA, enquête de la DRESS sur les allocations du minimum vieillesse.

Nous retrouvons globalement les mêmes caractéristiques sociales pour les bénéficiaires du RSA activité, mise à part pour les hommes seuls qui sont davantage représentés parmi les personnes bénéficiant du RSA socle seul (37 %) que chez les personnes touchant le RSA activité seul (15%)¹⁵. Comme nous pouvons le voir sur le graphique ci-dessous, les femmes seules avec ou sans enfant(s) constituent la moitié des foyers bénéficiaires du RSA activité seul contre seulement environ 17 % d'hommes seuls avec ou sans enfant(s).

Figure 1 : Taux des foyers bénéficiaires du RSA activité seul selon la composition familiale.



Lecture : Parmi les foyers bénéficiaires du RSA activité seul, 32,5% sont des femmes seules avec enfant(s).

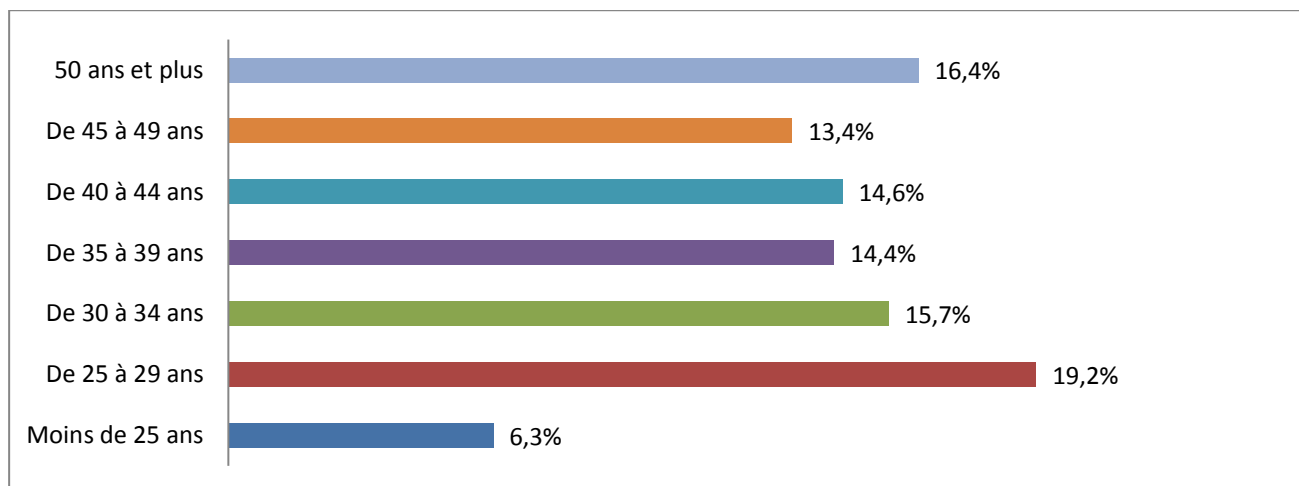
Source : CNAF-DSER FILEAS 2011.

De plus, la tranche d'âge des « 25-29 ans » est également la plus représentée en constituant près de 20 % des foyers bénéficiaires du RSA activité seul. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elle soit la plus touchée par la précarité de l'emploi. Le graphique présenté ci-dessous met également en exergue que la tranche d'âge des « 50 ans et plus » n'est pas épargnée pour autant. En effet, elle constitue 16,4 % des foyers bénéficiaires du RSA activité seul. En outre, nous pouvons remarquer que la catégorie d'âge des moins de 25 ans est sous-représentée, ce qui est tout à fait logique car mise à part des exceptions (pour les parents isolés ou pour les personnes qui ont exercé une activité professionnelle à temps plein durant

¹⁵ Source : CNAF-DSER FILEAS

au moins deux ans, voir les conditions d'attribution des aides, cf. annexe n°3) cette tranche d'âge ne fait pas partie du public concerné par cette aide¹⁶.

Figure 2 : Taux des foyers bénéficiaires du RSA activité seul selon l'âge



Lecture : Parmi les foyers bénéficiaires du RSA activité seul, 19,2% se situaient dans la tranche d'âge des 25-29 ans.

Source : CNAF-DSER FILEAS 2011.

Peu de sources font état des caractéristiques sociales du public de l'ASPA, au niveau national. Cependant, il existe des chiffres qui mêlent le public de l'ASPA et le public de l'ASV (Avantage Social Vieillesse), cette dernière paraît être minime car elle ne concerne seulement les médecins exerçant en libéral à la retraite. Nous savons qu'en décembre 2015 environ 430 000 personnes bénéficiaient du minimum vieillesse, soit 3 % des retraités du régime général¹⁷. Une enquête de la DRESS de 2011 révèle que les personnes de 80 ans et plus ainsi que les personnes isolées sont surreprésentées dans ce public. Ici aussi les femmes isolées sont majoritaires, connaissant une longévité plus importante que celle des hommes. 71 % des allocataires d'un minimum vieillesse sont des personnes isolées et 71 % d'entre elles sont des femmes¹⁸. Pour la CMU-C et l'ACS, il existe peu de statistiques nationales sur les caractéristiques des bénéficiaires. Nous savons que fin 2013 1,6 million de personnes bénéficiaient de l'ACS¹⁹ et que les femmes sont surreprésentées, ici aussi.

Ces statistiques soulèvent différentes questions et à partir de ces résultats et de la lecture informative que nous avons pu faire, nous pouvons nous pencher sur l'explicitation de plusieurs éléments. Nous parlerons tout d'abord des inégalités sur le marché de l'emploi, en

¹⁶ Source : CNAF-DSER FILEAS 2011

¹⁷ Source : CNAV

¹⁸ <http://drees.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/retraite-edition-2013.pdf>

¹⁹ Source : Fonds CMU

abordant le rapport au travail (notamment avec la question du temps partiel), de la question du repli vers la sphère domestique, ou plutôt du rapport à la parentalité et au chômage. Dans un dernier temps nous traiterons l'idée selon laquelle les structures publiques d'aides sociales sont souvent des lieux féminisés et qui semblent vouloir attirer un public féminin.

Les inégalités sur le marché de l'emploi : l'exemple du temps partiel

Comme nous l'avons évoqué précédemment, les personnes les plus touchées par le recours aux aides sociales sont également celles qui sont les plus exposées au chômage. Les ouvriers et les employés sont les deux catégories socio-professionnelles les plus touchées par le chômage. Effectivement, en 2014, environ 14 % des ouvriers étaient au chômage, dont près de 20 % d'ouvriers non-qualifiés, ainsi que 10 % des employés²⁰. A contrario, la catégorie socio-professionnelle des cadres connaît le taux de chômage le plus faible car il est inférieur à 5 %. La tranche d'âge des 15-24 ans est aussi particulièrement touchée car on estimait, en 2009, que 23,7 % d'entre eux étaient au chômage. Cela peut s'expliquer par le fait que la récession économique, étant à l'origine d'un chômage de masse, a surtout eu des effets sur les emplois peu qualifiés qui sont majoritairement occupés par une population jeune et masculine, dans les secteurs de l'industrie et de la construction. Selon Serge Paugam « *pour s'adapter à la concurrence internationale et faire baisser le chômage, un consensus implicite a été trouvé pour exposer une partie des salariés à la précarité, ce qui a permis aux autres de continuer à bénéficier de tous les avantages attachés au travail valorisant et à la stabilité de l'emploi* »²¹. Et vraisemblablement, cela a affecté en premier lieu les catégories socio-professionnelles constituées d'une population peu qualifiée. Nous pouvons alors constater que les diplômés ont encore un rôle protecteur face au chômage. Selon l'enquête emploi de l'INSEE de 2010, « *les non diplômés sont près de trois fois plus souvent au chômage que les diplômés de l'enseignement supérieur* »²².

Par ailleurs, les femmes majoritairement représentées dans les emplois du secteur tertiaire ont moins été touchées que les hommes par la montée du chômage de ces dernières années. En effet, il s'agit d'un secteur où nous retrouvons le plus d'emplois à temps partiel qui ont explosés en termes de quantité sur le marché du travail.

²⁰ Source : INSEE 2014

²¹ Paugam S., *La disqualification sociale*, 5ème éd. Quadrige (1ère éd. 1991), 2ème tirage, PUF, Paris, 2015.

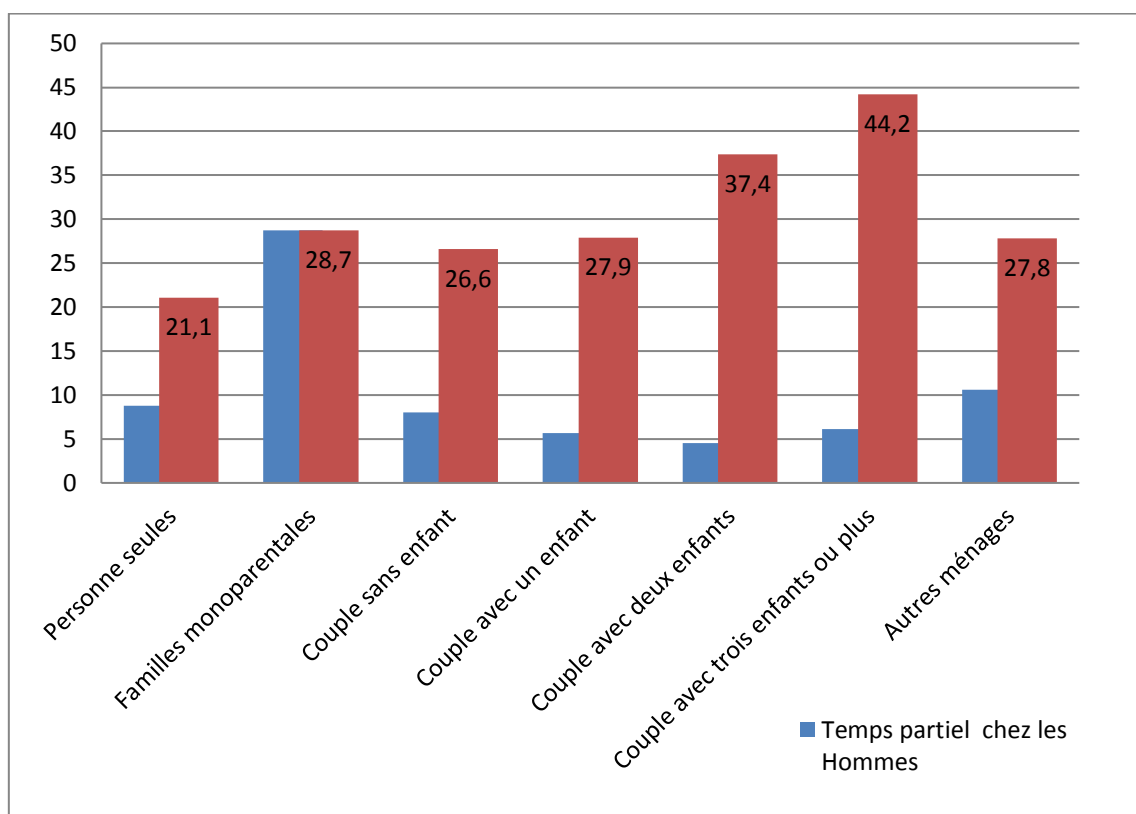
²² http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=T11F042

En France, environ 80 % des personnes travaillant pour un salaire inférieur au SMIC mensuel sont des femmes. Elles sont alors les plus concernées par l'accès à la prestation du RSA activité, devenu la Prime d'activité au 1er janvier 2016. La montée du nombre de travailleurs pauvres est alors caractérisée par une forte propension de femmes travaillant en temps partiel.

Les femmes n'étant pas socialement identifiées comme premier pourvoyeur d'un foyer, dans la majorité des couples, lorsqu'il est nécessaire d'effectuer un choix, par contrainte familiale par exemple, et de déterminer lequel des deux conjoints doit restreindre son activité professionnelle, cela se fait la plupart du temps au détriment du travail des femmes.

On notera qu'un tiers des femmes (31%) travaille en temps partiel. Huit salarié-e-s à temps partiel sur dix sont des femmes (82 %), et neuf sur dix travaillent dans le tertiaire²³. Ces femmes à temps partiel ont des conditions de travail plus précaires, occupent des emplois peu qualifiés, et sont davantage exposées au chômage.

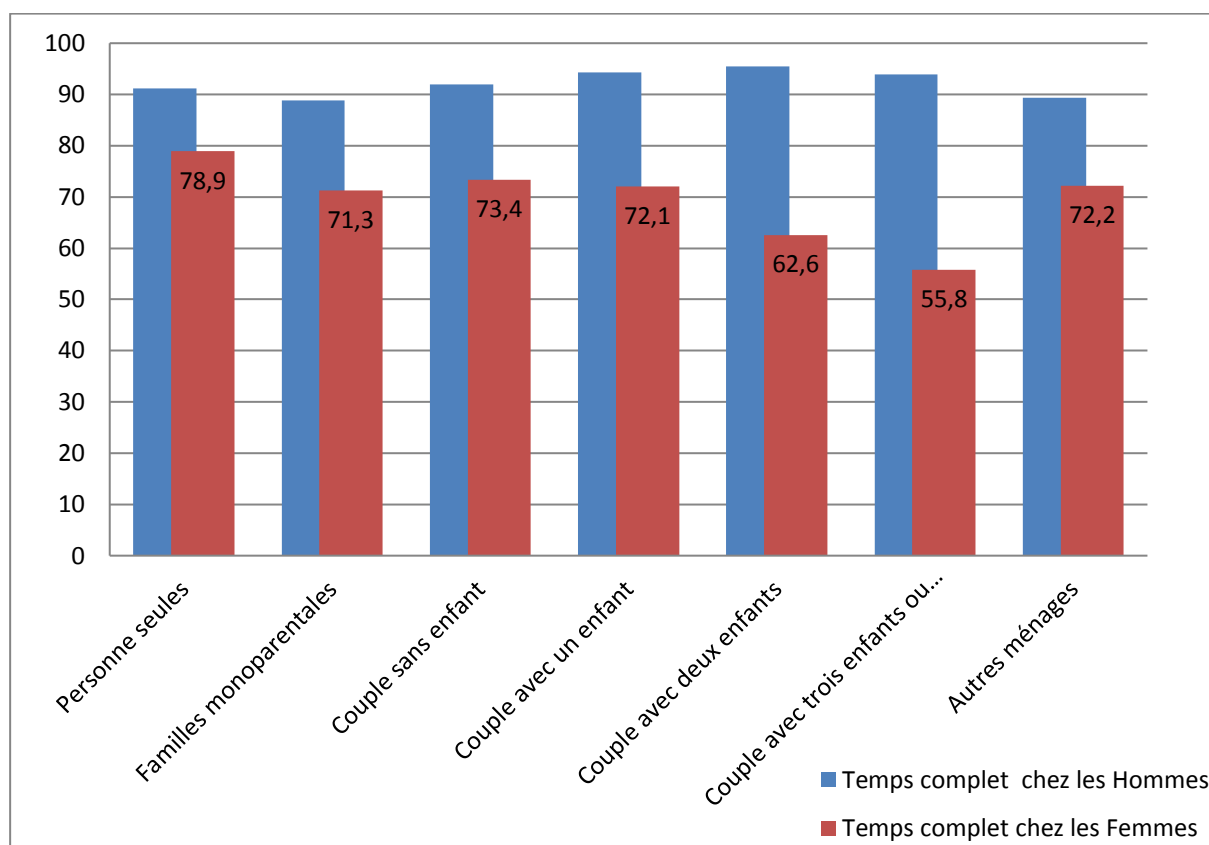
Figure 3 : Taux de répartition du temps partiel selon le sexe et la composition familiale



Lecture : Sur 100 personnes en couple avec trois enfants ou plus près de 45 % d'entre elles sont des femmes travaillant à temps partiel.
Source : INSEE, enquête emploi 2011.

²³ Pak, 2013, cité par Buscatto, M. *Sociologies du genre*, Paris, Ed. Armand Colin, 2014, 183 p.

Figure 4 : Taux des personnes en temps complet selon le sexe et la composition familiale



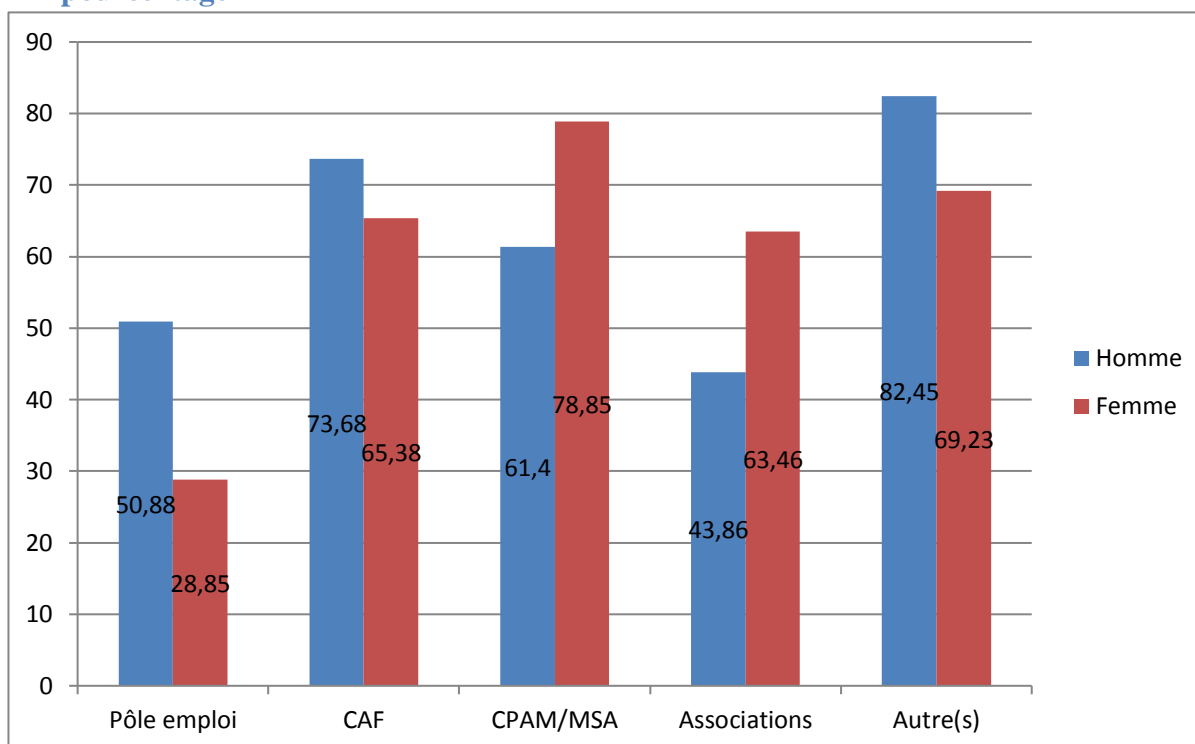
Lecture : Sur 100 hommes étant en couple avec un enfant, près de 95 % d'entre eux travaillent à temps complet

Source : INSEE, enquête emploi 2011.

Le temps partiel équivaut également à des salaires partiels. Ainsi, en France, 3.4 millions de personnes travaillent pour un salaire inférieur au SMIC. Comme dit précédemment, les femmes sont les plus touchées par la pauvreté, en effet, en 2011, on comptait 8,2 % de femmes vivant sous le seuil de pauvreté contre 7,7 % d'hommes. De par ses statistiques, nous pouvons en déduire que les femmes sont dans des situations propices au recours aux aides sociales. De plus, le rapport à la sphère domestique ne fait que confirmer cela.

La question du repli vers la sphère domestique : entre parentalité et rapport au chômage

Figure 5 : Structures contactées ces 12 derniers mois, en fonction du sexe, en pourcentage



N = 93 pour 287 réponses

Lecture : 50,88% des personnes allant à Pôle Emploi sont des hommes

Source : Enquête sur le non-recours aux droits au sein du Poitou-Charentes, Master 2 Diagnostic et Intervention Sociale, Université de Poitiers, 2015-2016

Depuis 2012, le taux de chômage des femmes en France n'est plus supérieur à celui des hommes. Cependant, on retrouve des modalités de retrait de l'activité plus importantes du côté féminin que masculin, comme un repli sur la sphère domestique et familiale par renoncement à l'emploi. Les femmes sont les premières touchées par les emplois précaires, et les temps partiels, occupés par des femmes généralement de plus de 50 ans et peu diplômées²⁴.

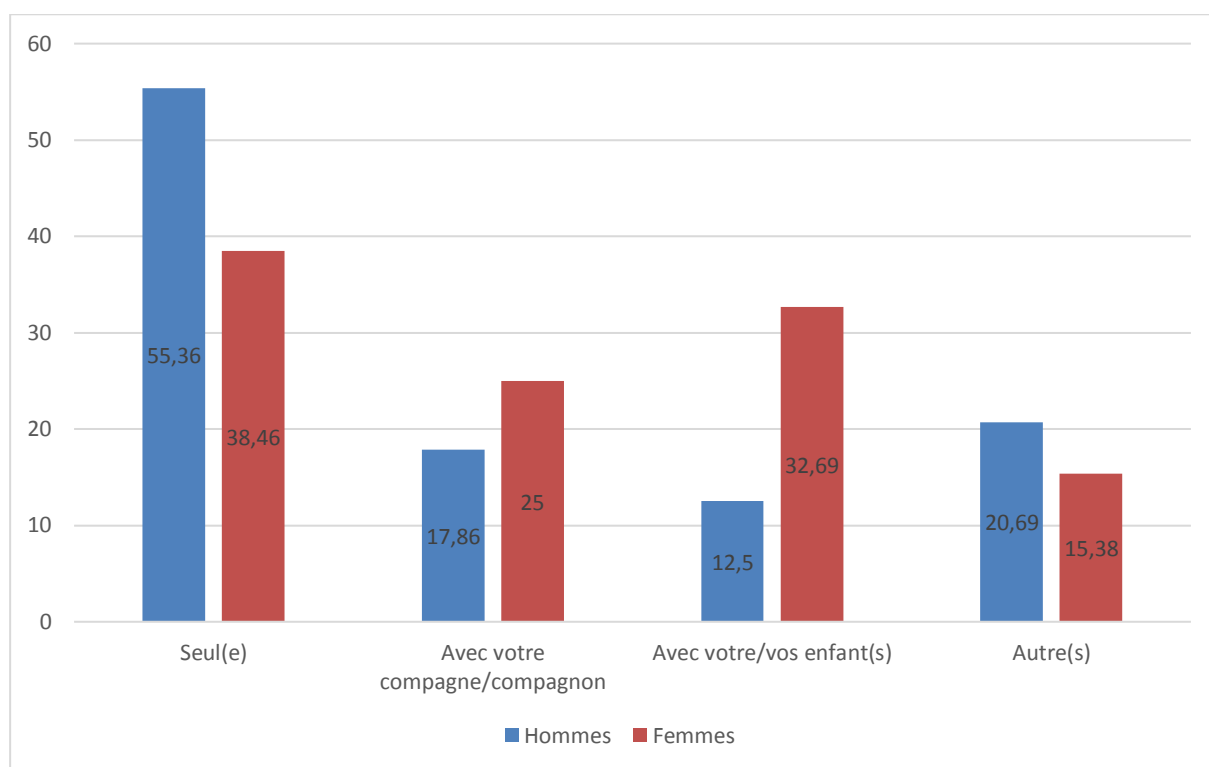
Il y aurait un présupposé selon lequel il n'y aurait pas de question de sexes quand on parle de l'emploi. Or il y a bien une inégalité entre les sexes lorsqu'on parle de l'emploi. Le chômage touche particulièrement les femmes. Ce chômage obéit à des règles sociales implicites qui prennent en compte des caractéristiques sociales. Mais la précarité de l'emploi

²⁴ Clair I., *Sociologie du genre*, Paris, Ed. Armand Colin, « 128 », 2012, 125 p.

qui touche les femmes est surtout due à des conditions salariales différentes de celles des hommes

On voit sur le graphique ci-dessus que le taux d'hommes à avoir été au Pôle Emploi ces 12 derniers mois est presque deux fois plus important que celui des femmes. Cela peut témoigner d'une présence plus importante des hommes dans les structures les reliant au monde professionnel. Ces données peuvent être interprétées comme un indicateur d'une relation plus importante des hommes avec le milieu du travail.

Figure 6 : Taux de composition du foyer en fonction du sexe



N = 92 pour 100 réponses

Lecture : 55,36% des personnes déclarant vivant seul sont des hommes

Source : Enquête sur le non-recours aux droits au sein du Poitou-Charentes, Master 2 Diagnostic et Intervention Sociale, Université de Poitiers, 2015-2016

Dans la population interrogée, bien qu'il ne semble pas y avoir d'effet significatif du sexe sur la composition du foyer, il peut être constaté un nombre plus important d'hommes vivant seul que de femmes. De plus, on peut analyser un Pourcentage de l'Ecart Maximum (PEM)²⁵ positif entre la modalité « femme » et « avec votre/vos enfants », et un PEM négatif avec cette dernière, et la modalité « homme ». Il semble donc qu'une part plus importante des

²⁵ Le Pourcentage de l'Ecart Maximum permet d'estimer la force d'attraction entre deux modalités : plus la valeur du PEM est proche de 100%, plus l'attraction entre modalités est forte.

femmes vit avec leurs enfants. Cela peut comprendre les couples ou les familles monoparentales. On peut retrouver certains propos dans les entretiens individuels avec les associations mettant en exergue le lien entre femmes pouvant bénéficier d'aides et enfants à charge.

« On se rend compte aussi que les jeunes filles si elles n'ont pas de projet scolaire euh, pour des études etcetera, beh c'est aussi un statut que d'être mère, c'est un statut qui nous amène le RSA majoré [...]. Donc on peut être mère à 13 ans et demi, 14 ans, 15 ans, voilà. Et c'est les premiers enfants, après il y en a d'autres ».

Responsable d'une Maison des Solidarités dans une zone à dominante rurale

Ces éléments appuient les inégalités des tâches entre les femmes et les hommes liées à la charge des enfants et aux tâches domestiques. Comme l'indique la littérature, ce découpage des travaux domestiques est directement connecté à l'inégalité existante dans le monde professionnel²⁶. Cette différence de découpage domestique, selon ces mêmes auteurs, s'amplifie avec la présence d'enfants dans le couple. Il est à noter que les hommes de classe moyenne effectuent le plus de tâches domestiques, alors que, d'après les résultats de ces auteurs, seul 18 % des ouvriers qualifiés effectuent ce type de tâche. Les « femmes aux foyers » seraient plus présentes dans les ménages ayant un faible capital économique.

L'Insee a pu effectuer des enquêtes sur l'emploi du temps dans la répartition des travaux domestiques dans le couple, réalisées en 1998 et 1999²⁷. On voit globalement que la femme réalise deux tiers du travail domestique. On remarque également que même si la femme est en activité, elle dispose malgré cela de moins de temps libre que l'homme en activité chez les couples avec enfants²⁸. L'homme disposerait précisément de 51 minutes de plus par jour en moyenne. De plus, l'arrivée d'un enfant dans le couple accroît cette différence. Les femmes cherchent parfois à justifier cette inégalité par leur niveau de compétences et leur exigence, ces tâches relèveraient donc de leur domaine²⁹. Le « respect des

²⁶ Ledoux C. Thuillier, B. « Du travail domestique masculine au travail domestique des hommes. (Analyse quantitative) », *Terrains & Travaux*, 2006/1 (N° 10), p.56-76.

²⁷ Brousse C. « La répartition du travail domestique entre conjoints reste très largement spécialisée et inégale », *France, portrait social*, édition 1999-2000, pp. 135-151.

²⁸ Letrait M., Mougél S. « J'en fais plus à la maison, pourquoi ? », in Giraud Christophe, Martin Olivier, De Singly François, *Nouveau manuel de sociologie*, Armand Colin, « Hors collection », 2010.

²⁹ Ibid.

goûts de chacun »³⁰ dans les activités est également évoqué, tout comme l'évitement des conflits ou la difficulté à ouvrir une négociation. Enfin l'éducation reçue au cours de l'enfance est l'une des raisons expliquant ce découpage selon ces femmes, ce qui montre l'influence des modèles parentaux sur le couple³¹.

Il faut également penser cet écart au niveau du partage des tâches comme le fruit de la socialisation différenciée entre hommes et femmes, car « *elle engendre des dispositions, c'est-à-dire des répugnances, des attirances, des impatiences devant l'inefficacité du partenaire, le sentiment d'accomplir ou de menacer la composante genrée de son identité en faisant telle ou telle chose* »³². On notera que des arrangements entre conjoints peuvent contribuer à accepter ces inégalités. En effet, les tâches domestiques sont moins tolérées par les femmes lorsque l'homme dans le couple est plus disponible, mais n'effectue pas plus de tâches, quand il « *ne contribue pas financièrement au ménage ou quand les inégalités sortent de l'intimité du couple* »³³. Il est intéressant de mettre cela en évidence, car comme le précise Letrait et Mougel, ces inégalités « *dans le partage de tâches sont en effet au cœur des inégalités entre hommes et femmes sur le marché du travail* ». Les auteures citent également le fait que 40 % des retraites des femmes sont inférieures à celles des hommes³⁴.

Depuis 2012, le taux de chômage des femmes en France n'est plus supérieur à celui des hommes. Cependant, on retrouve des modalités de retrait de l'activité plus importantes du côté féminin que masculin, comme un repli sur la sphère domestique et familiale par renoncement à l'emploi. Elles sont les premières touchées par les emplois précaires, et les temps partiels, occupées par des femmes généralement de plus de 50 ans et peu diplômées³⁵.

Licenciements chez les hommes et chez les femmes

Trotzler a effectué 120 entretiens auprès d'ouvriers qui ont subi un licenciement sélectif. Il constate que le désarroi davantage présent chez les femmes, notamment

³⁰ Ibid.

³¹ Letrait M., Mougel S. « J'en fais plus à la maison, pourquoi ? », in Giraud Christophe, Martin Olivier, De Singly François, *Nouveau manuel de sociologie*, Armand Colin, « Hors collection », 2010.

³² Guionnet, C., Neveu, E. *Féminins/masculins, sociologie du genre*, Ed. Armand Colin, 2007, 286 p.

³³ Letrait M., Mougel S. « J'en fais plus à la maison, pourquoi ? », in Giraud Christophe, Martin Olivier, De Singly François, *Nouveau manuel de sociologie*, Armand Colin, « Hors collection », 2010.

³⁴ Ibid.

³⁵ Clair I., *Sociologie du genre*, Paris, Ed. Armand Colin, « 128 », 2012, 125 p.

lorsqu'elles sont âgées et peu diplômées³⁶, est exprimé dans leur discours par « *des mots évoquant la douleur, la peur ou l'angoisse* »³⁷. Certaines, espérant une reconversion, sont généralement déçues. On notera également que les femmes ayant à charge des enfants en bas âge relativisent la situation puisque cela leur permet de leur consacrer plus de temps. Un équilibre peut être retrouvé pour une majorité d'entre elles, par un investissement plus important dans la vie familiale (ainsi certaines se retirent totalement du milieu professionnel), ou par des formations dans l'espoir de retrouver un emploi. Certaines voyaient ce licenciement comme une « chance » leur permettant de quitter le milieu de l'usine pour un milieu ayant un plus fort intérêt pour elles, comme le paramédical ou la coiffure³⁸.

Concernant les hommes, l'auteur décrit quatre catégories de réactions. La première est une relation de confiance en l'avenir professionnel. La construction d'une estimation de leur chance d'insertion de façon sereine et objective revient dans leurs opinions. On retiendra également que la plupart de ces hommes sont les seuls à obtenir une rémunération dans le foyer.

La seconde catégorie est plutôt liée à une source d'inquiétude quant à l'avenir, et la troisième, à un mal être de ne pas travailler. Il y a pour eux une sensation « *de n'être rien à la maison, tout particulièrement quand l'épouse travaille* »³⁹. C'est l'une des raisons pour laquelle certains accepteront de travailler dans les emplois les plus déqualifiés.

La dernière est une réaction indifférente à cette situation. Elle est plus présente chez les célibataires, du fait du peu d'intérêt que présentait leur travail, et de la sécurité financière procurée par exemple par leur parent.

Durant les entretiens passés par l'auteur, celui-ci a pu noter que la prime de licenciement, ou les indemnités chômage sont perçues positivement par ces femmes, cela les mettant en capacité de « *reconsidérer temporairement le rapport à l'emploi* » par exemple⁴⁰.

Caractéristiques des chômeurs : dé-légitimation du non-emploi

Le chômage a une influence sur différentes sphères de la vie de l'individu, que ce soit la sphère sociale, familiale, ou professionnelle⁴¹. Il peut y avoir « *des attitudes de retrait vis-à-vis de nombreuses composantes de la vie sociale* »⁴².

³⁶ Trotzier, C., « Le choc du licenciement : femmes et hommes dans la tourmente », *Travail, genre et sociétés*, 2006, n° 16, pp. 19-37.

³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid.

La création des dispositifs liés aux politiques d'insertion agit sur la représentation du travail. Ainsi ces dernières déterminent « *les principes qui déterminent la légitimité de l'absence d'emploi et la condition de sans-emploi* »⁴³. On peut donc supposer que certaines situations seront plus légitimes que d'autres aux yeux des institutions, et que le profil des personnes sans emploi aura une influence non négligeable sur le traitement de leur situation. Ainsi on parle « d'employabilité », ou « d'inemployabilité ». Ces institutions apportent donc une « *vision légitime du non-emploi et du sans-emploi qu'elles inculquent ainsi qu'à leur effet performatif sur la manière de penser le non-emploi* »⁴⁴. La période de non-emploi peut ainsi être associée à une opportunité de reclassement professionnel par ses institutions, comme l'exprime le magazine *Rebondir*⁴⁵. Le non-emploi est ainsi vu comme un « rite de passage » qui peut être rencontré dans tout parcours professionnel, et qui permet de se « *repositionner professionnellement et socialement* »⁴⁶.

Le chômage et les représentations associées

Lorsqu'on parle de chômage, bien souvent on pense au terme « d'inactif », ce qui n'est pas tout à fait vrai puisque le chômage est compris dans la population active⁴⁷. C'est qu'il véhicule des représentations dans notre société : ainsi, le chômage est-il également associé au fait de rester chez soi plutôt que de travailler et de toucher les aides sociales ? Souvent, le chômage véhicule deux sentiments : une vision compatissante et une vision où les chômeurs sont tenus pour responsables de leur situation⁴⁸.

Pour l'auteure le chômage peut être défini par trois traits : l'absence de participation aux rythmes collectifs, la privation des points de repères spatiaux de l'existence et la remise en question de l'identité personnelle et sociale. Il distingue trois formes de chômage : le chômage total, le chômage différé et le chômage inversé. Le chômage total voit le chômeur dans une situation inconfortable sur tous les aspects de sa vie. Ainsi, « *c'est tout un réseau de*

⁴¹ Ebersold S., « L'insertion ou la délégitimation du chômeur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Ed. Le Seuil, 2004/4, n°154, pp. 92-102.

⁴² Ibid.

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Angeloff, T., « Des miettes d'emploi : temps partiel et pauvreté », *Travail, genre et sociétés* 1999/1 (N° 1), pp. 43-70.

⁴⁸ Schnapper, D. *L'épreuve du chômage*. Paris, Gallimard, 1981, 222 p

sociabilité qui disparaît d'un seul coup »⁴⁹. Cette situation entraîne une perte d'estime de soi du chômeur, qui se reproche à lui-même sa situation, accompagnée de honte. Le chômage différé renvoie surtout au chômage vécu par les cadres. La recherche d'emploi y est un élément important qui est pour certains une « activité à plein temps ». Le chômage inversé est davantage assimilé à du « chômage volontaire ». Le temps libéré par les contraintes du travail permet à cette population, pour une part des femmes, de se consacrer à des activités artistiques. Ce type de chômage est vu comme un moyen de refuser certaines conditions de travail.

Des lieux pour les femmes par les femmes, le rapport aux institutions

Comme nous avons pu constater en retraçant l'histoire des allocations familiales, mais aussi avec les questions posées précédemment concernant le rapport au travail et le rapport au chômage, les femmes constituent le public « cible » des politiques familiales et notamment des prestations d'aides sociales telles que les allocations familiales. D'ailleurs, le Ministère chargé des affaires familiales est intitulé : Ministère de la famille, de l'enfance et des droits des femmes. Il est socialement perçu comme « normal » de conjuguer l'image de la famille à l'image de la femme, en attribuant des caractères « naturels » à cette dernière, tels que les capacités à élever un ou plusieurs enfants par exemple, comme une « seconde nature »⁵⁰. En effet, en observant les brochures distribuées par les Caisses d'allocations familiales (dans leurs agences ou dans les structures partenaires), nous avons pu remarquer qu'elles sont à l'image de la structure du monde du travail, décrypté précédemment, où les femmes occupent près de 80% des temps partiels et ont globalement des revenus plus faibles que ceux des hommes. De plus, ces brochures mettent en scène également des tâches dites « féminines » qui semblent de façon évidente attribuées aux femmes, comme par exemple obtenir la garde d'un ou plusieurs enfants suite à une séparation ou accompagner les enfants dans leur devoirs à domicile.

Les brochures exposées ci-dessous représentent l'ensemble des brochures que nous avons pu trouver soit dans des agences de la CAF mais aussi au sein de structures partenaires de la CAF comme cela peut être le cas pour des Centres Socio-Culturels ou des CCAS ou

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Lahire B., « Héritages sexués : incorporations des habitudes et des croyances », *La dialectique des rapports hommes-femmes*, éd. PUF, « Sociologie d'aujourd'hui », Paris, 2001, 304 p.

encore dans d'autres structures accueillant des personnes susceptibles d'être éligibles à des droits et prestations sociales de la CAF. Ces images sont les faces visibles de ces documents exposés au public, ils sont en lien avec les branches famille, minimas sociaux, handicap et logement de la sécurité sociale.

A première vue, nous pouvons constater que tous les dessins présents sur ces brochures mettent en scène au moins une femme, et dans la plupart il s'agit d'une femme avec un ou plusieurs enfants. Ces images représentent des scènes de la vie quotidienne mais leur intention semble être de montrer des femmes impliquées dans le rôle de mère, attentives envers leur(s) enfant(s) (cf. p.30).

Visiblement, ces brochures s'adressent aux femmes car *apriori* concernées par le recours aux aides sociales. Y compris sur la brochure concernant des situations de handicap où l'on peut voir une femme assise dans le fauteuil roulant. Les hommes ne sont alors peu, voire pas représentés. En observant ces images nous pourrions penser trouver un public quasi-exclusivement féminin dans les agences de la CAF. Cependant ce n'est pas vraiment le cas car même si le RSA touche davantage un public féminin, il ne faut pas oublier que le RSA socle comptabilise de nombreux hommes. En effet, la part des hommes bénéficiaires du RSA socle en 2015 était de 45,7% (la part des hommes seuls étant de 30%) contre 54,3% pour la part des femmes⁵¹. Le public « hommes » n'est alors pas négligeable et nous pouvons alors nous demander pourquoi ne sont-ils pas davantage mis en scène sur les brochures ? De plus en travaillant les résultats statistiques issus des questionnaires passés auprès des usagers nous avons pu constater que ce sont majoritairement des hommes qui ont contacté, dans les douze derniers mois, une agence de la Caisse d'allocations familiales.

Ces documents s'adressent alors aux ménages comprenant un ou plusieurs enfants, formant ainsi une famille. Il semble alors qu'il soit légitime pour les familles avec enfant de faire des demandes d'allocations familiales tout comme pour les femmes avec ou sans enfant, selon l'image mise en avant par la structure, que de demander le RSA pour un homme avec ou sans enfants. Le rôle de « protecteur » du foyer serait alors mis à mal par cette situation économiquement fragile. Il paraît alors juste de demander des prestations sociales lorsqu'il s'agit de venir en aide à un enfant, il semble même y avoir une incitation à demander des aides perceptible par ces récurrences. Nous pouvons alors dire que les images véhiculées au sein de ces institutions sont des représentations conventionnelles et codées de la réalité. Les ménages avec enfants semblent « privilégiés », alors que la communication auprès des

⁵¹ Source, CNAF, MSA

personnes seules est quasiment absente. Comme le montre Jean-Paul Terrenoire dans un article de la *Revue française de sociologie* : « *l'image est un montré qui porte en lui le point de vue particulier de celui qui l'a créé* »⁵². Ainsi, dans ce cas-là, les images que nous pouvons voir sur ces différentes brochures nous montrent que les institutions publiques transmettent leur point de vue rien qu'en occultant une partie des allocations sociales. Ce même auteur nous dit également dans cet article que « *l'image se donne comme une matrice d'un rapport social* » entre la personne qui construit l'image et celle à qui elle est destinée. Nous pouvons donc noter que cette absence d'information concernant le RSA indique que c'est « le ver dans la pomme » au sein des autres allocations familiales, et puisqu'il n'a pas une image valorisante, on ne le montre pas et on ne cherche pas à le valoriser. Il paraît alors que les femmes sont davantage incitées que les hommes à recourir aux prestations et aux droits sociaux auxquels elles peuvent prétendre, d'autant plus si elles ont un ou plusieurs enfants et encore davantage si elles sont seules avec un ou plusieurs enfant(s). Cela renvoie à une disposition attribuée au genre féminin qui est celle de la fragilité et de la vulnérabilité. Ces attributs sont alors incarnés par un public féminin mis en scène par le service communication de la CAF dans ces brochures. Cela sous-entend également que les hommes auraient davantage de capacités que les femmes à se débrouiller par eux-mêmes.

