



**INSET Angers - 26 et 27 novembre 2015**

**SERVICE DOCUMENTATION INSET ANGERS**



## LES RENCONTRES TERRITORIALES DE LA SOLIDARITE

**LE NON-RECOURS AUX DROITS  
ET AUX SERVICES :  
ENTRE EFFICIENCE  
DES POLITIQUES SOCIALES  
ET ÉGALITÉ DES CITOYENS**

26-27 NOVEMBRE 2015  
ANGERS



WWW.CNFT.FR  
RUBRIQUE MANIFESTATIONS

**Odenore**

Observatoire des non-recours aux droits et services



QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT

### **DOSSIER DOCUMENTAIRE**

Elaboré par le service documentation  
et le Pôle Lutte contre les exclusions



# Le non-recours aux droits et aux services : entre efficience des politiques sociales et égalité des citoyens

## I - ENJEUX DU PHÉNOMÈNE DU NON-RECOURS.....p 2

A - Compréhension des mécanismes du non-recours ..... p 2

B - « Investissement social » : l'action sociale comme levier  
de développement..... p 5

C - Représentations et droits sociaux ..... p 7

D - Focus européen ..... p 9

## II - COORDINATION DES ACTEURS : CONDITION NÉCESSAIRE EN FAVEUR DE L'ACCÈS AUX DROITS ..... p 11

## III - QUELLES RÉPONSES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES AU NON-RECOURS ? ..... p 14

A - Vers une meilleure connaissance de la demande sociale..... p 14

B - Vers une meilleure information des usagers ..... p 16

C - Vers une participation plus efficiente des citoyens ..... p 18

D - Expériences sur la lutte contre le non recours aux soins et pour l'inclusion  
financière ..... p 20

## IV - LE NUMÉRIQUE : ACCÈS AUX DROITS, LIEN SOCIAL ET PRÉVENTION DU RISQUE DE FRACTURE NUMÉRIQUE ..... p 25

# I - ENJEUX DU PHÉNOMÈNE DU NON-RECOURS

## A - Compréhension des mécanismes du non-recours

### **Quatre personnes sans domicile sur dix ne perçoivent aucune prestation sociale**

Actualités sociales hebdomadaires, 21/08/2015, n° 2921, p. 19-20

Parue au début août, la dernière édition de l'ouvrage de la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) sur les minima sociaux et les prestations sociales consacre cette année un traitement spécifique à l'extrême pauvreté et à la grande exclusion qui font l'objet de deux études. L'une porte sur les personnes vivant avec moins de 660 € par mois (voir encadré ci-contre) et l'autre analyse le recours aux droits et aux services des personnes sans domicile.

<http://www.drees.sante.gouv.fr/minima-sociaux-et-prestations-sociales-menages-aux-revenus,11518.html>

### **Pourquoi le non recours ? / WARIN Philippe**

Projet, 06/2015, n° 346, p. 19-24

Nombre de citoyens ne bénéficient pas des prestations sociales (RSA, cotisations familiales) auxquelles ils ont droit. Un phénomène aux lourdes conséquences sociales. Si le ciblage des prestations et la complexité des dispositifs sont pointés du doigt, c'est parfois le bien-fondé d'une politique que les ayants droit remettent en cause en refusant d'y avoir recours.

### **« Le non-recours est une variable d'ajustement » / WARIN Philippe**

Lagazettesante-social.fr, 02/06/2015

<http://www.gazette-sante-social.fr/20198/le-non-recours-est-une-variable-budgetaire-philippe-warin>

Les députés ont voté ce mardi 2 juin le projet de loi sur le dialogue social, qui instaure la prime d'activité. Elle sera un "vrai succès" si 65% des bénéficiaires potentiels la demandent, selon le rapporteur du texte, Christophe Sirugue. Le sociologue Philippe Warin estime au contraire qu'il s'agit d'un taux moyen dont on ne peut se contenter. Et se demande si cet objectif n'est pas avant tout fixé en fonction des considérations budgétaires

### **Refonder le rapport aux personnes. "Merci de ne plus nous appeler usagers"**

Conseil Supérieur du Travail Social, 2015, 188 p.

- Le doute sur l'effectivité des « droits des usagers » p. 31-42

\* le non-recours au droit : taux et typologie du non-recours, phénomènes du non-recours par les obstacles gestionnaires, l'exemple du non-recours au RSA, tableau récapitulatif des différentes formes de non-recours

<http://www.onpes.gouv.fr/Rapport-du-Conseil-superieur-du.html>

### **Rapport sur l'évaluation de la deuxième année de mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale / CHEREQUE François, ABROSSIMOV Christine, KHENNOUF Mustapha, 01/2015, 119 p.**

<http://www.gouvernement.fr/partage/3211-rapport-sur-l-evaluation-de-la-deuxieme-annee-de-mise-en-oeuvre-du-plan-pluriannuel-contre-la>

Globalement, a souligné l'inspecteur général des affaires sociales (IGAS), la feuille de route gouvernementale a été "plutôt bien suivie" et les principales mesures du plan, comme la garantie jeunes et les "rendez-vous des droits", ont été mises en œuvre. Mais, surtout, l'ancien secrétaire général de la CFDT attire l'attention du gouvernement sur l'augmentation constante du taux de pauvreté des enfants et des familles monoparentales, qui, en 2012, s'élevait respectivement à 19,6 % (+ 0,1 point en un an) et à 36 % (+ 1,4 point), alors que celui des personnes âgées de plus de 65 ans a diminué, pour atteindre un "niveau historiquement bas" se situant à 8,3 % (- 1,1point). Les enfants et les familles monoparentales demeurent ainsi "les premières victimes de la crise".

