

Travaux de recherche conduits à Angers

Julie VOLDOIRE, Chercheure – Maison des Sciences de l'Homme (MSH) Ange-Guépin de Nantes



► Rencontre entre le projet OUEST et les ambitions Angevines

Objectifs du projet OUEST (Offre, Usages et Expertise des Services au profit du Territoire)

- Une recherche-action conçue comme un projet d'expérimentation sociale participatif et éducatif (entre universitaires, acteurs de l'action publique locale, du monde économique et de la société civile)
- La capitalisation, la mutualisation et la valorisation des savoirs et savoir-faire en matière d'accès aux droits et aux services et de lutte contre le non-recours.

Un projet soutenu par les élus angevins via la Région Pays de la Loire

- Financé pour 18 mois, les travaux s'échelonnent de juillet 2012 à décembre 2013.

Le projet OUEST construit au tour de 4 axes :

- Accès à l'argent et droit à l'endettement

Etude de cas : le microcrédit - Partenaires principaux : FNARS, Crédit Municipal de Nantes

- Accès au logement et précarité énergétique

Etude de cas : Populations vivant en habitat mobile léger - Partenaire principal : CG 49

- Aides municipales, facultatives d'urgence

Etude de cas : les ayants droit du CCAS d'Angers - Partenaires principaux : CCAS et ville d'Angers

- Accès aux soins

Etude de cas : les migrants âgés - Partenaires principaux : Ville de Nantes et de Rezé, CIMADE

Julie VOLDOIRE, Chercheure – Maison des Sciences de l'Homme (MSH) Ange-Guépin de Nantes

► L'objet des travaux de recherche : Le **non-recours** des Angevins aux **aides facultatives articulées aux aides légales**

Définitions :

- Le non-recours :

C'est travailler sur une « zone grise » : pas aisé mais permet de faire un pas de côté, de s'interroger sur « ce qui n'est pas », sur les « personnes que l'on ne voit pas », sur des rapports à l'institution que l'on ne soupçonne pas.

- Les aides facultatives (ou extra-légales) :

- C'est l'ouverture à des ayants droit se trouvant, potentiellement, dans des situations très diverses, rencontrant des problématiques variées, etc.

- C'est aborder plusieurs dispositifs pour lesquels les conditionnalités d'accès ne sont pas les mêmes et ainsi pouvoir mobiliser un important spectre de variables.

- Articulée aux aides légales :

- parce que dans l'esprit des ayants droit, la plupart du temps, la distinction n'est pas faite,

- parce que l'accès aux aides légales conditionnent bien souvent la compréhension de l'accès aux aides facultatives.

Julie VOLDOIRE, Chercheure – Maison des Sciences de l'Homme (MSH) Ange Guépin de Nantes

► Problématiques identifiées

Apparition du non-recours dans le champ des politiques sociales :

- Qu'est-ce que cette apparition signifie : l'envers de la « fraude sociale » (Warin, 2012), un impératif de rationalisation (des dépenses publiques notamment), etc. ?

Adéquation entre la création de droits, services sociaux et les besoins des populations (Pays de la Loire) :

- Est-ce que l'on interroge l'offre ou la demande? Si on questionne l'offre ne fait-on pas émerger le besoin?

Elargissement et/ou transformation du champ du social face à des populations qui sont confrontées à des inégalités sociales qui s'exacerbent :

- En mettant au centre le non-recours, la figure du « bon pauvre »/« mauvais pauvre » ne ressurgit-elle pas?

Redéfinition du régime de garantie des droits sociaux et de la protection sociale :

- Comment est-il possible d'impliquer les différents acteurs?

Julie VOLDOIRE, Chercheure – Maison des Sciences de l'Homme (MSH) Ange Guépin de Nantes

► Le protocole d'enquête mis en œuvre

Le protocole d'enquête est qualitatif et quantitatif :

Au niveau qualitatif :

- 31 entretiens individuels avec les professionnels du CCAS
- 23 entretiens individuels auprès des ayants droit
- 6 entretiens collectifs : comités d'usagers du CCAS
- Quelques observations in situ au sein du CCAS (accueil social et comité d'usagers) et avec les travailleurs sociaux (visites à domicile)

Au niveau quantitatif :

- Exploitation secondaire du fichier administratif du CCAS d'Angers (année 2011)

▶ **Compréhension du recours et du non-recours : Des éléments à prendre en compte dans l'analyse**

Des variables auxquelles il faut être attentif :

- les variables sociologiques « lourdes »
- les « parcours institutionnels »
- les représentations individuelles et collectives du système social
- les logiques de participation civique et l'expression, formation des opinions
- la conditionnalité des aides
- les pratiques des professionnels de l'action sociale
- la structuration du réseau local d'aide sociale

Les obstacles auxquels on pense en premier lieu :

- l'accès à l'information, la complexité des démarches administratives, la question de la proximité, l'interrogation sur la mise en réseau avec d'autres partenaires etc.