De plus, les demandes d'aides d'allocations sont visiblement entièrement tournées vers un public familial et féminin, comme s'ils voulaient montrer qu'ils n'incitent pas à ce qu'ils considèrent peut-être comme de l'« oisiveté », du fait d'avoir une ressource économique sans activité professionnelle pour les hommes. Cela peut vouloir signifier que les femmes ont encore en charge la majorité des tâches domestiques dont le fait de s'occuper des enfants et que dans la plupart des cas elles n'apportent pas les ressources économiques les plus importantes au sein de leur foyer (quand elles sont en couple). Cela semble aller de soi, et légitime, qu'elles recourent aux droits et prestations sociales. Nous pouvons alors dire que l'image est réellement le produit d'une intentionnalité. En effet, les brochures que nous avons récoltées ont été construites pour véhiculer une certaine image de l'aide proposée par les différentes structures en lien avec le RSA. D'autres aides sont mises en avant, en lien avec la famille, le logement, le handicap, la maladie ou la vieillesse, mais très peu concernant les minima sociaux. Ce manque d'information peut nous interpeller du fait de l'importance du RSA pour les personnes en situation de précarité, et la grande part de non-recours en lien avec cette prestation. Toutefois, ces propos sont à nuancer car l'image 8 représente un homme seul

⁵² Terrenoire J-P, « Images et sciences sociales. L'objet et l'outil », *Revue française de sociologie*, 1985, pp.509 – 527.

en train d'effectuer sa demande de RSA. Cette brochure provient aussi du service communication de la CAF alors qu'elle ne faisait pas partie des brochures que nous avons trouvé au sein d'une agence de la CAF mais dans les bureaux d'une association portée sur les chantiers d'insertion. L'interprétation donnée dans les paragraphes précédents est valable pour les espaces de la CAF où nous nous sommes rendu, sur les différents territoires identifiés pour notre enquête (le Pays du Ruffécois, le Pays Mellois, la ville de Rochefort et la ville de Châtellerauld).



Image 1



Image 2



Image3



Image 4



Image 5

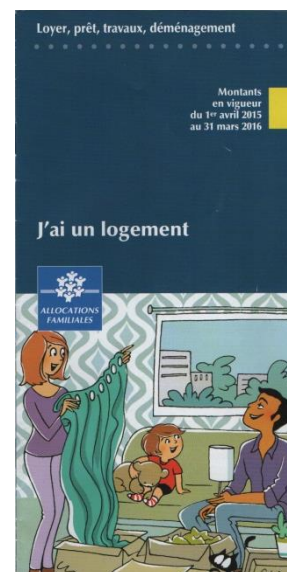


Image 6



Image 7

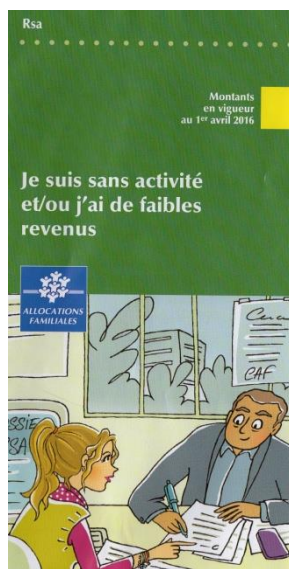


Image 8



Image 9

Nous avons intitulé cette partie « *des lieux pour des femmes par des femmes* » vu que, de l'autre côté du guichet nous retrouvons un public composé en majorité de femmes. En effet, de par les observations et les entretiens que nous avons pu effectuer dans le cadre de notre enquête, une majorité de femmes étaient présentes dans les structures d'aides sociales qu'elles soient institutionnelles ou associatives. Effectivement, sur la trentaine d'entretiens réalisés auprès de personnes soit professionnelles au sein des institutions soit des responsables bénévoles d'associations, une vingtaine a été réalisée auprès de femmes. Nous pouvons donc noter que le domaine des aides sociales est en grande partie occupé par des femmes, lorsqu'il s'agit de rencontrer un public potentiellement éligible aux prestations et aux droits sociaux.

Selon Bernard Lahire, il existe des « *socialisations différenciées* » qui ont des effets mentaux et comportementaux et attribuent des dispositions, des valeurs et des attitudes certaines associées aux femmes (« *dispositions à l'écoute, au dialogue, au souci d'autrui...* »). Ces dernières seraient alors socialement acceptées, voire attendues dans un rôle d'agent d'accueil. Pierre Bourdieu également en a parlé en soulignant que dans le monde social on attend des femmes « *qu'elles soient « féminines », c'est-à-dire souriantes, sympathiques, attentionnées, soumises, discrètes, retenues, voire effacées* ». Toutes ces dispositions sont socialement considérées comme des atouts pour les relations avec autrui, d'autant plus s'il s'agit d'interactions avec des personnes socialement dominées dans la hiérarchie sociale. De par une socialisation différenciée et genrée, les femmes adopteraient alors ces attitudes qu'elles mobilisent lorsqu'elles endossent un rôle de professionnelles.

Ces attitudes sont non-seulement demandées aux personnes professionnelles mais également aux personnes bénéficiaires. Effectivement des attitudes humbles, retenues, voire dociles vont être demandés aux demandeurs de droits et de prestations sociales.

Selon les auteurs évoqués précédemment la docilité serait socialement acceptée faisant partie alors davantage de l'apanage des femmes que des hommes. Dans *La domination masculine*, Bourdieu explique que « *la domination masculine, qui constitue les femmes en objets symbolique, dont l'être est un être perçu, a pour effet de les placer dans un état permanent d'insécurité corporelle ou, mieux, de dépendance symbolique* »⁵³. Ce passage est intéressant car la question de la dépendance vis-à-vis des institutions est questionnée ici. En effet, les attitudes masculines étant plus « combatives » constitueraient un frein quant à l'accès aux droits et aux prestations sociales. Ils refuseraient alors davantage les relations d'interdépendance entre eux et les institutions. Les chiffres du non-recours étant plus importants pour les hommes que pour les femmes.

Les dispositions « féminines » évoquées par Pierre Bourdieu dans la domination masculine, vont être mobilisées plus facilement par les femmes que par les hommes. Nous pouvons même dire qu'elles vont pouvoir adopter une position de « bon bénéficiaire » que l'on commence à voir se dessiner dans notre étude globale. Elles accepteraient plus facilement une certaine dépendance vis-à-vis des institutions contrairement aux hommes. Cependant, selon plusieurs enquêtés il y aurait du changement à ce niveau-là :

« Les hommes seuls osent maintenant le faire, ils ont été réticents au départ. Déjà, surtout les retraités hommes. Parce que c'est pas facile de se dire que toute sa vie on a travaillé et qu'il faut pousser la porte d'une institution ou d'une association telle que les restos du cœur mais on les voit arriver. »

Responsable d'une antenne d'une association d'aide alimentaire dans une zone à dominante rurale

Mais il ne faut pas oublier non-plus que dans les relations aux institutions les femmes bénéficiaires connaissent une double position de dominée : dans l'espace social en général en tant que genre féminin redoublé d'une dissymétrie sociale entre l'agent d'accueil et la personne accueillie. Tout comme la capacité à prendre la parole en public, la capacité à persévérer face aux institutions est « inégalement distribuée selon la position sociale ». Il faut alors articuler l'habitus de sexe avec l'habitus de classe comme le préconise Viviane

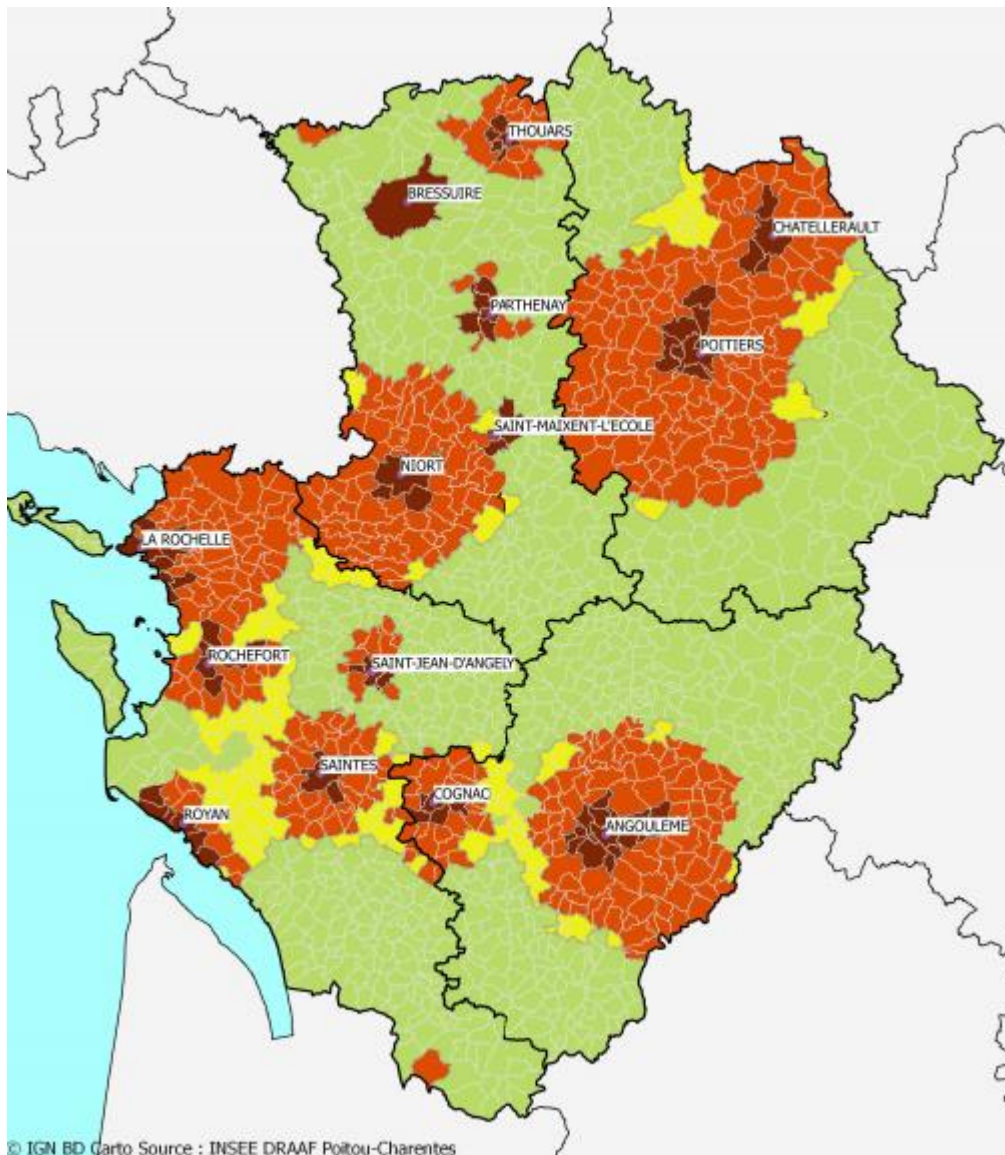
⁵³ Bourdieu P., *La domination masculine*, Paris, éd. Le Seuil, 1998, coll. Liber., 134 p.

Albenga⁵⁴. Il faudrait donc croiser l'appartenance de genre et la position de classe. L'important est de ne pas isoler le genre. En effet, celui-ci attribut des rôles qui hiérarchisent et structure l'espace social tout comme la position sociale au niveau économique ou professionnelle. Après avoir présenté une sociohistoire des prestations et droits sociaux et les caractéristiques sociales des bénéficiaires, nous pouvons à présent mettre en évidence les spécificités socio-économiques du territoire picto-charentais.

⁵⁴ Albenga V., « Le genre de la distinction : la construction réciproque du genre, de la classe et de la légitimité littéraire dans les pratiques collectives de lecture », in *Sociétés et représentations*, Publications de la Sorbonne, n°24, 2007/2, pp. 161-176.

II. Le Poitou-Charentes : entre hétérogénéité et précarité

Figure 7 : Les zones urbaines et rurales au sein du Poitou-Charentes



Avec une population de 1 783 991 en 2012, le Poitou-Charentes s'étend sur 25 809 km². C'est une des régions les plus rurales de France avec seulement 55 %⁵⁵ des habitants qui habitent dans une unité urbaine contrairement à 73% des habitants en moyenne vivant en province. On y observe d'importantes disparités entre des territoires agricoles marqués par une certaine déprise démographique, des régions littorales en croissances constantes et des agglomérations souvent densément peuplées. On a donc affaire à une hétérogénéité des territoires.

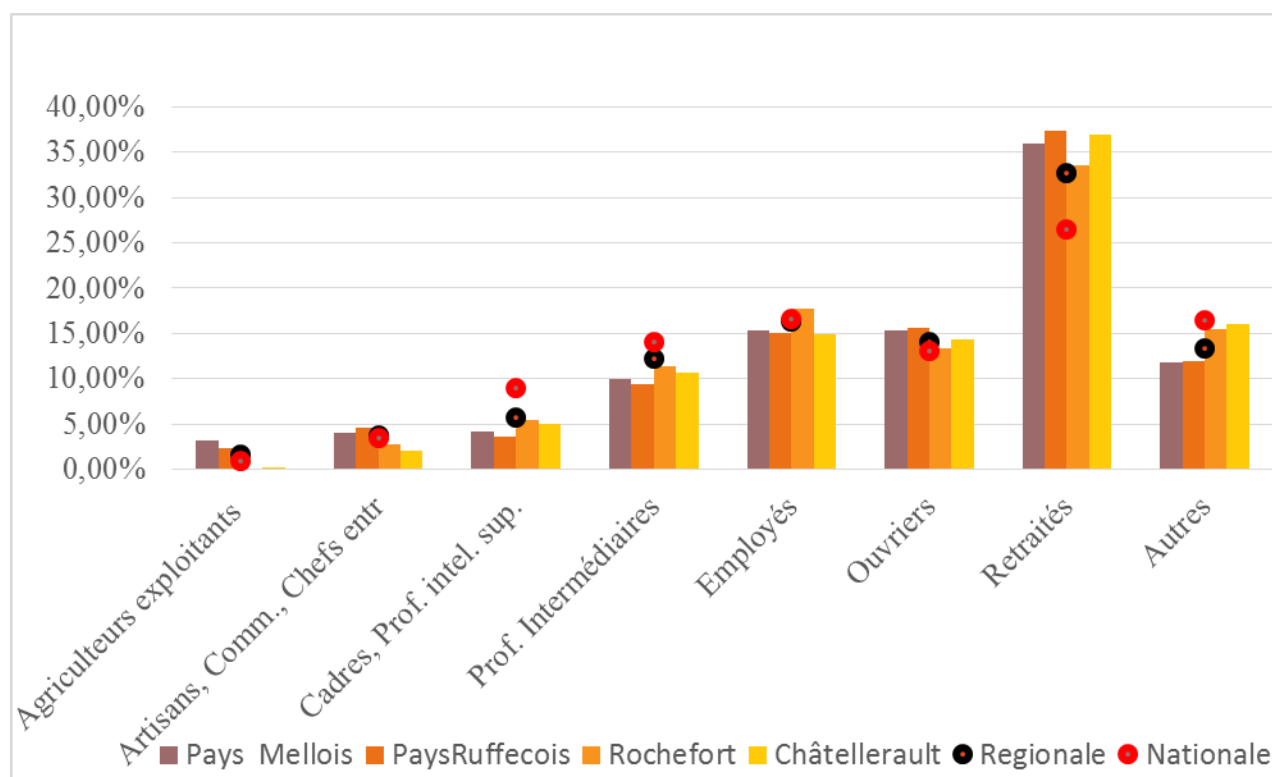
Un phénomène de rurbanisation

La population rurale reste majoritaire dans les Deux-Sèvres et en Charente. Globalement dans la région, les agglomérations ont bénéficié de soldes démographiques positifs. Au dernier recensement de 2006, si, dans certains cantons les plus ruraux, la population continue de diminuer, notamment par le fait que de nombreux jeunes désertent, la population dans d'autres milieux ruraux augmente. En effet, des nouvelles facilités de communication (TGV, autoroutes A10 et A83) permettent d'aller travailler dans les grandes villes, parfois même au-delà de la région. Le fait nouveau depuis les années 1980, par rapport à la croissance de la banlieue proche lors des années 1960 et 1970, est le déplacement de cette croissance en périphérie, de plus en plus éloignée. Ce phénomène de rurbanisation ne concerne pas que les quatre principales agglomérations de Poitou-Charentes, il touche également les villes moyennes comme Saintes, Rochefort, Châtelleraut qui s'étendent dans un rayon qui dépasse les 20 km alentour, voire 30 km pour les plus grandes agglomérations de Poitou-Charentes.

⁵⁵ Source : INSEE, 2011

Les catégories socio-professionnelles au sein du Poitou-Charentes

Figure 8 : Répartition des catégories socio-professionnelles selon les territoires de l'enquête



Lecture : 17,7% des habitants de plus de 15 ans de Rochefort sont ouvriers

Source : Insee, recensement de la population 2012

Dans cette région, on observe une proportion de retraités importante, supérieure à la moyenne nationale (environ 32% pour la région contre environ 26% au niveau national). Ils sont suivis par les ouvriers qui sont surreprésentés par rapport à la moyenne nationale. On observe une proportion deux fois plus importante d'agriculteurs exploitants (1.8%) qu'en moyenne nationale (0.9%), plus particulièrement les Pays Mellois et Ruffécois. On retrouve une sous-représentation des cadres : 5.6% contre près de 9% en France.

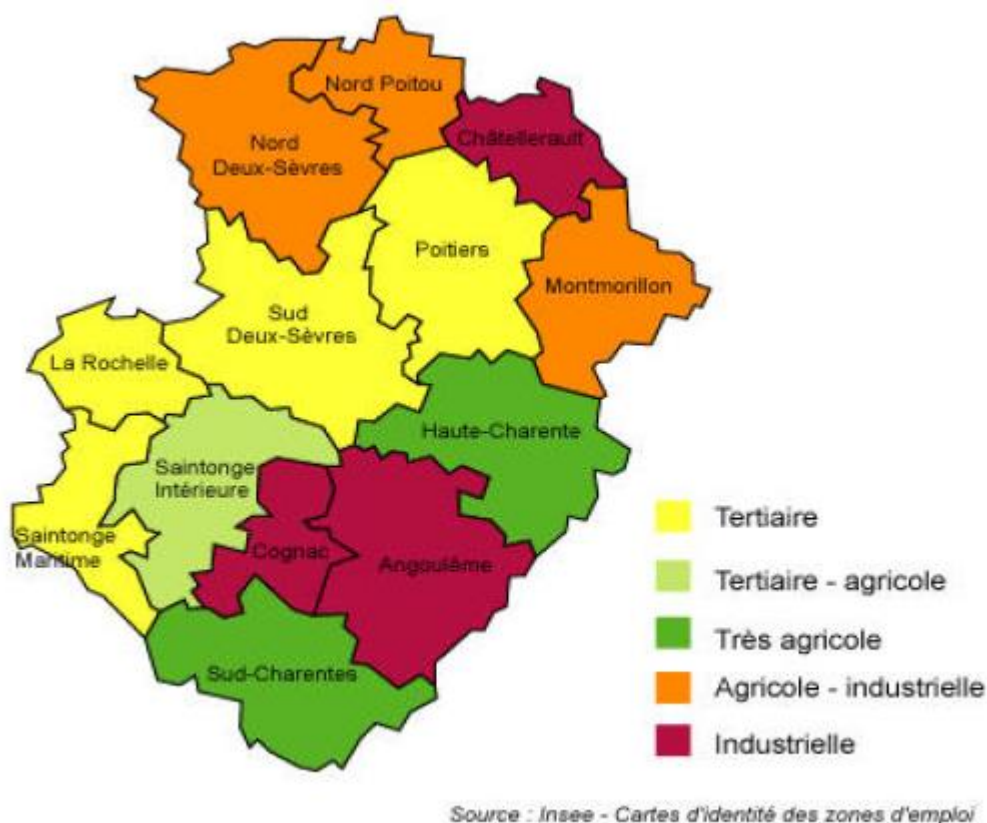
Les différents types d'emploi au sein des territoires

L'agriculture tient une place essentielle dans l'économie régionale. Le secteur primaire (agriculture, sylviculture, pêche) y est très important puisqu'il représente 5.3% des emplois en 2008 contre 2.6% en France. Les établissements agricoles représentent 22% des établissements régionaux (contre 13% en moyenne).

Le secteur agricole est particulièrement développé dans les zones d'emploi de Haute et de Sud-Charente. 15% des actifs picto-charentais travaillent dans le secteur industriel (13.9% en France métropolitaine). Il s'agit essentiellement d'une industrie de sous-traitance constituée de PME, caractérisée par une certaine diversité. L'industrie reste concentrée sur certains territoires : en 2006, elle représente 21% de l'emploi en Charente mais seulement 11% en Charente-Maritime⁵⁶. Les grandes entreprises industrielles se concentrent en effet sur les zones d'emplois d'Angoulême, de Cognac mais aussi de Châtelleraut.

⁵⁶ Source : IAAT, *Repères clés de la région Poitou-Charentes*, avril 2010

Figure 9 : Typologie des zones d'emploi du Poitou-Charentes

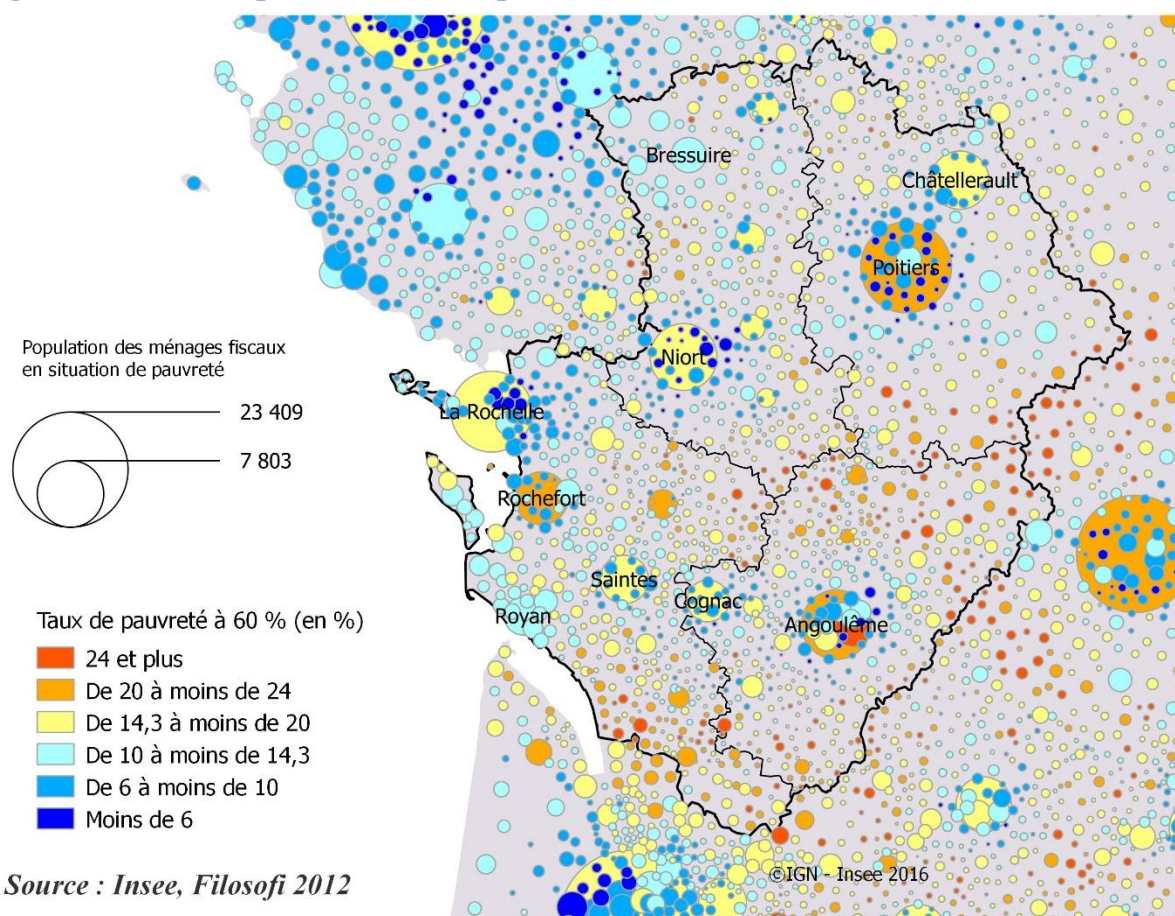


La pauvreté au sein du Poitou-Charentes : une précarité inégale qui diffère selon le territoire

Selon les territoires, la précarité dans le Poitou-Charentes est contrastée. En 2006, concernant les espaces à dominante rurale, 16,6% des habitants vivaient sous le seuil de pauvreté contre 12,2% des urbains. L'INSEE précise qu'en volume, le rural concentre 55% des personnes pauvres alors qu'il regroupe moins de 40% de la population. Les zones à dominante rurale sont caractérisées par une proportion assez conséquente de personnes âgées contrairement à l'urbain où une plus forte concentration de familles monoparentales peut être constatée.⁵⁷

⁵⁷Source : Insee, Recensement de la population 2006

Figure 10 : Taux de pauvreté de 60% par commune

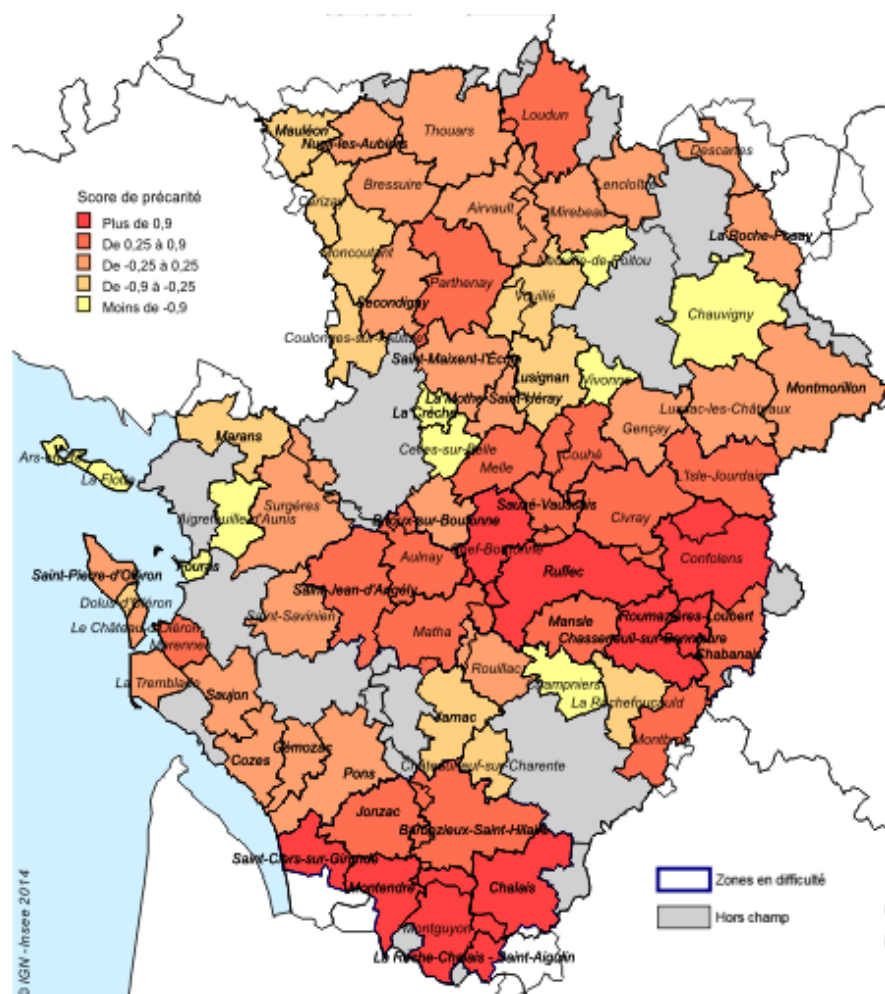


Cette carte met en évidence le fait que le taux de pauvreté est important dans les villes centres des départements, comme on peut le voir pour Poitiers, Angoulême et Rochefort, dans lesquelles il atteint plus de 20 %. De plus, on remarque que de forts taux de pauvreté se situent sur une ligne au centre de la région, mais également au Sud. Cela atteste le fait que l'éloignement d'un pôle urbain joue sur le taux de pauvreté et que ce dernier est davantage élevé dans les zones à dominante rurale.

Deux zones particulièrement précaires ressortent selon l'INSEE (Figure 11). La première touche le territoire Ruffécois-Confolentais, qui regroupe les bassins de vie du nord-Charente jusqu'au sud de la Vienne puis s'étend à l'ouest des Deux-Sèvres. La seconde zone englobe le sud des Charentes. On observe alors les scores de précarité les plus élevés de la région. Cela peut s'expliquer par la faiblesse des revenus fiscaux médians par unité de consommation mais aussi détenant une population qui possède un grand nombre d'habitants ayant recours aux aides sociales, notamment le RSA. Ces territoires sont éloignés des grandes villes régionales comme on peut le voir sur la figure 10, alors que l'on y trouve une grande

proportion de ménages sans voiture. Cela appuie donc l'isolement d'une partie de la population précaire. Par ailleurs les personnes âgées sont les plus touchées par cette situation, notamment les plus de 65 ans.

Figure 11 : Score de précarité des bassins de vie ruraux



Sources : Insee, Recensement de la population, revenus fiscaux localisés, BPE, Rectorat, DRJSCS, CAF, CNAM, MSA.

Les femmes détenant le minimum vieillesse sont davantage présentes dans les espaces à dominante rurale du Poitou-Charentes, plus particulièrement dans le Sud Charente et la Haute Charente. On observe néanmoins une proportion moins importante des personnes âgées dans la pauvreté le long du littoral. Les femmes actives ne sont pas épargnées par la pauvreté. En effet, les femmes à bas revenus sont surreprésentées dans les zones à dominante urbaine comme Châtelleraut, Angoulême et Rochefort. Cela peut s'expliquer par la forte présence des familles monoparentales et de faibles taux d'emploi des femmes. Concernant la pauvreté monétaire, les départements de la Charente et de la Charente-Maritime sont les plus touchés. On y remarque que les mères isolées sont nombreuses et que les femmes sont rarement en emploi. En outre, ces dernières sont davantage en temps partiel et en CDD. A contrario, les Deux-Sèvres semblent moins touchés par la pauvreté, les femmes étant plus en emploi. Néanmoins, on y constate de nombreux emplois à temps partiel féminisés et une pauvreté plus importante pour les plus de 65 ans.

Ainsi, pour cette recherche, par rapport à leur taux de pauvreté conséquent mais aussi par leur grandeur et leur emplacement spatial, il a été fait le choix de travailler sur Châtelleraut et Rochefort pour les zones à dominante urbaine, et le Pays Mellois et le Pays du Ruffécois pour les zones à dominante rurale. Ces territoires laissent donc penser que l'on peut y trouver une population en situation de précarité sociale et financière et qu'une partie d'entre elle relèverait des dispositifs tel que le RSA, l'ASPA, la CMUC ou de l'ACS.

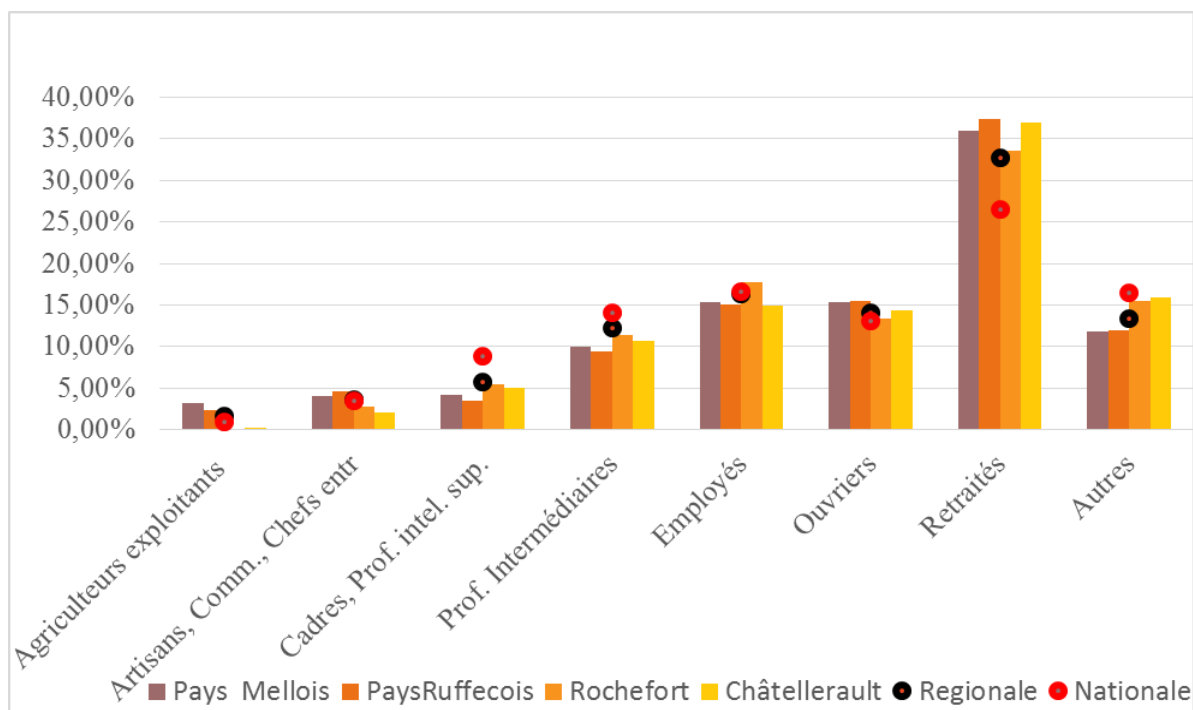
Châtelleraut : un territoire urbain en crise

Châtelleraut est une ville industrielle qui se situe dans la Vienne dans le Poitou-Charentes. Au XVII^e siècle, elle est réputée pour le savoir-faire de ses ouvriers dans le domaine de la coutellerie. Elle se spécialise par la suite dans une industrie d'artillerie grâce la création de la Manufacture d'Armes, puis se tourne dans l'industrie automobile et aéronautique dans les années 70 où elle développa deux grandes zones industrielles: la Zone Industrielle Nord (ZIN) et la Zone Industrielle dit « le Sanital », situé au Nord de la Ville.

Caractéristiques de la population châtelleraudaise

Avec 34 402 habitants en 1999 contre 31 537 en 2011, la démographie de la commune de Châtelleraut a subi directement les contrecoups de la crise industrielle qui démarra en 2008.

Figure 12 : Répartition de la population de 15 ans ou plus selon la catégorie socioprofessionnelle



Lecture : 17,7% des habitants de Rochefort sont ouvriers.

Source : Insee, Recensement de la population 2012

Châtelleraut détient une part importante d'employés (14,92%) et d'ouvriers (14,15%). Néanmoins, on observe une majorité de retraité (35%). Cette part a augmenté de 7,21% en 10 ans⁵⁸. D'ailleurs, 27,2% des personnes sont âgés de 64 ans et plus, mettant cette tranche d'âge en deuxième position, derrière les 20 à 64 ans (51.6%) et devant les 0 à 19 ans (21,2%). Au niveau des diplômes, la population châtelleraudaise est assez peu qualifiée, pour plus de 25% des châtelleraudais le diplôme le plus élevé est un CAP ou un BEP, d'autant plus que 21,9 % des habitants ne possèdent aucun diplôme.

Selon l'INSEE en 2011, la part des plus de 50 ans dans la population active dans la ville serait comparable à la moyenne régionale (25 %). Du côté des ménages, 9,9% sont des familles monoparentales et 22,9% des ménages ne possèdent pas de moyen de locomotion.

Retour sur un déclin industriel

Ville industrielle, la commune châtelleraudaise se bâtit pendant plus de 150 ans autour de la Manufacture d'Armes qui s'installa en 1819, l'industrie devenant le secteur d'emploi principal pendant plus d'un siècle, mais aussi grâce au développement de deux zones industrielles au nord de la ville dans les années 1970. Au début des années 2000, l'industrie de la ville commence à être fragilisée. En 2004, Châtelleraut voit la fermeture d'une de ses principales usines et le licenciement de ses 140 salariés.

Au cours de la dernière décennie, de nombreux plans sociaux se sont succédés dans la ville, notamment à Valeo, New Fabris et Fenwick, provoquant parfois la fermeture définitive des usines. De nos jours, l'industrie châtelleraudaise est en plein déclin et le taux de chômage explose. En 1982, les ouvriers (42%) étaient les plus représentés à Châtelleraut, époque où les deux grandes zones industrielles de la ville étaient en plein essor. Au fil des années, les ouvriers sont de moins en moins présents, étant 27% en 2011. S'ils sont toujours majoritaires en 2006, avec une légère avance sur le taux des employés, ce n'est plus le cas en 2009 et 2011. Le développement de la nouvelle zone commerciale en 2013 au nord de la ville n'est pas à négliger dans l'influence de ces résultats dans laquelle une centaine d'emplois était à promouvoir⁵⁹ dans le secteur commercial cette année-là. On assiste petit à petit à une désindustrialisation de la ville, laissant place à une activité commerciale montante. De plus, on

⁵⁸ Source : INSEE, Recensement de la population 2012

⁵⁹ Source : Le portail économique du Pays Châtelleraudais

remarque un taux de chômage de 20,7%⁶⁰ en 2011 contre 15,5% en 2006, ce dernier se trouvant bien au-dessus (10,7%) de la moyenne régionale et nationale (10,2%). Ce déclin industriel laisse une population au chômage âgée de plus de 50 ans dont une partie est peu qualifiée, particulièrement dans les zones précaires de Châtellerault.

Les quartiers sensibles et précarisés de la Ville : l'exemple du secteur d'Ozon, Renardières.

Les quartiers populaires sont généralement les premiers à détenir un fort taux de chômage comme c'est le cas à Châtellerault pour le secteur d'Ozon/Renardières. Avec une population croissante et un manque évident de logement, la ville lance en 1959 une opération d'urbanisation avec la création de la ZUP. Au départ prévu pour ceux qui sont mal-logés, Châtellerault doit faire face aux conséquences de la guerre d'Algérie où une arrivée massive de rapatriés et de Harkis a lieu. Ainsi, un certain nombre de logements situés à Ozon leurs sont attribués. Pendant près d'une décennie, le quartier détenait une population plutôt hétérogène dans laquelle médecins, gendarmes, ouvriers, employés et même ingénieurs cohabitaient ensemble. À partir des années 1980, une population précaire arrive dans le quartier et les habitants d'origine quittent la plaine d'Ozon pour se diriger vers des quartiers où il y a davantage d'habitats pavillonnaires. Petit à petit, le quartier tend vers la précarité et la paupérisation dans lequel les habitants sont faiblement diplômés.

Le centre de la plaine d'Ozon est caractérisé par des locataires qui habitent dans des logements collectifs et sociaux, notamment dans les HLM. D'ailleurs, on assiste à des difficultés d'intégration sociale, le plus souvent liées à l'origine culturelle. Ces huit dernières années, la municipalité veut requalifier urbainement le secteur, avec la démolition d'anciens immeubles afin d'améliorer les conditions de vie des habitants. Le quartier d'Ozon faisant partie de l'un de ces quartiers qui ont accueillis une population d'origine immigrée, il est désormais classé comme Zone Urbaine Sensible (ZUS). Cette population est plutôt spécialisée dans l'industrie et faiblement qualifiée. Le déclin de cette dernière dans la ville a pour conséquence le taux élevé de chômage dans cette zone.⁶¹ Sur les 5 818 habitants dans cette zone, il semble important de souligner que 28,9%⁶² d'entre eux sont bénéficiaires des prestations légales provenant de la CAF en 2013. 22,36% de ces bénéficiaires ont le RSA.