### **Les chiffres clés de la pauvreté et de l'exclusion sociale. 2015**

CNLE, 2015, 81 p.

[http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/CNLE\\_Chiffres\\_Cles\\_2015.pdf](http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/CNLE_Chiffres_Cles_2015.pdf)

Cette brochure qui "regroupe une large sélection des indicateurs dressant l'état des situations de pauvreté et d'exclusion sociale en France", en exploitant les données publiées au fil des mois par un grand nombre d'organismes tels que l'INSEE, l'ONPES, la DREES, le Fonds CMU, etc.. Ce document a pour but, précise le CNLE, "de permettre, sous un format clair, synthétique et accessible à tous, d'appréhender les différents enjeux sociaux ainsi que les mesures politiques, les prestations et les dispositifs mis en place afin de réduire les inégalités sociales et la pauvreté".

### **La lutte contre le non-recours : des enjeux pour la production des politiques publiques / MAZET**

Pierre

Regards, Ecole Nationale Supérieure de Sécurité Sociale EN3S, 2014, Actualités de l'accès aux droits, pp.75-82.

<http://www.en3s.fr/articles-regards/46/Warin.pdf>

Pour percevoir les enjeux de la lutte contre le non-recours pour la production même des politiques, il convient de se demander de quoi le non-recours est-il la critique ? Répondre à cette question permet de discuter de ce que la lutte contre le non-recours aurait à changer : ces changements étant ses enjeux.

### **Les liens entre handicap et pauvreté : les difficultés d'accès aux droits et aux ressources /**

CHEREQUE François, ABROSSIMOV Christine

IGAS, 11/2014

<http://www.igas.gouv.fr/spip.php?article406>

Suite aux engagements du gouvernement annoncés lors du Comité interministériel du handicap (CIH) du 25 septembre 2013 afin de compléter les expertises du plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale sur la situation des personnes handicapées, le Premier ministre a confié à l'IGAS le 11 mars 2014 une mission portant sur « Les liens entre handicap et pauvreté : les difficultés dans l'accès aux droits et aux ressources ». Ce rapport aborde les sept thématiques du plan pauvreté : accès aux droits, accès à l'emploi, accès à l'hébergement et au logement, accès à la santé, enfance et famille, inclusion bancaire et lutte contre le surendettement, gouvernance des politiques. Il formule plusieurs préconisations, notamment la simplification des procédures et des démarches, la coordination des institutions, la mobilisation sur l'accès à l'emploi.

### **Le non-recours aux droits sociaux et aux allocations : une réalité difficile à combattre**

Actes : actions et territoires du social, 02/2014, n° 445, p. 27-30

Le phénomène est général en Europe. La stratégie européenne pour l'inclusion sociale a intégré le sujet dans les plans nationaux, et le "PAN inclusion" français inscrit dans ses objectifs pour réduire contre la pauvreté "de lutter contre le non-recours".

### **L'accès aux droits et le non recours dans la branche Famille de la Sécurité Sociale**

Dossier d'études, 11/2014, n° 173, 102 p.

<http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Dossier%20173%20-%20Non%20recours.pdf>

Ce Dossier d'étude est composé de deux parties. Dans la première partie, l'accent est mis sur l'histoire du non-recours. Une synthèse des travaux effectués ou financés par la branche Famille depuis les années 1970 est présentée ; La seconde partie de ce présente les plus récents travaux menés au sein de la branche Famille, et entre dans le détail des causes de non-recours, d'indus et de rappels de prestations, et de réclamations.

### **Le non-recours en débat : expériences et usages des droits et des services sociaux parmi les professionnels et les ayants droit. Actes du colloque organisé à Angers, le 6 décembre 2013,**

2014, 184 p.

[http://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/1210/files/2014/07/ACTES\\_COLLOQUES\\_QUEST\\_PDF.pdf](http://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/1210/files/2014/07/ACTES_COLLOQUES_QUEST_PDF.pdf)

Ces actes du colloque QUEST qui s'est tenu le 6 décembre 2013 à la SFR Confluences d'Angers rassemblent les interventions de chercheurs de différentes disciplines en sciences humaines. A partir de publics et de thématiques variés (sociologie, géographie sociale, science politique et histoire), il s'agit d'une part de comprendre les raisons du non-recours aux droits et aux services et d'autre part, d'étudier l'apparition et le succès de la catégorie du "non-recours" dans le champ de l'action sanitaire et sociale.