D'autres obstacles identifiés et qui se cumulent:

- la fréquence des changements dans la situation économique et sociale des populations
- les changements dans l'orientation des politiques sociales : oscillation entre solidarité et culpabilisation
- la démultiplication des dispositifs

Julie VOLDOIRE, Chercheure – Maison des Sciences de l'Homme (MSH) Ange Guépin de Nantes

► Compréhension du recours et du non-recours : A partir des entretiens réalisés avec les professionnels du CCAS

Différents usages et significations du terme « non-recours » :

- Connotations positives pour certains :
 - Non recours = élargir le spectre des ayants droit (lesdits « invisibles »)
 - Non recours = venir en aide aux usagers en réfléchissant aux aides proposées, en élargissant les possibles (nouvelles aides et services proposés)
 - Non recours = inscription dans une démarche de démocratie participative : associer les Angevins à la compréhension de la problématique de l'accès aux droits et aux services sociaux
 - Connotations négatives pour d'autres :
 - Non recours = stigmatisation des usagers
 - Non recours = responsabilisation trop importante
 - Non recours = risque de susciter des « besoins » que l'institution ne pourra pas assumer (ressources financières, ressources humaines)
- ➔ Le non-recours ne va donc pas sans poser problème.

Julie VOLDOIRE, Chercheure – Maison des Sciences de l'Homme (MSH) Ange Guépin de Nantes

► Compréhension du recours et du non-recours : A partir des entretiens réalisés avec les usagers Angevins

Les motivations des ayants droit à participer à l'enquête (Comité d'Usagers, entretiens individuel) :

- Rapport instrumental, individualiste :
 - Financière = multiplier les droits auxquels on peut accéder
 - Attachement à son lieu de vie et/ou sentiment d'appartenance à l'institution
- Rapport plus désintéressé :
 - Améliorer son quotidien/tisser des liens
 - Sens du devoir, sentiment d'être investi d'une « mission »

Les profils des ayants droit rencontrés

- Ceux qui recourent à l'aide sociale :
 - l'aide « coup de pouce », l'aide revendicative, les *homo administraticus*, les consommateurs d'aides
- Ceux qui ne recourent pas à l'aide sociale :
 - décrochage, rejet du système social, sentiment d'incompétence, refus d'être catalogué, sentiment d'indignité, ressenti d'une injustice sociale

Julie VOLDOIRE, Chercheure – Maison des Sciences de l'Homme (MSH) Ange Guépin de Nantes

► Pistes de réflexion pour aller plus loin dans la compréhension du phénomène de non-recours

Donc, est-ce qu'il n'y aurait pas un intérêt à redéfinir les « types de publics »?

En fonction de leurs expériences face à l'institution et non pas en fonction de leurs ressources, de leurs modes de vie, de leurs statuts administratifs et juridiques etc.

= Référence aux « trajectoires institutionnelles » et donc aux manières de *faire avec*, parfois *contre* l'institution.

Est-ce que les « dépenses de solidarité » dispensées sous condition de ressources sont le seul moyen pour réduire le non-recours? Est-ce que l'on pourrait lister les autres moyens mis ou à mettre en œuvre?

Est-ce que l'on ne se concentre pas trop sur la recherche d'une responsabilité : l'institution, les usagers, les partenaires?

▶ Conclusion : hypothèses à débattre

Des hypothèses à débattre pour conclure:

- L'apparition de l'usage et de la réflexion autour du non-recours pourraient traduire une volonté de renforcer la cohésion sociale.
- Toutefois, elles peuvent aussi être vues comme étant les témoins d'une phase de croissance de la compassion à l'égard des plus démunis.
- Enfin, le non-recours semble renvoyer à un paradoxe : vouloir développer l'accès aux droits et aux services sociaux dans une phase de récession économique.