⁶⁰ Source : INSEE 2012

⁶¹ Source : INSEE, 2013

⁶² Source : INSEE 2013

Ainsi, la pauvreté Châtelleraudaise est caractérisée par la place importante que prend le chômage. Ce dernier a tendance à toucher une population ouvrière pour laquelle des licenciements économiques, et des fermetures successives d'usines en sont la cause. On a affaire à des personnes qui, pendant de nombreuses années, ont travaillées dans une même usine. Elles se retrouvent face à une situation où elles sont contraintes désormais de demander une aide sociale, dont elles ne maîtrisent pas les codes, et les fonctionnements. De même, on remarque l'omniprésence des employés et des ouvriers. De plus, on observe une certaine précarité parmi les familles monoparentales qui ont tendance à côtoyer les institutions d'aide sociale.

Rochefort : une paupérisation de la ville qui s'accroît

Tout comme la ville de Châtelleraut, Rochefort fait partie des communes touchées par le déclin du secteur primaire et du secteur secondaire.

Données générales de la communauté d'agglomération de Rochefort

Cette commune est située dans le département de la Charente-Maritime, Rochefort est une « ville nouvelle » du XVII^e siècle qui doit sa création en 1666 à l'implantation d'un arsenal maritime et militaire. De ce fait, Rochefort détient un patrimoine urbain riche. Depuis le départ de la Marine nationale en 2002, elle s'efforce de se reconvertir en ville touristique. Deuxième pôle industriel de la Charente-Maritime spécialisée dans la construction aéronautique et la plasturgie, ainsi que par son port de commerce encore actif sur la Charente, Rochefort a également développé un secteur tertiaire administratif.

Par sa population, elle est la troisième ville de Charente-Maritime ainsi que la troisième aire urbaine avec 56 319 habitants⁶³. Faisant partie intégrante du bi-pôle La Rochelle-Rochefort, Rochefort tire un grand avantage de sa proximité avec La Rochelle, cette dernière étant la locomotive économique de la Charente-Maritime. Rochefort est le pôle du pays à la fois par sa population (24 698 habitants⁶⁴) et le nombre de personnes qui y travaillent. La toute proche commune de Tonnay-Charente vient renforcer ce pôle central pour le Pays. Ces deux communes exercent leur attraction sur tout le territoire du Pays.

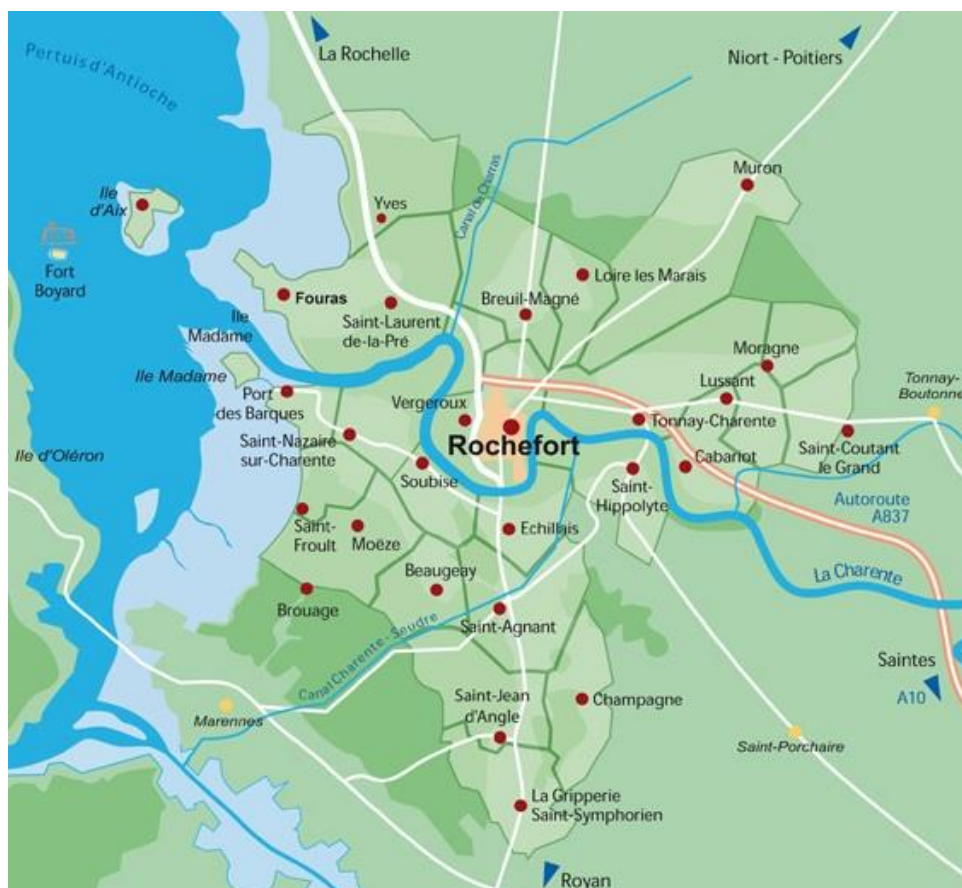
Les secteurs Sud et Est du Pays semblent un peu moins dynamiques avec moins de population et d'activités. Les phénomènes de périurbanisation ainsi que l'attraction

⁶³ Source : INSEE, RP2007 exploitation principale

⁶⁴ Source : INSEE, RP2007 et 2012 exploitations principales

qu'exercent les façades littorales amènent des changements sur ces territoires qui jusqu'à présent étaient principalement organisés autour de l'agriculture.

Figure 13 : Carte du Pays Rochefortais



Source : Site de la Communauté d'agglomération Rochefort Océan

Un déclin de l'attractivité rochefortaise

Le Pays Rochefortais (aujourd'hui Rochefort Océan) est très centré autour de sa ville. C'est sa situation défensive stratégique en bordure de Charente et à proximité de l'estuaire qui a présidée à sa création. Ainsi en 1665, Rochefort est choisi comme lieu pour le futur arsenal, le site offrant de nombreux avantages, commence ainsi la longue tradition militaire de la ville. Jusqu'au début du XXe siècle, Rochefort est la ville la plus peuplée du département de la Charente-Maritime. La marine nationale apporte du travail et une certaine animation, jusqu'à la fermeture de l'arsenal en 1926. Le dynamisme de Rochefort décline alors et la ville doit faire face à une dégradation progressive de son habitat urbain. Ce n'est qu'en 1972 que la ville entrevoit la possibilité d'une solution, au moment où l'État met en place une politique des « villes moyennes ». Signé en 1974, le contrat de ville moyenne se fixait pour double

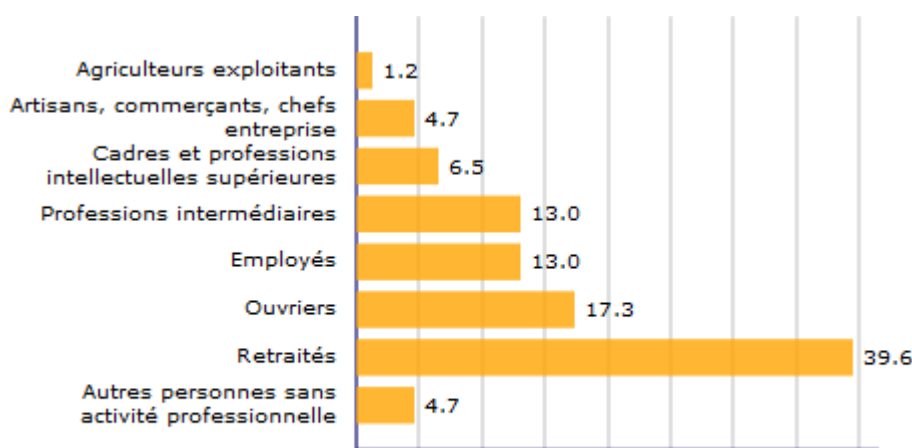
objectif de relancer l'économie rochefortaise et d'améliorer le cadre de vie. Cet objectif a été réalisé avec un fort désir de rendre la ville à son fleuve et de l'ouvrir vers la mer. La politique patrimoniale engagée a permis à la ville de devenir ville d'art et d'histoire.

Parallèlement à ces démarches intercommunales, la ville de Rochefort s'est alliée en 1991/1992 à d'autres villes moyennes situées le long de la Charente (Saintes et Cognac) dans le réseau de villes « Cognac-Ocean ». Les réflexions menées sur des problématiques communes aux trois ensembles urbains permettent la mise en œuvre de politiques dont l'objectif est, par exemple, la dynamisation du centre-ville par une présence commerciale accrue et une reconquête des logements vacants. De même, en 1996, la Communauté de communes du Pays Rochefortais s'est associée à la Communauté de Villes de La Rochelle pour former le syndicat mixte La Rochelle-Rochefort.

Caractéristiques principales de l'agglomération Rochefortaise

Avec sa densité de 179 hab. /km² et ses 56875 habitants, le pays Rochefortais apparaît comme plus densément peuplé que le département et la région. Comme au niveau régional, la majorité des habitants du pays Rochefortais sont des retraités.

Figure 14 : Ménages selon la catégorie socioprofessionnelle de la personne de référence



Lecture : Sur 100 ménages 39.6% ont pour chef de famille un retraité

Source : Insee 2012

Le bassin d'emploi de Rochefort Océan

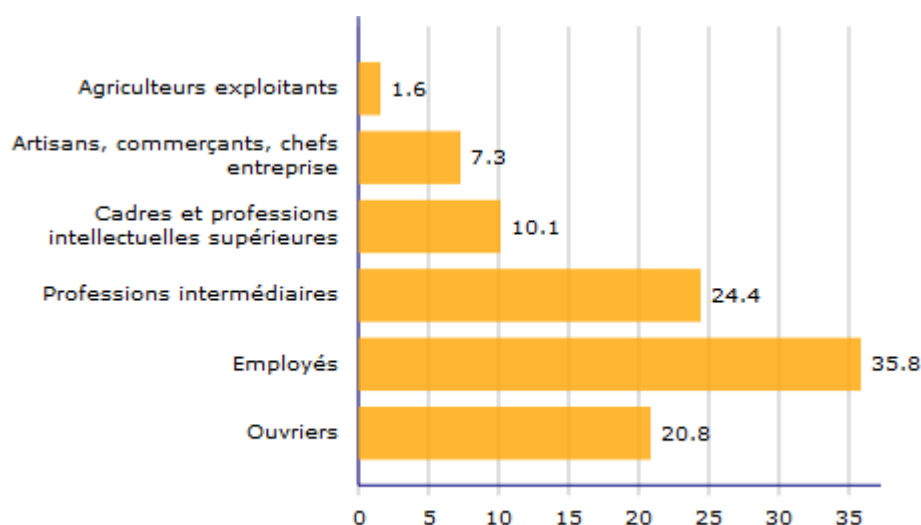
Premier secteur d'activité dans ce bassin d'emploi, le secteur tertiaire est le secteur qui offre le plus d'emplois. Il rassemble 52% des effectifs salariés dans le Pays Rochefortais. Il est marqué par le poids historique de l'armée sur Rochefort et ses alentours et la percée très récente des services marchands, notamment grâce au tourisme.

Le deuxième secteur d'activité, le secteur industriel, a été marqué par l'héritage préindustriel qu'a constitué l'Arsenal militaire de Rochefort et sa fermeture au début du siècle (1926). Ce tissu industriel n'a cessé de se diversifier durant les dernières années, en particulier dans la sous-traitance aéronautique et automobile. Malgré tout, il reste très fragilisé par des restructurations cycliques et des délocalisations.

L'agriculture est marquée par un net recul en termes d'emplois occupés (seulement 2% des effectifs salariés) malgré son rôle déterminant sur les espaces et le maintien de son poids économique. Son fonctionnement est remis en cause par le développement de l'urbanisation dans les terres hautes.

Les activités liées à la mer restent déterminantes, notamment l'industrie nautique, l'activité portuaire et logistique, ou les activités traditionnelles telles que l'ostréiculture, le maraîchage et la pêche.

Figure 15 : Emplois par catégorie socioprofessionnelle de la personne de référence dans l'agglomération de Rochefortaise



Lecture : 35.8% des actifs occupés sont des employés.

Source : Insee 2012

Une situation de l'emploi défavorable

La situation de l'emploi n'est pas favorable pour le Pays par rapport au département et à la région : les indicateurs de chômage sont plus élevés, tandis que les taux d'emploi sont plus faibles. Le niveau de formation est un peu plus faible que celui du département et de la Région, ce phénomène est plus marqué pour les femmes. De plus le marché de l'emploi local ne permet pas aujourd'hui de répondre correctement aux besoins des entreprises et à l'insertion sociale des habitants, malgré les outils d'accompagnement économique, de formation sur place ou dispositifs de soutien à l'emploi récemment mis en place (PLIE)⁶⁵.

⁶⁵Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi est un dispositif qui permet aux personnes qui le souhaitent d'être davantage soutenues dans leur recherche d'emploi ou de formation. Le Fonds Social Européen (FSE) finance en partie le PLIE, avec les communes et les autres collectivités partenaires

Les revenus sur le territoire Rochefortais

En 2007, le revenu fiscal annuel médian est de 16 330 € sur le Pays Rochefortais. En 2011, la part des personnes de moins de 65 ans vivant sous le seuil de bas revenus était de 18.2% ce qui est supérieure à la moyenne du département. Le pays Rochefortais compte 2419 allocataires CAF bénéficiaires du RSA dont 65% habitent le centre-ville de Rochefort. Parmi ces allocataires 36.7% ont un emploi, ce qui est moins que la moyenne départementale. Le taux de couverture RSA du Pays Rochefortais est supérieur à celui du département. La pauvreté économique est donc plus marquée qu'au niveau départemental, régional et national⁶⁶.

A un niveau géographique encore plus fin, dans les quartiers « Libération » et « Petit Marseille », les proportions de la population vivant dans un foyer d'allocataire percevant moins de 735 € étaient en 2004 supérieures à 30%. Faute d'avoir des statistiques plus récentes, on peut supposer que la situation s'est accentuée avec la crise économique.

Les variations selon les cantons sont très importantes avec un minimum de 5% d'allocataires⁶⁷ des minimas sociaux dans le canton de Saint Agnant et un maximum de près de 14% dans le canton de Rochefort centre. A l'échelle infra-communale les différences sont également fortes. Ainsi, la population couverte qui approche voire dépasse les 20% se situe dans les quartiers « Centre-ville Sud », « Libération » et « petit Marseille ». Cette proportion est de 7% dans l'ensemble du Pays Rochefortais (4 219 personnes couvertes) et de 6% en Charente-Maritime et en Poitou-Charentes.

Suivant le même schéma que Châtellerault, Rochefort doit particulièrement son taux de chômage élevé à son déclin d'attractivité en termes d'emploi. Le marché du travail se trouve assez dégradé où les chômeurs de longue durée représentent 1/3 de la demande d'emploi. De plus, on remarque une population peu qualifiée, voire sans diplômes au sein de la commune. De plus les employés sont prédominants sur le territoire Rochefortais et on remarque l'importance des emplois à statut précaire, davantage féminisés. En 2012, les services de la CAF rendent public la grande précarité de ses allocataires Rochefortais (32%) ont un revenu constitué à plus de 50% de prestations. Ainsi, ce territoire met en relief une population précaire où des relations avec les institutions d'aides sociales se jouent ce qui constitue alors un angle important pour notre recherche.

⁶⁶ Source : MDE/Structures IAE du Pays Rochefortais

⁶⁷ Source : Diagnostic santé sociale du Pays Rochefortais

Le Pays Mellois : un territoire assez hétérogène

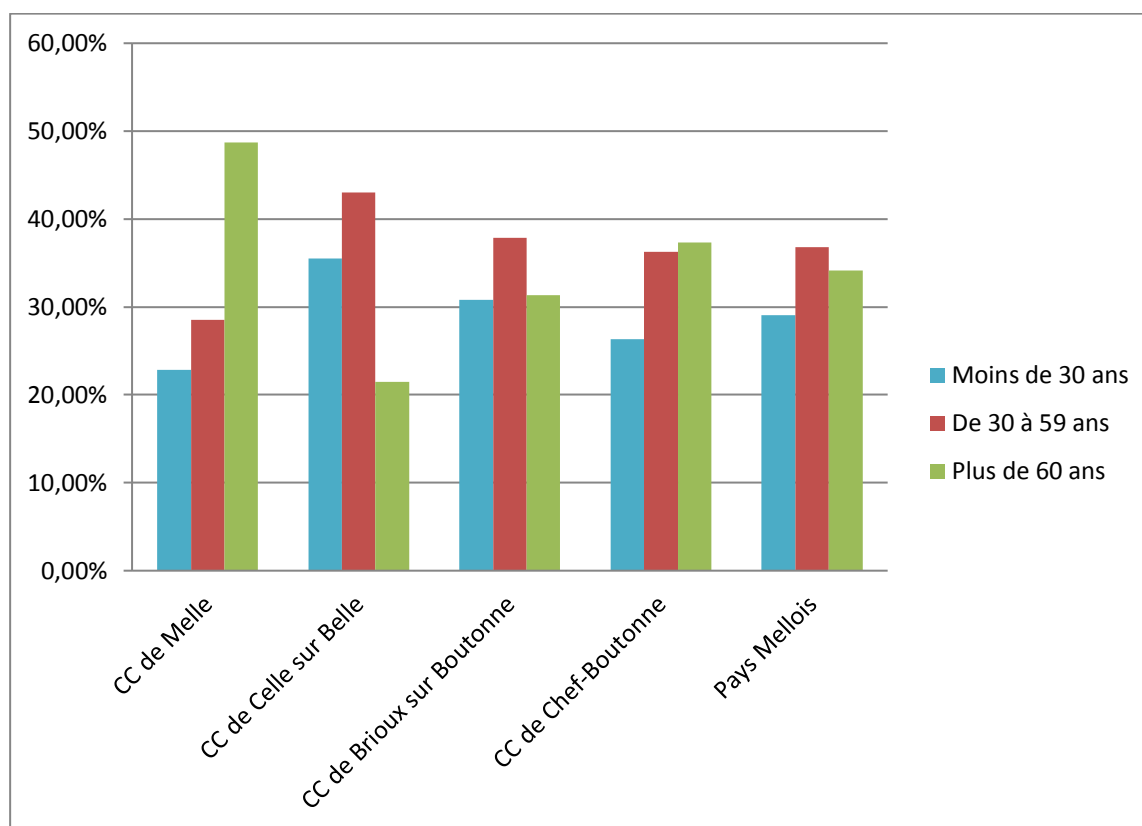
Retour historique et caractéristiques de la population

C'est à Melle que s'est développée la première activité industrielle des Deux-Sèvres avec les mines d'Argent à l'époque Carolingienne. Ce Pays a été fortement touché par les guerres de religion pendant le XVII^{ème} siècle entraînant une forte émigration de la population protestante. Au XIX^e siècle c'est la crise du phylloxéra qui touche l'agriculture en décimant les vignobles, les agriculteurs se tournent alors vers l'élevage laitier et créent des coopératives qui permettront par la suite la création de mutuelles pour se prévenir contre les risques agricoles. Le site de l'usine chimique de Rhodia est présent à Melle depuis 1872, il emploie actuellement 150 personnes.

Le syndicat Mixte du Pays Mellois a été créé en 1976 où il regroupe les quatre communautés de communes : Cœur du Poitou, du Mellois, Cantonale de Celles-sur- Belle et de Val de Boutonne soit au total 85 communes pour 47 902 habitants. Il se situe dans le sud Deux-Sèvres. Seule la communauté de commune de Celles-sur-belle dans le pays Mellois connaît une augmentation de sa population alors que les autres communautés de communes sont toutes en déclin démographique régulier depuis 1962⁶⁸. La communauté de communes de Celles-sur-belle doit en effet son attractivité à sa proximité avec Niort. Les trois autres communautés de communes sont marquées par une population vieillissante et une activité agricole, artisanale et ouvrière. Le pays Mellois subit principalement l'influence de l'aire urbaine de Niort mais aussi de Poitiers et d'Angoulême. Ce sont dans ces aires urbaines que se concentrent les 2/3 des emplois du département des Deux-Sèvres.

⁶⁸ Source : INSEE 2004, Poitou-Charentes - Décimal n° 247

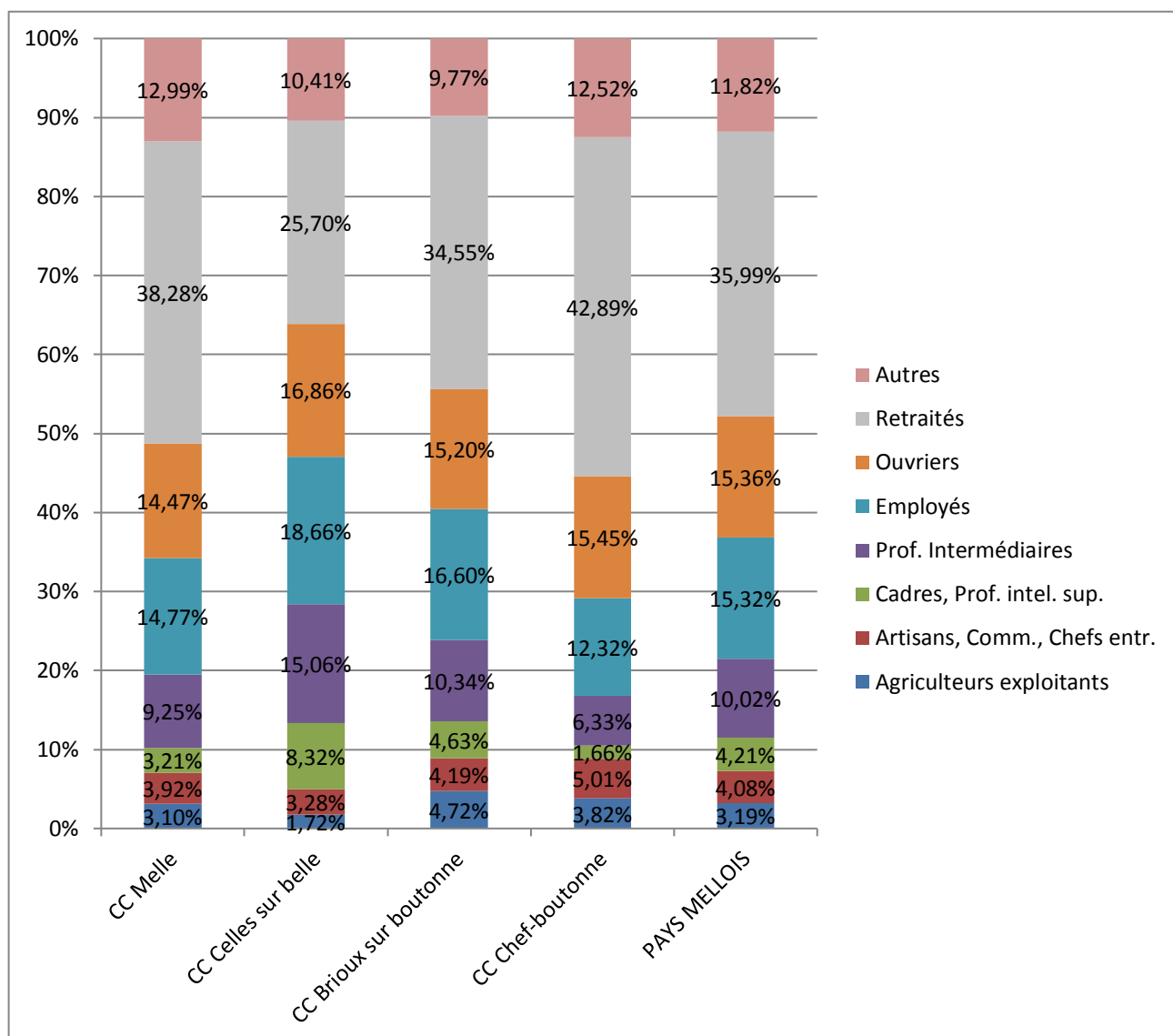
Figure 16 : Répartition de la population par âge dans les communautés de communes du Pays Mellois



Lecture : 18,48% des habitants de la communauté de communes du Pays Mellois ont moins de 15 ans

Source : Insee, Recensement 2014

Figure 17 : Répartition des PCS dans les communautés de communes du Pays Mellois



Lecture : 25,70% des habitants de la CC Celles-sur-belle sont retraités

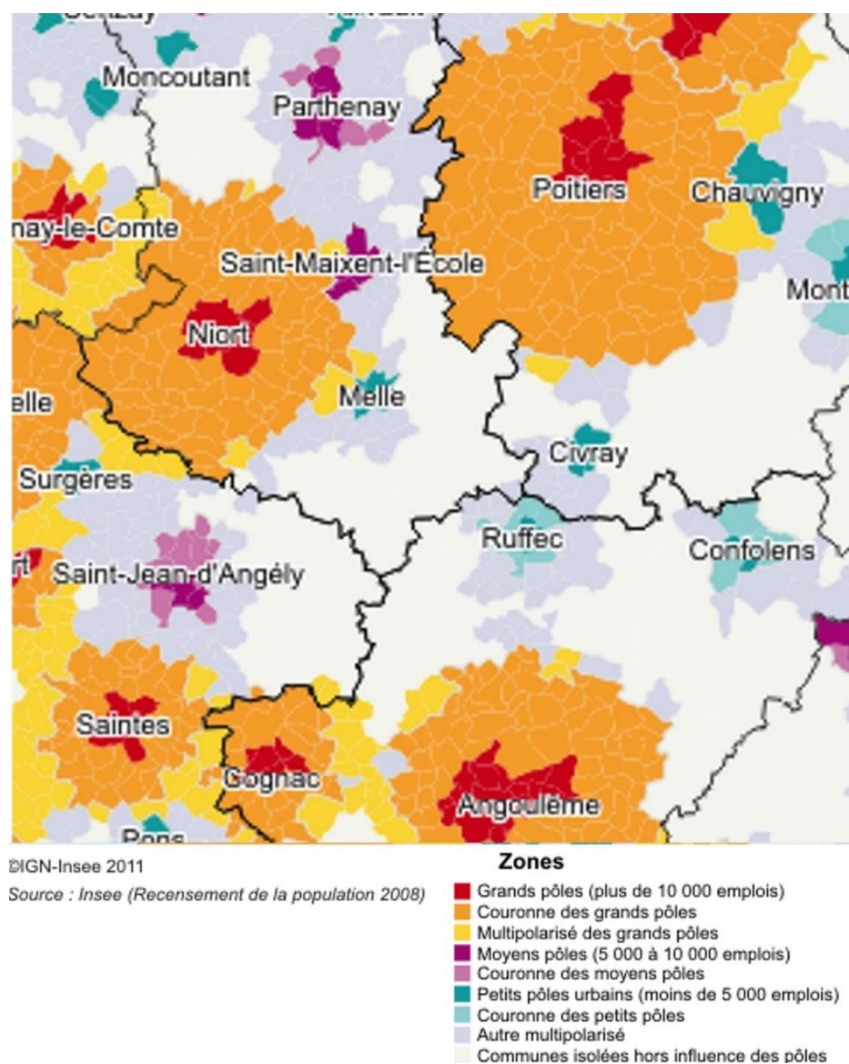
Source : Insee, Recensement de la population 2014

De grandes disparités apparaissent lorsque l'on regarde les communautés de communes qui composent le Pays Mellois. En effet, la communauté de commune de Celles-sur-Belle est située en périphérie de la ville de Niort ce qui explique la plus grande part de cadres et professions intellectuelles supérieures, de professions intermédiaires et d'employés. C'est aussi la communauté de commune de Celles-sur Belle qui a la plus faible présence de retraités et si l'on regarde la répartition par âge elle n'a que 21,48 % d'individus âgés de plus de 60 ans ce qui est presque de 10 points en dessous de la moyenne du Pays Mellois. Cette communauté de commune est donc caractérisée par une forte présence d'actifs, actifs que l'on peut supposer employés pour la grande majorité à Niort. La communauté de communes de

Brioux-sur-Boutonne est caractérisée par une plus forte présence d'agriculteurs exploitants, même si ce taux n'est que de 4,72 %, il n'est quand même pas négligeable pour un groupe professionnel qui est de 3 % à l'échelle nationale. Quant à la communauté de Chef - Boutonne, elle est celle qui a la plus forte proportion de sa population âgée de plus de 60 ans (37,33 % contre 31,95 % pour le Pays Mellois) et elle est donc celle qui a la plus forte proportion de retraités (42,89 % contre 35,99 % pour le Pays Mellois). C'est également celle qui a le plus d'artisans, commerçants et chefs d'entreprise. Mais contrairement à la communauté de commune de Celles-sur-Belle, elle comprend moins de cadres, professions intellectuelles supérieures, de professions intermédiaires et d'employés. Pour Brioux-sur-Boutonne et Chef-Boutonne ceci peut s'expliquer par l'éloignement de grands pôles urbains.

Des distinctions apparaissent également au niveau de la composition des ménages. C'est une dimension que nous avons souhaitée creuser après avoir rencontré des personnes sur le terrain qui nous ont fait part d'un nombre important de familles monoparentales notamment dans les associations qui distribuent de l'aide alimentaire. Il apparaît en effet que deux communautés ont un pourcentage de familles monoparentales plus important: Melle (6.46%) et Brioux sur Boutonne (6.75%). Pour la communauté de Brioux sur Boutonne ceci pourrait s'expliquer par une baisse importante des loyers. La ville de Melle pourrait être aussi attractive car les loyers y sont plus bas qu'à Niort et permettrait ainsi de louer une maison avec un jardin plutôt qu'un appartement.

Figure 18 : Le pays Mellois sous l'influence de plusieurs aires urbaines



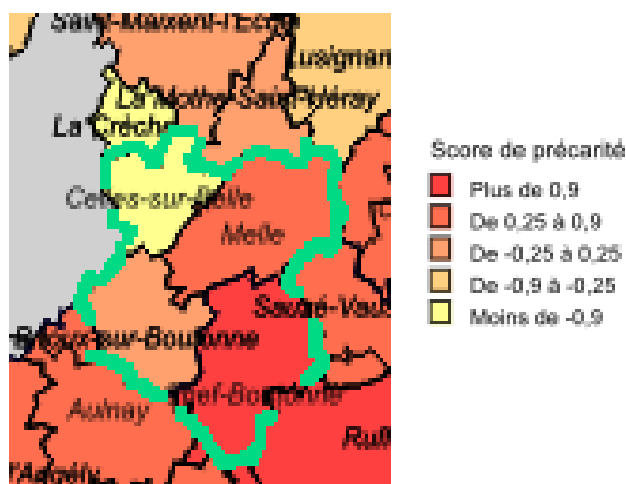
DIGN-Insee 2011

Source : Insee (Recensement de la population 2008)

La précarité au sein du Mellois

Les quatre communautés de communes ne sont pas pour autant touchées de la même façon par la précarité.

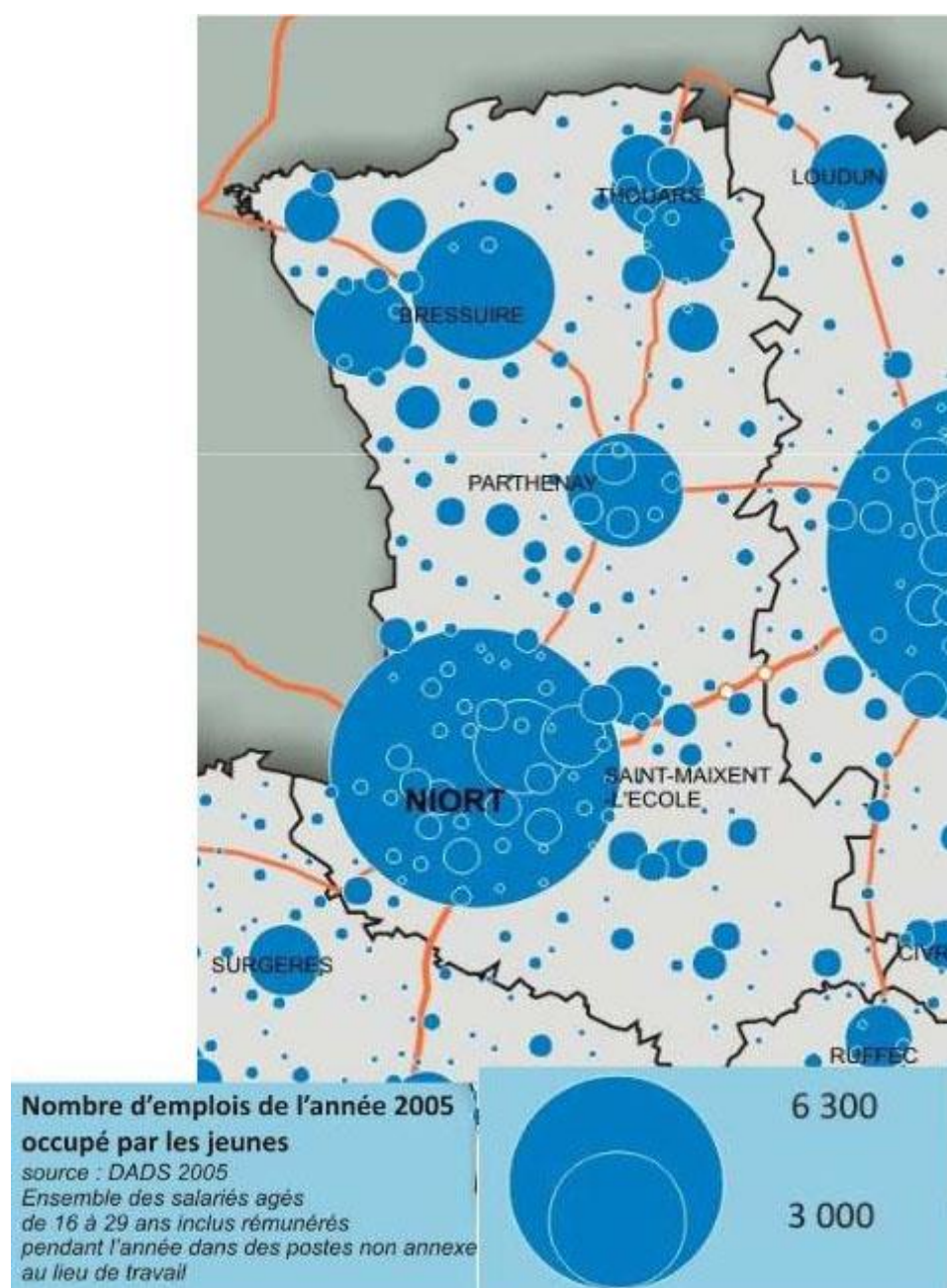
Figure 19 : Score de précarité pour le pays Mellois : un territoire hétérogène



Sources : Insee, Recensement de la population, revenus fiscaux localisés, BPE, Rectorat, DRJSCS, CAF, CNAM, MSA.

Dans un rapport du gouvernement, le *logement des jeunes en Poitou-Charentes, Mai 2008 – diagnostic départemental des Deux-Sèvres*, il a été mis en évidence que « les jeunes » (entre 15 et 29 ans) désertent le Pays Mellois, en effet les ménages jeunes diminuent de 1,4 entre 1999 et 2005 alors que dans tout le reste du département la part des ménages jeunes augmente. Ceci peut s'expliquer par la forte dépendance du territoire Mellois au pôle d'emploi de Niort car 35 % des jeunes de Melle travaillent à Niort. Les 30 km qui séparent les deux villes nécessitent donc d'être mobile et entraînent donc un coût financier et temporel, ce qui pourrait pousser les jeunes à quitter le Pays Mellois pour se rapprocher du pôle urbain. Il apparaît également que les jeunes sont plus vulnérables face à l'emploi : leur rémunération n'excède pas le SMIC pour 73 % des 15-24 ans et 48 % des 25-29 ans, de plus ils sont plus soumis aux contrats précaires (62 % des contrats précaires sont occupés par les moins de 30 ans dans le département). Ils sont aussi plus soumis au chômage que les autres tranches d'âge, 9,5 % des moins de 30 ans le sont contre environ 8 % pour l'ensemble de la population en 2007.

Figure 20 : Nombre d'emplois de l'année 2005 occupé par les jeunes



Une population vieillissante

Le Mellois se caractérise également par une population vieillissante. De plus il est nécessaire dans un territoire rural de pouvoir se déplacer afin d'effectuer les démarches. Or, comme nous le disait l'animatrice du CLIC de Melle, passé un certain âge les personnes ne peuvent plus se déplacer. Les personnes âgées sont donc de plus en plus isolées et ne peuvent ou ne veulent pas demander de l'aide à leur entourage :

« On lui dit qu'elle pourrait prétendre à une aide mais après c'est à elle de faire la démarche. On ne peut pas se substituer quand même aux personnes. Mais quand même dans les jeunes y a pas trop ce soucis. Ils savent à quoi ils ont le droit. Y a plus ce souci pour les personnes plus âgées. Qui ont plus de fierté à demander. Les jeunes, je vois ils ont des enfants bien sûr mais ils savent à quoi ils ont le droit. »

Directrice d'une association d'aide sociale dans une zone à dominante rurale

On retrouve souvent la notion de dignité lorsque l'on aborde la problématique des personnes âgées. Dans les zones à dominante rurale elles sont également moins repérables qu'en ville.

C'est la même chose que l'on entend à propos des agriculteurs que ce soit dans les associations ou à la MSA :

« Ce sont des gens qui ont une dignité très forte et une fierté personnelle si je peux dire comme ça et ils n'osent pas demander de l'aide. Pour eux c'est une soumission, presque un complexe d'infériorité, je ne sais pas trop comment l'exprimer. Quand ils viennent à nous demander de l'aide, c'est que vraiment il n'y a plus d'autres solutions. »

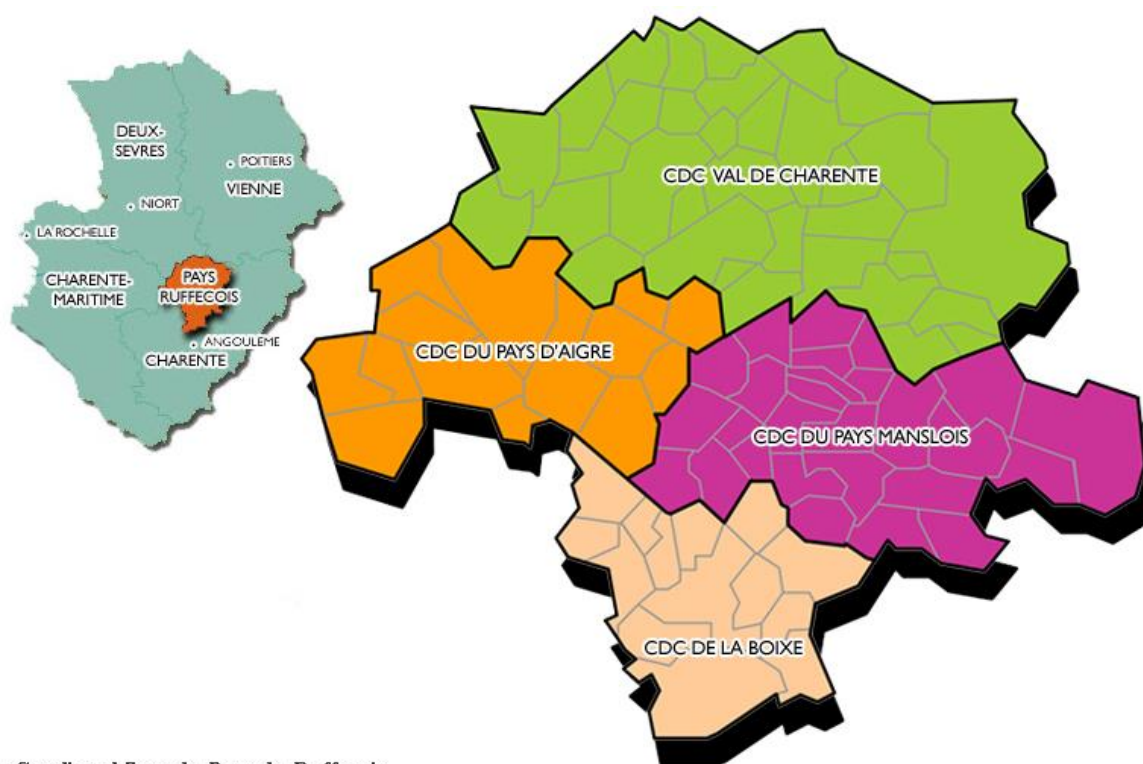
Président d'une association d'accompagnement social dans une zone à dominante urbaine

Ils sont très peu nombreux à demander le RSA ou le RSA activité à la MSA. On peut supposer que ceci est lié à la vision du travail chez les agriculteurs. Pour eux, demander les aides sociales signifierait qu'ils ne travaillent pas ou pas assez et ce ne serait pas quelque chose de concevable chez cette population. D'ailleurs, comme nous pouvons le voir dans l'extrait ci-dessus, lorsque les agriculteurs rencontrent des difficultés, ils travaillent davantage en espérant que les choses s'améliorent. Ce n'est alors qu'en dernier recours qu'ils

commencent à effectuer des démarches pour obtenir une aide. A la MSA, il a été dit que les agriculteurs ont tendance à penser qu'ils ont qu'« *ils ont l'impression d'être assistés.* ». Les aides sont donc perçues comme très stigmatisantes sauf pour ce qui est la prime pour l'emploi « car elle valorise l'activité » alors que bénéficier du RSA c'est ne pas avoir de revenus et l'« image est liée au non travail ».