### **Les travailleurs pauvres face au RSA activité, un rendez-vous manqué ?**

Revue française des affaires sociales, 2013, n° 4, p. 35-56

La principale nouveauté du RSA réside dans son volet « activité » qui vise à apporter un complément de revenu pérenne aux travailleurs pauvres, qui sont généralement dans une situation d'emploi instable, à temps partiel ou à statut atypique. Deux ans après sa mise en œuvre, le dispositif ne parvient pas à atteindre sa cible, on observe un taux de non-recours de 68 % au RSA activité.

### **Le non-recours, entre accès aux droits... et restriction des droits / KESTEMAN Nadia**

Politiques sociales et familiales, 03/2013, n° 111, p. 70-76

[http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/PSF/111/PSF111-2-NKesteman\\_CRColloque\\_Le\\_non\\_recours.pdf](http://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/PSF/111/PSF111-2-NKesteman_CRColloque_Le_non_recours.pdf)

Retour sur le colloque organisé le 12 mars 2012 à l'université Paris 2 par le Centre d'études et de recherches de sciences administratives et politiques

- Le vécu des usagers
- Les acteurs publics face au non-recours
- La construction du non-recours au RSA
- Le recours au dispositif DALO : entre non-recours et non effectivité
- Le non-recours au système de santé
- Le non-recours aux prestations chômage

### **Le non-recours aux droits**

Revue de Droit Sanitaire et Social (la) - 07-08/2012 - n° 4 - pp. 603-668

Contributions issues d'un colloque organisé le 12 mars 2012 par le CERSA/CNRS de l'Université Paris 2 en collaboration avec la CNAF, et l'ONPES.

#### **\*- Les enjeux juridiques du non-recours aux droits - Diane Roman**

- Pour une approche économique du non-recours - Philippe Warin
- Le non-recours aux prestations sociales : les enjeux révélés par le vécu des usagers - Elisabeth Maurel
- Le non-recours : un enjeu qui doit obliger les acteurs à changer leurs pratiques - N. Maestracci
- Les causes et les effets du non-recours au RSA-activité - Evelyne Serverin
- Le non-recours dans le domaine du droit au logement - Bernard Lacharme
- La renonciation du chômeur : entre tolérance/ignorance et interdiction/sanction - Ch Willmann

### **Groupe de travail Accès aux droits, aux biens essentiels, minima sociaux / FRAGONARD Bertrand, PELTIER Michel, RIVARD Antonin**

Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, 12/2012, 72 p.

<http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/dossiers,806/lutte-contre-la-pauvrete-et-pour-l,2380/les-groupes-de-travail,2381/les-rapports,15418.html>

Extrait sommaire

- Le non recours
- \* Le non recours s'avère important pour plusieurs prestations majeures
- \* Une politique d'amélioration du taux de recours

### **Droits formels, droits réels: améliorer le recours aux droits sociaux des jeunes / DULIN Antoine**

Avis et Rapports du C.E.S.E. - 12/06/2012 - 90 p.

La situation d'une partie de la jeunesse au regard de l'emploi, du logement et de la santé est aggravée par les difficultés rencontrées dans l'accès aux droits sociaux ; le manque de lisibilité et la complexité des dispositifs favorisant en effet un non-recours important. Afin d'apporter des réponses concrètes à cet enjeu essentiel pour l'avenir de notre modèle social, le CESE préconise de renforcer les structures d'accompagnement des jeunes, de rénovier la gouvernance en désignant clairement un chef de file au plan national et local, de favoriser la participation des jeunes aux politiques publiques, et enfin de sécuriser les parcours d'insertion en rénovant des outils existants et en engageant une réflexion sur l'instauration d'un droit à la qualification et à la formation.

[http://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2012/2012-11\\_%20jeunes\\_droit.pdf](http://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2012/2012-11_%20jeunes_droit.pdf)

## **L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non-recours aux droits sociaux / ODENORE**

La Découverte, 2012, 210 p.

Le discours sur la « fraude sociale » a marqué le quinquennat de Nicolas Sarkozy. Prétendant sauver la protection sociale des assistés et des tricheurs, ce discours a répandu l'idée que les droits économiques et sociaux se méritent et a inoculé une suspicion à l'encontre de leurs bénéficiaires légitimes. En martelant l'idée que le système est « fraudogène », il a prétendu que les droits ne sont pas une obligation et que les prélèvements les finançant ne sont pas un devoir, à l'inverse des principes qui fondent le modèle social français. Or, pour être juste et acceptable, la lutte contre la fraude doit éviter l'amalgame et la division, et participer à une politique générale d'accès aux droits sociaux. Car si la fraude à l'ensemble des prestations sociales est estimée à 4 milliards d'euros par an, son envers, à savoir le « non-recours » à ces aides de la part des très nombreuses personnes qui y ont droit, est bien supérieur. Ainsi, chaque année, 5,7 milliards d'euros de revenu de solidarité active, 700 millions d'euros de couverture maladie universelle complémentaire, 378 millions d'euros d'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé, etc., ne sont pas versés à leurs destinataires. C'est ce que démontre et interroge cet ouvrage, exemples, faits et chiffres à l'appui. Pour le collectif d'auteurs réuni ici, le nouveau gouvernement doit s'occuper prioritairement du phénomène du non-recours, car ce qui n'est pas dépensé n'est en rien une économie. Cela signifie au contraire l'appauvrissement de bon nombre de ménages et la destruction de recettes pour la collectivité.