Le Pays du Ruffécois : une diversité spatiale importante

Figure 21 : Carte du Pays du Ruffécois



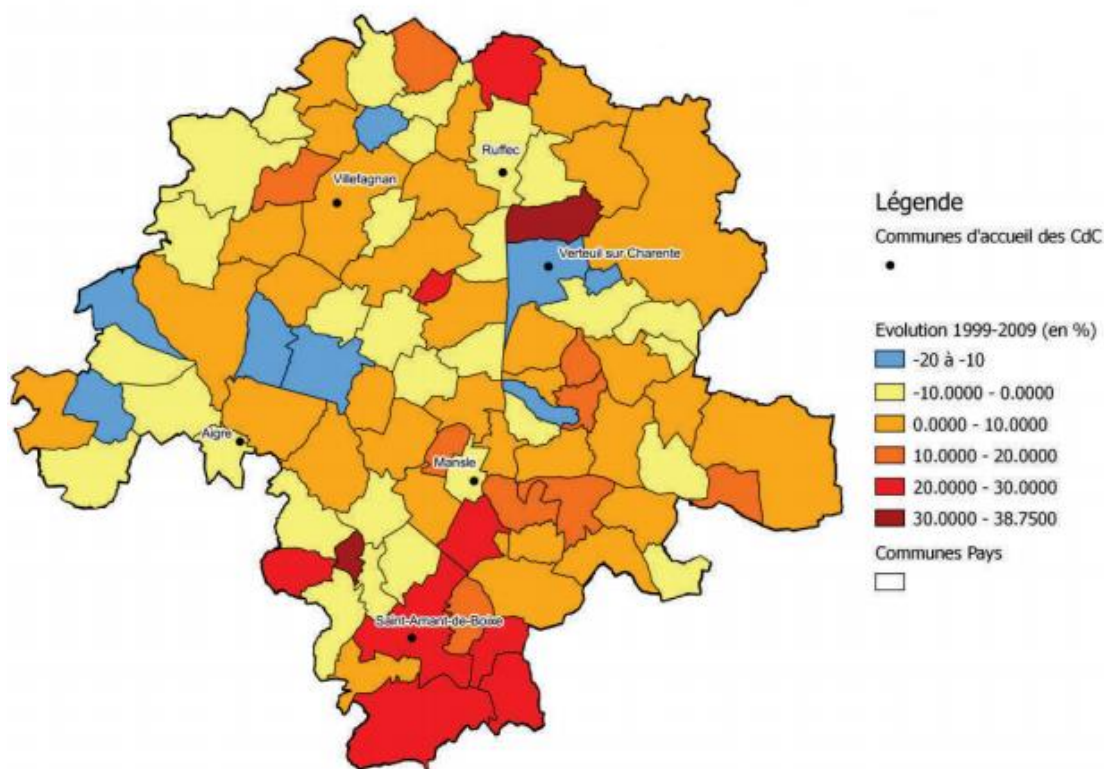
Source: Syndicat Mixte du Pays du Ruffécois

Crée en 1979, le Pays du Ruffécois est un Syndicat Mixte fermé. Constitué de 90 communes réparties en 4 communautés de communes, sa population totale est de 37 341 habitants au 1^{er} Janvier 2013. Situé au Nord de la Charente, il est en contact avec les trois autres départements de la région, s'étendant sur 1027 km², dans le secteur central du Poitou-Charentes.

Démographie du Pays du Ruffécois

Le Ruffécois est un territoire rural à faible densité démographique (36 hab/km²). Il représente ainsi 1/6ème du territoire charentais et accueille seulement 10% de la population. Les derniers recensements de l'INSEE ont fait apparaître une légère augmentation avec notamment des disparités entre les communes. Deux grandes tendances vont être mises en évidence. En effet, on remarque d'une part, que les communes au Sud du territoire ainsi que sur l'axe RN10 bénéficient de l'attractivité de l'agglomération angoumoisine qui voient alors leurs populations augmenter. D'autre part, les extrémités Est et Ouest du Pays subissent les effets de cet éloignement de la RN10 ainsi qu'une faible attractivité. L'INSEE confirme donc une augmentation assez significative des populations des communes autour de l'axe RN10, plus particulièrement dans le Sud. Le phénomène de périurbanisation observé au sud se confirme avec des soldes migratoire (+4 à 9%) et naturel (+1 à 1,9%) positifs sur une grande partie de la Communauté de communes de la Boixe. A contrario, les communes situées à l'Ouest et l'Est voient leur population stagner, voir diminuer.

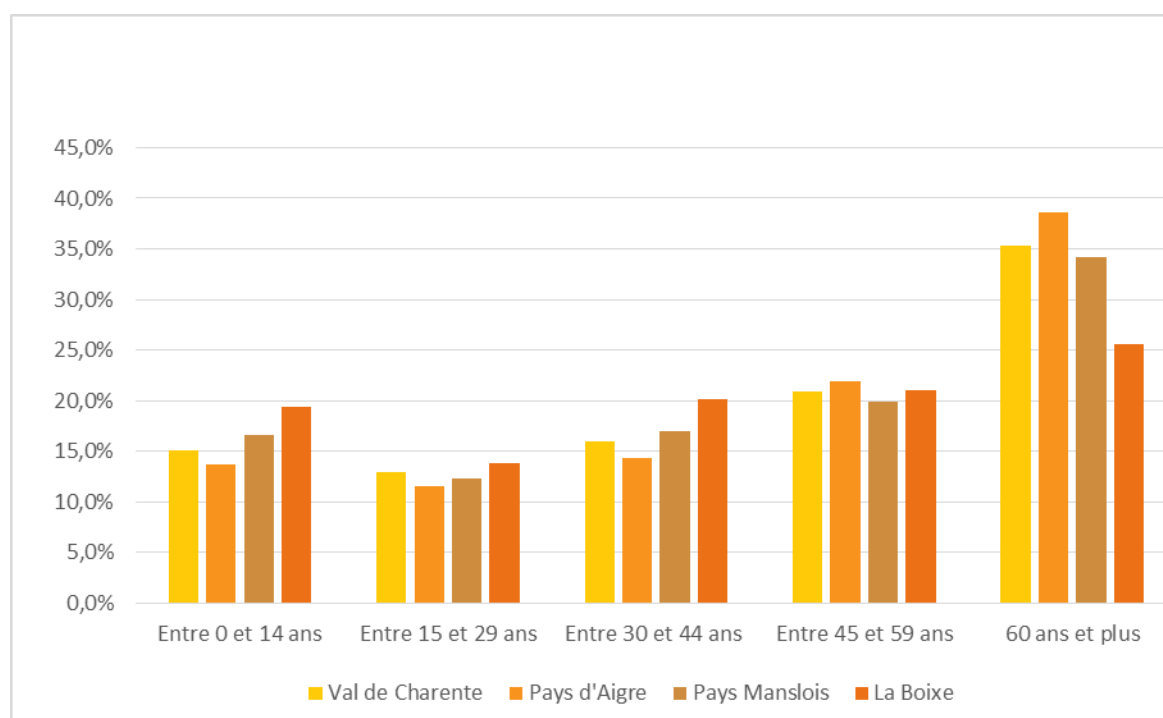
Figure 22 : Évolution de la population du Pays du Ruffécois entre 1999 et 2009



Source : INSEE, 2009

Le Pays du Ruffécois connaît un vieillissement de sa population (Figure 23). Une personne sur trois est âgée de plus de 60 ans. Néanmoins, on remarque des disparités spatiales puisque l'on observe une population plus jeune au sud et l'Est et l'Ouest qui voient leur population vieillir. En effet, on constate 38,7% des habitants du Pays d'Aigre ont plus de 60 ans contre 25,5% à la Boixe.

Figure 23 : Répartition de la population par âge dans les communautés de communes du Pays du Ruffécois

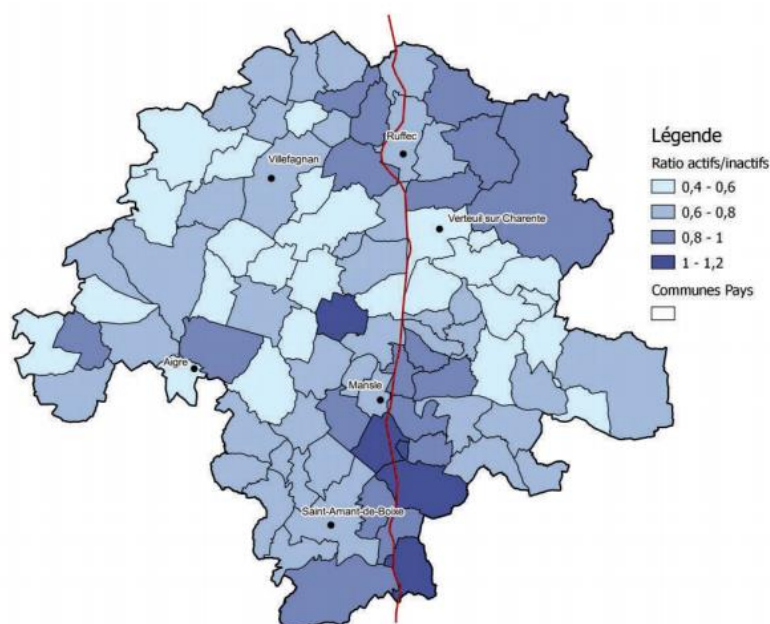


Lecture : En 2012, 17% des habitants du Pays Manslois avaient entre 30 et 44 ans

Source : INSEE, Recensement de la population, 2012

Une population rurale plutôt inactive et confrontée au déclin industriel

L'étude du ratio actifs / inactifs montre que le Ruffécois est marqué par une population plutôt inactive (0,71). On peut faire un lien avec le vieillissement de la population sur le territoire. La population active se concentre principalement autour de l'axe de la RN10. Cela montre le besoin en mobilité de ces populations. On observe donc une répartition des actifs autour de Ruffec, de Mansle et au Sud sous l'effet de la périurbanisation d'Angoulême. De plus, hormis dans la communauté de communes de la Boixe (28,8%)⁶⁹, le taux des retraités dépasse les 40%. La population reste davantage ouvrière et employée. Un manque de cadres se fait particulièrement ressentir. On peut supposer que le territoire n'est pas assez attractif avec par exemple une désertification médicale.



Source : INSEE, 2009

Figure 24 : La répartition des actifs / inactifs âgés de 15 à 64 ans

⁶⁹Source : Insee, Recensement de la population, 2014

Au sein du pays Ruffécois, on observe une inégalité face à l'emploi et au chômage. En 2009⁷⁰, il représentait 11% de sa population, à l'image du taux charentais et un point en dessous de la moyenne nationale. Le chômage se concentre sur les extrémités Est et Ouest du territoire. Les femmes sont davantage touchées (plus de 60 %) ainsi que la population des 15-24 ans (22%). Le Pays Ruffécois reste marqué par son industrie diversifiée et par la construction alors que l'agriculture connaît un recul progressif avec une part d'emploi de 9% en 2009 contre 14% en 1999. Néanmoins, Ruffec a vu son industrie de chaussures, pourvoyeuse d'emploi pour les campagnes aux alentours disparaître⁷¹.

Un Ruffécois en précarité

Le territoire Ruffécois est particulièrement touché par la précarité. On observe que près de 40% des chômeurs sont en recherche d'emploi depuis plus d'un an. En effet, on y rencontre des populations particulièrement touchées par des problèmes de mobilité mais aussi d'insertion sociale et professionnelle. Selon les données de la CAF en 2010, le Ruffécois détenait un nombre d'allocataires à bas revenus où 2.75% d'entre eux bénéficiaient du RSA.

Ainsi dans cette étude, le Pays Ruffécois peut permettre de saisir les difficultés d'accès aux droits que peuvent rencontrer sa population. De par son territoire à dominante rurale, la diversité de la population, dans l'espace et dans les âges, que connaît le Pays Ruffécois, donne un angle intéressant sur la précarité existante au sein du Poitou-Charentes.

Contextualiser un objet d'étude signifie apporter des éléments socio-historique et socio-géographique mais il est également important dans une enquête de terrain d'objectiver les rapports sociaux en jeu.

⁷⁰ Source : Insee, 2009

⁷¹ Bouchery P. Dupuy F. Guédez A (dir.), *Campagnes incertaines. Ethnographie en Nord-Charente*. Poitiers, AREAS 2007, 158 p.

III. Contexte de la production des données ethnographiques et relation d'enquête

Souvent occultée, peu exploitée ou parfois même impensée, ce qu'on appelle en sciences sociales « la relation d'enquête » est un élément essentiel d'une recherche sociologique, en vue d'une meilleure compréhension de l'objet d'étude. En effet, nous considérons la relation d'enquête comme une relation sociale car elle implique la rencontre entre différents individus ayant des parcours sociaux distincts, comme par exemple les interactions entre les chercheurs et leurs interlocuteurs. Dans l'introduction de l'ouvrage *Les politiques de l'enquête*, Didier Fassin rappelle que « la réflexivité que nous nous efforçons de mettre en œuvre ne cherche donc pas à poser un regard sur l'expérience intime de l'ethnographe pour en décrire les états d'âme, mais vise avant tout à mieux comprendre celles et ceux dont nous parlons »⁷². Nous pouvons dire qu'il ne s'agit pas de réaliser une auto-socioanalyse des chercheurs mais de mieux appréhender le public visé, par l'explicitation des rapports sociaux entre enquêteurs et enquêtés, ce qui permettra de mieux comprendre les positions et rôles sociaux attribués à chacun. Comme Muriel Darmon⁷³ l'a expliqué, le temps d'une enquête ne se cantonne pas exclusivement au moment des recueils explicites des matériaux ainsi qu'aux événements évidents. Effectivement, nous pouvons utiliser comme matériaux potentiels, tous les moments produits par la situation d'enquête. De cette manière, on accorde une place non seulement à l'analyse des négociations de terrains, que ce soit un refus ou une acceptation, mais également aux relations sociales dans lesquelles s'inscrivent les situations d'enquête. De plus, cela permet de mettre en évidence la première interaction sociale dans la relation enquêteur-enquêté.

Tout d'abord, il est indispensable de répondre à deux questions afin d'entamer la démarche d'objectivation des conditions de production des données d'enquête : Pourquoi cette enquête ? Et pour qui ?

⁷² Bensa A., Fassin D. sous la dir., *Les politiques de l'enquête*, Paris, La Découverte « Recherches », 2008, 336p.

⁷³ Darmon M. « Le psychiatre, le sociologue et la boulangère : analyse d'un refus de terrain. », *Genèses*, 1/2005, n°58, pp.98-112.

Pourquoi cette enquête et pour qui ?

Comme expliqué précédemment, nous avons été sollicités par la DR-D-JSCS de Poitou-Charentes pour mener une étude régionale ayant pour sujet l'accès aux prestations et droits sociaux. Plus précisément, il nous a été demandé de travailler sur le non-recours au RSA, à la prime d'activité, à l'ASPA, à la CMU-C et à l'ACS.

Pour un auteur tel que Philippe Warin, le fait d'utiliser le thème du non-recours pour évaluer les politiques sociales a plusieurs objectifs : en premier lieu il s'agit de « *saisir le thème du non-recours dans le but d'améliorer l'accès à l'offre publique* » et donc de « *rendre plus performants les dispositifs d'information des publics, d'accompagnement de ceux-ci vers les droits et les services* » ; et dans un deuxième temps « *il s'agit ici de revoir le mode de définition de l'offre publique et de réexaminer son contenu* ». L'évaluation du non-recours, « *par compréhension des situations* », pourrait alors « *conduire à substituer une logique de la demande par les destinataires à une logique de l'offre préconstruite* »⁷⁴.

Cependant, ces propos nous semblent écarter la question des logiques institutionnelles contradictoires dans lesquelles sont ancrées les politiques d'évaluation. En effet, même si d'un côté nous voyons émerger des questionnements autour de l'efficacité des politiques sociales dans le but de faciliter l'accès aux droits sociaux, nous avons pu constater au cours de notre travail empirique des éléments que l'on peut considérer comme des freins à cet accès aux droits.

« Car malgré tout, faut le dire, ces gens-là coûtent à la société, donc on voit qu'il faut que ça marche ».

Agent d'une CPAM dans une zone à dominante urbaine

Cette phrase, prononcée lors d'un échange avec une personne d'une CPAM du Poitou-Charentes, illustre bien l'idée que dans les politiques sociales on calcule sans cesse le rapport coût/efficacité. Le fait que l'efficacité soit remise en question suite aux études menées sur le non-recours peut même tendre à remettre en question l'existence de certaines prestations et certains droits sociaux par les pouvoirs publics. Serge Paugam parle également du discours prédominant dans les médias, le débat sur « les fraudeurs ». Selon lui, « *ce discours est organisé pour délégitimer la redistribution en faveur des plus défavorisés* ». De plus, comme

⁷⁴ Warin P., « Le non-recours aux droits comme question publique : innovations dans la production des politiques sociales », *Document de travail*, Association française de sociologie, 2011.

le souligne le sociologue, « *pour les pauvres, le fait d'être contraint de solliciter les services d'action sociale pour obtenir de quoi vivre altère souvent leur identité préalable et marque l'ensemble de leurs rapports avec autrui. Ils éprouvent alors le sentiment d'être à la charge de la collectivité et d'avoir un statut social dévalorisé* ». ⁷⁵

Nous pouvons alors souligner qu'à travers les objectifs des pouvoirs publics de réduire ou prévenir le non-recours par une multitude d'évaluations, il reste un impensé concernant la nature même de ces aides. En effet, comme le rappelait Serge Paugam, recourir à ces aides peut signifier pour les usagers être à la charge de la collectivité et donc renoncer à une indépendance financière qui, jusqu'aux années 1980, était en majorité garantie par le travail rémunéré. Il paraît alors légitime que certaines personnes ne veuillent pas être catégorisées ainsi. Ce qui est important à retenir ici c'est que notre étude est également prise dans ces logiques institutionnelles contradictoires. Effectivement, au cours de notre travail empirique nous avons pu constater des contradictions de la part des institutions et une certaine colère de la part des usagers.

Dans nos premières démarches d'accès à notre terrain d'enquête nous avons pu remarquer que dans des institutions concernées par les attributions d'aides sociales, telles que les Pôle emploi, les CAF et les CPAM, il n'y avait pas d'affiches ni de prospectus informatifs concernant le RSA, la prime d'activité, ou l'ACS ou sur la CMU-C, alors que chacun d'entre eux se mobilisent, à leur façon, pour lutter contre le non-recours. Lors de la réunion évoquée précédemment entre la sous-directrice d'une CPAM, deux des personnes commanditaires (DR-D-JSCS), et trois étudiantes de notre groupe, nous avons posé la question suivante à la personne de la CPAM : « *pourquoi vous ne mettez pas à disposition du public des prospectus ou des affiches pour les informer sur leurs droits ?* » La sous-directrice nous a alors répondu qu'il existe des prospectus mais qu'ils sont remis en main propre par les agents d'accueil lorsque les personnes le demandent. « *Les informations tout azimut ne marchent pas* » ; « *Il faut être pertinent* » sous-entendu : il faut remettre le dépliant avec des explications en plus ; selon elle une grande partie de ces dépliants seraient utilisés par les enfants qui font la queue pour en faire des avions. « *Il faut leur donner quand ils en ont besoin, pour qu'il y ait une démarche derrière* ». Et cette façon de faire est très contradictoire car même si les guichets où l'on peut demander des informations sont présents cela ne résout pas la question suivante : comment font les usagers pour demander des renseignements concernant une aide qu'ils ne connaissent pas ? Cela est d'autant plus contradictoire qu'ils mettent en place des projets

⁷⁵ Paugam S., *La disqualification sociale*, Paris, PUF, « Quadrige », 5^{ème} éd. 2015 (1^{ère} éd. 1991), 256 p.

d'ampleur pour lutter contre le non-recours, notamment le PLANIR qui est un Plan Local d'Aide au Non-recours, gestion des Incompréhension et des Ruptures. De plus, de sous-entendre que les personnes accueillies, ou plutôt leurs enfants, gaspilleraient les prospectus pour en faire des avions au lieu de les utiliser à bon escient, cela revient à dire que ces personnes-là sont irresponsables et ne méritent donc pas d'une information à portée de main. Du côté des usagers nous avons pu constater une certaine colère et de l'incompréhension vis-à-vis des institutions publiques d'aides sociales, parfois directement liée aux contradictions évoquées précédemment.

« S'ils faisaient leur boulot comme il faut ils ne se demanderaient pas ça ! »

Bénéficiaire d'une association d'aide alimentaire dans une zone à dominante urbaine

Ce fut la réaction d'une personne rencontrée dans une association d'aide alimentaire lorsque nous avons présenté l'étude que nous menons. Lors de la présentation de notre étude au SAO⁷⁶ de la même ville, une personne a réagi en disant : « *ah ça c'est de la merde ça !* ». Le questionnaire peut alors prendre l'apparence d'un contrôle supplémentaire. Comme nous pouvons le voir dans un texte de Vincent Dubois, des dispositifs importants de contrôle ont été mis en place depuis les années 1990, « la montée en puissance de logiques gestionnaires conduisant à revendiquer plus de rigueur dans les dépenses se manifeste désormais davantage par un renforcement des contrôles internes (au sein des organismes) et externes (auprès des bénéficiaires) visant à détecter les erreurs ou les abus ». Cette récente façon de traiter le versement des aides sociales ne peut que soutenir un sentiment de méfiance de la part des bénéficiaires envers les personnes qui leur demandent des informations concernant les aides obtenues. Puis en discutant avec les personnes présentes dans la structure, celles-ci nous ont parlés de leurs expériences avec les structures d'aides sociales. Un homme évoquait d'ailleurs ses relations conflictuelles avec le Pôle emploi et avec le RSI. La réalisation de cette étude n'est alors vraiment pas anodine, du côté des institutions comme du côté des usagers, et notre démarche est difficile à mettre en œuvre car nous ressentons la réticence des institutions à nous ouvrir leur porte et la réticence des usagers à nous répondre. En effet, les institutions sont les premières à connaître les échecs des politiques sociales et ont sans doute des

⁷⁶ SAO : Service d'Accueil et d'Orientation

appréhensions quant à notre travail de recherche, elles ont éventuellement des craintes sur le fait que l'on mette au grand jour leurs propres dysfonctionnements.

Les réticences du côté des usagers sont aussi présentes car nous avons été parfois assimilés à des « agents de l'Etat » qui contrôlèrent les « fraudes » éventuelles. De plus, comme le disait Bourdieu, la situation d'enquête est déjà violente symboliquement par une double dissymétrie : avec le rôle de l'enquêteur considéré comme dominant par rapport au rôle de l'enquêté car c'est lui qui mène le jeu, qui pose des questions ; et la position sociale dominante d'étudiants ayant un niveau de diplôme supérieur aux personnes enquêtées qui souvent n'ont aucun diplôme, qui ont obtenues un CAP ou un BEP ou qui plus rarement ont eu un baccalauréat. Cette première forme de violence symbolique est d'autant plus renforcée par l'utilisation du questionnaire que nous avons élaboré. En effet, il est vrai que dans un souci pédagogique il est nécessaire d'aborder l'enquête sociologique par ses divers aspects méthodologiques. Cependant est-il nécessaire dans toute enquête d'utiliser chaque méthode ? Ou plutôt, toutes les méthodes sont-elles appropriées pour toutes les enquêtes ? L'enquête menée par Céline Bessière et Frédérique Houseaux est un bon exemple du fait que toutes les méthodes ne sont pas appropriées à toutes les enquêtes, cela dépend de l'objet d'étude de celles-ci ou plutôt de la population ciblée. Elles critiquent en particulier la méthode par passation de questionnaires qui ne peut réellement être mise en œuvre dans leur cas. En effet l'élaboration du questionnaire passe par un « pré-supposé universaliste : les questions posées ont un sens pour chacun et si possible... le même sens ». De par leur expérience, elles ont pu constater que le questionnaire pouvait se heurter à des malentendus ou des incompréhensions, d'où la nécessité d'un travail approfondi quant à la formulation du questionnaire, notamment sur le registre de langage utilisé. Une réelle violence symbolique peut alors être exercée par cette situation d'enquête sur les enquêtés car il s'agit d'un outil biaisé qui ne prend pas en compte les différentes interprétations et encore moins les interprétations auxquelles le chercheur ne pense pas. Cette violence peut par exemple prendre la forme d'une reformulation de question de la part de l'enquêteur qui voit la personne enquêtée dans l'embarras, ou encore quand la personne enquêtée est dans l'obligation de dire qu'elle ne comprend pas la question, comme cela a pu nous arriver lors des phases de passation de questionnaires. Cette situation d'enquête peut alors révéler une confrontation symbolique de deux univers sociaux distincts. Le questionnaire peut donc ne pas correspondre aux personnes enquêtées. Nous pensons par ailleurs qu'il ne s'agit pas de la méthode la plus pertinente pour traiter de notre objet d'étude. En effet, nous allons enquêter auprès de personnes sans doute en majorité de classe populaire, peut-être en situation de précarité économique et sociale et peut-être auprès de personnes qui

seront sur un autre registre langagier que les enquêteurs. Nous serons devant une population qui hypothétiquement pourrait avoir des difficultés avec les institutions et des difficultés face aux nombreux documents de demande d'aide à remplir. Vu que nous traitons la question du non-recours à certaines aides sociales, le questionnaire peut avoir un aspect de formulaire comme l'on peut trouver pour une demande de RSA par exemple. Dans la forme, nous trouvons que l'entretien semi-directif est moins violent symboliquement car il s'apparente davantage à une discussion.

Le statut d'étudiant dans l'enquête

Comme évoqué précédemment, il ne peut être fait mention de la relation d'enquête sans parler de la distance sociale entre enquêteur et enquêté, que ce soit avec les professionnels ou avec les bénéficiaires. Le statut d'étudiant nous apporte certains avantages et certains inconvénients.

Les avantages : lorsque le statut d'étudiant facilite l'accès au terrain

Pour Beaud et Weber⁷⁷, le statut d'étudiant est un avantage car il rassure les enquêtés et il n'est pas considéré comme quelque chose d'étranger, car de nombreuses personnes peuvent en connaître dans leur entourage. Étant considérés comme des débutants qui ont tout à apprendre auprès des enquêtés, les gens veulent donc nous aider, nous rendre service. De par cette position nous ne sommes pas menaçants socialement car nous sommes positionnés juste avant l'entrée dans la vie active. Cette étiquette d'étudiant nous permet notamment l'ouverture facile des associations et des entretiens avec les responsables. Le statut d'étudiant n'est pas rattaché au « monde des riches »⁷⁸, car il est communément admis que les étudiants sont une population plutôt « pauvre », ce qui peut nous rapprocher de notre public. Cependant les avantages de ce statut sont à nuancer car il est également porteur d'inconvénients.

Les inconvénients : entre violence symbolique et statut académique

⁷⁷ Beaud Stéphane, Weber Florence, *Guide de l'enquête de terrain*, Paris. La Découverte (Guide. Repères), 1997, p. 82

⁷⁸ Mauger Gérard. « Enquêter en milieu populaire », Genèses, 1991, n°6, p.134

Le statut d'étudiant ne nous rattache pas au « monde des riches »⁷⁹ mais nous rattache au « monde des intellectuels »⁸⁰. Notamment avec nos manières de parler, notre emploi de termes techniques ainsi que notre *hexis* corporelle. Tout ceci peut créer de la violence symbolique et donc un refus de participation à l'enquête, d'autant plus en étant rattaché à la sociologie qui est une discipline plutôt « exotique »⁸¹ pour notre population cible. La situation d'étudiant, et plus exactement en dernière année de Master renvoie l'enquêté à son propre niveau académique qui est, pour la plupart des personnes bénéficiaires des aides sociales que nous avons rencontré, moindre, voire parfois caractérisé par une absence totale de diplôme.

La prise de contact : mise en relief de la relation d'enquête

Afin de rendre compte de la situation d'enquête, il est nécessaire de mettre en relief la manière dont se déroule l'entretien afin d'avoir toutes les informations sur les personnes étudiées pour avoir conscience des biais qui pourraient être présents lors de l'analyse. Thomas Gay⁸² insiste sur le fait que la description du contexte c'est-à-dire « *de la prise de contact à son déroulement en passant par l'observation de l'environnement et des attitudes corporelles* », permet de comprendre en son intégralité, le discours tenu par la personne en entretien. Par conséquent, le travail d'analyse s'effectue bien avant que l'enregistrement ne commence, c'est pourquoi effectuer une description précise des premiers instants de la relation d'enquête est nécessaire comme par exemple la prise de contact. Cette dernière est la première entrée directe sur le terrain d'enquête. Téléphoner, écrire des lettres ou des mails ou se déplacer, ces méthodes qui paraissent simples, sont toutes importantes car elles touchent directement le déroulement de l'enquête. Stéphane Beaud et Florence Weber⁸³ expliquent que bien qu'il n'existe pas de méthode équivoque, aller se présenter physiquement sur place serait la manière la plus adaptée, et les prises de contact téléphonique seraient à éviter. En effet, téléphoner dans un premier temps sans avoir le nom d'une personne se rapprochant du milieu enquêté, sans avoir été au préalable recommandé, augmente alors le risque de se faire éconduire, d'être incompris, de s'embrouiller dans ses explications, mais aussi de tomber sur

⁷⁹ Mauger Gérard. Op. cit. p.134

⁸⁰ Mauger Gérard. Op. cit. p.134

⁸¹ Mauger Gérard. Op. cit. p.133

⁸² Gay T., *L'indispensable de la sociologie*, Studyrama, 2006, 191 p.

⁸³ Beaud S., Weber F., *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 2010, 336 p.

des intermédiaires. De ce fait, se présenter physiquement permettrait de présenter dans les meilleures conditions notre démarche.

Pour notre enquête, bien que nous ayons privilégié la prise de contact physique en nous déplaçant directement dans les structures, d'autres méthodes ont été employées: la prise de contact téléphonique, la prise de contact par mail et la prise de contact *via* une personne intermédiaire. Il est intéressant de voir comment ces méthodes ont pu mener à des situations de refus ou d'acceptation d'entretiens. Notre position d'étudiant a pu être utilisée à notre avantage pour tenter un contact avec nos enquêtés. A contrario, pour les institutions, nous avons pu privilégier le statut de notre enquête par le fait qu'elle soit commanditée par la région, avec la lettre de la DR-D-JSCS en appui.

La mise en exergue du contexte socio-historique des aides sociales a permis de comprendre l'origine et les évolutions de ces dernières. Ainsi, garder en mémoire ces circonstances permet d'identifier et saisir les raisons possible poussant une personne à être en situation de non-recours. De plus, les caractéristiques des bénéficiaires mettent en avant leur condition fragilisée notamment via une comparaison genrée du travail précaire, le rapport au chômage ainsi que les institutions. Alliant cela à un territoire picto-charentais rural en paupérisation, le non-recours aux minima sociaux reste une problématique centrale au sein de la région en termes d'accès mais aussi sur les représentations des aides sociales et ce qui en découle.

PARTIE 2 : ACCÈS AUX DROITS PARCOURS D'UN BÉNÉFICIAIRE

I. L'accès aux institutions, une cause de non-recours aux droits sociaux ?

L'accessibilité pour le public aux institutions est une question primordiale en Poitou-Charentes puisque ce territoire est avant tout un territoire rural, n'ayant pas de pôle urbain qui s'impose plus que les autres. Avant tout, la localisation des institutions fait partie d'un choix politique qui se fait en fonction du public visé. Les territoires urbains concentrent une grande partie de la population et constituent donc le cœur d'action des politiques publiques qui peuvent y toucher un plus large public. À contrario les territoires ruraux bien qu'avec une moindre présence des institutions bénéficient néanmoins d'un tissu associatif permettant d'orienter et d'informer le public qui s'y rend.

La répartition des institutions et structures à vocation sociale apparaît comme hétérogène au sein du Poitou-Charentes. De plus, le réseau de transport n'étant pas très développé dans certains territoires à dominante rurale, la question de l'accès aux droits en termes de mobilité des accédants peut apparaître comme problématique. Le maillage territorial disparate entraîne des inégalités d'accès aux prestations et aux droits sociaux, pour certains bénéficiaires éloignés des structures, sans moyen de locomotion cela peut se traduire par une non-demande de prestation.

L'orientation politique des départements

« L'aide sociale légale étant un service public qui répond aux exigences de la solidarité nationale, cela suppose que les usagers de ce service bénéficient de droits identiques sur l'ensemble du territoire national. »⁸⁴. Or comme les structures ne sont pas réparties de façon homogène selon les territoires, la question de l'égalité d'accès aux prestations et aux droits sociaux pour les bénéficiaires peut dès lors se poser. De plus, comme nous le montre Odenore⁸⁵ avec la typologie explicative qu'ils ont élaborée sur le non-recours,

⁸⁴ Donier V., « Garantir les droits sociaux dans le cadre de la décentralisation », Informations sociales, 2010, n° 162. p. 109.

⁸⁵ Odenore : Observatoire DEs NOn-REcours aux droits et services

l'accès aux droits (en termes d'accès aux structures et de mobilité) peut être un motif de non recours. La lutte contre la pauvreté est un objet politique faisant l'objet d'actions publiques spécifiques visant tel ou tel type de public mais pouvant aussi exclure une partie des demandeurs. Nadia Okbani atteste dans son étude sur le non-recours au RSA activité que le contexte territorial est déterminant pour le non recours. Le choix de l'emplacement des structures peut en effet diminuer ou non le non recours : *« sur les territoires les plus en difficulté, il existe une forte concentration de structures d'action sociale favorisant une meilleure connaissance des publics, facilitant ainsi l'accès au droit »*⁸⁶ En effet, Chantal Balley, Pierre Lenormand et Nicole Mathieu dans leur étude sur le RMI, montrent différents facteurs qui peuvent expliquer le non recours en zone rurale : *« moindre efficacité du dispositif, des comportements migratoires des jeunes actifs, de la capacité des milieux ruraux à masquer ou tempérer les situations de pauvreté, ou du degré d'implication des acteurs locaux dans l'application de la politique. »*⁸⁷. De plus avec la loi NOTRe en 2015⁸⁸, de nombreux CCAS se sont vus dissous dans les territoires ruraux du Poitou-Charentes ? Certains se sont transformés en CIAS, situés dans les zones à dominante urbaine, confrontant alors les difficultés d'accès à ces structures pour les personnes vivant dans les territoires, notamment celles sans moyens de locomotions.

« Y a un désengagement mais avec la loi NOTRe c'est pas pire. Le constat sur place c'est que c'est pas facile de mobiliser les CCAS, vous en avez certains qui sont très engagés, les gros, c'est souvent associé au contrat de locaux de santé de la ville. Je dirais que ça répond à une stratégie et aussi à un engagement des politiques locales, donc forcément sur les grosses villes on a du monde mais sur les petites communes pas toujours. C'est la difficulté que l'on a nous, c'est de mobiliser les acteurs locaux sur les petites structures. »

Membre d'une CPAM dans une zone à dominante rurale

Selon la Maison des Solidarités du Ruffécois, cela a appuyé ces désertifications des services d'aides ce qui a eu pour conséquence que de nombreuses personnes en précarité se sont retrouvées sans les moyens d'être aidées, amenant de ce fait le non-recours au sein du Ruffécois.

⁸⁶ Okbani N., « Focus. L'influence du territoire et le rôle des institutions dans le non-recours au RSA activité », *Informations sociales*, 2013, n° 178, p. 83.

⁸⁷ Balley C., Lenormand P., Mathieu N. Territoire rural, RMI, pauvreté, *Sociétés contemporaines*, 1992, n°9, pp. 53-75.

⁸⁸ La loi NOTre, adoptée le 7 août 2015, ne rend plus obligatoire, pour les communes de moins de 1500 habitants, la présence d'un CCAS.

« On s'est aperçu d'une véritable désertification des services dans les zones rurales notamment la CAF la CPAM qui ne viennent plus alors qu'auparavant ils venaient. »

Membre d'une Maison des Solidarités dans une zone à dominante rurale

Les politiques des institutions changent régulièrement. Le travail des agents et des travailleurs sociaux se trouvent donc régulièrement transformés selon les publics visés par la politique de la Caisse Nationale et l'État.

« Depuis que je suis en CAF[Plus de 20 ans au sein de la structure]], notre travail a beaucoup évolué puisque nos missions dépendent d'une convention d'objectifs et de gestion qui est signée entre la CNAF, Caisse Nationale des Allocations Familiales et l'État. Et ensuite il y a des déclinaisons locales et du coup cette convention, elle est revue tous les 4 ans, donc en fonction de ce qui se décide... Quand j'ai commencé à la CAF, je faisais beaucoup d'aides financières, on faisait de l'accompagnement au budget, des dossiers de surendettement, etc. Après on a carrément arrêté ce côté-là et on a fait du développement social local où là on était plutôt sur du collectif, voilà du travail partenarial. Après on a arrêté ça, on est passé à l'accompagnement des bénéficiaires de l'allocation de parents isolés et pendant un temps on ne faisait que ça. Et du coup l'allocation de parents isolés donc en 2009, elle a été supprimée et a été remplacée par le RSA et donc du coup depuis nous vu qu'on ne faisait que ça l'accompagnement des allocataires parents isolés et on sait dit « mais on fait quoi maintenant que ça n'existe plus ? », donc on a retravaillé en interne en fonction de ce que la CNAF souhaitait que les CAF mettent en place au niveau du travail social, donc on a construit notre offre, on l'a soumise à notre direction qui l'a validé et c'est comme ça que l'on est arrivé à cette offre-là. Mais toujours en lien avec ce que souhaite le national. ».

Professionnel de la CAF dans une zone à dominante urbaine

Il existe des variations des conditions de maintien du droit selon les départements du Poitou-Charentes. Par exemple, la politique de la Vienne est particulièrement coercitive pour les bénéficiaires du RSA. En effet, une sanction est émise pour les personnes ne respectant pas les obligations de venir au CCAS⁸⁹.

« Pour le dispositif RSA, les gens vont être au minimum convoqué deux fois. Ensuite les gens vont avoir un recommandé chez eux. Au bout d'un mois et d'un jour, ils vont passer en équipe pluridisciplinaire qui va décider d'aller vers la sanction. Ils vont avoir -25% du RSA pendant deux mois. Puis, si rien, radiation ».

Conseiller en économie sociale et familiale d'un CCAS dans une zone à dominante urbaine

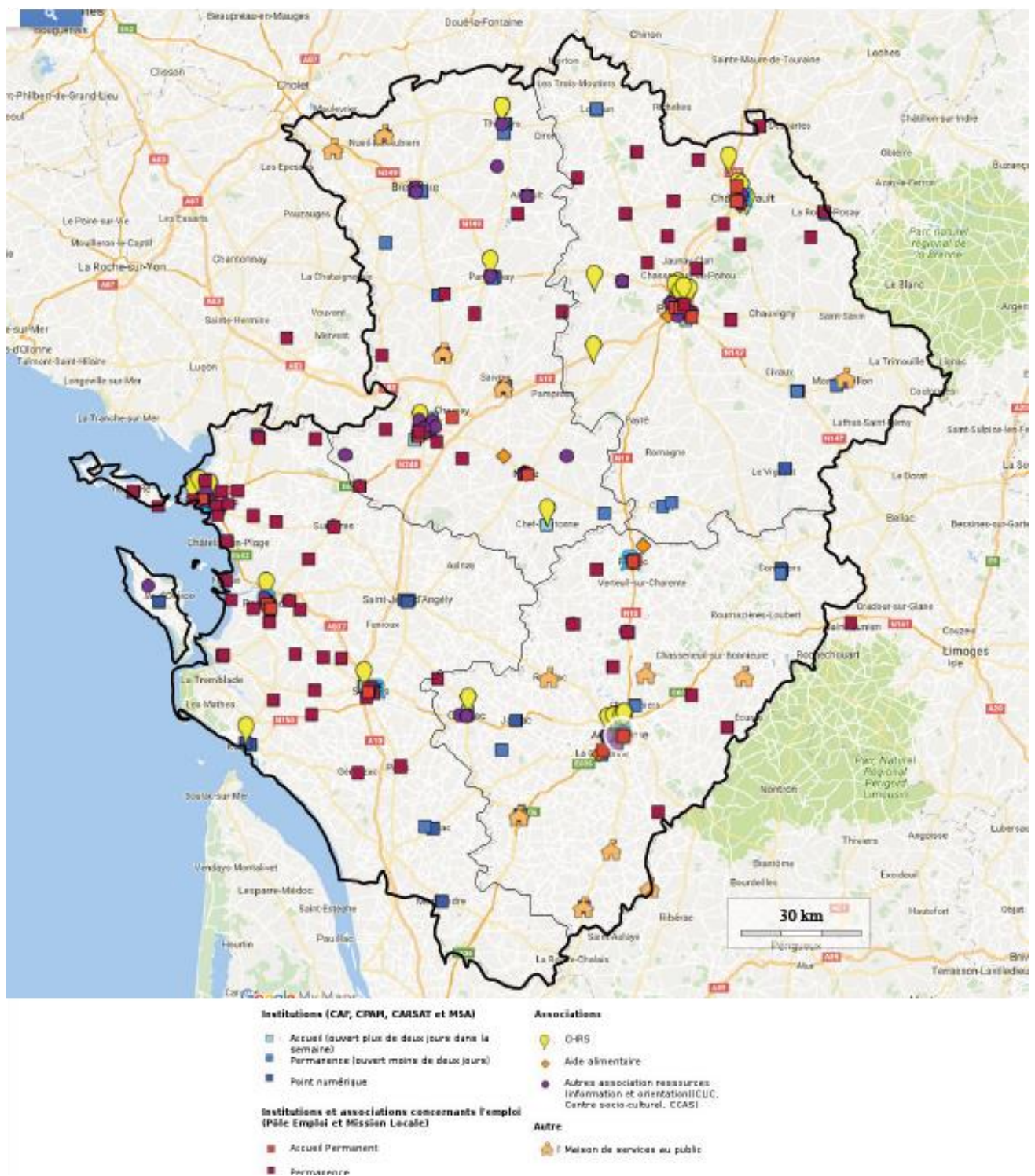
Cette politique permet de mettre en évidence un public potentiellement éligible au RSA qui serait en non-recours. En effet, si pour le Conseil départemental, il est question d'une sanction dans un but éducatif, cette suspension des droits de façon brutale peut alors inciter la population qui y est éligible à ne plus recourir au RSA, de par une mauvaise relation avec la structure ou par des conditions de maintien dans le droit pouvant apparaître comme trop contraignantes.

L'emplacement des structures en Poitou-Charentes

Nous avons donc entrepris de recenser toutes les structures et acteurs en Poitou-Charentes qui pouvaient rencontrer un public en situation de non-recours, nous permettant également de voir les zones dans la région qui ne disposaient matériellement de peu ou pas de structures.

⁸⁹ Le site départemental de la Vienne : www.lavienne86.fr: « Le non-respect des obligations liées au RSA peut entraîner la réduction de votre allocation puis la radiation du RSA sur proposition de l'équipe pluridisciplinaire. »

Figure 25 : Répartition des institutions et des associations concernées par les aides sociales en Poitou-Charentes



Carte en ligne:

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

Source : Master 2 DIS Université de Poitiers, Enquête sur le non-recours et l'accès aux droits et prestations sociales, 2015-2016.

« Y a plus d'accès aux services effectivement en ville que...Je pense que, par rapport au pays Mellois, je pense que les gens qui sont sur Melle ont plus facilement accès à l'information que des gens qui habitent à Anques ou à Rondes parce qu'il y a rien quoi ».

Entretien collectif dans une structure d'insertion professionnelle dans une zone à dominante rurale

Il apparaît alors que le Sud et le Nord-Ouest de la Vienne ne disposent que de permanences ou d'accès numérique, la grande majorité des institutions étant concentrées autour de Poitiers et de Châtellerault. Le constat est le même pour la Charente dont les structures permanentes sont concentrées à Angoulême et en limite Nord et Est du département à Cognac, Ruffec et Confolens. Cependant, le département de la Charente, pour pallier cette centralisation des structures dans le département, a mis en place récemment un maillage sur le territoire rural de Maison de service au public, permettant de faire certaines démarches d'aides dans les bureaux de Poste sans se déplacer à Angoulême. Nous retrouvons le même cas dans le département des Deux-Sèvres.

« Les préfetures en ce moment sollicitent les communes pour la création des Maisons de Service Au Public, elles peuvent être portées par des élus, des com com [Communautés de Communes], mais aussi par des privés comme La Poste ».

Professionnel de la CAF dans une zone à dominante rurale

Pour le département de la Charente-Maritime, les accueils permanents sont répartis sur La Rochelle, Saintes et Rochefort. Les institutions sont très peu présentes dans le Nord-Est du département et le Sud du département. Contrairement, aux trois autres départements, les Deux-Sèvres semblent avoir un maillage plus important au niveau des permanences, bénéficiant d'accueil dans le Mellois, à Niort, à Parthenay, à Bressuire ainsi qu'à Thouars.

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

Bénéficiaire résident en zone à dominante rurale

Les zones qui ne bénéficient d'aucune structure, quelles qu'elles soient, sont des territoires à dominantes rurales, des communes isolées avec une forte part de personnes âgées. A contrario, les zones bénéficiant d'un accès aux structures sont celles où la population est plus jeune. Ce sont également des territoires où le bassin d'emploi est agricole ou industriel (Voir la figure 27 : *Typologie de l'emplacement des structures en Poitou-Charentes*), les cadres étant plus présents en ville tout comme les professions intermédiaires. Les catégories les moins favorisées sont les plus présentes dans les communes isolées ce que constatent plusieurs associations du Mellois :

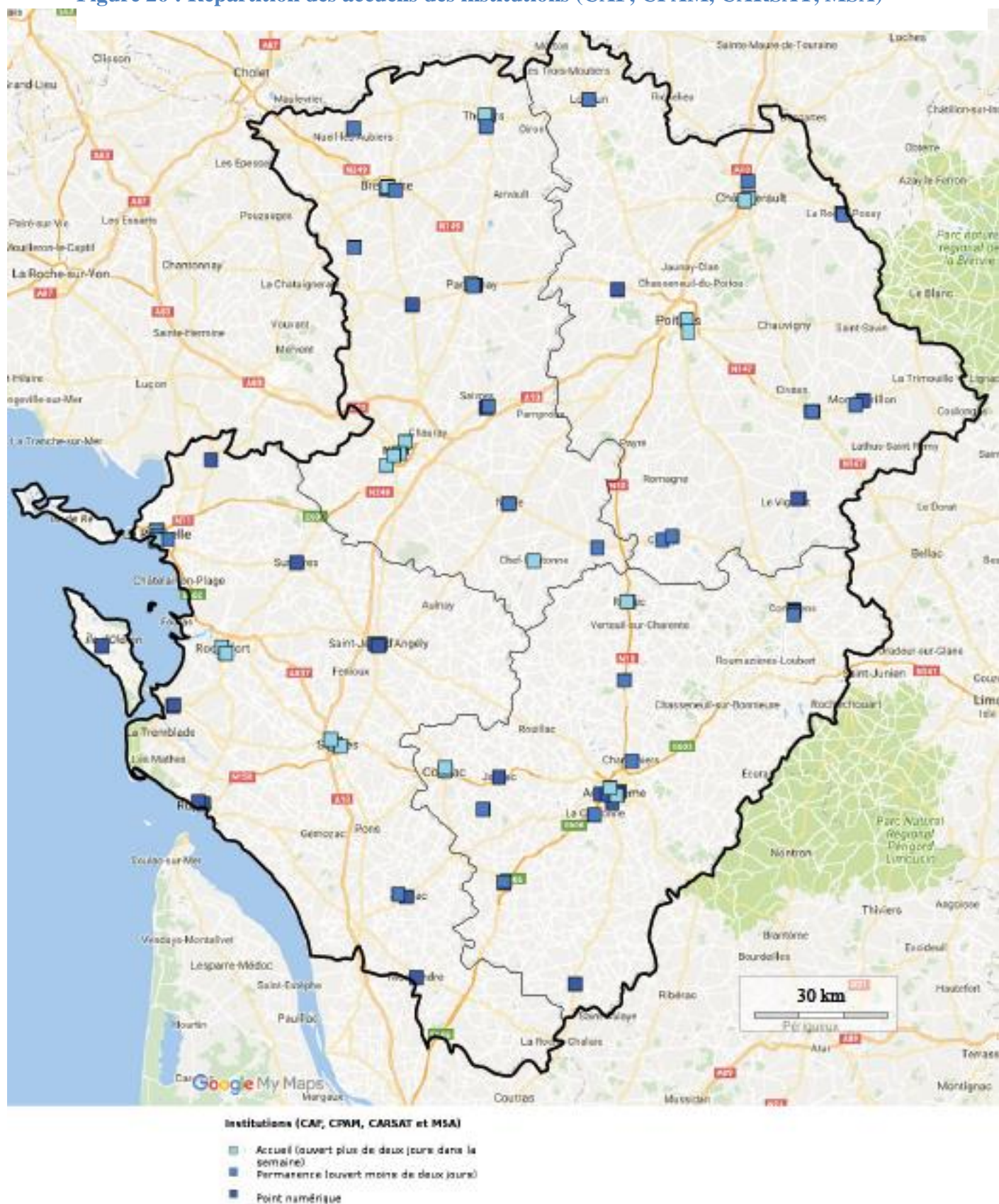
« Ce qui est paradoxal c'est qu'on voit des gens venir s'installer dans le milieu rural. Sur le territoire de Chef-Boutonne il y a plein de jeunes qui viennent du fait que les loyers soient pas chers, mais du coup il y a plein de jeunes qui viennent s'installer là et du coup qui se retrouvent dans un isolement très très important. ».

Entretien collectif dans une structure d'insertion professionnelle dans une zone à dominante rurale

En effet, une baisse importante du prix des loyers à Chef-Boutonne a incité de nombreuses familles monoparentales à s'installer puisque les loyers y sont moins élevés pour un petit pavillon que pour un logement HLM en zone urbaine. Ils ne bénéficient pas non plus de transports en commun et sont donc dans l'obligation de posséder un véhicule personnel. Ils s'éloignent également des bassins d'emplois, ce qu'atteste Yves Jouffe : *« Or les cadres cumulent les avantages: ils vivent au centre, où sont concentrés leurs emplois, ce centre est mieux desservi en transports en commun et ils ont accès à la voiture. À l'inverse, les ouvriers sont logés à la périphérie, leurs emplois potentiels sont dispersés dans d'autres périphéries, ils disposent d'un moindre accès à la voiture et de transports en commun rares et lents, soit une triple source d'inégalité »*⁹⁰.

⁹⁰ Jouffe Y., « La mobilité des pauvres. Contraintes et tactiques », Informations sociales 2014/2 (n° 182), p. 90-99.

Figure 26 : Répartition des accueils des institutions (CAF, CPAM, CARSAT, MSA)



Carte en ligne : <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1cak11D0zoxK6GGt6HKA8Ftdy5Cs>

Source : Enquête sur le non-recours au sein du Poitou-Charentes, Master 2 Diagnostic et intervention sociale, Université de Poitiers 2015-2016

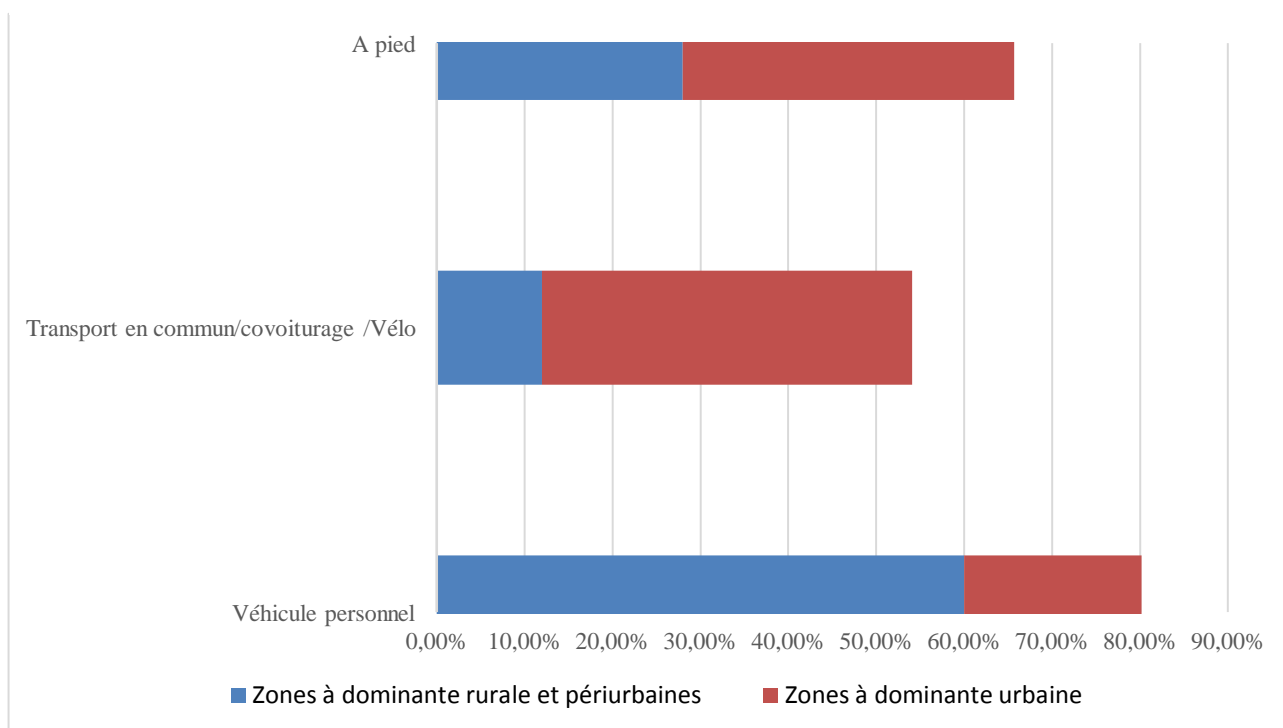
« Ceux qui habitent dans les villages, des personnes qui ne pensaient pas avoir besoin des aides, souvent celles-là peuvent être dépassées, elles sont pas au courant des aides qu'elles peuvent avoir »

Responsable d'une antenne d'une association d'aide alimentaire dans un territoire à dominante rurale

La mobilité : « On a l'impression que tout est fait pour qu'on soit de plus en plus sur l'isolement dans le monde rural »

Dans les communes rurales, comme nous avons pu le voir précédemment, certains points d'accueils sont éloignés des populations. Nous nous sommes donc alors intéressés aux moyens utilisés par nos enquêtés pour accéder physiquement aux structures. Le graphique ci-dessous atteste que le mode de transport privilégié des ruraux reste la voiture contrairement aux urbains, qui bénéficient des transports en commun et, du fait de leur proximité, peuvent se rendre dans les structures par d'autres moyens (à vélo, à pied).

Figure 27 : Mode de déplacement des enquêtés au sein des structures d'aides sociales



Lecture: 37,7% des habitants en zone urbaine se déplacent à pied pour aller dans les structures

Source: Enquête sur le non-recours et l'accès aux droits et prestations sociales, Master 2 Diagnostic et intervention sociale, Université de Poitiers 2015-2016

Sophie Roi montre que les ruraux n'ont pas tous le permis de conduire, ni un véhicule leur permettant d'accéder à l'emploi ou d'aller effectuer leurs démarches : « *Selon les professionnels de l'insertion, «le permis [de conduire] n'est pas une évidence»* »⁹¹. Il semble donc que de nombreux demandeurs d'emploi ne disposent pas de moyens de locomotion. Ainsi, beaucoup d'entre eux connaissent « *des périodes de chômage chronique à mesure qu'ils s'éloignent des périmètres les plus dynamiques* »⁹². Les démarches peuvent alors relever d'un véritable parcours du combattant si l'individu n'est pas motorisé. Il est en effet très compliqué pour une personne isolée sans véhicule de se déplacer afin de demander une aide car les transports en commun sont limités dans les zones à dominante rurale : deux lignes de bus existent, desservant Melle-Niort et Chef-Boutonne-Niort et aucun réseau ferroviaire n'arpente le territoire Mellois. Si le réseau ferroviaire est présent dans le Pays du Ruffécois, ce dernier possède un faible réseau de bus, avec des horaires inadaptés pour accéder aux institutions.

Enquêtrice : « Les transports en commun à Melle par exemple...

Y a pas ! (Rires) on va dire que c'est plutôt... voilà ».

Animatrice au sein d'un CLIC en zone à dominante rurale

« Pas mal de personnes sans moyen de locomotions. Quoi qu'en dise certains, le bassin de la Rochelle est l'un des bassins, si ce n'est le premier des bassins les plus sinistrés en France. Avec peu de possibilité de développement à terme... Avec une agglomération qui sans être immense est une toute petite ville. On est quand même excentré de tout axe autoroutier. »

Conseiller en insertion professionnelle d'un Centre Social Culturel dans une zone à dominante urbaine

Le précédent graphique atteste des différents moyens de transports que les enquêtés utilisent pour se déplacer au sein des structures. On remarque que le véhicule personnel est privilégié à près de 60% de personnes qui résident en territoires ruraux ou périurbains contrairement à ceux en zones urbaines qui privilégient les moyens de transports collectifs, voire le vélo. Cela confirme la nécessité d'avoir un véhicule pour accéder aux zones à dominante rurale.

⁹¹ Roi C-S. « Vivre le manque en Picardie. Les campagnes de la pauvreté », *Communications*, 2016, n° 98, p.39.

⁹² Ibid.

« Ceux qui habitent loin, qui n'ont pas de transport et qui ne veulent pas demander aux voisins parce que là aussi c'est contraignant. Même si le voisin dit oui une semaine, deux semaines et puis après ? Et puis il n'y a pas de bus entre les villages par exemple Verteuil-Ruffec y'a quoi ? Aigre-Ruffec il y en a un qui part à 7h du matin et qui revient à 18h30, donc vous voyez le truc. L'éloignement fait que... aussi... »

Responsable d'une antenne d'une association d'aide alimentaire dans une zone à dominante rurale

Ainsi, l'absence de moyen de locomotion est alors, chez certaines personnes, une cause de non accès aux droits sociaux. Aller faire une demande ou éditer un papier peut s'avérer alors très compliqué dans ces espaces ruraux. Ceux-ci ont mis à dispositions des points d'accueils numériques qui ne correspondent pas toujours à la population qui s'y trouve, c'est à dire une population plus âgée qu'en zone urbaine et qui ne dispose pas des pratiques nécessaires à l'usage des bornes numériques.

En ville, les organismes peuvent être également très éloignés les uns des autres. Il n'y a que très rarement des regroupements. Cependant la plupart sont desservis par les transports en commun. L'accès y est plus aisé car les plages horaires d'ouverture y sont beaucoup plus importantes qu'en zones à dominante rurale où les permanences sont ouvertes d'une demi-journée à deux jours maximum dans la semaine. Les zones à dominante urbaine bénéficient donc d'une facilité d'accès aux structures permettant de faire valoir leurs droits.

Le problème de mobilité de certains ruraux peut donc être un frein à la demande d'aide sociale. De plus, s'ajoute un problème de « motilité » comme a pu le mettre en avant Amélie Mazé dans son étude sur l'accès aux droits sociaux des familles monoparentales, où elle explique que ce qui est défini par motilité c'est *« le potentiel de mobilité des individus, en articulant des composantes individuelles, institutionnelles, sociales et leurs articulations, qui sont autant de ressources permettant aux individus de disposer d'un potentiel de mobilité. »*⁹³.

On retrouve cette situation pour les personnes qui sont dans l'incapacité de prendre le bus pour se déplacer en dehors de leur commune de résidence.

⁹³ Mazé A., « De la distance géographique à la distance sociale : la question de la motilité dans les parcours d'accès aux droits sociaux des familles monoparentales », Mémoire de Master Politiques publiques et changement social, sous la direction de Philippe Warin, Science politique, 2013.

« Il y a des gens sur le territoire qui n'ont jamais pris le bus pour aller à Angoulême même si le bus est à 1 euro. La mobilité n'est pas que physique. Elle est aussi psychique. »

« Se payer une voiture, payer une assurance, mettre de l'essence, c'est compliqué pour les bénéficiaires des minima sociaux. On est quand même des territoires ruraux. Il y a un bus départemental qui traverse ces territoires mais les gens n'ont pas forcément connaissance de ce bus. Puis monter dedans c'est compliqué, faut parfois être accompagné quand on a jamais pris le bus et que l'on a 35 ans. Pour ceux qui sont restés, ceux qui ont pas fait d'étude par exemple, Angoulême ils ne connaissent pas. A 40 km autour ils ne connaissent pas. Aller plus loin que 10 km c'est généralement pas envisageable. »

Responsable du Pôle prévention et Insertion dans une maison des solidarités dans une zone à dominante rurale

« Après je travaille aussi avec un CSC de Niort dans un quartier un peu défavorisé de la ville, les jeunes ils me disent « ce n'est pas facile d'aller à la CAF », alors qu'ils ont le bus mais pour eux c'est compliqué de prendre le bus pour aller de l'autre côté de la ville, alors qu'il y a un très bon réseau de bus en ville, sortir du quartier ça peut être sociologiquement un frein, parce qu'on ne sort pas du quartier... »

Membre d'une CAF dans une zone à dominante rurale

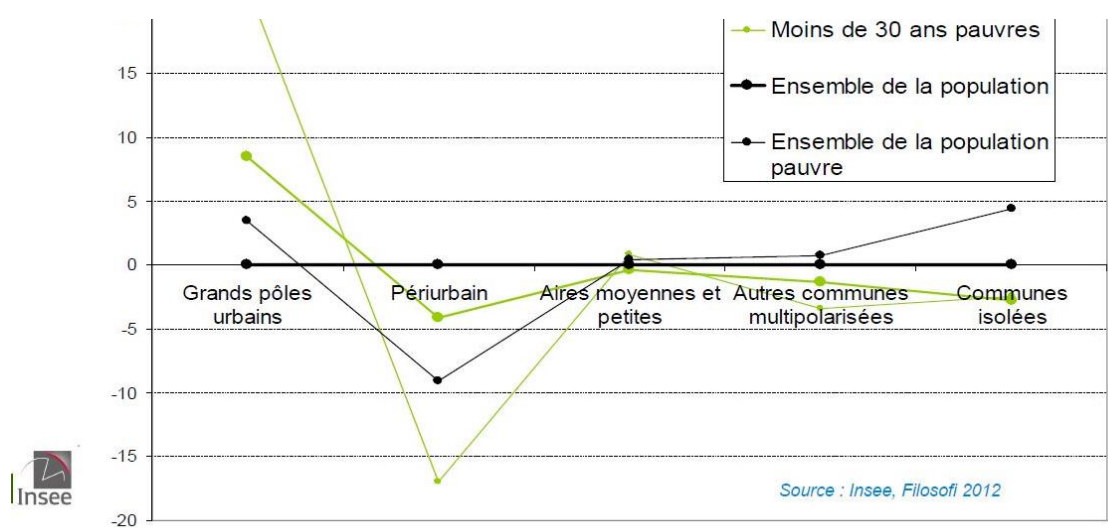
Cette motilité peut renvoyer aux représentations que les individus ont de l'accès aux institutions. Par exemple, pour les agriculteurs, cela peut se traduire par l'idée que les institutions leurs sont inaccessibles physiquement car elles se situent en zones à dominante urbaine ou inaccessibles en termes d'horaires car ceux-ci sont incompatibles avec leurs horaires de travail. On retrouve une situation similaire dans le Rochefortais. En effet, il semble difficile de concevoir une démarche à la Rochelle pour une prestation sociale.

« Si il faut faire une démarche à la Rochelle, c'est le bout du monde. Ça devient extrêmement compliqué. »

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

Ceci renvoie donc aux cadres de perceptions des individus incluant un rapport au temps, au territoire et à la capacité de s'y mouvoir, capacité qui est aussi liée à l'intégration sociale des individus comme le montre Kaufmann⁹⁴.

Figure 28 : Sur et sous-représentation des moins de 30 ans en situation de pauvreté selon le type de territoire

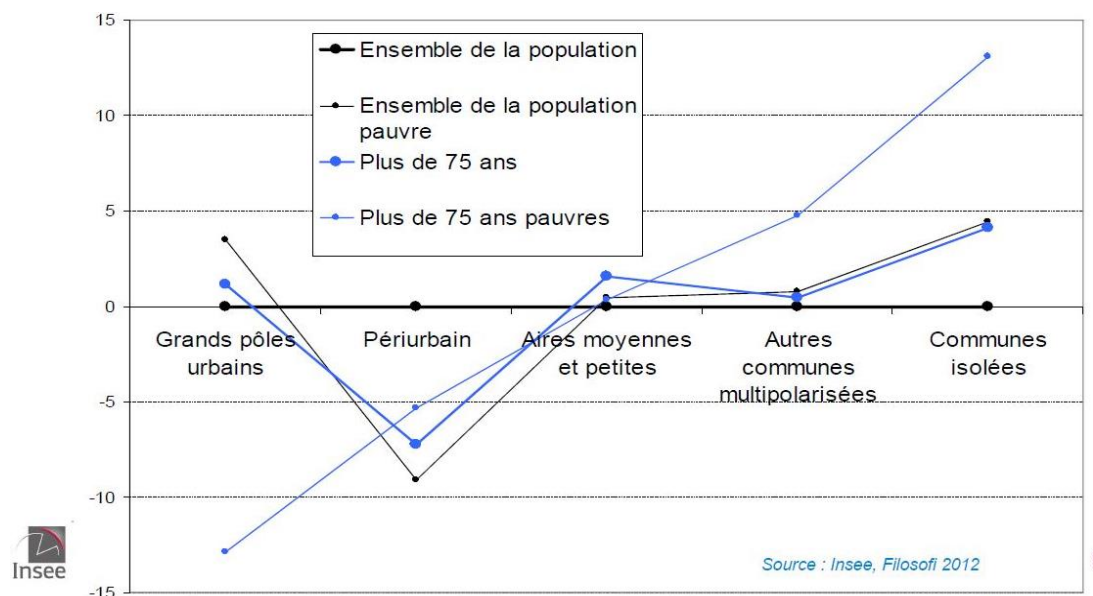


Source : Duplessy Anne-Lise, Joubert Marc, Plan pauvreté : Retour aux experts, INSEE, 2016.

Le non recours n'est donc pas qu'une question d'accès mais aussi de combinaisons de plusieurs facteurs. Comme il est indiqué sur le graphique, les moins de 30 ans vivent plus en zones à dominante urbaine. De ce fait, ils ont une facilité d'accès aux structures alors que les plus de 75 ans sont davantage présents en zones à dominante rurale. Ces derniers peuvent être éloignés des structures en termes d'accès notamment s'ils n'ont pas de moyen de locomotions. De plus, ils peuvent être aussi isolés socialement et donc progressivement basculer dans le non-recours.

⁹⁴Kaufmann V. « Mobilités et réversibilités : vers des sociétés plus fluides ? », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. CXVIII, 2005, p. 119-136.

Figure 29 : Sur et sous-représentation des moins de 75 ans en situation de pauvreté selon le type de territoire



Source : Duplessy Anne-Lise, Joubert Marc, Plan pauvreté : Retour aux experts, INSEE, 2016.

Enquêtrice : « Faut se déplacer, y a des gens qui à partir d'un certain âge ne conduisent plus.

-Assez souvent. »

« La précarité isole dans nos petits villages quand même. »

Animatrice au sein d'un CLIC dans une zone à dominante rurale

« Y'a des gens très isolés ici, avec aucune navette. »

« La population 60-90 ans, dans le milieu rural, sans voiture, notamment des femmes car elles n'ont pas passé le permis, se retrouvent sans moyens de se déplacer ».

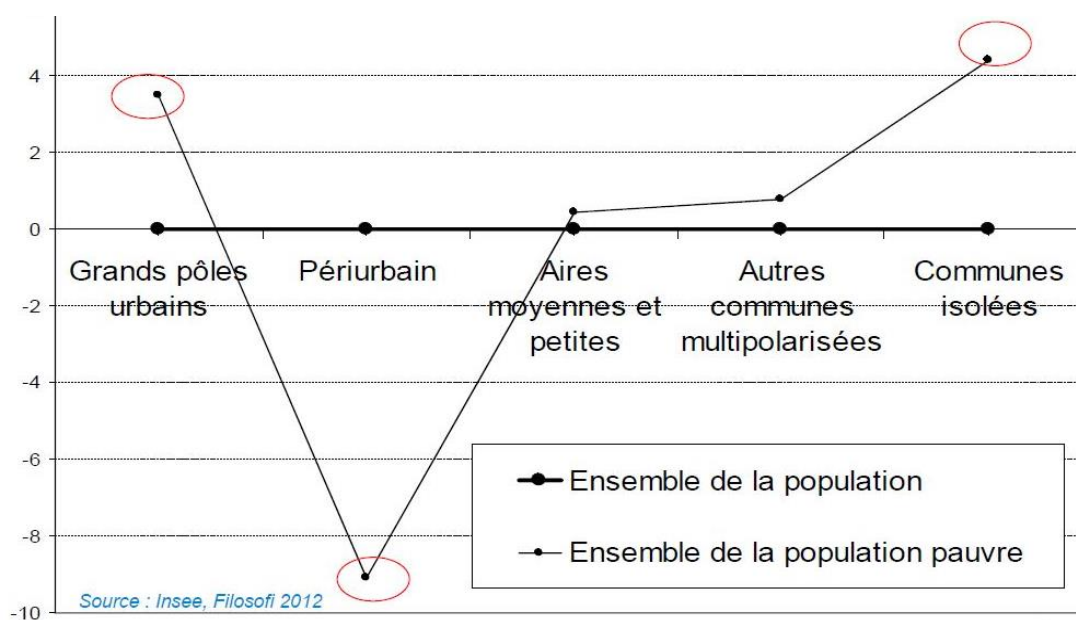
Membre d'un Centre-Socio Culturel dans une zone à dominante rurale.

Les raisons du non recours des habitants en zones à dominante urbaine et en zones à dominante rurale sont donc différentes car les populations et les problématiques n'y sont pas les mêmes.

Inégalités d'accès entre territoires à dominante rurale et territoires à dominante urbaine

Nous avons pu faire le constat d'après le graphique ci-dessous que la pauvreté en Poitou-Charentes est répartie de manière hétérogène selon le type de territoire. En effet, elle est en surreprésentation dans les grands pôles urbains et dans les communes isolées. En revanche, elle est en sous-représentation dans les zones périurbaines. Cette pauvreté pourrait s'accompagner d'un plus grand non-recours aux droits sociaux dû à la fois aux caractéristiques des populations présentes dans ces territoires mais également dû à un accès différencié aux structures permettant de faire les démarches administratives.

Figure 30 Sur et sous-représentation de la pauvreté selon le type de territoire



Source : Duplessy Anne-Lise, Joubert Marc, Plan pauvreté : Retour aux experts, INSEE, 2016.

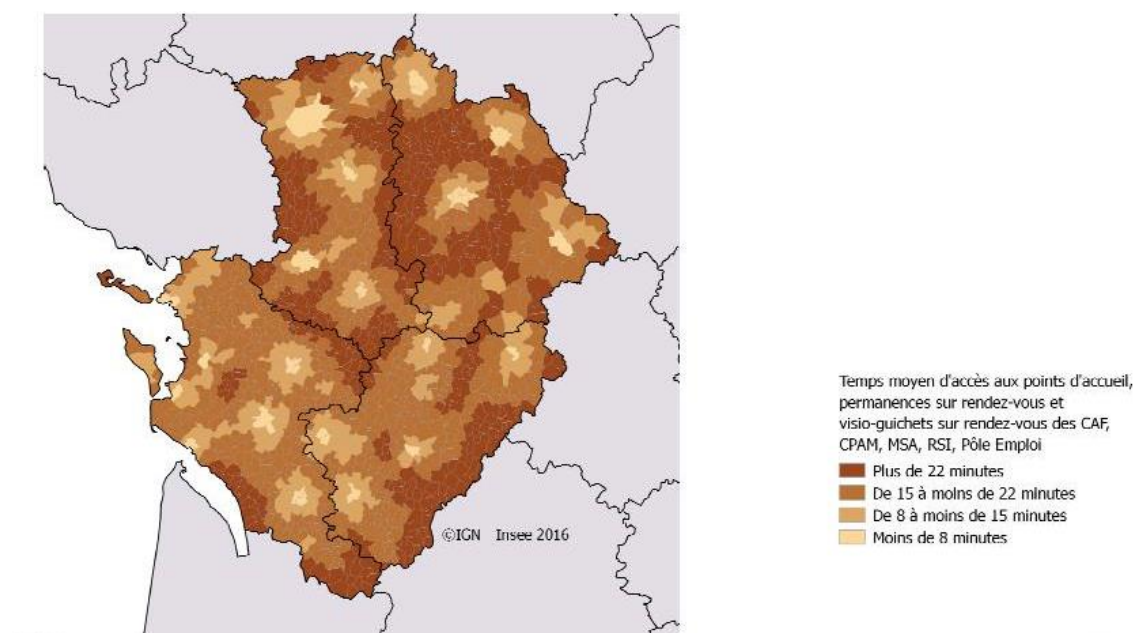
Les sièges des institutions sont situés dans les territoires à dominante urbaine. Ils sont ouverts tous les jours de la semaine alors que les zones à dominante rurales bénéficient soit de permanences soit de points numériques. Les permanences quant à elles, sont ouvertes d'une demi-journée à deux jours dans la semaine, de plus la plupart sont ouvertes uniquement sur rendez-vous.

« Je suis là depuis 10 ans et je vois que [que certaines institutions viennent] de moins en moins ».

« Sur le canton d'Aigre, il y a ni CAF, ni CPAM »

Membre d'une Maison des Solidarités dans une zone à dominante rurale

Figure 31 : Temps moyen d'accès aux points d'accueil avec un véhicule motorisé



Source : Duplessy Anne-Lise, Joubert Marc, Plan pauvreté : Retour aux experts, INSEE, 2016.

« On a deux permanences à la CAF, à l'ancien tribunal de Ruffec où là il y a le technicien qui vient avec son portable, qui voilà, rentre le dossier mais c'est 5h d'attente parfois »

Membre d'un Centre-Socio-Culturel dans une zone à dominante rurale

« Alors les bus, il y en a un le matin et un le soir mais les horaires ne correspondent pas à ce que souhaiteraient les gens »

Membre d'une zone à dominante rurale

Mais la question de l'accès aux structures ne comprend pas seulement l'emplacement de ces dernières mais aussi la capacité des individus à s'y déplacer hors certaines communes ne disposant pas de réseau de bus ou de gare ferroviaire. Et si ces derniers sont présents, les horaires ne permettent pas de se rendre dans les permanences puisque les réseaux de bus existants sont à destination des actifs et des scolaires.

Cependant l'accès n'est pas pour autant si évident en zone urbaine. En effet, il est difficile d'accéder à certaines institutions dans lesquelles l'accueil ne se fait parfois que sur rendez-vous comme par exemple à la CAF de la Rochelle. La ville de Rochefort ne disposant pas de MSA, les habitants de Rochefort sont donc contraints de se rendre à Saintes, à 37 minutes en voiture, pour effectuer leurs démarches.

Lors des observations nous avons également pu nous rendre compte que certaines institutions étaient très mal indiquées ce qui est le cas pour la CAF de Châtellerault, de Niort ou bien de Ruffec. On n'y rencontre pas ou peu de panneaux de signalisations indiquant leur emplacement, obligeant les usagers à avoir une connaissance préalable des lieux. De plus, leurs parkings disposent d'un faible nombre de places.

Ainsi, l'accès des potentiels bénéficiaires aux structures ne dépend pas seulement de leur implantation territoriale et suppose la prise en compte de divers facteurs afin de lutter contre le non-recours. La prise en compte des caractéristiques des populations sur les différents territoires paraît indispensable. En effet, les territoires disposant de peu ou pas de structures permanentes (ouverte de 3 à 5 jours dans la semaine) sont ceux où la population est vieillissante, des territoires à dominante rurale où la motilité des personnes est réduite. Cependant, pour pallier ce que l'on pourrait appeler une « désertification » institutionnelle concernant les aides sociales pour certains secteurs du Poitou-Charentes, certaines institutions ont mis en place des accueils numériques.

Au-delà des efforts que nécessite l'accès physique aux institutions, il est également important de prendre en compte la difficulté que représente les rapports sociaux pour les personnes éligibles et de leurs images véhiculées dans la société.

II. Des rapports sociaux inégalitaires

La démarche de demande de droits sociaux n'est pas neutre dans les représentations. Elle dévoile un certain rapport aux institutions et à autrui.

Représentation et stigmatisation

Le chômage de masse a donné une certaine centralité à l'assistance de nos jours. Alors qu'il était plutôt défini comme occasionnel et temporaire par le passé, aujourd'hui il renvoie à un processus plus important d'éloignement du marché du travail. En période de « plein emploi », les bénéficiaires étaient considérés comme des « cas sociaux », ou des « inadaptés », mais aussi comme étant en marge du mouvement de croissance économique. Cela représentait un nombre minime de personnes contrairement à aujourd'hui.

Actuellement, ce nombre est bien plus important, ce qui redéfinit la place de la protection et de l'assistance sociale dans notre société. Cependant, les représentations de ces dernières ne semblent pas avoir évolué au même rythme. De plus, la notion d'insertion, omniprésente dans ces dispositifs induit l'idée que les bénéficiaires sont des « exclus » de la société et que leur situation nécessite une réintégration. Ce ciblage d'une certaine population, effectué par les institutions, a contribué involontairement à la stigmatisation d'une population, et à l'enfermement de cette dernière dans un dispositif spécifique. Il existe aujourd'hui une confusion par rapport à cette notion d'insertion, qui, à l'origine, était un objectif, et qui devient parfois une condition d'accès à ces aides.⁹⁵

Certaines personnes ne font pas valoir leurs droits sociaux à cause de la représentation que véhiculent les institutions et notamment les aides sociales qu'elles proposent, par peur de la stigmatisation. Dans les représentations collectives, les « demandeurs » sont vus comme totalement responsables de leur situation, et les causes externes ne sont pas forcément prises en compte.

Les bénéficiaires sont vus comme des « privilégiés »⁹⁶ qui n'ont pas besoin de travailler. Cette représentation est en majorité fausse puisque ces aides sont supposées être utilisées pour subvenir au besoin des personnes les plus défavorisées. Par conséquent, ceux qui sont quand même dans une situation plus ou moins précaire mais qui ne peuvent

⁹⁵ Duvoux, N. *Le nouvel âge de la solidarité : Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris : Edition du Seuil et La République des Idées, 2012, 108 p.

⁹⁶ *Ibid*

bénéficier de ces aides se sentent lésés.

Cela contribue à révéler des tensions sociétales, et des séparations entre les différentes strates du monde populaire, notamment entre cette assistance de la pauvreté éloignée du monde du travail, et entre les travailleurs les plus précaires. Il est à noter que cette frustration est d'autant plus importante qu'elle est la cible de récupération politique, d'où le discours péjoratif sur les bénéficiaires d'aide sociale présent dans l'espace médiatique. En effet, cela peut créer de la stigmatisation par rapport à l'image que les aides sociales véhiculent au sein de la société, notamment par les politiciens. On peut prendre pour exemple le discours sur la fraude aux aides sociales.⁹⁷

De ce fait, on peut retrouver, notamment dans les zones à dominante rurale, des personnes, entre autres des agriculteurs, qui ne demandent pas d'aides sociales compte tenu du regard d'autrui. De même, lors d'une rencontre avec les agents d'une MSA d'une zone à dominante urbaine, ces derniers ont expliqué que les agriculteurs ont tendance à refuser le RSA. Ce groupe socioprofessionnel a un rapport particulier au travail et à l'argent. Demander de l'aide, c'est une manière de sous-entendre que le travail dans l'exploitation est mal réalisé. Ce raisonnement rejoint également l'idée selon laquelle le recours aux aides sociales est identifié comme de la paresse car il serait plus avantageux de ne pas travailler. C'est notamment ce type de discours, selon lequel l'assistance entretiendrait la paresse, qui est repris par certains politiques.

⁹⁷ Duvoux, N. *Le nouvel âge de la solidarité : Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris : Edition du Seuil et La République des Idées, 2012, 108 p.

Enquêteur : « Mais pour vous pourquoi ils refusent ?