## **B - « Investissement social » : l'action sociale comme levier de développement**

### **La délicate communication financière**

La gazette des communes, 02/11/2015, p. 46

L'ADF communique beaucoup sur le financement des allocations de solidarité. Une arme à manier avec prudence.

### **Investissement social : des dépenses pour développer l'économie ?**

Actes : actions et territoires du social, 05/2015, n° 458, p. 32-36

La Commission européenne reconnaît l'importance des dépenses sociales et invite les gouvernements à lui présenter des plans d'investissement social mais ils sont invités à mieux les cibler pour une plus grande efficacité.

- "Réfléchir aux causes de la pauvreté pour intervenir là où c'est efficace", Bruno Palier, CNRS

### **Comment et pourquoi favoriser des investissements à impact social ? Innover financièrement pour innover socialement / SIBILLE Hugues, LANGENDORFF Cyrille**

Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique, 09/2014, 141 p.

<http://www.economie.gouv.fr/innover-financierement-pour-innover-socialement>

Le rapport dresse un état des lieux du modèle français de la finance solidaire, organisé notamment autour de l'existence d'une épargne salariale solidaire ou d'investisseurs publics spécialisés dans le champ solidaire, ce qui permettra à la France de se positionner de manière efficace et crédible, dans les discussions internationales sur la finance sociale. Parmi ces propositions figurent notamment des pistes pour amplifier l'épargne salariale solidaire. Le rapport préconise également de décliner les vecteurs d'investissement solidaires au sein d'autres supports d'épargne que l'épargne salariale, et notamment au sein de l'assurance vie. Certaines de ces pistes pourront être sources d'inspiration pour les pouvoirs publics, afin d'approfondir les perspectives ouvertes par la loi Economie Sociale et Solidaire. Elles s'inscrivent par ailleurs en pleine cohérence avec les orientations données par le président de la République, à l'occasion des Assises du financement et de l'investissement, le 15 septembre dernier : l'objectif est d'orienter davantage d'épargne longue (épargne salariale, assurance vie) en direction des entrepreneurs sociaux, qui sont le plus souvent des PME et des TPE et qui disposent en général d'un fort ancrage territorial.

### **Bas-Rhin - Face à la flambée des dépenses sociales, contrôler les fraudeurs au RSA**

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 03/03/2014, n° 2211, p. 31

Nous avons inscrit 144,6 millions d'euros au budget 2014 pour le RSA, par rapport à 130 millions en 2013 », annonce Guy-Dominique Kennel, président du conseil général du Bas-Rhin. « L'an passé, l'Etat n'a compensé que 56 % de cette somme, ce taux atteignait 79 % en 2008 », ajoute l'élu pour qui le poids de ce budget menace la capacité de la collectivité à perpétuer l'aide sociale. « Dans le département, la volonté est de faire bénéficier des aides ceux qui en ont réellement besoin », explique Emmanuel Bastian, directeur de l'insertion et de l'action sociale. « Lors d'échanges avec des maires, des situations discutables sont apparues », indique-t-il... Une personne au RSA roulant en grosse berline, une autre en concubinage déclarée comme vivant seule... Restait à identifier les abus sans contestation possible...

### **La stratégie d'investissement social / PALIER Bruno**

Conseil Économique Social et Environnemental - avis et rapport, 11/02/2014

<http://www.lecese.fr/travaux-publies/la-strategie-dinvestissement-social>

L'investissement social vise à faire face aux évolutions des risques sociaux, à mieux préparer et accompagner les individus tout au long de leur parcours de vie afin d'avoir moins à réparer si le risque survient. S'appuyer sur cette nouvelle orientation permettrait, dans le cadre des réformes de la protection sociale, de compléter les objectifs et les instruments de notre système sur plusieurs points : accueil de la petite enfance, conciliation vie professionnelle/vie familiale, investissement dans la jeunesse, valorisation de la prévention et optimisation du parcours de soins. L'enjeu est d'instaurer un cercle vertueux, permettant de limiter les dépenses sociales et d'accroître les ressources en favorisant le travail de tous dans les meilleures conditions.

### **La pertinence et la performance de la dépense sociale**

Regards, 11/2013, n° 44, p. 11-12

<http://www.en3s.fr/flipbooks/regards44/>

Trois questions à Bertrand Fragonard, Président du Haut Conseil pour la Famille, auteur de "Vive la protection sociale !"