- Parce que c'est bon j'ai déjà une aide, parce que je veux bien être aidé un certain temps mais pas assisté. Et dans l'esprit c'est de l'assistanat après. En gros : « Vous avez plus qu'à faire mes courses et à payer l'EDF ». Mais pour eux le RSA, je vais parler plus des exploitants agricoles, c'est : « aidez-moi à m'acheter un peu à bouffer, car en ce moment c'est dur mais et j'espère demain j'en aurai plus besoin, ça me suffit le reste je m'en débrouille et je m'en débrouillais jusque-là. C'est bon les factures je me les paie. Aidez-moi car il faut quand même que les enfants on ait de quoi leur donner. C'est ça aussi mais pour autant je ne suis pas un assisté je n'en veux pas. » Ça chez les exploitants c'est quand même flagrant ».

Professionnel de la MSA dans une zone à dominante urbaine

Les personnes qui demandent des aides sociales peuvent être dans un état de fragilité (accumulation de difficultés : perte d'emploi, isolement, sentiment de perte de dignité, de découragement, problèmes de santé physique et/ ou psychiques pour les cas les plus graves) et dans une situation de pauvreté qui sont tous deux mal vus socialement. Pour Paugam⁹⁸, elles sont considérées comme socialement suspectes et peu crédibles. En effet, l'expérience de privation de travail entraîne un sentiment d'échec ou de déclassement, car le travail est considéré comme la dimension sociale susceptible de permettre à l'homme « *de définir son identité et de se sentir utile socialement* »⁹⁹. En outre, il existe un rejet de ceux qui ne contribuent pas à la « valeur du travail » dans les représentations collectives.

Il est possible de prendre pour exemple les refus de la part de certains médecins de soigner les bénéficiaires de la CMU-C.

⁹⁸Paugam S. *La société française et ses pauvres*, Paris, Presses Universitaires de France « Quadrige », 2002, 336 p.

⁹⁹Linhart, D. Rist, B. & Durand, E. *Perte d'emploi, perte de soi*, Toulouse : Editions Eres, coll. « Sociologie clinique », 2002, 190 p

« Il y a des médecins qui refusent la CMU-C avec un air dédaigneux. Y'en qui les traitent comme des malpropres. Donc oui le regard des autres jouent beaucoup. Il y en a de plus en plus ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

La perte de travail entraîne donc une dégradation du niveau de vie, une réduction de la vie sociale et un risque de marginalisation¹⁰⁰. On peut dire que les personnes bénéficiant de prestations sociales sont mises à l'écart à la fois du travail mais aussi de ses protections.

Une certaine préservation du statut de « travailleur » est présente aux dépens de la population la plus éloignée du monde professionnel, par ce que Duvoux nomme l'« Etat social ». Ce dernier véhicule certaines valeurs, et certaines représentations. Ainsi, la citoyenneté sociale découlerait uniquement du statut de travailleur. Comme on a pu le voir précédemment, le recours aux aides apparaît dans certaines représentations comme un renoncement au travail.¹⁰¹

La stigmatisation vis à vis des aides sociales n'est pas exclusive aux individus en grandes difficultés. Elles peuvent aussi être perçues comme stigmatisantes pour des personnes avec une trajectoire en déclin. Il est alors vécu par les individus comme étant très difficile de demander des aides auxquelles ils n'avaient pas la nécessité de prétendre auparavant. Ils se refusent alors d'appartenir à la catégorie de ceux qu'ils définissent comme « assistés » en anticipant le risque de stigmatisation. Il y a donc un rapprochement avec la pauvreté, mais une volonté de s'en distinguer.

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ Duvoux, N. *Le nouvel âge de la solidarité : Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris : Edition du Seuil et La République des Idées, 2012, 108 p.

« La crainte de la stigmatisation ça je vous l'ai dit. Les gens ont également des représentations erronées, ça peut être une cause de non recours, c'est-à-dire : « je vais pas demander ça parce que je vais être fiché ou alors. Beh je vais pas demander ça parce que attention les services sociaux. » Y a des représentations sur certaines institutions qui peuvent être erronées. Donc ça rejoint aussi l'information qu'on doit faire ».

Professionnel de la MSA dans une zone à dominante urbaine

Le nombre de demandes de prime d'activité a augmenté par rapport aux demandes de RSA activité. En effet, ce dernier était en quelque sorte boudé des potentiels bénéficiaires car dans l'imagerie collective il était rattaché au non-travail et donc jugé trop stigmatisant. La nouvelle appellation a donc pour but d'effacer ce stigmate en rattachant cette aide, non au fait de ne pas travailler, mais au contraire, au fait que l'individu exerce une activité.

« A l'époque du RSA Activité, on avait beaucoup de personnes qui ne demandaient pas le RSA activité car elles travaillaient et donc elles ne voyaient pas l'intérêt de demander le RSA ou elles ne voulaient pas car ça avait la connotation RSA. Là on a moins ce discours là avec la Prime d'Activité car comme ça remplace également la Prime pour l'emploi qui était versé par les impôts, les gens l'associe plus facilement et comme ça s'appelle "Prime d'activité" il n'y a pas de connotation négative derrière, c'est parce que je travaille que j'y ai le droit et pas parce que je n'ai pas assez d'argent. La Prime d'Activité a moins une image... Et c'est ce qu'ils voulaient et de ce côté-là c'est réussi, elle a moins une image négative que le RSA Activité. »

Professionnel de la CAF dans une zone à dominante urbaine

Un rapport de dépendance et de sujétion

Pour de nombreux foyers bénéficiant seulement du RSA socle ou de l'ASPA, ces prestations constituent leur principale source de revenu.

« Pour environ 25 % des familles dont nous sommes la seule source de revenu, ils ont le RSA, l'allocation logement et les allocations familiales ».

« Le RSA c'est leur salaire CAF ».

Professionnel de la CAF à dominante rurale.

Parfois ces revenus peuvent être combinés avec du travail rémunéré qui n'est pas déclaré auprès des différents organismes tels que l'URSSAF (Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales) pour les employeurs, ou auprès du service des impôts pour les salariés. Quand ces prestations sont insuffisantes pour les personnes qui les perçoivent, celles-ci peuvent parfois même avoir recours à de la mendicité pour pouvoir vivre (comme c'est le cas avec le premier enquêté que nous avons rencontré, un jeune homme de 25 ans bénéficiant du RSA mais ne pouvant subvenir à ses besoins sans le recours à la mendicité).

De plus, pour pouvoir bénéficier du RSA les personnes doivent dévoiler leur épargne et ne peuvent dépasser un certain plafond, plus elles ont d'épargne moins elles ont de RSA, 3 % du capital épargné est déduit du montant du RSA. Dans plusieurs de nos entretiens, qu'ils aient été effectués avec des personnes, des institutions, ou des associations, il a été dit que dans de nombreux cas le RSA « *c'est leur dernier recours* ». En effet, certaines personnes attendent longtemps avant qu'elles se considèrent dans le besoin de recourir au RSA, jusqu'à se retrouver parfois dans des situations critiques. Lors d'un entretien réalisé avec une association ayant pour but de faire de l'accompagnement social auprès des agriculteurs en difficulté, un des bénévoles nous a raconté qu'une personne s'est adressée à eux car elle venait de subir une coupure d'électricité. Cela, suite au non-paiement de ses factures, alors qu'elle avait un élevage de chèvre et qu'elle avait besoin de l'électricité pour pouvoir traire les chèvres, mais également pour conserver le lait et le fromage. Cette personne n'avait effectué aucune demande d'aide auparavant alors qu'elle était dans une très grande précarité

économique. De ce fait, elle a sollicité cette association pour qu'elle puisse l'aider dans ses démarches. Pour un certain nombre de bénéficiaires de ces aides :

« S'ils ont un souci dans leur paiement avec la CAF ils ont plus d'argent du tout ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale.

Nous pouvons alors comprendre que pour la plupart d'entre eux, recourir à ces prestations et droits sociaux est synonyme de dépendance auprès des organismes payeurs. Les prestations sociales comme principales sources de revenus s'avèrent être alors un premier lien de dépendance vis-à-vis de ces institutions.

En outre, cette dépendance ne s'arrête pas là car elle est doublée de ce que l'on pourrait appeler une sujétion auprès de ces institutions. En effet, pour pouvoir avoir le droit de bénéficier des différentes prestations sociales, il est nécessaire de se plier aux règles de ces dernières. Cela peut se traduire de différentes façons : il faut tout d'abord être demandeur, effectuer le premier pas, ce qui nécessite alors pour les personnes potentiellement bénéficiaires de les connaître au préalable.

« L'État a décidé que si les gens voulaient des prestations il fallait qu'ils remplissent eux-mêmes leurs formulaires ».

« C'est l'idée que de demander une prestation c'est une démarche volontariste, donc on doit faire soi-même sa demande ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale

Mais il ne suffit pas seulement de faire la demande pour pouvoir bénéficier de ces droits, la question du temps à y consacrer est aussi très prégnante. Il s'agit alors parfois de prendre le temps de se déplacer dans les structures, de respecter les horaires d'ouverture des agences qui parfois sont très limités, notamment en zones à dominante rurale, mais aussi de ne pas manquer les rendez-vous fixés sous peine de sanction économique (suppression des prestations ou réduction de celles-ci sur quelques mois). Le temps à y consacrer est également important lorsqu'il s'agit d'une première demande, d'une actualisation ou d'un renouvellement. En effet, la constitution d'un dossier peut à elle seule prendre beaucoup de

temps. Il s'agit en premier lieu de se procurer une version papier des dossiers ou les trouver sur les sites internet appropriés (sachant que la plupart d'entre eux ne sont disponibles uniquement sur internet), les remplir en essayant de comprendre le jargon administratif, mais également réunir toutes les pièces justificatives demandées, sans lesquelles le dossier serait incomplet. Cela ne s'arrête pas là, il faut ensuite attendre le traitement des dossiers, qui peut être retardé par une pièce manquante ou perdue. Le temps apparaît alors comme un marqueur important de sujétion aux différentes institutions, les bénéficiaires accordent donc un temps à celles-ci, important et contraint.

D'autres éléments moins quantifiables sont aussi des marqueurs de dépossession de sa souveraineté, ou plutôt de son libre-arbitre, comme le fait de devoir exposer sa vie personnelle.

« Ils passent leur temps à raconter leur vie ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale

Cela est sans doute lié, comme dit précédemment dans le dossier, au fait que le système de protection sociale englobe de nombreux domaines (naissance, logement, handicap, séparation, veuvage, etc.), et s'intéresse non pas aux individus mais aux foyers. Il est nécessaire de fournir ces informations pour permettre de délivrer à l'individu les droits lui correspondant, tout en le contrôlant régulièrement pour leur maintien.

De plus, exposer sa vie personnelle ne relève pas d'un choix mais d'une obligation. En effet, pour bénéficier de prestations et droits sociaux il faut s'attendre à être contrôlé à tout moment sur l'exactitude des informations fournies aux institutions car le calcul du montant des prestations est effectué en fonction de la composition familiale, des revenus du foyer, de la situation professionnelle et de l'épargne.

« A la CAF on fait confiance aux gens, c'est que du déclaratif... et on contrôle après, donc là ça fait mal... Ceux qui connaissent la CAF ils ont déjà eu des contrôles, des indus, des rappels, il faut rembourser l'argent qu'on a donné à tort. » « C'est pas forcément des contrôles physiques, ce sont des contrôles administratifs pour demander des justificatifs et si au bout d'un certain temps la personne ne répond pas, on va suspendre leurs prestations et généralement c'est à ce moment-là qu'ils réagissent, et c'est là qu'il y a un peu de colère et d'agressivité, parce qu'on a suspendu leur droit mais ils n'ont pas répondu au courrier... »

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale

Les bénéficiaires sont alors contraints de déclarer tout changement de situation qui intervient durant la période de versement de ces prestations.

Nous avons pu remarquer qu'au-delà de ces différents éléments qui montrent les contraintes auxquelles les demandeurs d'aides sont soumis, l'organisation des institutions est elle-même très complexe et conduit parfois à de l'exclusion. En effet, si on ne décrypte pas le fonctionnement des différentes institutions, il peut être difficile de se frayer un chemin dans chacune d'elles du fait de leur spécificité.

« On est ballotté de partout, on ne connaît pas tous les droits qu'on pourrait avoir si on ne connaît pas une institution ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale.

« Si moi je ne suis pas conscient du système, de comment il marche, je me pointe au guichet, on me dit d'abord « vous n'avez pas le droit » ensuite « ah peut-être, si vous y avez le droit il faut faire une simulation » et puis là si ça dit que tu n'y a pas le droit eh bien c'est comme ça et c'est terminé »

Étudiant en sciences humaines non recourant à la prime d'activité et à la CMU-C, 30 ans.

Nous pouvons donc voir que toute personne voulant prétendre à telle ou telle prestation sociale, en plus des démarches effectuées, doit réussir à braver les obstacles des paradoxes institutionnels.

Les représentations collectives produisent des comportements réticents vis-à-vis du recours aux aides sociales tout comme le rapport de sujétion. En outre, la première démarche est une étape charnière dans l'accès aux droits comme nous allons le voir dans la prochaine partie.

III. Faire des démarches pour ouvrir un droit...

De la prise d'information aux remplissages des formulaires nécessaires, ouvrir un droit peut s'avérer fastidieux pour certaines personnes. Le manquement d'information et de précision, la complexité des démarches, la dématérialisation de ces dernières sont des facteurs qui jouent un rôle important dans le non-recours aux droits et prestations sociales.

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

La diffusion de l'information est une problématique centrale dans l'accès aux droits et prestations sociales. En effet, cette raison est la plus souvent évoquée durant les entretiens effectués avec les professionnels :

« Y a aussi sans doute une méconnaissance des droits, beaucoup de méconnaissance de droits puisque je ne sais pas combien de pourcentage de personnes ne font pas valoir leur droit au RSA et il y a un certain nombre de personnes qui ne font pas valoir ».

Membre d'un CHRS dans une zone à dominante urbaine

Il semble donc que dans la perception des membres des associations, ainsi que des structures publiques, une partie du non-recours est due à ce manque d'information. De plus, la plus grande part des préconisations proposées sont principalement liées à des campagnes d'information des prestations.

« On fait des campagnes d'informations, des mini; on sélectionne des gens en fonction des informations qu'on a dans nos fichiers et on leur envoie des dossiers. Pour leur dire « vos ressources vous permettent peut-être de prétendre à une aide, soit la CMU soit l'ACS ». S'ils veulent ils complètent les dossiers »

Membre d'une CPAM dans une zone à dominante urbaine

Partage de l'information et communication entre les structures

Parmi les structures d'aides sociales, il a été remarqué que la communication entre elles était ardue. En effet, le partage d'information devient difficile à partir du moment où chaque institution a une connaissance limitée sur les accès aux droits, mettant alors les individus en difficulté pour accéder à ceux-ci.

« Tous les travailleurs sociaux sont dans une panade pas possible parce que régulièrement, les contrats, les services, les accès aux droits, les changements, même les conseillers ne savent pas les expliquer. Comment ça peut être possible de l'expliquer à l'autre? »

« Si y'a un mauvais travail entre partenaires, on peut mettre les personnes en difficulté sur leurs accès aux droits »

Membre d'un Centre Social Culturel dans une zone à dominante rurale

« Et puis en tant qu'assistante sociale, avant je téléphonais à la CAF, j'avais l'information pour pouvoir épauler la personne. Maintenant, si je ne suis pas avec la personne, que la personne ne dise pas le lieu de naissance etcetera, moi je ne peux pas avoir l'information à sa place. »

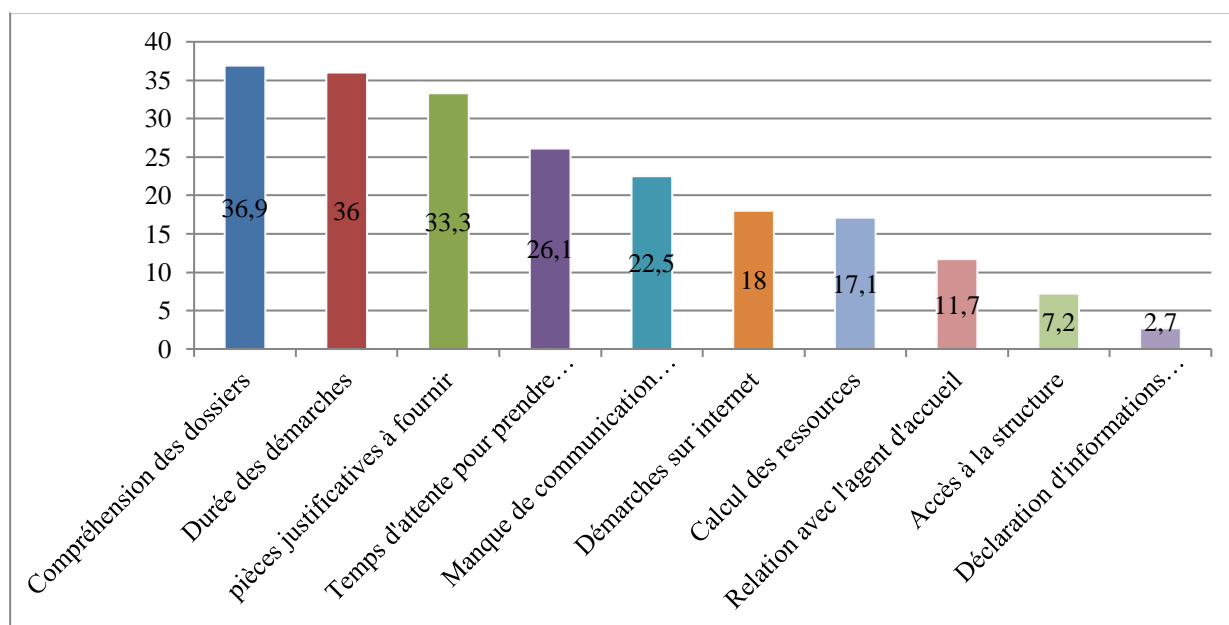
Assistante sociale dans une association concernant les gens du voyage dans une zone à dominante urbaine

Dans une agence de Pôle Emploi, il a été observé qu'un agent a tendance à rediriger les personnes vers la CAF concernant le fonctionnement du RSA n'ayant que peu d'informations sur les modalités d'obtention de cette prestation. Néanmoins, il a pu communiquer le fait qu'il fallait avoir plus de 25 ans, et qu'il ne fallait pas avoir d'autres aides comme l'allocation chômage. En revanche, il n'a pas évoqué le seuil d'obtention ou les modalités accordant le RSA aux moins de 25 ans par exemple. Ceci peut être appuyé par une autre situation se déroulant dans une CAF. En effet, il a été remarqué qu'une conseillère du CAF fût dans l'incapacité de renseigner les individus sur la CMU-C ou l'ACS, précisant que cela concerne davantage la CPAM, bien que le RSA puisse ouvrir le droit à la CMU-C.

Ainsi, on comprend qu'il est difficile d'obtenir des renseignements sur les aides qui sont gérées par une autre structure. Dans ce cas, il sera question d'une redirection vers les structures gérant ce type d'aide sociale. Pour obtenir des informations complètes, les usagers sont dans l'obligation d'aller vers la structure, correspondants à l'aide concernée. Tout ceci explique que le manque de communication des institutions puisse être considéré comme une

difficulté lors des démarches administratives par 22.5 % des répondants, comme l'indique la figure ci-dessous.

Figure 32 : Taux des difficultés rencontrées lors des démarches administratives par les répondants



N = 106 pour 258 réponses

Note de lecture : 36.9 % des répondants déclarent avoir des difficultés quant à la compréhension des dossiers lors de leur démarche administrative.

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

Cependant, ce phénomène n'est pas à généraliser dans l'ensemble de l'enquête puisqu'il semble que les informations entre les structures sont transmises dans certaines situations :

« Après pour certaines aides, je pense à la CMU-C ou l'ACS on a quand même les barèmes, enfin on a quand même des éléments, un affichage dans nos dossiers qui nous permettent d'informer les gens déjà sur un premier niveau. Donc ça, ce sont des informations que l'on affiche, qu'on peut transmettre »

Membre d'une association d'insertion professionnelle dans une zone à dominante rurale

Malgré cela, la communication est décrite comme difficile, il est nécessaire pour les professionnels d'aller s'informer pour obtenir les renseignements en lien avec les prestations.

« On ne peut pas dire que spontanément l'antenne médico-sociale ou le conseil départemental ou la CAF nous envoie des informations sur les aides, c'est à nous d'aller les chercher. Pas de communication, enfin pas toujours vers nous ».

Membre d'une association d'insertion professionnelle dans une zone à dominante rurale

« Les guides de prestations sociales, c'est moi qui les demande à la CAF ».

Membre d'un Centre Socio-Culturel dans une zone à dominante rurale

De plus, il peut arriver que bien que les professionnels soient conscients que telle prestations existe, pour autant ces derniers ne délivrent pas l'information aux usagers comme c'est le cas pour l'ACS dans une Maison des Solidarités.

« Pour l'ACS ? La méconnaissance des gens. Mes collègues je ne peux pas dire qu'elles n'en n'ont pas connaissance, après si elles y pensent systématiquement... »

Membre d'une Maison des Solidarités dans une zone à dominante rurale

Les brochures, les spots publicitaires... : le manque d'information, une cause de non-recours ?

Obtenir une information sur un droit devient difficile à partir du moment où les supports avec les renseignements nécessaires sont pratiquement inexistantes. Bien que des informations se trouvent sur internet, des personnes n'ayant pas de moyens de connexion peuvent méconnaître certains droits. Lors de la fusion entre le RSA activité et la Prime pour l'emploi par exemple au 1^{er} Janvier 2016, des spots publicitaires ont été réalisés pour informer dans les villes mais aussi dans les médias télévisuels. Néanmoins, quelques mois plus tard, la campagne publicitaire n'est plus présente. Des personnes pouvant prétendre à cette aide mais qui ne la demandent pas, peuvent soit ne pas la connaître, soit en avoir oublié l'existence.

« Le non-recours peut être là car on est peu informé, pas informé ou on a oublié. Il y a eu des spots publicitaires pour la prime d'activité par exemple mais aujourd'hui il y en a plus ».

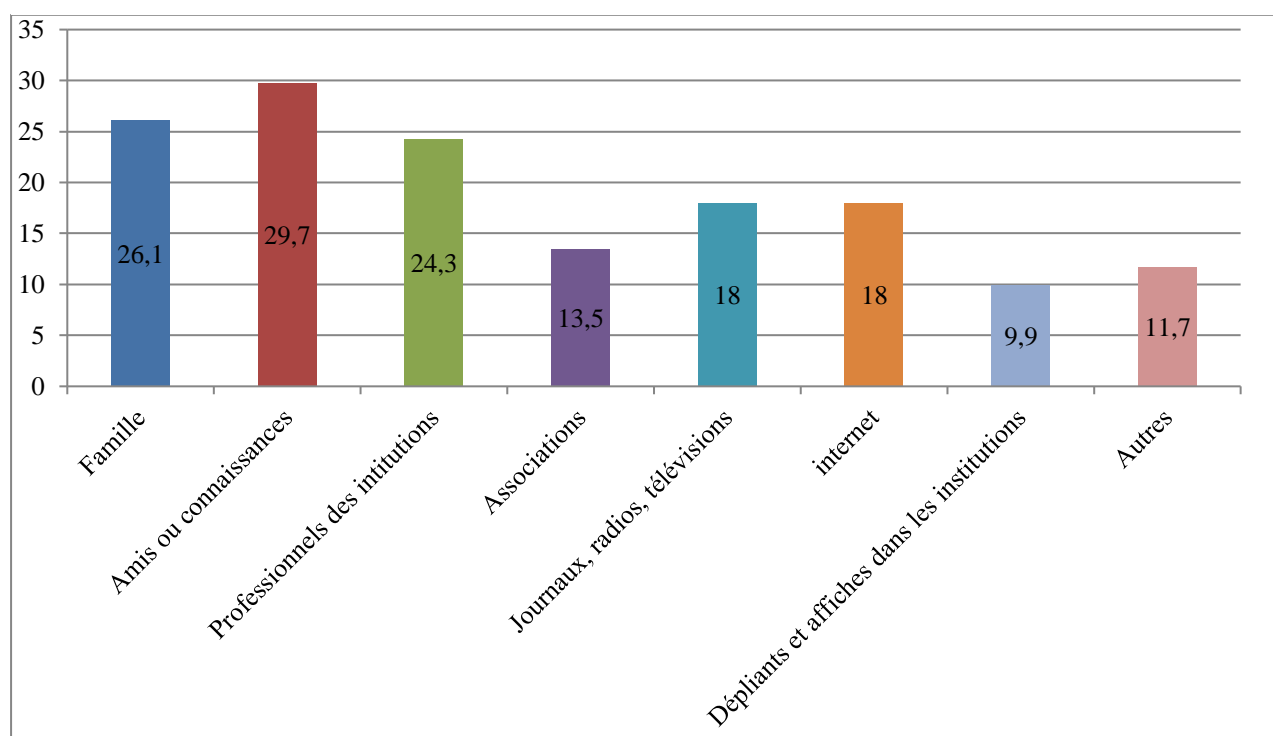
Membre d'une Maison des Solidarités dans une zone à dominante rurale

« La prime d'activité? C'est le bordel, véritablement. Sans compter qu'il y a énormément de personnes qui passent à côté. Que certains qui étaient sûr de l'avoir et qui ne l'ont plus ou d'autres qui ne sont carrément pas au courant ».

Membre d'un Centre Socio-Culturel dans une zone à dominante rurale

De plus, lors de visites au sein de différentes structures, l'un des points remarquables concerne le nombre peu important, ou l'absence de brochures, ou d'affiches en lien avec les aides sociales. Pour certains professionnels, il paraît totalement inutile de laisser des prospectus ou de présenter des affiches au sein de leur structure. Certains prétendent que ces prospectus servaient seulement aux enfants dans les files d'attente à faire des avions et qu'il faut alors « leur donner quand ils en ont besoin, pour qu'il y ait une démarche derrière ». Pour d'autres, « y'en a pas parce que les gens ne les lisent pas », « nous on ne communique plus par affiche, ça sert à rien car les gens ils rentrent ils ont rendez-vous donc s'ils veulent parler du RSA on va leur en parler... » Comme on le voit dans la figure 33, ces types de support sont très peu utilisés par les visiteurs des associations et des structures, puisque seulement 9,9 % des répondants ont déclaré obtenir des informations sur les prestations sociales par ce biais. Ce type de communication semble peu utilisé par les visiteurs. Nous avons constaté, durant nos observations, qu'il y a peu de brochures présentées au public au sein des institutions, et la majorité d'entre elles sont tournées vers le secteur familial. Dans d'autres cas elles semblent relativement incomplètes, notamment au vu des spécificités des critères d'éligibilités de certaines situations.

Figure 33 : Taux des différentes sources d'informations des droits et prestations pour les répondants



N = 107 pour 179 réponses

Note de lecture : 29.8 % des répondants ont obtenus des informations sur les droits et prestations sociales de la part de leurs amis ou connaissances.

On remarque, d'après la figure 34, que les informations sur les aides sociales se font principalement grâce aux interactions sociales. En effet, 29.7 % ont répondu obtenir des informations par des amis ou des connaissances, et 26.1 % par la famille. La seconde source d'information privilégiée est celle des professionnels des institutions (24.3 %) et des associations (13.5%). Ainsi, la sociabilité joue un rôle important pour diffuser l'information.

« On a fait découvrir le dispositif (ici le dispositif Vacaf) qu'on a vu pour les portes ouvertes, pour les vacances. Ils vont en parler entre eux et vont le faire ».

Membre d'une Maison des Jeunes et de la Culture dans une zone à dominante urbaine

De ce fait, une personne isolée éprouve plus de difficultés à être informée.

« Dans nos campagnes, sans être péjoratif, on a des gens qui se débrouillent vraiment tout seuls quoi. Et qui n'ont pas connaissance ou qui ne vont pas aller chercher ces infos-là ».

Membre d'une association d'insertion professionnelle dans une zone à dominante rurale

Dans d'autres cas, lorsque l'information parvient aux individus, cette dernière peut être mal-interprétée, voire incomprise. Par conséquent, on retrouve des personnes qui sont en non-recours ou bien qui ne comprennent pas la raison pour laquelle elles n'ont pas le droit de toucher telle prestation sociale.

« Et l'information est pas toujours très très bien communiquée aussi. C'est pas toujours très clair, on croit comprendre mais on n'a pas compris en fait. Imaginer une communication simple pour expliquer quelque chose de compliqué ».

Conseiller en insertion professionnelle dans un Centre Socio-Culturel dans une zone à dominante urbaine

« Certains ne veulent pas faire de formations par peur de perdre leurs allocations chômage ou le RSA alors que non ça marche comme ça. ».

Conseiller en économie sociale et familiale dans un CCAS dans un territoire à dominante urbaine

Les droits et les prestations sociales : des changements fréquents qui poussent à la méconnaissance

Les droits et les prestations sociales sont en perpétuel changement. Certains sont supprimés, remplacés, fusionnés, modifiés ou même créés. On peut citer en exemple le passage du RMI en RSA en 2009 ou bien la création de la prime d'activité en 2016. Bref, une aide ne reste jamais fixe ce qui peut poser problème aussi bien que pour les professionnels que pour les bénéficiaires. En effet, certaines structures ne sont pas mises en courant systématiquement des changements qui sont présents au sein même des aides sociales.

« Dans tout ce qui est droits sociaux, même nous les professionnels, il faut aller chercher l'information ».

Membre d'un Centre Social Culturel dans une zone à dominante rurale

« Après on sait que c'est difficile de tenir à jour nos informations parce que les barèmes peuvent changer, les critères d'attribution donc c'est pour ça qu'on renvoie facilement vers les partenaires mais on essaie de se tenir un peu informé quand même sur les évolutions des aides ».

Membre d'une association d'insertion professionnelle dans une zone à dominante rurale

Concernant l'ACS, le non-recours à cette aide peut s'expliquer en partie à cause d'un changement de législation. Le 1er juillet 2015, de nouvelles modalités sont entrées en vigueur pour l'ACS. Les bénéficiaires de cette aide ont l'obligation de choisir une des onze offres de complémentaire santé agréées par le Ministère de la santé, au terme d'une procédure d'appel à concurrence.

Ces nouvelles modalités impliquent que l'aide attribuée à un salarié bénéficiaire de l'ACS ne pourra pas être utilisée pour financer sa part de cotisation à la mutuelle souscrite par son entreprise. Dans ce cas, le salarié pourra donc choisir de ne pas souscrire à sa mutuelle d'entreprise, pour faire valoir son ACS auprès d'un des organismes agréés. Néanmoins, certains bénéficiaires préfèrent renoncer à leurs droits à l'ACS afin de souscrire à la mutuelle de leur entreprise qui se retrouvent parfois, plus avantageuses pour eux.

« L'aide à la complémentaire santé n'est pas valable sur les mutuelles d'entreprise. Le législateur a oublié cet aspect-là. Il a créé une loi sur les mutuelles d'entreprises qui dit que les salariés doivent en avoir une obligatoirement. Sauf que le législateur a oublié qu'il y a 10 ans il a créé une loi sur l'ACS qui dit que quand on bénéficie de l'aide à la complémentaire santé, on ne peut pas s'en servir dans les mutuelles d'entreprises. C'est quand même un truc incroyable. On se retrouve alors avec des gens qui ne prennent pas l'aide à la complémentaire santé mais la mutuelle de chez nous. C'est plus facile car on en propose une. Celle-ci à une garantie plus intéressante que l'ACS. Ils renoncent donc tous à leur droit à l'ACS ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

La non-information est un facteur dans le non-recours aux droits sociaux. Le non-partage d'information entre les structures ainsi que la difficulté que les professionnels ont pour expliquer telle aide sociale sont des freins pour les éventuels bénéficiaires. Ces derniers n'ont pas toutes les ressources nécessaires pour comprendre à quel(s) droit(s) ils peuvent prétendre ou bien la manière d'effectuer les démarches pour l'obtenir.

La complexité des démarches administratives : le « parcours du combattant »

Rapport à l'écrit : entre difficulté de langage, français administratif et aspect genré

En 2013, dans l'enquête « *Information et Vie Quotidienne* », l'INSEE indique que 20% allocataires du revenu de solidarité active sont en situation d'illettrisme. En effet, il a été constaté lors de nos entretiens que les professionnels sont confrontés dans certains cas, à des personnes ne maîtrisant pas complètement la langue française. De ce fait, effectuer une démarche administrative se révèle alors difficile. Les gens du voyage par exemple, sont les premiers à rencontrer cet obstacle. Ayant été peu de temps scolarisé, ils se retrouvent rapidement démunis face aux formulaires à remplir pour leurs droits puisque cela demande de comprendre et d'écrire le français. De plus, les gens du voyage détiennent une culture orale où la maîtrise de l'écrit n'est pas primordiale.

« Sur la population des gens du voyage, la population d'illettrés est importante. Ils ont été très peu de temps à l'école. Donc il n'y a pas d'acquis au niveau de l'écriture. Puis ça reste une culture orale ».

Responsable du Pôle prévention et Insertion dans une maison de solidarité dans une zone à dominante rurale.

« On a une population qui est très jeune, très très jeune. Et on a une population qui est très peu qualifiée. Qui n'a pas forcément été à l'école, et qui maîtrise très mal la lecture et l'écriture ».

Assistante sociale au sein d'une association concernant les gens du voyage dans une zone à dominante urbaine

Ainsi, les professionnels sont face à des situations où la maîtrise de la langue française devient problématique, rendant alors les démarches administratives d'autant plus complexes par manque de compréhension entre le professionnel et le bénéficiaire. Bien souvent, ils essaient de pallier ce qu'ils sont en mesure de traiter bien que ce ne soit pas dans leurs fonctions. Certaines structures tentent de remédier à cette difficulté en proposant des cours de français, comme ça peut être le cas dans certains centres sociaux culturels.

« Par exemple les cours de français c'est pas du tout dans nos demandes, mais il y a un gros besoin parce que ça bloque la scolarité des enfants, l'accès à l'emploi, pleins de choses. Du coup beaucoup de problème d'accès à la langue française. Ce qu'on peut traiter, on le fait en direct, parce que les assistants sociaux n'ont plus de temps. Nous c'est pas nos missions à la base ».

Coordinatrice des deux associations concernant les gens du voyage de la Vienne

Une travailleuse sociale dans une CAF en zone à dominante rurale, nous a dit adapter son discours en fonction des bénéficiaires, de leur maîtrise de la langue française et réexpliquer si besoin lorsqu'elle voit que la personne ne comprend pas, et pas seulement si le bénéficiaire le demande. En effet, l'incompréhension sur des situations ou des démarches peut entraîner des difficultés voire même des conflits dans les relations entre agents/travailleurs sociaux et les bénéficiaires. Afin, d'éviter ces situations et que les personnes puissent compléter le dossier elle s'assure que le bénéficiaires ont bien saisi l'information sans pour autant remplir le dossier à leur place. De cette façon-là, elle espère qu'ils seront à même de remplir leur(s) dossier(s) de demande la prochaine fois.

« On s'adapte. Parfois on voit les réactions sur le visage de la personne et je me dis que là ils n'ont pas compris ce que j'ai dit. Donc là, on reformule, on essaie d'utiliser des synonymes plus simple parce que voilà nous on baigne dedans donc on ne se rend pas toujours compte, on s'adapte mais c'est vrai que parfois ils nous le disent qu'ils n'ont pas compris. Et ceux qui ne le disent pas ça se voit sur leur visage donc on redit la chose d'une autre façon ».

Professionnel d'une CAF dans une zone à dominante urbaine

De plus, il a été évoqué que les démarches administratives peuvent faire naître un sentiment de peur parmi les éventuels bénéficiaires, notamment parce que ceux-ci se retrouvent dans une situation qu'ils ne connaissent pas et qu'ils ne comprennent pas. Alliant cela avec un rapport difficile avec le français écrit, voire oral, les personnes deviennent réticentes à demander une aide sociale.

« Souvent déjà, ce sont des gens pour qui l'administratif fait peur. Déjà c'est " Mon Dieu qu'est qui va m'arriver ? Pourquoi ils demandent ça ? ". En plus ils ne parlent pas français, c'est une langue administrative, c'est pas clair donc souvent les gens sont très effrayés ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

« Ils parlent dans leur charabia ».

Bénéficiaire d'une aide sociale en Charente

Pour certaines structures, les formulaires sont écrits dans un langage administratif difficilement compréhensible pour une partie de la population en difficulté, s'ajoute à cela un obstacle pour comprendre la façon dont les droits sont calculés. En effet, pour l'aide au logement par exemple, cela dépend de ce que la personne a touché il y a deux ans. Cela amène à réfléchir sur le manque de clarté pour certains documents demandés.

« Je pense que la CAF prend un malin plaisir à ne pas être claire... Pour les gens pour qui c'est déjà super difficile pour comprendre que les droits sont calculés sur ce que vous avez touché y'a deux ans pour l'allocation logement, que la prime d'activité c'est sur les trois derniers mois avec un mois de décalage. C'est une horreur les gens en ont marre de ne pas comprendre ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

« Si y'a une difficulté d'accès aux droits sociaux, c'est qu'il y a beaucoup de termes pas compris des publics. Beaucoup de structures qui proposent des aides mais qu'ils ne connaissent pas qu'il y a ce jargon très professionnel ».

Membre dans un Centre Social Culturel dans une zone à dominante rurale

D'ailleurs, les personnes se trouvant en situation d'handicap se retrouvent davantage en difficulté puisque les documents demandés ne sont pas adaptés à leurs situations tout comme le fait d'aller se renseigner au sein des structures. C'est aussi le cas pour les personnes âgées qui sont davantage confrontées à des problèmes de compréhension.

« A la CAF y a pas d'interprète. Du coup il y a ce problème pour les personnes sourdes ou malentendante. Alors leur accès aux droits à eux, c'est encore plus compliqué ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

« La première chose où les personnes âgées décrochent quelles qu'elles soient, qu'elles aient leurs capacités cognitives où pas parfois, c'est vraiment tout ce qui est du domaine administratif ».

Animatrice dans un Centre Local d'Information et de Coordination en zone à dominante rurale

D'un point de vue genré, il a été mis en évidence que les femmes étaient plus à l'aise à l'écrit que les hommes. Quotidiennement, il semblerait que ce soit davantage les femmes qui s'occupent des travaux d'écriture au sein des foyers : *« Les "papiers" de tous ordres semblent attachés aux fonctions féminines de manière quasi-naturelle »*. Cette différenciation sexuée des tâches ne se situerait pas aux niveaux des diplômes mais au niveau de la socialisation des genres, en effet les femmes auraient intériorisés la « docilité » et le « contrôle de soi » nécessaire au bon remplissage des dossiers administratifs. Cela se retrouve notamment au niveau de nos entretiens :

« J'ai le sentiment que c'est plus les femmes qui sont sur l'administratif, qui sont sur la tenue des choses à la maison ».

Membre d'une association d'insertion professionnelle dans une zone à dominante rurale

Au niveau même des institutions, il semblerait qu'elles soient davantage perçues comme légitimes, par rapport aux hommes, à recourir aux droits et aux prestations sociales auxquelles elles peuvent prétendre, d'autant plus si elles ont un ou plusieurs enfants. Cet encouragement à demander des aides quand on est une femme et notamment lorsque l'on a des enfants, pourrait expliquer en partie le rapport à l'écrit des femmes, qui sont vu comme plus légitimes à demander des aides sociales que leurs conjoints (notamment via leurs représentations sur les brochures de présentation des aides sociales).

Les premières démarches pour obtenir un droit : un moment charnière pour un bénéficiaire

Lorsque l'on demande une aide sociale pour la première fois, l'individu peut se retrouver face à une complexité administrative imprévue. En effet, pour compléter un dossier, en plus de remplir des formulaires avec des informations privées, un grand nombre de pièces justificatives sont demandées.

« C'est rebutant de constituer un dossier comme ça, ce n'est franchement pas facile. C'est beaucoup beaucoup de document à fournir. Il y a ça. Il y a ce côté administratif. On demande énormément de pièces ».

Membre d'une CPAM

Pour le RSA et/ou la CMU-C, les documents suivants sont mentionnés: une photocopie de la carte d'identité ou de l'extrait de naissance, un exemplaire de la taxe d'habitation, une attestation de domiciliation... Or, certaines personnes sont dans l'incapacité de fournir ces justificatifs. Par exemple, lors d'un entretien réalisé avec une accompagnatrice sociale dans un chantier d'insertion, il a été évoqué la situation d'un salarié qui se trouve dans l'impossibilité de présenter son extrait de naissance. De ce fait, il ne peut actuellement prétendre à aucuns droits sociaux bien qu'il pourrait y avoir le droit.

« J'ai un salarié qui vient de l'URSS. Il a fallu qu'il fournisse un acte de naissance sauf que trouver un acte de naissance d'un pays qui n'existe pas, c'est impossible. On lui a donc sucré ses droits au RSA, à la prime d'activité, à la CMUC, ni la sécu car il est pas immatriculé. Il cotise pourtant tous les mois sur sa feuille de paie mais pour rien. Je ne sais plus quoi faire. L'Etat ne veut pas admettre que ce document n'existe pas donc il lui coupe tous ses droits ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

De plus, rassembler tous les papiers nécessaires semble être un véritable parcours du combattant pour les demandeurs. Certains se retrouvent avec une carte d'identité périmée qu'ils doivent renouveler ce qui suppose en parallèle d'autres démarches à effectuer.

« Pour certains, le simple fait de faire sa carte d'identité, ça prend des proportions... c'est limite la victoire lorsqu'ils ont le document en possession ».

« La plupart du temps, si les droits ne sont pas ouverts c'est que c'est très compliqué pour la personne, c'est-à-dire que même la démarche de demande d'extrait d'acte de naissance, de faire des photos, et d'ensuite porter le dossier, le compléter et le porter à l'état civil ça devient quelque chose d'infaisable ».

Conseillère en économie sociale et familiale dans un CHRS en zone à dominante urbaine

D'autres situations particulières sont présentes. Les SDF ou bien les gens du voyage sont dans l'obligation de présenter une attestation de domiciliation. Si pour les sans domiciles fixes, il est question d'être domiciliés généralement au sein du CCAS, du CIAS, ou d'une association agréée par la préfecture, de la commune où ils sont présents, pour les gens du voyage (ne possédant pas de domicile ou de résidence fixe depuis plus de six mois), la tâche se retrouve plus ardue. En effet, ces derniers se trouvent souvent en déplacement et certaines communes n'ont pas forcément les espaces nécessaires pour les accueillir ou bien une capacité d'accueil qui ne suffit plus. Pourtant, sans cette attestation de domiciliation, obtenir le RSA ou la CMU-C est impossible.

« Mais pas de domiciliation, ça veut dire pas de droit au RSA, pas de sécurité sociale... Or, il y a des gens qui ont du mal à trouver des lieux de domiciliation ».

Assistante sociale au sein d'une association concernant les gens du voyage dans une zone à dominante urbaine

Il a été mentionné le fait que l'une des causes, pour les gens du voyage, qui expliquerait le non-recours aux droits, notamment pour le RSA, c'est l'impossibilité de réunir des justificatifs pour ouvrir un droit. C'est une population qui se déplace, qui vit dans une caravane où généralement, les papiers finissent par être jetés ou brûlés.

« Et du coup, en plus qu'ils gardent peu leur papiers, parce que quand on est en habitat caravane on n'a pas beaucoup de place, donc on fait souvent le tri par le feu. Donc après, quand il faut qu'on démêle, il faut tout recommencer. Ça facilite pas la démarche ».

Coordinatrice dans une association concernant les gens du voyage de la Vienne

De plus, comme on peut l'observer dans la figure 33, 33,3% des répondants ont répondu que les pièces à fournir sont l'une des principales difficultés à rencontrer. Ce nombre important de justificatifs peut s'expliquer par un contrôle pour éviter toute fraude ou bien un non-respect de certaines règles. Dans ce cas, un bénéficiaire se voit dans l'obligation de rembourser les trop-perçus.

« A la CAF on fait confiance aux gens, ce n'est que du déclaratif et on contrôle après, donc là ça fait mal. Ceux qui connaissent la CAF ils ont déjà eu des contrôles, des indus, des rappels, il faut rembourser de l'argent qu'on a donné à tort ».

Professionnel de la CAF dans une zone à dominante rurale

La question du remboursement des trop-perçus peuvent pousser certaines personnes éligibles à ne pas faire la demande de prestation, comme cela a été évoqué durant les entretiens.

« Ce qui est compliqué avec ces prestations qui bougent tout le temps, vous générez des trop perçus. Et quand vous avez un trop perçu, ça fait mal [...]. En tout cas quand vous êtes de bonne volonté et que vous essayez de rembourser un trop perçu sur une année, ça refroidi un peu ».

Conseillère en économie sociale et familiale dans un Centre Social-Culturel en zone à dominante urbaine

Si certains bénéficiaires vont bénéficier d'un accompagnement, permettant alors de faciliter leurs démarches administratives, ce n'est pas le cas pour d'autres. Il y a ce besoin d'être guidé dans les démarches, d'avoir un suivi sans quoi les personnes ne vont pas jusqu'au bout, se décourageant face à l'ampleur administrative.

« Oui ils ont des difficultés au niveau administratif, pas forcément assez de difficultés pour être mis sous protection et que ça se justifie. Mais en tout cas ils ont quand même besoin d’être guidés dans leurs démarches, être soutenus ».

Conseillère en économie sociale et familiale dans un Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale dans une zone à dominante urbaine

Le renouvellement des droits sociaux : entre temporalité, contradictions et redondances

Comme nous avons pu le voir dans la figure 33 sur le taux des difficultés rencontrées lors des démarches administratives, 36% des répondants ont indiqué que la durée des démarches joue un rôle important. De ce fait, on comprend que la temporalité, est une variable non négligeable dans l’accès aux droits. La nécessité de maintien des droits aux prestations sociales est très présente dans les discours de certains professionnels rencontrés durant les entretiens, ou dans les discours des bénéficiaires, dans nos échanges informels avec ces derniers durant les passations de questionnaires.

« Et ensuite qu’elle puisse maintenir des droits. C’est compliqué, ce n’est pas forcément l’accès aux droits, c’est le maintien qui est difficile. Le renouvellement dans la durée ».

Professionnel de la MSA en zone à dominante urbaine

Concernant le RSA, ce dernier doit être renouvelé tous les trois mois. Les bénéficiaires doivent envoyer à la CAF une déclaration trimestrielle indiquant entre autres que leur situation n’a pas changé. C’est le cas aussi pour le CMU-C chaque année.

« Renouveler la CMU-C, faire en sorte que la déclaration trimestrielle de revenue soit remplie, savoir qu’avec tel ou tel, quand la situation change, on peut avoir droit à telle ou telle chose ».

Professionnel de la MSA en zone à dominante urbaine

« Il y'a beaucoup de gens qui ne renvoient pas leur déclaration trimestrielle ».

Conseiller en économie sociale et familiale dans un CCAS dans un territoire à dominante urbaine

« Pareil pour la CMU en fait. Comme elle se renouvelle tous les ans, il y a régulièrement des ruptures ».

Assistante sociale dans une association concernant les gens du voyage

De ce fait, les bénéficiaires se retrouvent dès lors en non-recours en cas de non renouvellement. Le fait de faire des déclarations tous les trois mois pour le RSA peut être contraignant pour certaines personnes : instabilité géographique, instabilité sociale, etc... Quant à la CMU-C, cela peut s'expliquer par des oublis, par la méconnaissance sur le fonctionnement de l'aide. De même, si lors de leurs premières démarches, les bénéficiaires peuvent être aidés par des organismes, ils sont dans une situation où ils se retrouvent seuls pour faire des démarches lorsqu'ils doivent renouveler leurs droits. De plus, les structures peuvent demander plusieurs fois le même document, poussant alors le bénéficiaire à faire plusieurs fois le déplacement. On assiste alors une redondance des demandes de justificatifs, pouvant alors rebuter le demandeur.

« La CAF et la Sécu sont les champions pour demander les mêmes papiers 4 fois de suite ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

« 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 d'autres papiers qui manquent » au lieu de me dire d'un coup ce qu'il fallait [...]. 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 ».

Bastien, bénéficiaire du RSA non-recourant à la CMU-C dans la Vienne

« Il faut y aller 3 fois pour ramener le bon papier, ils sont incapables d'enregistrer les papiers, il faut que je ramène 10 fois le même, tout ça fait que ça dégoûte les gens ».

Membre d'une association d'aide alimentaire dans une zone à dominante urbaine

Concernant l'ACS¹⁰², la difficulté principale est de trouver une des mutuelles agréées par l'État. Cela peut prendre des mois à un bénéficiaire avant de la trouver celle qui correspond.

« Les démarches pour l'ACS sont ... horribles. Il a fallu des lustres pour trouver la seule mutuelle du coin pour trouver laquelle prenait l'aide à la complémentaire santé ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

Dans un autre registre, il a été souligné le fait que les structures rentrent parfois en contradiction sur la situation d'un bénéficiaire. Une personne peut avoir été au RSA pendant six mois puis avoir retrouvé un emploi pendant une quinzaine de jours et être de nouveau sans ressource. Sauf qu'il arrive que les structures ne soient pas au courant des changements sur la durée, envoyant alors des courriers différents sur le changement de situation. Un bénéficiaire peut alors se retrouver privé de ses droits.

En outre, la notion d'insertion présente dans ces dispositifs, a favorisé la création d'un deuxième marché du travail, précaire et peu valorisé. Celui-ci n'offre que très peu de possibilité de stabilité professionnelle. Cela contribue à l'existence de périodes de chômage récurrentes, d'où ces changements récurrents de situation contribuant à la complexité des démarches¹⁰³.

« La CAF et Pôle emploi sont capables d'envoyer deux courriers contradictoires le même jour ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

¹⁰² Voir Annexe N°3 pour le fonctionnement de l'ACS

¹⁰³ Duvoux, N., *Le nouvel âge de la solidarité : Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris : Edition du Seuil et La République des Idées, 2012, 108 p

De même, en cas de changement de département, les dossiers demandent un certain temps avant d'être transférés, parfois se comptant en année. Les bénéficiaires ne recourent pas alors à leurs droits durant le transfert.

« A cause d'un changement de département j'ai mis 2 ans pour récupérer tous mes dossiers ».

Bénéficiaire d'une aide sociale en Charente

« Le transfert de dossier CAF-MSA ça a mis 6 mois, ils ont été foutu de me perdre la moitié des papiers ».

Bénéficiaire du RSA en Charente

Ainsi, on comprend que la complexité des démarches administratives est un des facteurs expliquant le non-recours aux droits sociaux. Le rapport à l'écrit semble jouer un rôle important par le fait que toutes démarches pour les aides sociales demandent une maîtrise de la langue française. Ce dernier est d'ailleurs plus tourné vers des termes administratifs qui deviennent vite difficilement compréhensibles pour les personnes en difficulté. De plus, on comprend que les premiers pas effectués pour obtenir une prestation sociale sont déterminants. C'est là qu'un grand nombre de justificatifs vont être obligatoires pour la constitution d'un dossier. Le demandeur peut alors se retrouver à faire des démarches complémentaires pour réunir tous les justificatifs. Certains abandonnent alors à cause de la lourdeur administrative.

« On pourrait les avoir mais moi je les demande pas [les aides sociales] parce que ce sont tellement de démarches à faire ».

Pensionnaire d'un CHRS en Charente

En outre, une fois acquis, certains droits doivent être renouvelés. Par conséquent, un bénéficiaire peut se retrouver en non-recours, n'ayant pas envoyé les papiers dans le temps imparti. En réponse à ces éléments, pour tenter de pallier cette complexité administrative, pour que les renouvellements soient plus réguliers, ces dernières années ont vu l'apparition de la dématérialisation des démarches administratives.

La dématérialisation : un outil adapté dans un contexte inadapté

La dématérialisation est « *une modalité d'échange ou de conservation de l'information, sans support physique tel qu'un courrier papier, un bordereau pré-imprimé etc.* »¹⁰⁴. Pour les institutions elle permet de simplifier les démarches pour les bénéficiaires et leurs partenaires mais également d'être plus efficace dans leurs actions en accélérant le traitement des données, en réduisant les coûts de fonctionnement (moins d'archivage etc.), et en assurant un meilleur suivi des activités. Elle emploie des outils de médiations numériques pour faire circuler l'information entre l'institution et l'usager. Ces TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) peuvent être définis comme « *l'ensemble des outils et des ressources qui permet de recevoir, d'émettre, de stocker, d'échanger et de traiter différentes informations et connaissances entre les individus* »¹⁰⁵.

Vers une simplification des démarches ?

Plusieurs avantages apparaissent avec la dématérialisation. Les professionnels ont pu nous parler notamment de la baisse de la « paperasse ». En effet, le risque de perdre un document fourni par un usager diminue. L'enjeu écologique est également évoqué, du fait de l'utilisation moindre de papiers. D'autres avantages sont directement liés aux personnes éligibles aux prestations. Ces dernières n'ont plus la nécessité de se déplacer en agence pour ouvrir leur droit pour la plupart des démarches. Enfin, le retour d'information lors de la création d'un dossier est direct grâce à l'outil numérique. Si une erreur est détectée sur le site, l'usager est invité à corriger cela immédiatement. Lors de l'envoi d'un dossier papier, le retour après détection d'une erreur peut prendre plusieurs semaines. Ainsi les démarches sont plus rapides et cela permettrait selon la CAF, de dégager du temps aux professionnels qui n'ont plus à remplir des formulaires pour les demandeurs d'aides. La CAF part du principe que si une personne demande une ouverture d'un droit, elle le fait de son propre chef et elle est alors dans la capacité de faire la demande. De ce fait, si elle est dans la capacité de faire des démarches sur papier, elle peut donc le faire sur Internet, excluant par la même occasion le public qui n'en a pas les compétences.

¹⁰⁴ Etude des impacts de la dématérialisation des données et des échanges sur les métiers et les compétences au sein des organismes de sécurité sociale.

¹⁰⁵ Bobillier-Chaumon, M., « TIC et Travail », In Bobillier-Chaumon, M. & Sarnin, P. (Eds.), *Manuel de psychologie du travail et des organisations : Les enjeux psychologiques du travail*, Paris, Bibliothèque nationale, 2012, p. 281-310.

« Ce que les gens pouvaient faire eux-mêmes...remplir un formulaire, nous on avait des agents qui toute la journée remplissaient des formulaires pour les gens, remplir un formulaire faut répondre à des questions et cocher des cases. Donc l'Etat a décidé que si les gens ils voulaient des prestations il faut qu'ils remplissent eux-mêmes leurs formulaires et qu'au lieu de faire papier, on a qu'à le faire sur internet c'est pareil. C'est l'idée que de demander une prestation c'est une démarche volontariste, donc on doit faire soi-même sa demande ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale

Par exemple, la prime d'activité, pour laquelle la démarche est totalement dématérialisée, permet aux demandeurs d'obtenir une réponse dans les jours suivant la demande. Néanmoins, il est impossible de prendre rendez-vous avec la CAF pour cette aide.

« [La prime d'activité] ce n'est pas un motif de rendez-vous ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale

La plupart des institutions suivent actuellement une politique de dématérialisation. Elles ont mis en place divers outils pour favoriser celle-ci auprès de leurs partenaires mais également auprès de leur public. La CAF a par exemple mis en ligne le site *Vies de familles* qui permet aux bénéficiaires d'avoir des informations sur les aides sociales mais également sur les démarches à faire pour en bénéficier.

Figure 34 : Capture d'écran du site vies de familles faite le 18/07/2016

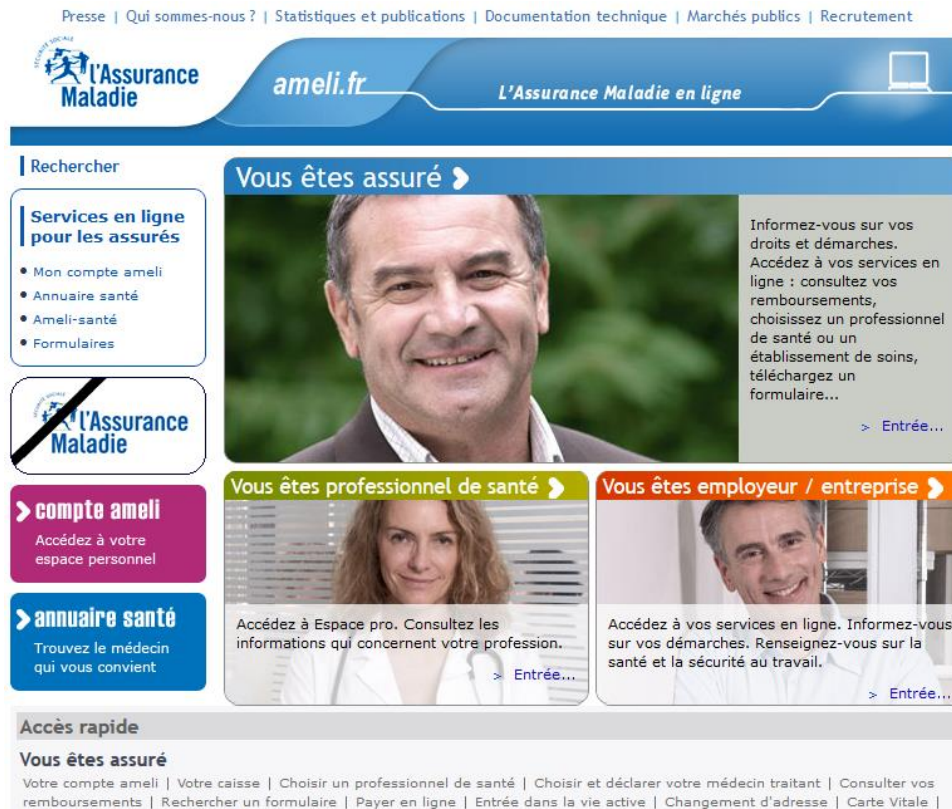


Source : Site de la CAF

De façon à favoriser de manière plus importante l'utilisation de l'outil informatique, la CAF a totalement remanié son site pour le rendre davantage accessible au public et à ses partenaires¹⁰⁶, et a également mis à disposition du public, en libre-service, des ordinateurs pour qu'il puisse y faire ses démarches. La CPAM mène également une grande politique de dématérialisation avec notamment le portail « ameli.fr ». Celui-ci rassemble les informations à destinations des assurés, des employeurs et des professionnels de la santé.

¹⁰⁶ Rapport d'activité 2014 de la CAF de la Charente, p.9

Figure 35 : Capture d'écran du site ameli.fr faite le 18/07/2016



Source : Site ameli.fr

Ainsi, les institutions sont dans une politique privilégiant le numérique, dans le but de simplifier les démarches ainsi que de réduire les durées d'attributions d'aides. Néanmoins, ce processus semble davantage fragiliser les personnes en difficultés.

Une inégalité face au numérique : qui sont les populations en difficultés ?

Comme cela a été évoqué précédemment, l'outil numérique permet de simplifier les démarches à une part de la population. Cependant, certains facteurs accentuent les différences entre une majorité de personnes « intégrées numériquement » et une autre part de la population qui exprime des difficultés à l'égard de l'outil informatique. En effet, grâce à Internet, certains individus, notamment dans les zones reculées, ne sont plus obligés de se déplacer au sein d'une structure pour mettre à jour sa situation ou bien pour faire les démarches pour ouvrir un droit. Néanmoins, il y a toujours cette part de la population pour qui, aller sur Internet est une pratique non-intériorisée.

« Les moyens de communication avec internet font qu'aujourd'hui on n'a plus besoin de se déplacer à l'agence mais il y a toujours des gens pour qui la démarche sera difficile pour aller sur internet, pour faire un certain nombre de démarche etc... ».

Conseiller en insertion professionnelle dans un Centre Social Culturel dans une zone à dominante urbaine

De plus, certains bénéficiaires sont informés sur les évolutions des démarches tandis que d'autres se trouvent vite démunis face à ces changements, et plus particulièrement quand ils ont affaire au numérique.

« Il y a des spécialistes des aides et des prestations, il y a des gens qui sont imbattables là-dessus et puis il y a toute une partie de la population qui se sent perdue, qui se sent perdue à faire de nouvelles démarches parce qu'il faut refaire des photocopies, re-déclarer sur internet et il y a des gens qui ont pas les moyens matériels et les connaissances pour faire ces démarches-là ».

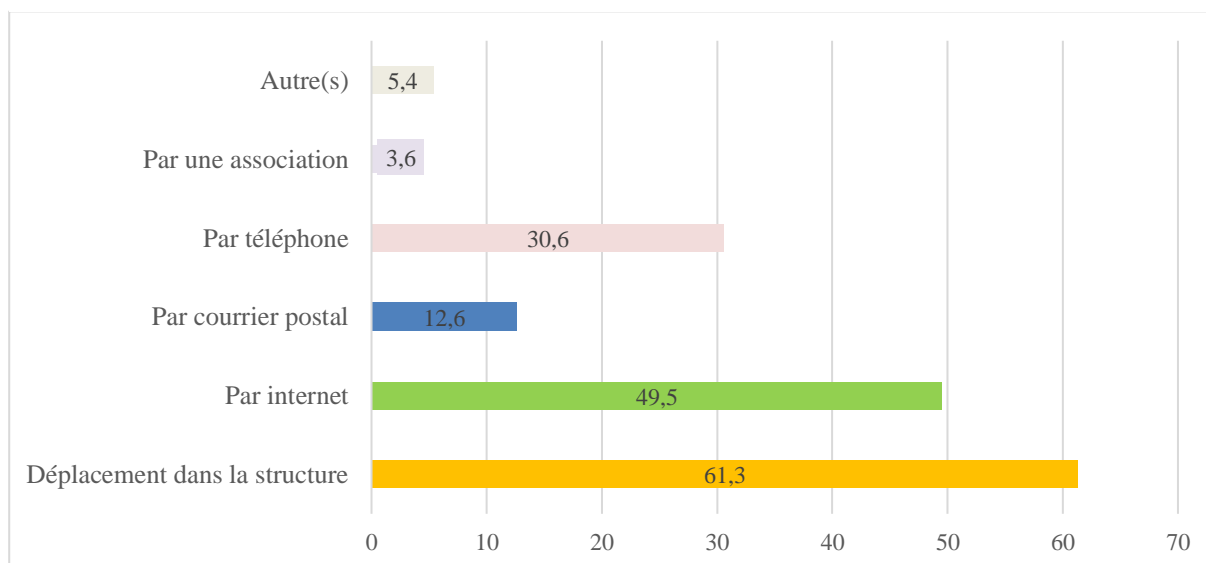
Membre d'une MJC dans une zone à dominante urbaine

« On avait des personnes qui pouvaient être autonomes face aux papiers mais qui ne le sont pas face à l'informatique ».

Membre d'une association d'aide alimentaire dans une zone à dominante urbaine

De ce fait, on comprend que la dématérialisation peut réellement devenir un problème pour les personnes qui sont étrangères au numérique. Des personnes, qui avant ceci avaient les capacités d'effectuer ses démarches sans accompagnement se retrouvent dans une situation où le numérique pose problème. Par ailleurs, comme on peut le voir sur le graphique ci-dessous, le déplacement dans la structure est privilégié dans la mise à jour de sa situation (61,3 %), l'utilisation de l'outil numérique n'arrivant qu'en deuxième position (49,3 %).

Figure 36 : Taux des moyens d'actualisation de la situation



Nombre de répondants : 106

Non-réponse : 5

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

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

Il a été souligné au cours des différents entretiens une fracture générationnelle au niveau des démarches sur Internet. Selon l'INSEE, le facteur qui a le plus d'impact sur la non-utilisation des ordinateurs est l'âge. En effet, en 2008, 19,9%¹⁰⁷ des plus de 75 ans et 40% des 55-64 ans ont un ordinateur à domicile alors que cette proportion s'élève à 91% pour les 15-24 ans. Les personnes âgées semblent être la population qui éprouve le plus de difficultés, notamment par leur faible rapport à Internet comme on peut le voir ci-dessous.

¹⁰⁷ Source : Enquête Insee sur les technologies de l'information et de la communication auprès des ménages (2008).

Figure 37 : Taux d'utilisateurs d'internet suivant les générations

en %

Génération née :	2007	2012	Évolution en points
avant 1930	3,5	8,4	4,9
de 1930 à 1949	17,0	32,9	15,9
de 1950 à 1969	59,6	76,8	17,2
de 1970 à 1989	80,9	92,7	11,8
après 1990	91,0	98,6	7,6

Lecture : Parmi les personnes nées avant 1930, le taux d'internautes est passé de 3.5% à 8.4% entre 2007 et 2012.

Source : Insee, enquêtes technologies de l'information et de la communication 2007 et 2012.

Par ailleurs, lors d'un entretien avec l'un des CLIC présent dans le Poitou-Charentes, cette question du rapport au numérique avec les personnes âgées semble être une problématique centrale, notamment par le fait qu'elles ont plus de difficulté à intégrer l'évolution numérique au sein de la société.

« Parce que vous êtes dans la société, dans la dynamique que vous suivez ce qui se fait, vous allez aller rechercher les informations mais à partir du moment où y a la retraite, y a quand même un retranchement des activités... on reste peut être investie sur le plan social mais on voit bien qu'il y a tout un investissement sur la technique, la technicité, les évolutions, en plus Internet, les réseaux sociaux ! ».

Animatrice dans un CLIC en zone à dominante rurale

« Une personne âgée ne sait pas forcément se servir d'un ordinateur, et l'évolution fait que du coup elle est en décalage ».

Étudiante en formation dans un centre-socio culturel en zone à dominante urbaine

De même, pour tenter de pallier la désertification des permanences CAF, de nombreux visio-guichet¹⁰⁸ sont mis en place. Néanmoins, cela rebute la population âgée.

¹⁰⁸ Le visio-guichet est un mode d'accueil qui vous permet de dialoguer avec un conseiller CAF avec une webcam. Grâce au scanner intégré, vous pouvez également transmettre des pièces justificatives en temps

« Les personnes âgées sont freinées par le visio-guichet. C'est pas facile pour eux ».

Membre d'une Maison des Solidarités dans une zone à dominante rurale

A contrario, on pourrait penser que les jeunes se sentent à l'aise face au numérique. Pourtant, certaines structures ont remarqué que certains d'entre eux ont de grandes difficultés sur Internet, avec notamment les outils CAF.

« Il y a des jeunes qui n'y arrivent pas sur internet, il ne faut pas croire ».

Membre d'une association d'aide alimentaire sans une zone à dominante urbaine

« Paradoxalement, on pourrait penser que les jeunes sont à l'aise sur internet mais pas sur les outils CAF, c'est vrai que pour avoir rencontré des partenaires on voit que c'est difficile aussi pour les jeunes sur internet [...] ils sont à l'aise sur Candy Crush mais beaucoup moins sur CAF.fr, c'est le côté administratif qui les gêne... »

Membre d'une CAF dans une zone à dominante rurale

La situation professionnelle de l'individu peut jouer un rôle dans le rapport qu'il détient car 24% des chômeurs en 2008 n'ont jamais utilisé d'ordinateur selon l'Insee. Cela peut poser problème à cette population sans travail car de plus en plus de démarches administratives en lien avec la recherche d'emploi et les aides sociales se font sur Internet. De plus les personnes isolées semblent être une population vulnérable face au numérique.

« Oui, et là encore les personnes seules, ça va se creuser pour elles davantage parce que du coup il n'y a pas les enfants qui font... »

Conseillère en économie sociale et familiale dans un Centre Social Culturel en zone à dominante urbaine

Une autre population qui est touchée par la fracture numérique est celle des personnes vivant avec de faibles revenus, le plus souvent éligibles aux minima sociaux, du fait du coût du matériel informatique et de la connexion à Internet. Ainsi une part des personnes éligibles aux droits et prestations sociales ne bénéficient pas d'accès Internet à domicile :

« La CAF dit « mais 80% de ces personnes sont équipées ou ont accès (à Internet) » mais nous on s'occupe des 20% et ceux-là ils sont bien en difficulté parce qu'ils ont d'autres difficultés à affronter avant, que d'accéder à internet et de savoir l'utiliser correctement ».

Membre d'un CHRS en zone à dominante rurale

Certaines catégories de la population qui cumulent plusieurs de ces facteurs aggravants seraient encore plus touchées par la fracture numérique. Ainsi en croisant le facteur le plus aggravant, qui est celui de l'âge, avec celui des faibles revenus, on obtient selon l'INSEE en 2008, une population encore plus touchée par cette fracture avec un taux de non recours à l'outil informatique de 91.5%. Ces statistiques pourraient être rapprochées de la définition de la fracture numérique selon Luc Vodoz : « *La fracture numérique est une ligne de rupture symbolique, le tracé d'un clivage entre d'une part les individus ou groupes sociaux qui sont - ou se sentent - bien intégrés à la « société de l'information », d'autre part ceux qui sont-ou se sentent-exclus de cette société* »¹⁰⁹.

De plus, en Poitou-Charentes, certaines familles n'ont pas l'équipement nécessaire pour se connecter à Internet.

« C'est bien gentil le tout numérique mais tous les foyers ne sont pas équipés ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

Par ailleurs, Internet est difficile à avoir dans certains foyers, notamment en ruralité. De ce fait, les personnes sont dans l'incapacité de pouvoir faire leur démarche en ligne, accentuant leur isolement dans les zones reculées.

« Tout le monde n'a pas Internet, il faut pas l'oublier ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

¹⁰⁹ Vodoz Luc, « *Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion* », SociologieS [En ligne], Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques, mis en ligne le 27 décembre 2010, consulté le 15 juin 2016. URL : <http://sociologies.revues.org/3333>

« Pour les gens habitants au fin fond de la Vienne y'a pas forcément un accès à l'informatique. C'est pour ça que le format papier est essentiel ».

Conseiller en économie sociale et familiale dans une zone à dominante urbaine

« Pour prendre rendez-vous avec la Caf, il faut un ordinateur et aller sur Internet. Le problème c'est qu'aujourd'hui, on a encore des zones blanches ».

Membre d'une Maison des Solidarités dans une zone à dominante rurale

« Il y a des zones autour du Mellois où ça ne capte pas... Parce qu'on est dans la ruralité, il n'y a pas la fibre partout, et vu que les décideurs sont parisiens... ».

Membre d'une CAF en zone à dominante rurale

On comprend alors que des personnes peuvent se retrouver en non-recours à cause des démarches effectuées en ligne. Avec le manque d'équipement et de connexion, cela devient quasiment impossible d'ouvrir un droit à domicile. A contrario, certains détiennent le matériel nécessaire à la démarche numérique, mais se retrouvent dans l'incapacité de l'utiliser convenablement, ce qui les pousse à abandonner leurs démarches.

« Dès qu'il faut aller télécharger un formulaire sur le net, ou le remplir en ligne, ou prendre rendez-vous via internet pour avoir rendez-vous avec la CAF par exemple, eh bah là c'est des personnes qui sont un peu démunies et du coup, le moindre truc fait qu'ils baissent les bras ».

Membre d'une association d'aide alimentaire dans une zone à dominante urbaine

En outre, dans les structures qui accompagnent les personnes sur le numérique, les acteurs sociaux sont présents pour rassurer les gens sur leur capacité d'utiliser l'outil.

« Ils font de la réassurance, les gens ce n'est pas qu'ils ne savent pas se servir de l'outil mais ils ont peur de mal faire ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale

Par conséquent, nous avons pu voir que la population est assez hétérogène et, a des difficultés avec l’outil numérique. Différents critères peuvent être pris en compte : l’âge, la zone d’habitation, les personnes à faibles revenus, etc. Tous ne détiennent tous pas la capacité d’utiliser et de comprendre l’outil numérique.

« Tous les gens ne sont pas en capacité de s’en servir ».

Accompagnatrice sociale en chantier d’insertion dans une zone à dominante urbaine

Là où le numérique prend de plus de place dans nos sociétés, des inégalités naissent dans ce domaine. De plus, les médias peuvent véhiculer une image péjorative de l’outil numérique, notamment du fait qu’il ne soit pas assez sécurisé, ce qui crée un climat suspicieux.

« Internet, c’est quand même un vrai soucis pour les personnes quand même. On essaie au maximum de les accompagner sur ça, sur l’outil média qui est incontournable. En même temps ça veut dire être outillé, être formé, avoir confiance car attention pour rentrer des trucs, les gens sont réticents. On est dans un milieu qui montre l’outil numérique défavorablement ».

Conseiller en insertion professionnelle dans centre socio-culturel dans une zone à dominante urbaine

Faire ses démarches sur Internet : entre méconnaissance, incompréhension et complexité

Faire ses démarches sur Internet suppose d’avoir une bonne connaissance de l’outil Internet. En effet, comme a pu le voir, de plus en plus de démarches se font sur les sites spécialisés comme *Caf.fr* pour le RSA et la Prime d’activité et *ameli.fr* pour la CMU-C et l’ACS. Or, cela peut devenir une véritable problématique pour les demandeurs d’aides sociales, ou les actuels bénéficiaires.

Dans un premier temps, un conseiller en économie sociale et familiale, a pu nous expliquer dans les entretiens que pour toute demande de RSA, une adresse mail est obligatoire. En effet, cette dernière est utilisée pour que la CAF envoie des courriels avertissant un bénéficiaire d’un changement de situation. Néanmoins, la plupart des personnes n’auront pas le réflexe de retourner fréquemment vérifier si un mail de la structure est présent.

Cela peut s'expliquer, comme nous l'avons précédemment, par le fait qu'il existe cette population fragilisée qui détient un rapport délicat au numérique. Le numérique ne faisant pas partie de leur pratique quotidienne, la vérification régulière de leur situation peut être mal exécutée. Par conséquent, elles peuvent être radiées sans en comprendre la raison. Du coup, elles ne recourent plus à leurs droits, pour lesquels elles doivent généralement recommencer les démarches.

« Maintenant on est obligé d'avoir un mail pour faire ses déclarations trimestrielles ».

Conseiller en économie sociale et familiale dans une zone à dominante urbaine

« Pour faire une demande de RSA, il faut une adresse mail. Tous les contacts se feront avec ce mail mais les gens ne vont pas forcément consulter leur boîte mail. La CAF enverra un courrier, deux courriers, trois courriers et puis elle peut suspendre le droit car la personne n'a pas fait sa déclaration trimestrielle en ligne. Du coup retour à la case départ ».

Conseiller en insertion professionnelle dans centre socio-culturel dans une zone à dominante urbaine

De plus, chaque bénéficiaire reçoit des identifiants pour lui permettre de se connecter dans un espace particulier sur le site de la structure. Cela lui permet d'avoir une vision sur l'ensemble de ses droits, et de ses paiements. Mais, ces nouveaux codes ont une validité de trois mois ce qui en conséquence, peut rendre le site inaccessible si par-delà ce délai, les identifiants n'ont pas été changé.

« Les codes Ameli, les codes CAF, qui sont valables que trois mois, que t'oublie et que tu ne peux plus rentrer... Tout ça fait qu'à un moment, les gens arrêtent tout ».

Membre d'un centre socio-culturel dans une zone à dominante rurale

Pour le RSA, il est possible d'actualiser sa situation sur Internet. Néanmoins, un bénéficiaire du RSA a la possibilité d'envoyer un courrier à la structure pour actualiser ses déclarations trimestrielles. Or, pour la prime d'activité, ce n'est pas le cas. Cette dernière est totalement dématérialisée et elle doit s'effectuer en ligne. Les individus ont la possibilité de simuler une demande et ainsi, voir si ils y sont éligible ou non. Mise en place au 1^{er} janvier

2016, le simulateur de la prime d'activité a connu quelques déficiences, déclarant à certaines personnes qu'elles n'y avaient pas le droit alors que c'était le cas. De plus, le site semble connaître quelques difficultés lorsque trop de personnes déclarent leurs ressources en même temps, ce qui peut alors décourager les personnes à actualiser leurs situations.

« Je ne sais pas si vous avez envie de jeter le site de la CAF mais ça met déjà arrivé de vouloir balancer l'ordinateur par la fenêtre. En début d'année avec la prime d'activité, j'ai recommencé 7 à 8 fois par personne. Parce qu'ils ont mis tout numérique avant de savoir si leur serveur allait supporter toutes ces connexions au mois de janvier. Et le serveur n'a pas supporté toutes ces connexions. Au début de chaque fois, c'est comme ça, ça marche pas avec toutes les actualisations ».

Accompagnatrice sociale en chantier d'insertion dans une zone à dominante urbaine

« Je fais ma déclaration [en ligne] et comme par hasard il y a un problème ».

Bénéficiaire d'aides sociales en Charente

Il semblerait que l'accès à la prime d'activité ne peut s'effectuer que sur internet. Pour l'institution, les personnes doivent effectuer seules cette démarche sur Internet et refusent de voir toutes personnes à propos de cette aide. Un manque d'accompagnement donne alors lieu à un non-recours à cette prestation.

« La prime d'activité c'est 100 % dématérialisé, les gens ils nous appellent en nous disant « j'aimerais faire ma demande de prime d'activité » nous on leur dit « débrouillez-vous il faut que vous alliez tout seul sur internet faire votre demande et ce n'est pas un motif de rendez-vous »

Professionnel de la CAF dans une zone à dominante rurale

Lors de nos observations dans des institutions de Poitou-Charentes, il a été relevé, dans les interactions entre agents et usagers, que les visiteurs étaient souvent renvoyés sur Internet. Par exemple, en patientant à l'extérieur de l'une de ces agences, en l'espace de dix minutes, trois groupes de personnes exprimaient le fait qu'on leur avait précisé qu'il fallait aller effectuer les démarches sur le site de la CAF. La convention d'objectif et de gestion 2013-2017 souligne l'importance de développer la dématérialisation qui doit faciliter l'accès

aux droits. Dans cette convention, divers objectifs liés à la dématérialisation ont été décidés. Ainsi en 2017, 80% des déclarations trimestrielles RSA et 70% des changements de situation devront se faire numériquement. Néanmoins, comme cela a pu être évoqué par les professionnels durant les entretiens, la mise en avant de l'outil numérique conduit à une diminution des rencontres avec les agents de la CAF.

« Y'en a marre d'avoir toujours affaire à des serveurs ».

Conseiller en économie sociale et familiale dans une zone à dominante urbaine

« Il y a plus de contact humain, c'est pour ça que l'on devient agressif, car en fin de compte, on parle à une machine ».

Bénéficiaire d'une aide sociale en Charente

Les prises de rendez-vous avec les agents CAF semblent poser des difficultés aux personnes éligibles. Nous avons pu être informés notamment du fait qu'il était impossible de prendre un rendez-vous dans certaines agences. En effectuant les démarches de prises de rendez-vous pour l'agence de Poitiers, il s'est avéré possible de prendre un rendez-vous sur le site de la CAF (Cf. annexe 3 prise de RDV sur le site internet de la CAF). Plusieurs difficultés ont pu cependant être rencontrées. Dans un premier temps, l'accès à la section « prise de rendez-vous » a demandé une certaine recherche dans la construction du site. En effet, beaucoup d'éléments sont présents sur le site internet. Cette recherche nous a posé de légères difficultés, étant accoutumé à utiliser l'outil numérique. Il est envisageable de supposer que les difficultés seront plus grandes pour une personne n'ayant pas été familiarisée avec ce type d'outil. De plus une liste de propositions de rendez-vous est présente. Il paraît alors compliqué de continuer si notre situation n'est pas répertoriée. Comme nous l'ont précisé des agents de la CAF, durant l'un de nos focus groups, il est possible de mettre une raison au hasard tout en détaillant notre situation réelle ensuite sur le site. Cependant, il paraît difficile de continuer la démarche sans avoir cette information.

Précisons enfin que pour certaines agences, la prise de rendez-vous avec un conseiller semble impossible actuellement. En effet, une liste de raison de rendez-vous exhaustive est proposée. Pour chacune d'elle, une page s'ouvre donnant des pistes de solutions aux usagers, mais ne proposant pas la possibilité de finalement rencontrer un conseiller.

Ainsi, on comprend qu'effectuer ses démarches sur Internet, malgré une maîtrise ou non de l'outil informatique, peut se solder par un échec. Du fait de la diffusion du numérique, de la difficulté d'accès aux sites internet, de la raréfaction des courriers postaux, et de la quasi-impossibilité de prise de rendez-vous, le public risque d'être découragé pour effectuer sa demande de RSA, de prime d'activité, ou de CMU-C. C'est pourquoi ces dernières années, on voit de plus en plus de structures qui proposent un accompagnement pour les démarches sur Internet.

L'importance de l'accompagnement : les moyens mis en place dans le Poitou-Charentes

Avec l'émergence du tout numérique, la région du Poitou-Charentes a fait le choix de développer des Espaces Publics Numériques (EPN) et des Accès Publics à Internet (API) afin de permettre à tous les habitants du territoire d'avoir un accès équitable et de proximité pour tous les services en ligne. Si les API sont des lieux de libres accès où un ordinateur en ligne est présent, les EPN, en revanche, proposent un service avec quatre ordinateurs minimum connectés à Internet à disposition du public. Ouvert 20h par semaine, un ou plusieurs animateurs sont présents pour aider les personnes en difficultés.