### **Les politiques sociales : quel avenir ? / BATIFOULIER Philippe**

Problèmes économiques, 09/2013, HS n° 4, p. 87-94

Les politiques sociales sont particulièrement menacées en période de restriction des dépenses publiques. Ce contexte d'austérité renforce les dynamiques engagées dans les années 1980-1990 sous l'effet des influences libérales : les politiques de l'emploi se concentrent sur les incitations à la reprise d'un travail tandis qu'une partie croissante de l'assurance maladie et des retraites est transférée au secteur privé, l'intervention publique se recentrant sur les publics les plus défavorisés. Selon Philippe Batifoulier, ces évolutions, fondées sur l'idée que les politiques sociales constituent avant tout un coût, s'avèrent particulièrement néfastes en termes de bien-être et d'équité et sont de surcroît discutables d'un point de vue économique. Il défend au contraire une approche permettant de réconcilier efficacité économique et équité sociale.

### **Une nouvelle stratégie européenne pour les investissements sociaux**

Actualités sociales hebdomadaires, 01/03/2013, n° 2799, p. 14

<http://www.eapn.eu/fr/nouvelles-publications/autres/communiqués-de-presse/la-strategie-d-investissements-sociaux-doit-defendre-les-dépenses-sociales>

La Commission européenne presse les Etats membres de renforcer leurs investissements sociaux afin de soutenir la participation des citoyens à la société et au marché du travail.

### **Action sociale locale : un changement de regard à imposer, là aussi....**

Actes : actions et territoires du social, 01/02/2013, n° 435, p. 21-26

Sortir le social de son carcan reste visiblement une bataille quotidienne pour les élus en charge de cette délégation. Le social demeure plus communément associé à une dépense qu'à un investissement.

### **Dépenses sociales : renforcer les contrôles pour une solidarité justifiée**

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 17/09/2012, n° 35, p. 48-49

La croissance des dépenses sociales des départements rend le contrôle de gestion incontournable. Ce dernier ne vise plus seulement l'efficacité des politiques, mais également - et de plus en plus - la stricte adéquation des aides avec les objectifs initiaux.

- expériences : conseils généraux du Tarn, de l'Aube, du Pas-de-Calais, des Pyrénées-Orientales...

### **Vive la protection sociale ! / FRAGONARD Bertrand**

Odile Jacob, 2012, 302 p

Trop dépensière et ringarde, la « Sécu » ? Dans un contexte de nécessaire maîtrise des dépenses publiques, on l'accuse de tous les maux : elle encouragerait l'assistanat, favoriserait les vieux au détriment des jeunes, gaspillerait des ressources précieuses, etc. Pourtant, avec près de 30 % de la richesse nationale, elle reste au cœur de notre contrat social. Ce livre est un plaidoyer en faveur de la protection sociale telle que nous la connaissons en France : généreuse, universelle, elle contribue largement à amortir les chocs liés aux crises et aux risques d'accroissement des inégalités. Mais elle doit aussi être réformée, car, à l'abri des grands principes, se dissimulent des situations de sous-productivité, des dépenses inefficaces mais aussi des lacunes criantes. Passant en revue les différentes branches – famille, maladie, retraites... –, Bertrand Fragonard montre comment réformer notre protection sociale pour que, en phase avec les intuitions qui ont présidé à sa création, elle redevienne plus efficace et plus juste, plus adaptée aussi à la société d'aujourd'hui.

### **Le sens des sous pour résoudre la pauvreté**

Conseil national du bien-être social, 2011, 132 p.

<http://www.publications.gc.ca/site/fra/405492/publication.html>

Le sens des sous pour résoudre la pauvreté s'appuie sur un large éventail d'études locales, nationales et étrangères dans différents domaines, dont l'économie et l'épidémiologie, pour illustrer comment la réduction de la pauvreté est avantageuse pour tout le monde, peu importe où on se situe sur l'échelle des revenus. Les auteurs du rapport exposent le coût monétaire élevé que nous payons actuellement en raison des conséquences de la pauvreté. **Ils expliquent en quoi les investissements visant à éliminer la pauvreté sont sensés sur le plan économique et comment l'élimination de la pauvreté permettrait d'économiser de l'argent et d'augmenter le bien-être de tous et toutes.** Ils concluent le rapport avec des recommandations pour les prochaines mesures à prendre.

## **C - Représentations et droits sociaux**

### **"En France aussi, il existe un rejet de plus en plus net de l'identité d'assisté"**

Actualités sociales hebdomadaires, 25/09/2015, n° 2926, p. 36-37

On a coutume de dire que ce qui se passe aux Etats-Unis préfigure ce qui va advenir en Europe. Pour sa part, le sociologue Nicolas Duvoux a enquêté dans un quartier pauvre de Boston afin de mieux comprendre les évolutions à venir de l'intervention sociale en France. Il dessine ainsi un secteur social rejetant la notion d'assistance et laissant une large part aux initiatives privées.

### **"Cas social" ou le recul de la solidarité nationale / MERLIER Philippe**

Actualités sociales hebdomadaires, 10/10/2014, n° 2878, p. 37

La banalisation de l'expression « cas social » constitue une grave menace pour le pacte républicain, alerte Philippe Merlier, professeur de philosophie et formateur en travail social. L'usage désastreux de ce terme, vécu comme une injure insupportable ou, pire, revendiqué comme un statut, repousse dans les marges les citoyens les plus en difficulté.

## **L'action sur le non-recours devant des résistances du travail social / WARIN Philippe**

Revue Française des Affaires Sociales, n° 1-2, 2014, p. 64-77

<http://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2014-1-page-64.htm>

L'action sur le non-recours est en train de s'organiser sous l'impulsion du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Cet article vise à alerter sur les résistances que cette action peut rencontrer du côté des travailleurs sociaux. En étudiant l'exemple d'un dispositif d'action expérimenté localement à l'initiative de centres communaux d'action sociale, on s'aperçoit que ces résistances peuvent porter sur les conditions mais aussi, comme ici, plus souvent sur le sens de l'action proposée. Sur le fond deux questions se trouvent posées : celle de l'épuisement du modèle de l'action sociale, lorsque l'action sur le non-recours apparaît comme une nouvelle ligne de fuite d'une action sociale qui génère toujours plus de besoins et impose en conséquence toujours plus d'objectifs à réaliser à ses professionnels ; et celle de l'individualisation des politiques qui, du fait de l'accumulation de critères et de procédures qu'elle impose aux professionnels et aux usagers, empêche une politique de l'individu qui écoute et intègre les attentes, critiques et refus de ces derniers. L'action sur le non-recours se confronte aux représentations des travailleurs sociaux sur l'assistance et sur les publics, quand elle se fixe pour enjeu politique de transformer les rapports aux usagers.

### **« Il faut relégitimer l'accès aux droits sociaux »**

Direction(s), 11/2014, n° 125, p. 20-23

À l'heure où le débat se focalise sur la fraude aux prestations, l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) s'est donné pour mission de comprendre pourquoi des individus ne font pas valoir leurs droits sociaux. Il entend ainsi contribuer à améliorer les politiques publiques. Décryptage avec Héléna Revil, membre de l'équipe de recherche.

### **Le « non-recours » à la couverture maladie universelle et sa mise à l'agenda de l'Assurance maladie : un phénomène qui travaille l'institution / REVIL Héléna**

La Revue de l'Ires, 02/2014, n° 81, p. 3-32

Depuis quelques années, le non-recours, à savoir le fait que des personnes ne bénéficient pas des droits ou des offres publiques auxquels elles peuvent prétendre (Warin, 2010), fait l'objet d'une attention croissante en France. La lutte contre le non-recours est notamment inscrite parmi les objectifs stratégiques de la branche maladie de la Sécurité sociale. Le déploiement par l'institution d'une politique en la matière ne va toutefois pas de soi. La mise en œuvre d'actions visant à limiter et à prévenir le phénomène interroge en effet les organismes d'Assurance maladie dans leurs principes d'action les plus fondamentaux et dans leur rapport aux publics. Elle questionne en parallèle les compétences des agents et l'organisation du travail pensées pour mettre en œuvre des droits de nature initialement assurantielle. Cet article revient sur le processus de mise à l'agenda du non-recours à la couverture maladie universelle (CMU) et s'intéresse à la manière dont le phénomène « travaille » l'Assurance maladie.

[www.cairn.info/revue-de-l-ires-2014-2-page-3.htm](http://www.cairn.info/revue-de-l-ires-2014-2-page-3.htm).

### **Penser l'assistance - Rapport Thématique**

ONPES, 05/2013, 102 p.

[http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Penser\\_l\\_assistance\\_web.pdf](http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Penser_l_assistance_web.pdf)

Aujourd'hui, l'assistance et la solidarité sont des nécessités. Face à une crise qui dure, les Français sont une grande majorité à reconnaître que les prestations et les minima sociaux permettent aux citoyens fragilisés de vivre et de s'en sortir : 64% d'entre eux pensent que les familles dont les ressources sont trop faibles doivent être aidées par la collectivité. Pour repenser un discours qui ne culpabilise pas, le rapport propose trois pistes de travail. D'abord, mieux accompagner les bénéficiaires vers l'autonomie en alliant soutien financier et renforcement de la confiance en soi, à travers un travail social repensé et revalorisé. Ensuite, automatiser au maximum notre système de versement des droits, afin d'éviter le sentiment de stigmatisation éprouvé par leurs allocataires. Enfin, mieux évaluer et analyser les effets de nos politiques de solidarité afin d'en améliorer l'efficacité et la connaissance par l'ensemble des citoyens.

## **Le droit à l'épreuve du lien ? Pour une compréhension de la non-mobilisation du droit au logement opposable par les acteurs des dispositifs de l'urgence sociale grenobloise / LAUMET**

David

Institut d'études politiques de Grenoble, 2013, 153 p.