« Au CSC d'Ozon, il y a des gens qui aident les personnes à faire les démarches sur Internet ».

« On essaie de basculer les gens vers un savoir informatique ».

Conseiller en économie sociale et familiale dans un CCAS dans un territoire à dominante urbaine

« Les EPN c'est souvent portées par des associations. C'est un dispositif assez récent, qui se développe d'un territoire à l'autre, parce qu'il faut des acteurs locaux pour le porter ».

Membre d'une MSA en zone à dominante urbaine

En outre, des agents de la CAF sont envoyés dans certains EPN pour aider les personnes à faire leurs démarches en ligne. Dans l'extrait de l'entretien suivant, on remarque là encore que la prime d'activité semble être une des raisons qui poussent à venir les rencontrer.

« Accompagner les gens sur Caf.fr, ben ceux qui sont habitués sur un ordinateur, on les laisse faire, on les guide juste en leur indiquant où c'est, après ceux qui ont un peu plus de mal on les aide la première fois mais de toute façon ils reviennent toujours, que ça soit pour de l'assurance, pour un courrier, pour faire les démarches pour aller voir leurs droits parce qu'ils n'y vont pas d'eux-mêmes. Il y a beaucoup de simulation pour la prime d'activité, et il y en a qui viennent pour des déclarations trimestrielles... tous les trimestres... ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante rurale

Pourtant la présence d'EPN ne répond pas totalement à cette problématique, étant donné le peu de sensibilisation à l'utilisation de cet outil pour les publics dont ces pratiques ne font pas parties de leur quotidien.

A la Couronne, l'EPN, c'est la mairie qui l'a mis en place, la difficulté c'est que les gens ne l'ont pas identifié. C'est comment on fait en sorte que ce lieu-là, les personnes se l'approprient ».

Professionnel de la CAF en zone à dominante urbaine

En effet, il est également important de savoir utiliser ces outils. Or la compétence nécessaire à l'utilisation de ces derniers ne va pas forcément de pair avec la possession des appareils.

Lors de l'observation d'un atelier de sensibilisation animé par des membres de la CPAM en service civique, il a pu être remarqué que les échanges ont permis des réponses directes aux questions de la plupart des personnes présentes. Nous précisons que sur les six personnes assistant à l'atelier, une personne était totalement démunie quant à l'utilisation de l'outil numérique et a dû se mettre avec quelqu'un d'autre sur un poste de façon à suivre les démarches. Si ces ateliers sont nécessaires pour une partie des bénéficiaires, la durée de ces ateliers semble insuffisante quant à l'objectif visé, soit maîtriser l'utilisation du site internet de la CPAM. Les mêmes types d'atelier sont organisés par la CAF, comme cela a pu nous l'être exprimé durant l'un de nos focus groups. Il semble que le nombre de personnes présentes sur les EPN soit bien plus important lorsqu'un agent de la CAF est là pour effectuer un accompagnement. Ces pratiques semblent donc répondre aux demandes du public, du fait

de leur présence importante. La présence d'animateur permet de sensibiliser le public à l'utilisation du numérique, mais également d'identifier certains lieux, notamment de connexion.

CONCLUSION

Notre étude nous a permis d'obtenir de nombreux résultats intéressants, cependant nous nous sommes heurtés à plusieurs difficultés.

Le temps qui nous a été accordé pour l'enquête, aussi bien sur le terrain, que dans l'élaboration du rapport, a pu être relativement court au vu de la quantité de nos analyses à effectuer du fait de notre sujet d'étude relativement vaste, de la taille de notre terrain d'enquête, et de la difficulté d'accès à la population en non-recours.

Dans le traitement des questionnaires, peu d'éléments sont significatifs. Le nombre restreint de questionnaires récupérés nous a limités dans l'analyse de résultats qui aurait pu avoir une plus grande validité avec un échantillon plus important. Les données ont en effet été construites avec un effectif de 111 participants, comprenant un nombre de non-réponses relativement important pour certaines questions, du fait du sujet abordé, qui peut être perçu comme intrusif dans la vie privée. Par exemple, ce nombre limité de questionnaires n'a pas permis de réaliser d'analyse factorielle afin de créer un lien entre la question de l'accès aux droits et l'espace social.

Par ailleurs, il aurait été intéressant d'obtenir un nombre plus important d'entretiens auprès des personnes éligibles aux prestations et droits sociaux pour mieux identifier leurs représentations envers les aides sociales mais aussi leurs parcours sociaux. Nous avons finalement réalisé des entretiens majoritairement avec des membres des structures en lien avec les prestations sociales.

L'un des principaux obstacles à la réalisation de cette enquête réside dans le fait que la population que nous ciblons, et notamment la population des « invisibles », est difficilement identifiable et accessible. En effet, certaines personnes sont très isolées socialement et donc difficiles à contacter puisqu'elles ne sont en contact qu'avec peu d'institutions, ou d'associations, voire totalement dépourvues de contacts avec ces dernières. Il a pu être constaté, lors des entretiens et observations, que le public accueilli dans les associations recourt aux aides ou est en situation de non-recours pour un certain type de prestations uniquement. Concernant cette population en non-recours, il peut également s'agir de personnes préférant subvenir à leurs besoins par eux-mêmes, et rejetant donc tout ce qui peut renvoyer aux droits et prestations sociales, d'où la plupart des refus que nous avons essuyés.

Un contact peut être facilité par des personnes ressources (des intermédiaires pour accéder au public) et les institutions. Des solutions ont été envisagées. Par exemple, nous avons pu demander aux organismes si nous pouvions faire passer des questionnaires aux personnes accueillies.

Nous n'avons touché que très partiellement le public que nous voulions rencontrer au commencement de l'enquête, les personnes ne recourant pas aux différentes prestations sociales. Les personnes non-recourantes à ces aides ne sont pas une catégorie homogène de la population, bien au contraire, de par la nature même de ces aides. L'accès au public est compliqué, de par l'hétérogénéité des personnes ne recourant pas à leurs droits sociaux, mais également par un recours nécessaire à des intermédiaires, par les refus de la part du public, et par les hésitations de notre part à prendre contact directement avec certaines personnes de par nos appréhensions et nos préjugés. Dès le commencement de l'enquête nous sommes partis de l'idée selon laquelle en trouvant un public concerné par les aides sociales (telles que le RSA, la prime d'activité, l'ASPA, la CMU-C et l'ACS) nous allions trouver le public qui n'y recoure pas. Cela s'est révélé être faux, car la majorité des personnes rencontrées au sein des différentes structures ont déjà recours à leurs droits et sont souvent suivis par des services sociaux qui les ont aidés à les ouvrir. Cela peut alors signifier que passer la porte des structures d'aides sociales est déjà une première démarche dans la demande d'aides sociales et que, par conséquent, ces personnes sont déjà dans une dynamique de recours aux prestations et droits sociaux auxquels elles peuvent prétendre.

Une autre difficulté a été d'obtenir des autorisations pour faire passer les questionnaires et entretiens, mais aussi pour mener des observations. Les associations ont été plus enclines à nous les fournir que les services publics. Pour ces derniers, les demandes ont eu plus de peine à aboutir, notamment du fait de la construction hiérarchique, et de l'organisation de ces institutions, qui peuvent rendre les démarches de ce type relativement longues, par rapport à la durée totale de notre enquête.

La passation de questionnaires a également été une difficulté, puisque ce dernier a une durée demandant une certaine disponibilité attentionnelle (environ une dizaine de minutes de passation), et donc un certain investissement de la part des participants. Il est également important de mettre en évidence le fait que le questionnaire rappelle dans une certaine mesure « la démarche et le jargon administratif ». Nous avons essayé de formuler les questions de façon à ce que la majorité des personnes comprenne. Cependant, certaines questions posaient problème, puisque nous avons obtenu beaucoup de non-réponses notamment pour celles concernant les caractéristiques sociales (comme la profession des enquêtés ou la profession

des parents). Et parfois certaines questions ont été mal comprises. C'est pourquoi il semblait important, durant la passation, de s'adapter au choix du participant. Certains préféraient la version administrée pour ces raisons, d'autres la version auto-administrée de façon à conserver leur anonymat face à l'enquêteur. En effet, le fait que les questionnaires soient centrés sur des questions très personnelles a pu être un motif de refus.

De plus, Stéphane Beaud nous indique « *que toute personne sociale n'est pas « interviewable », qu'il y a des conditions sociales à la prise de parole* »¹¹⁰. Ce public « invisible » n'a pas nécessairement des dispositions à la prise de parole. Le refus de l'entretien pourrait alors se présenter comme un moyen de garder la face comme l'atteste Gérard Mauger : « *Pour rendre compte du fait que certains prennent la parole que leur propose l'enquêteur, alors que d'autres s'y refusent, on peut analyser "les pertes et profits" symboliques à retirer par les diverses catégories d'enquêtes, d'une situation où, contrairement à ce qui se passe dans l'entretien à visée thérapeutique, l'enquêteur n'a ni le pouvoir, ni le désir de "guérir" ou même d' "aider". [...] on peut considérer que, confrontés à la situation de "quasi-procès" ou de "quasi-examen" que représente à leurs yeux la situation d'enquête* », les enquêtés n'acceptent de s'y prêter que s'ils pensent être en mesure d'y "revendiquer un moi acceptable", uniquement si l'enquête les "grandit" plutôt qu'elle ne les rappelle à leur "petitesse".¹¹¹

Par ailleurs, nous avons pu élaborer un ensemble d'hypothèses. Les personnes en non recours et les personnes qui recourent aux aides sociales sont toutes deux éligibles et sont potentiellement dans une situation de précarité, cependant elles sont sujettes à des différences pluridimensionnelles. Nous avons pu voir qu'il est possible que les femmes recourent plus aux aides que les hommes. Nous pouvons ainsi supposer que les hommes sont davantage touchés par le phénomène de « *faible autonomie administrative*¹¹² » car ceux-ci seraient davantage victimes d'un manque d'habileté vis-à-vis de ces démarches administratives (faible maîtrise du langage utilisé, complexité des démarches etc.). Les femmes seraient, de leur côté, davantage poussées à utiliser les aides sociales, d'autant plus si elles ont des enfants. Nous supposons qu'il y aurait un non recours beaucoup plus faible chez les personnes ayant un ou plusieurs enfants. La présence de ces derniers serait utilisée comme un moyen de légitimer les demandes d'aides aux institutions.

¹¹⁰Beaud S., « L'usage de l'entretien en sciences sociales : Plaidoyer pour l'«entretien ethnographique», *Politix*, 1996, n°35, pp. 233-234.

¹¹¹Mauger Gérard., « Enquêter en milieu populaire », *Genèses*, 1991, n°6, p.133-134.

¹¹²Source : CAF, *L'accès aux droits et le non-recours dans la branche Famille de la Sécurité Sociale*.

Le niveau de diplôme peut également être pris comme une caractéristique spécifique à une population en situation de non-recours. Le non recours des personnes les plus diplômées seraient liés au fait qu'elles considèrent leurs situations comme passagères et n'auraient donc pas d'intérêt à faire les démarches. Ce public ne considérerait pas leur statut comme pouvant être en adéquation avec une situation de demande d'aide sociale.

Les personnes âgées, quant à elles, ne demanderaient pas les aides pour des raisons différentes des personnes plus jeunes. En effet, on pourrait supposer que le rapport aux aides ne seraient pas le même en fonction de la génération. Ce rapport pourrait également être applicable à la population des exploitants agricoles. Les personnes vivant dans des zones à dominantes rurales évoqueraient des motifs de non recours différents par rapport à ceux des habitants des zones à dominantes urbaines. Pour les habitants des zones à dominantes rurale, la stigmatisation serait un facteur ayant plus d'influence que dans les zones à dominante urbaine car elles connaissent une concentration géographique plus forte des réseaux sociaux.

Pour finir, le rapport à l'outil informatique d'une partie du public serait également un élément mettant en évidence les caractéristiques sociales des individus en situation de non-recours. En effet, les fractures numériques géographiques et générationnelles montrent qu'il y a des disparités dans les relations aux outils numériques en fonction du lieu d'habitation sur le territoire, et en fonction de l'âge. De plus, l'utilisation de ce type d'outil peut être conflictuel car le public n'aurait pas intériorisé l'usage qui en est fait au sein des institutions et se retrouverait donc en difficulté face à celui-ci.

En quoi les caractéristiques et les parcours sociaux des individus, ainsi que les représentations sociales qui en résultent, exercent des effets sur l'accès aux prestations et droits sociaux ? Comment les caractéristiques territoriales et sociales peuvent influencer sur les conditions d'accès aux droits ? En quoi l'évolution des démarches et les normes administratives peuvent créer des inégalités ? Ces questions nous ont guidés durant la construction de cette étude. Tout au long de ce rapport nous avons pu exposer nos différentes recherches aussi bien théoriques qu'empiriques, qui nous ont permises de répondre en partie à cette problématique. Ce qui est frappant dans ce dossier, c'est la multitude de causes possibles conduisant à des situations de non-recours. De fait, cela explique l'hétérogénéité de ces situations. Le processus d'accès aux droits et prestations auxquels on peut prétendre nécessite de nombreuses dispositions ou ressources, aussi bien sociales, économiques et culturelles. Ces trois ressources ainsi articulées permettraient un accès aux droits dans de bonnes conditions.

Cependant, il est précipité de conclure ainsi cette étude car il ne suffit pas de disposer de ces ressources pour accéder à ces droits. En effet, les représentations vis-à-vis du système d'aides sociales et de ses bénéficiaires vont avoir un rôle très important à jouer. Comme nous avons pu le constater au cours de notre enquête de terrain, que ce soient les bénéficiaires ou les membres des institutions, chacun apporte son bagage et parcours social, et un lot de représentations qui en émanent. Ces éléments vont alors conduire les individus à adopter des pratiques qui amèneront à un accès, ou à un non-recours aux prestations et droits sociaux.

Ce qui nous a interpellés au cours de notre enquête, un des résultats les plus probants de celle-ci, c'est que la question de l'accès aux droits et prestations sociales est ancrée dans de véritables logiques institutionnelles contradictoires, dans les pratiques comme dans les représentations. Alors que visiblement les différentes institutions se penchent sur la question du non-recours, et essayent de lutter contre ce dernier en mettant en œuvre des dispositifs tels que le PLANIR (Plan Local d'Aide au Non-recours, gestion des Incompréhensions et des Ruptures), ou encore des réunions de partenaires, nous avons relevé certains éléments qui paraissent être de véritables freins quant à l'accès aux droits sociaux.

De nombreuses mesures visant à simplifier la complexité administrative sont en fait des mesures qui révèlent de très fortes inégalités dans l'accès aux droits, qu'elles soient celles concernant la dématérialisation, l'accès aux structures, la diffusion de l'information, ou encore les démarches pour les solliciter.

Au cours de notre recherche, il a pu être constaté que la mobilité est un enjeu majeur dans l'accès aux prestations et droits sociaux bien que nous n'avions pas interrogé cette thématique. L'accès aux structures ne dépend pas que de leur position géographique. Au-delà de la distance spatiale, il y a la distance sociale. Il faut prendre en compte les caractéristiques des populations qui diffèrent selon les territoires. Les territoires les moins couverts par l'implantation de structures permanentes sont les lieux dans lesquels il est possible de retrouver une population fragile. Celle-ci est caractérisée par une forte population vieillissante et isolée, ainsi que par sa faible motilité. A ces éléments s'ajoute une désertification institutionnelle des zones rurales, remettant en cause les possibilités de mobilité au sein du territoire Picto-Charentais.

De surcroît, le manque d'informations délivrées par les structures conduit à une méconnaissance, voire une non-connaissance, auxquelles s'ajoute un manque de communication entre les institutions. Ainsi, les éventuels bénéficiaires se retrouvent démunis puisqu'ils n'ont pas les ressources pour mener à bien les démarches administratives. Pourtant il a été remarqué que ces dernières nécessitent la maîtrise d'un langage administratif qui pose

des difficultés pour le public éligible, particulièrement lorsque celui-ci ne maîtrise pas la langue, ou les codes comportementaux adéquats. La première démarche peut s'apparenter à une difficulté à laquelle l'individu n'est pas forcément préparé. En effet, constituer un dossier demande de rassembler de nombreux justificatifs, et donc d'y consacrer du temps et un certain investissement. En vue de l'ampleur administrative, il est nécessaire pour une part du public d'être accompagné dans les démarches, sans quoi il serait susceptible d'abandonner ces dernières. En outre, le renouvellement des démarches demande une certaine rigueur de la part des bénéficiaires, sans quoi le maintien de ses droits ne serait pas assuré.

Les démarches administratives ont connu ces dernières années une dématérialisation dont l'un des objectifs est leur simplification. Néanmoins, ce processus semble fragiliser une certaine part de la population, notamment celle dont les pratiques ne correspondent pas à l'utilisation de l'outil informatique, par exemple les personnes âgées du fait d'une fracture générationnelle. De plus, le territoire du Poitou-Charentes ne permet pas d'accéder à ce type d'outil dans la totalité de ces zones géographiques. Cet outil se développe au détriment des contacts avec les agents des institutions, offrant de moins en moins d'alternatives à la démarche numérique.

L'image négative du recours aux aides sociales véhiculée par la société ne peut être ignorée dans notre analyse. En effet, la crainte de la stigmatisation est très prégnante, les bénéficiaires redoutant d'être catégorisés comme étant « assistés » et profitant du système d'aides sociales sans contrepartie exigée. Par ailleurs, une part des personnes éligibles sont en non-recours volontaire, par rejet de l'institution, et de la représentation qu'elle véhicule.

En vue de nos résultats, nous avons formulé plusieurs propositions pouvant être utilisées comme des pistes pour lutter contre le non-recours.

Préconisations

Mise à disposition et accompagnement numérique

La mise à disposition d'espaces numériques accessibles à toutes personnes sur le territoire, que ce soit dans les milieux à dominante rurale, ou urbaine, paraît importante pour éviter une certaine forme de non-recours. En effet, comme nous avons pu le voir, du fait de la dématérialisation des démarches, ces outils tendent à devenir indispensables. Or ces outils ne sont pas présents sur la totalité du territoire Poitou-Charentes. Il est à noter également que la

couverture du réseau Internet n'est pas présente partout. Il existe des zones blanches dépourvues de connexion Internet.

Cependant, la mise à disposition d'un espace numérique ne paraît pas être une solution satisfaisante en soi si cette dernière est dépourvue de périodes d'accompagnements et de sensibilisations. L'accompagnement peut être utile pour mieux comprendre le fonctionnement des outils numériques, et peut également aider à l'identification des lieux prévus à cet effet.

« Les EPN, c'est souvent porté par des associations. C'est un dispositif assez récent, qui se développe d'un territoire à l'autre, parce qu'il faut des acteurs locaux pour le porter. A La Couronne, l'EPN, c'est la mairie qui l'a mis en place, la difficulté c'est que les gens ne l'ont pas identifié. C'est comment on fait en sorte que ce lieu-là, les personnes se l'approprient ? ».

Professionnel de la MSA en zone à dominante urbaine

« Par exemple sur Rouillac, c'est dans un centre culturel, le chantier d'insertion, ce qu'on a constaté, c'est qu'aucune personne n'avait franchi la porte, parce que ça n'avait pas été identifié comme tel. Donc si on n'accompagne pas ça, en disant voilà un lieu où vous pouvez avoir cette réponse-là ».

Professionnel de la MSA en zone à dominante urbaine

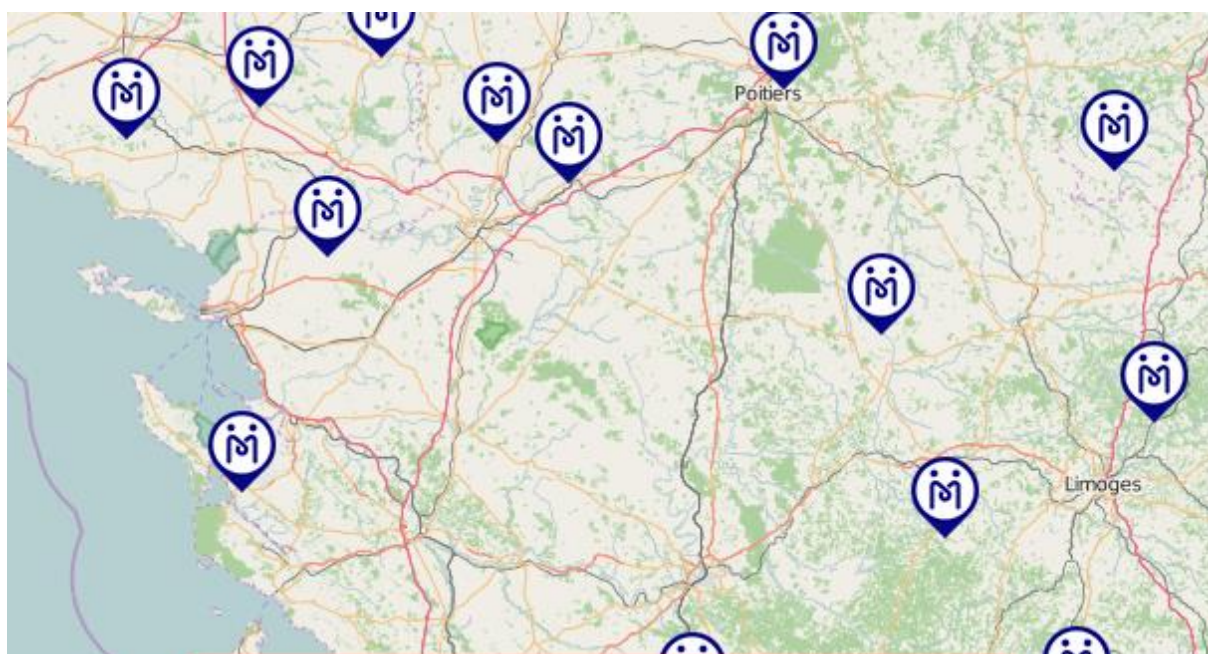
Nous avons pu assister à l'une des séances de sensibilisation et d'accompagnement à l'outil numérique organisée par la MSA. Elles durent environ deux heures, permettent aux salariés de chantiers d'insertions de créer leur espace personnel en ligne, et de faire leurs démarches, pour par exemple la simulation de la prime d'activité, ou la perte de la carte vitale.

La possibilité de rendez-vous avec des agents des institutions doit également, dans l'idéal, rester une option pour le public, notamment pour les personnes non sensibilisées à ce type d'outil, ou pour ceux qui auraient des interrogations particulières.

Accompagner les personnes sur un lieu (guichet unique)

Il existe par exemple un lieu d'accompagnement intéressant : les maisons de services au public. Dans ces dernières, les personnes sont accompagnées vers tous les services publics pour faire valoir leur droits comme indiqué sur le site (<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>), les « *Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques* ».

Figure 38 : Carte des maisons de services au public en Poitou-Charentes



Source : <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>

On voit sur l'image ci-dessus, représentant une carte qui répertorie les maisons de services au public en France, qu'elles sont quasiment absentes des régions Charente et Charente-Maritime. Développer ce type de structure, pour permettre aux habitants de ces départements d'avoir une offre de proximité quant à l'accompagnement dans leur démarche, pourrait être une préconisation envisageable pour lutter contre le non-recours.

Le développement des permanences au sein des territoires ruraux pourrait être subventionné, notamment via le système des permanences « mobiles », qui circuleraient au

sein de ces territoires. Ce type d'action aurait l'avantage de couvrir une plus grande zone d'action.

Un maillage associatif

La présence des différentes associations permet, dans une certaine mesure, d'identifier la population en situation de précarité sur le territoire. Les associations informent et orientent les individus tout en pouvant parfois les accompagner dans les démarches. Il paraît important, pour lutter contre le non-recours, de mettre en valeur ce maillage associatif, en mettant en capacité ces dernières de traiter la question du non-recours. Les mouvements sociaux de ce type sont un atout majeur dans le traitement de la précarité, puisque ce sont eux qui ont d'abord présenté la pauvreté comme un problème publique.

Vers une automaticité de l'ouverture du droit CMU-C

Du moment qu'une personne est bénéficiaire du RSA socle, elle peut prétendre à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C). Cependant, l'ouverture de ce droit n'est pas automatique, ce qui implique le fait que la personne doit effectuer des démarches supplémentaires, remplir un formulaire ardu, réunir à nouveau des pièces justificatives, se rendre dans une nouvelle institution, etc. Pour pallier au phénomène de non-recours de la CMU-C il serait alors judicieux de rendre automatique l'articulation entre le RSA socle et cette complémentaire afin d'éviter une partie des freins à l'ouverture de ce droit.

Communication entre les institutions

Les échanges d'informations entre les structures de service d'aide publique pourraient faciliter une part des démarches administratives. La mise en commun des informations fournies aux institutions éviterait la nécessité de fournir des doublons. Il y aurait donc des recoupements entre les différents services de façon à éviter la redondance des démarches. Certaines des informations pourraient être pré-remplies en fonction de ce qu'a déjà fourni la personne. Il serait également envisageable de créer un mot de passe et un identifiant commun entre les différents sites de ces services (par exemple le numéro de sécurité sociale).

De plus, les informations concernant les bénéficiaires pourraient être partagées, ce qui permettrait d'identifier les différentes personnes éligibles aux dispositifs.

Coffre-fort numérique

Dans la continuité de cette idée, la mise en place d'un coffre-fort numérique serait intéressante. Celui-ci permettrait d'enregistrer, d'archiver et de retrouver des informations concernant les allocataires. La quantité de formulaires à compléter serait alors moins importante, dans la logique de dématérialisation des démarches. En outre, les informations concernant les visiteurs pourraient être retrouvées avec leur identifiant.

L'archivage de ces informations pourrait être consulté, sous l'accord de la personne demandeuse, par toutes les structures liées aux prestations et droits sociaux.

La transmission d'informations

La mise en place de campagnes informatives sur différents lieux pourrait en partie résoudre le non-recours par non-connaissance. Une meilleure information communiquée sur les différentes conditions concernant le RSA, ou la prime d'activité par exemple, pourrait être intéressante.

En outre, la communication médiatique, notamment concernant la fraude, et la mauvaise image des aides sociales conduisent à un non-recours également. Véhiculer une image positive de ces aides éviterait potentiellement une trop forte stigmatisation.

Une alternative : le revenu universel ?

On peut définir le revenu de base inconditionnel ou revenu universel comme une somme fixe versée à tous, sans condition. Bien que cela s'apparente à un changement important du paradigme de la société, il reste une option à envisager pour lutter de façon radicale contre le non-recours. En effet, du fait que ce revenu soit versé sans condition, il ferait potentiellement disparaître toutes les dimensions du non-recours, dans l'éventualité où il prendrait la place des différentes prestations sociales.

Dans cette éventualité, ce revenu serait suffisant pour subvenir à ces besoins, et il serait envisageable de créer des revenus par paliers, de façon à ne pas désavantager les personnes qui auraient le plus de difficultés économiques du fait de leur situation. Par exemple, un montant particulier en fonction du nombre d'enfant à charge, ou pour les personnes à mobilité réduite.

Comme nous l'avons indiqué, le chômage aujourd'hui a évolué. L'alternance entre travail peu valorisé, et période de non emploi est présente dans le quotidien de plus en plus de personnes en situations précaires. Selon Duvoux, l'évolution du chômage « *ne reflète pas une « crise » passagère de la société salariale ; elle annonce plutôt une nouvelle forme d'emploi ; voire une nouvelle société* »¹¹³. Ce type de revenu permettrait également de sécuriser cette population.

¹¹³ P.33, Duvoux, N. *Le nouvel âge de la solidarité : Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Paris : Edition du Seuil et La République des Idées, 2012, 108 p.

Typologie des raisons du non-recours

Typologie	Descriptions
Non recours par inaccessibilité géographique	La personne éligible se trouve dans l'incapacité de se déplacer au sein des structures pour effectuer les démarches.
Non recours par manque de connaissance	Il en va d'une ignorance totale d'une aide à une connaissance erronée de celle-ci, notamment au niveau de ses conditions d'attribution.
Non recours par complexité administrative	Il est lié à un manque d'accessibilité du langage administratif et à la confrontation à un nombre important de démarches et de justificatifs. La personne éligible peut être dans l'incapacité d'effectuer ces démarches, ou peut également les abandonner du fait de leurs exigences de rigueur et d'implication.
Non-recours par peur de la stigmatisation	Il est rattaché à l'image négative des demandeurs d'aides qui est véhiculée dans la société (image d'« assisté » et/ou de « fraudeurs »).
Non recours par volonté de préservation de son libre arbitre.	Il est possible de retrouver une volonté de conserver une certaine indépendance vis-à-vis des institutions et de garder une certaine maîtrise de son mode de vie.
Non-recours par difficulté d'accès au numérique	Il est question ici d'une d'utilisation des outils numériques pour une partie du public (fracture numérique). La perte de contact avec les interlocuteurs peut également contribuer à ces difficultés.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

Beaud S., Weber F., *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 1997.

Becker H.S., *Outsiders*, Métailié, 1985 [1963].

Billard I., Debordeaux D., Lurol M., *Vivre la précarité, trajectoires et projets de vie*, Paris, Éditions de l'Aube, 2000.

Bobillier-Chaumon, M., « TIC et Travail », In Bobillier-Chaumon, M. & Sarnin, P. (Eds.), *Manuel de psychologie du travail et des organisations : Les enjeux psychologiques du travail*, Paris, Bibliothèque nationale, 2012, p. 281-310.

Bouchery P., Dupuy F., Guédez A (dir.), *Campagnes incertaines. Ethnographie en Nord-Charente*, Poitiers, AREAS, 2007.

Bouffartigue P., *Temps de travail et temps de vie, les nouveaux visages de la disponibilité temporelle*, Paris, Presses Universitaires de France, 2012.

Bourdieu P., *La domination masculine*, Paris, Éditions Le Seuil, 1998.

Bourdieu P. (dir.), *La misère du monde*, Paris, Éditions Le Seuil, 1993.

Buscatto M., *Sociologies du genre*, Paris, Éditions Armand Colin, « Cours Sociologie », 2014.

Brousse C., Firdion J-M., Marpsat M., *Les sans-domicile*, Paris, La Découverte, « Repères », 2008.

Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Folio, « Essais », 1995.

Clair I., *Sociologie du genre*, Paris, Éditions Armand Colin, « 128 », 2012.

Combessie J.-C., *La méthode en sociologie*, Paris, La Découverte, « Repères », 2007.

Damon J., *La question SDF*, Paris, Presses Universitaires de France, « Le Lien social », 2012 [2002].

Dubois V., *La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 1999.

Duchesne S., Haegel F., *L'entretien collectif*, Paris, Éditions Armand Colin, « 128 », 2008.

Duvoux N., *L'Autonomie des assistés*, Paris, Presses Universitaires de France, « Le Lien social », 2009.

Goffman E., *Stigmate. Les usages sociaux du handicap*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1975 [1963].

Guionnet C., Neveu E., *Féminins/masculins, Sociologie du genre*, Éditions Armand Colin, 2007.

INSEE, *Femmes et Hommes : Regards sur la parité*, Publication INSEE, 2004.

Lahire B., « Héritages sexués et incorporation des habitudes et des croyances », in Blöss T. (dir.), *la Dialectique des rapports hommes-femmes*, Paris, Presses Universitaires de France, 2000, p. 9-25.

Letrait M., Mougél S., « J'en fais plus à la maison. Pourquoi ? » in Singly (de) F., Giraud C., Martin O. (dir.), *Nouveau manuel de sociologie*, Paris, Éditions Armand Colin, 2010.

Linhart D., Rist B., Durand E., *Perte d'emploi, perte de soi*, Toulouse, Éditions Érès, « Sociologie clinique », 2002.

Marry, C., « Je veux être ingénieure » in Singly (de) F., Giraud C., Martin O. (dir.), *Nouveau manuel de sociologie*, Paris, Éditions Armand Colin, 2010.

Maruani M., Reynaud E., *Sociologie de l'emploi*, Paris, La Découverte, 2004.

Maruani M., Meron M., *Un siècle de travail des femmes 1901-2011*, La Découverte, Paris 2012.

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

Paugam S., *La disqualification sociale*, Paris, Presses Universitaires de France « Quadrige », 2009 [1991].

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

Paugam S., *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris, Presses Universitaires de France, 2013.

Pfefferkorn R., *Inégalités et rapports sociaux. Rapports de classes, rapports de sexes*, Éditions La Dispute, « Le genre du monde », 2007.

Renahy N., *Les gars du coin*, Paris, La Découverte, 2010.

Schnapper D., *L'épreuve du chômage*, Paris, Gallimard, 1981.

Articles

Albenga V., « Le genre de la distinction : la construction réciproque du genre, de la classe et de la légitimité littéraire dans les pratiques collectives de lecture », *Sociétés et représentations*, Publications de la Sorbonne, 2007, n°24, pp. 161-176.

Angeloff T., « Des miettes d'emploi : temps partiel et pauvreté », *Travail, genre et sociétés* 1999, n°1, pp. 43-70.

Balley C., Lenormand P., Mathieu N., « Territoire rural, RMI, pauvreté », *Sociétés contemporaines*, 1992, n°9, pp. 53-75.

Beaud S., « L'usage de l'entretien en sciences sociales : Plaidoyer pour l'«entretien ethnographique», *Politix*, 1996, n°35, pp. 233-234.

Bessière C., Houseaux F., « Suivre des enquêteurs », *Genèses*, 1997, n°29, pp.100-114.

Bizeul D., « Faire avec les déconvenues : Une enquête en milieu nomade », *Sociétés Contemporaines*, 1999, n°33-34, pp. 111- 137.

Bony L., « Jean-Paul Payet, Corinne Rostaing, Frédérique Giuliani, La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles », *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2010, mis en ligne le 29 novembre 2010. URL : <http://lectures.revues.org/1199>

Brousse C., « La répartition du travail domestique entre conjoints reste très largement spécialisée et inégale », *France, portrait social*, édition 1999-2000, pp. 135-151.

Buscatto M., Marry C., « Le plafond de verre dans tous ses éclats. La féminisation des professions supérieures au XXe siècle - Introduction du numéro spécial », *Sociologie du travail*, Elsevier, 2009, n°2, pp. 170-182.

Chamboredon H., Pavis F., Surdez M., Willemez L., « S'imposer aux imposants. A propos de quelques obstacles rencontrés par des sociologues débutants dans la pratique et l'usage de l'entretien. », *Genèses*, 1994, n°16, pp. 114-132.

Damon J., « Les "S.D.F.", de qui parle-t-on? Une étude à partir des dépêches AFP », *Population*, 2002, n° 3, pp. 569-582.

Darmon M., « Le psychiatre, la sociologue et la boulangère : analyse d'un refus de terrain », *Genèses*, 2005, n° 58, pp. 98-112.

Derbez B., « Négocier un terrain hospitalier. Un moment critique de la recherche en anthropologie médicale », *Genèses*, 2010, n° 78, pp. 105-120.

Domingo P., Pucci M., « Les vecteurs du non-recours au revenu de solidarité active du point de vue de l'usager », *Informations sociales*, 2013, n° 178, pp. 72-80.

Donier V., « Garantir les droits sociaux dans le cadre de la décentralisation », *Informations sociales*, 2010, n° 162.

Ebersold S., « L'insertion ou la délégitimation du chômeur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Éditions Le Seuil, 2004, n°154, pp. 92-102.

Fassin D., Simon P., « Un objet sans nom. L'introduction des discriminations raciales dans la statistique française », *L'Homme* 2008, n°187-188, pp. 271-294.

Fassin D., Defossez A.-C., Thomas V., « Les inégalités des chances dans l'accès aux secours d'urgence », *Revue Française des affaires sociales*, 2001, n°1, pp. 91-110.

Fournier P., « Des observations sous surveillance », *Genèses*, 1996, n°24, pp. 103-119.

Jouffe Y., « La mobilité des pauvres. Contraintes et tactiques », *Informations sociales*, 2014, n° 182, pp. 90-99.

Kaufmann V., « Mobilités et réversibilités : vers des sociétés plus fluides ? », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. CXVIII, 2005, pp.119-135.

Kergoat D., « Les femmes et le travail à temps partiel. Une relation complexe et multiforme au temps travaillé », *Travail et emploi*, 1984, n°21, pp. 7-21.

Lahire B., « La division du travail d'écriture domestique », *Ethnologie française*, Éditions Presses Universitaires de France, 1993, n°4, pp.504-516.

Lallement M., « En poste à temps partiel », *Travail, genre et sociétés*, 2000, n° 4, pp. 135-155.

Laferté G., « Des études rurales à l'analyse des espaces sociaux localisés », *Sociologie*, 2014, pp. 423-439.

Laurens S., « “Pourquoi” et “comment” poser les questions qui fâchent ? ». Réflexions sur les dilemmes récurrents que posent les entretiens avec des « imposants », *Genèses* 2007, n°69, pp. 112-127.

Le Blanc G., Paugam S., Rui S., « Les nouvelles formes de précarité. Regards croisés entre la philosophie et la sociologie », *Sociologie*, Vol. 2, 2011, pp.417-431.

Ledoux C., Thuillier B., « Du travail domestique masculine au travail domestique des hommes. (Analyse quantitative) », *Terrains & Travaux*, 2006, n° 10, pp.56-76.

Martin P., « Gestion de la file d'attente et invisibilisation des précaires. Mensonge institutionnalisé dans une caisse d'assurance maladie », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2011, n° 189, pp. 34-41.

Maruani M., « Statut social et modes d'emploi », *Revue française de sociologie*, 1989, n°30, pp. 31-39.

Maruani M., entretien pour le magazine d'information économique et sociale, *Alternatives économiques*, n°51, septembre 2011.

Mauger G., « Enquêter en milieu populaire », *Genèses*, 1991, n°6, pp.133-134.

Okbani N., « Focus. L'influence du territoire et le rôle des institutions dans le non-recours au RSA activité », *Informations sociales*, 2013, n° 178.

Paugam S., « Les statuts de la pauvreté assistée », *Revue française de sociologie*, 1991, n°32, pp. 75-101.

Paugam, S., « Les formes contemporaines de la pauvreté et de l'exclusion en Europe, *Etudes rurales* 2001, n°159-160, p. 73-95.

Peneff J., « Mesure et contrôle des observations dans le travail de terrain. L'exemple des professions de service », *Sociétés Contemporaines*, 1995, n°21, p119-138.

Peneff J., « Le sens de l'observation est-il utile en sociologie ? », *SociologieS* [en ligne], La recherche en actes, Champs de recherche et enjeux de terrain, mis en ligne le 18 octobre 2011.

Revil H., « Identifier des populations en non-recours aux dispositifs de l'Assurance maladie : proposition de méthode », *Recherches et Prévisions*, n°93, 2008, pp. 102-109.

Roi C-S., « Vivre le manque en Picardie. Les campagnes de la pauvreté », *Communications*, 2016, n° 98, p.37-51.

Roullier C., « Le monde rural : quelques données de cadrage », *Informations sociales*, 2011, n° 164, pp. 6-9.

Sechet R., « RMI et insertion en milieu rural, l'exemple mayennais », *Espace, populations, sociétés*, 1993, pp. 325-333

Terrenoire J-P., « Images et sciences sociales. L'objet et l'outil », *La Revue française de sociologie*, 1985.

Trotzler C., « Le choc du licenciement : femmes et hommes dans la tourmente », *Travail, genre et sociétés* 2006, n° 16, p. 19-37.

Vodoz L., « Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques, mis en ligne le 27 décembre 2010. . URL : <http://sociologies.revues.org/3333>

Van Campenhoudt L., Quivy R., « Les étapes de la démarche ». *Manuel de recherche en sciences sociale*. Paris, Dunod, 1995, pp. 24-37.

Van Oorschot W., « Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées. », *Recherches et Prévisions*, 1996, n°43, pp. 33-49.

Warin P. Le non-recours aux services publics, une question en attente de reconnaissance», *Informations sociales*, CNAF, 2003, pp.94-101.

Warin P., « Mesurer le non-recours aux prestations. La recherche d'indicateurs. », *Recherches et Prévisions*, 2003, n°73, pp. 90-96.

Warin P., « Le non-recours par désintérêt : la possibilité d'un « vivre hors droits ». », *Vie sociale*, 2008, pp. 9-19.

Warin P., « Le non-recours aux droits comme question publique : innovations dans la production des politiques sociales », Document de travail, Association française de sociologie, 2011.

Warin P., « Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours. », *Informations sociales*, 2013, pp. 52-62.

Sitographie

<https://www.data.fr/>

<http://www.insee.fr/fr/>

<https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>

Bourdeaux Isabelle, ODENORE [en ligne], MSH-Alpes, [consulté le 24 février 2016].

Disponible sur <https://odenore.msh-alpes.fr/>