<http://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00934601/>

La première partie de ce travail de recherche exploratoire a l'objectif de vous faire part du cheminement qui nous a conduit à cette problématique. Elle s'adosse à une première série d'enquêtes et de résultats qui, si elles semblent se situer en amont de la recherche, en font intégralement partie car nous nous devons de mettre en évidence cette situation de non-recours au DALO. En effet, il nous paraissait étrange de nous intéresser à une situation de non-recours sans l'avoir préalablement démontrée (Partie I). Nous consacrerons la deuxième partie à présenter concrètement ce qu'est le DALO, l'urgence sociale, les missions et les dispositions légales des dispositifs qui la composent ainsi que sa déclinaison sur le territoire de l'agglomération grenobloise. Nous ferons un focus sur les accueils de jour et nous proposerons une modélisation de ces structures (Partie II). Une fois ce cadre contextuel, juridique et institutionnel posé, la troisième partie de ce mémoire rendra compte de notre analyse relative à ce phénomène de non-recours au DALO par les acteurs de l'urgence sociale. En suivant notre hypothèse de départ, nous verrons que ce non-recours peut s'appréhender à partir de la question du lien. Le lien comme axe central et autour duquel s'enroulent et s'entremêlent de multiples autres paramètres explicatifs à ce non-recours car, malgré l'engagement indéniable des acteurs sociaux de l'urgence sociale envers un public souvent laissé pour compte, en se focalisant sur cette relation intersubjective, ils participent de facto au basculement d'une politique qui visait à lutter contre les exclusions à une autre, qui a désormais pour objectif de l'aménager (Partie III).

## **Aides sociales, représentations de la justice et de la cohésion sociales / GUIBET-LAFAYE Caroline, Centre Maurice Halbwachs, 2012, 37 p.**

[http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/73/26/93/PDF/AidesSoc\\_JS-ONEPS-EnLigne.pdf](http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/73/26/93/PDF/AidesSoc_JS-ONEPS-EnLigne.pdf)

La référence à la paresse, à l'absence de contrepartie aux aides sociales et aux abus à l'égard des systèmes de solidarité sont récurrentes dans les discours politiques économiques et sociaux des dernières décennies. Nous nous appuyons sur l'European Social Survey 4<sup>em</sup> édition (2008) et l'enquête Perception des Inégalités et sentiments de justice (2010-2011) pour mettre en évidence le rôle de la référence aux abus à l'aide sociale, dans les représentations individuelles de la justice sociale et les conceptions de la cohésion sociale en France. Nous montrerons que l'appréhension de ces comportements déviants et stigmatisés comme tels joue un rôle central dans l'importance individuellement conférée aux structures de l'État social et s'avère constitutive des conceptions contemporaines de la justice sociale, dans le cadre national. Nous soulignerons combien celles-ci sont en effet le plus souvent fondées sur des raisons morales ou des convictions de principe plutôt que sur des arguments économiques.

## **D - Focus européen**

### **Accès aux prestations sociales: réduire l'absence de couverture / DUBOIS Hans, LUDWINEK Anna Eurofound, 09/2015, 78 p.**

<https://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/executive-summary/2015/social-policies/access-to-social-benefits-reducing-non-take-up-executive-summary>

Bon nombre de personnes en Europe ne perçoivent pas les prestations sociales auxquelles elles ont droit. C'est le cas dans tous les pays et pour de nombreux types de prestations. Il est important de faire face à cette question du «non-recours» pour deux raisons principales: les prestations n'atteignent pas leur objectif lorsqu'elles ne parviennent pas aux personnes à qui elles sont destinées, et certaines personnes dans ce cas sont aussi celles qui vivent dans les situations les plus difficiles. Le présent rapport analyse les endroits où des écarts ont été constatés entre le droit aux prestations et leur perception et donne un aperçu des problèmes que les ayants droit rencontrent dans l'accès aux prestations. Il examine également des stratégies visant à réduire le non-recours aux prestations. Le rapport présente des études de cas portant sur 10 États membres de l'Union européenne dans le cadre de divers projets et programmes mis en place par les gouvernements nationaux et locaux et des ONG dans le but de réduire l'écart entre le droit aux prestations et leur perception. Les études de cas comprennent des mesures visant à simplifier les procédures de demande, susceptibles de réduire à la fois l'absence de couverture et les frais administratifs.

## **Non-recours : les raisons du mutisme actuel / KNÜSEL René, COLOMBO Annamaria**

Revue Reiso, 03/2015

<http://www.reiso.org/spip.php?article5078>

Les fraudes dans les prestations sociales font l'objet de dénonciations constantes au niveau des discours politiques [1]. Le non-recours [2] ou le renoncement aux prestations alimentent nettement moins les débats sociaux et politiques. Si la réalité des abus n'est pas contestable, tout en demeurant complexe à mesurer et à calibrer, son importance est exagérée particulièrement dans les prises de position politique. A l'opposé, le non-recours aux prestations constitue une autre partie de la quotidienneté des politiques sociales sur laquelle il est indispensable de mobiliser énergie et attention pour en comprendre ses contours, son importance, les mécanismes qui y conduisent et ses conséquences. Ce phénomène reste largement ignoré et peu débattu, alors qu'il est susceptible d'entraîner des effets indésirables, voire incompatibles avec le système même de protection sociale. La question du non-recours aux prestations, même si elle a été discutée dans certains pays comme la Grande-Bretagne, autour des années 1930, n'a plus fait l'objet que de discussions sporadiques. Ces deux dernières décennies pourtant, le nombre de sollicitations de certaines prestations, en dessous des prévisions, tout comme le refus déclaré de bénéficiaires potentiels de demander de l'aide, est un phénomène qui a fait l'objet d'une attention plus systématique.

## **Favoriser le paiement à bon droit / HAMEL Marie-Pierre**

Informations sociales, 4/2013 (n° 178), p. 86-96

[www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-86.htm](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-86.htm)

### **Exemple de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) en Belgique**

La BCSS permet de mettre en réseau les informations dont disposent les organismes de la sécurité sociale, les usagers et les entreprises privées. Techniquement, la mise en réseau repose sur la création d'un Numéro unique d'identification de la sécurité sociale pour chaque assuré, le NISS. Le réseau géré par la BCSS peut être élargi à d'autres instances par arrêté royal. La BCSS est construite selon une logique décentralisée où chaque institution continue à administrer ses informations, mais en les mettant éventuellement à la disposition des autres grâce à la gestion et à la standardisation effectuées par la Banque.

## **Politiques d'accès aux droits sociaux : une approche comparée dans trois pays européens / HAMEL Marie-Pierre**

Informations sociales 4/2013 (n° 178), p. 24-32

[http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-24.htm#anchor\\_citation](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-24.htm#anchor_citation)

Depuis la fin des années 1970, la question de l'accès aux droits sociaux est au centre des politiques de lutte contre la pauvreté et d'inclusion sociale de plusieurs pays de l'OCDE. En s'intéressant aux cas de la France, des Pays-Bas et du Royaume-Uni, cet article cherche à mieux comprendre l'importance accordée à cette thématique ainsi que ses déclinaisons nationales.

## **Inclusion sociale et gouvernance européenne : quels sont les effets de la Méthode ouverte de coordination ? / HAMEL Marie-Pierre**

Informations sociales, 1/2013, n° 175, p. 34-41

[http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-1-page-34.htm#anchor\\_citation](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-1-page-34.htm#anchor_citation)

Alors que de nombreuses évaluations de la Méthode ouverte de coordination (Moc), un cadre de coopération mis en place par l'Union européenne en vue de faire converger les politiques nationales en matière d'emploi, ont mis en doute son utilité, les résultats de nos travaux de recherche lui attribuent pourtant des effets non négligeables. Même si la Moc ne révolutionne pas les politiques sociales nationales, notre analyse des cas belge et français démontre qu'elle est perçue par de nombreux acteurs impliqués comme un outil de plus en plus important.

## **Les politiques d'accès aux droits sociaux : entre rationalisation budgétaire et lutte contre la pauvreté : une comparaison France, Pays-Bas, Royaume-Uni / HAMEL Marie-Pierre**

Institut d'études politiques de Paris - Sciences Po, 2009, 504 p.

<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00866930>

Cette thèse analyse le processus d'émergence et de construction de politiques d'accès aux droits sociaux dans trois pays, la France, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. Il s'agit de répondre à la question suivante : pourquoi la thématique de l'accès aux droits sociaux a-t-elle gagné en importance et a été l'objet de politiques publiques dans les trois dernières décennies ? Ce travail s'inscrit dans les débats sur les évolutions des Etats-providence et sur les transformations des administrations publiques.

## II - COORDINATION DES ACTEURS : CONDITION NÉCESSAIRE EN FAVEUR DE L'ACCÈS AUX DROITS

### **Lutte contre le non-recours : une enquête décrypte les politiques locales /**

Actualités sociales hebdomadaires, 04/09/2015, n° 2923, p. 20-22

Comment les acteurs locaux agissent-ils pour lutter contre le non-recours ? Alors que la question est désormais inscrite à l'agenda politique – lutter contre le non-recours fait partie de la feuille de route 2015-2017 du plan gouvernemental de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale –, l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) publie le premier volet d'une enquête commandée par la direction générale de la cohésion sociale auprès des centres communaux d'action sociale (CCAS) et des conseils départementaux pour connaître leurs actions en la matière. Le rapport analyse les réponses de 670 CCAS (soit 17 % des adhérents à l'Unccas) et de 34 départements à un questionnaire en ligne de plus de 130 questions. Un second volet doit prolonger le chantier à travers des entretiens approfondis avec les acteurs de l'action sociale de plusieurs territoires. Au-delà du recensement des actions locales, les auteurs ont cherché à savoir si les CCAS et conseils départementaux, dans le contexte de fortes contraintes financières, intégraient la question du non-recours dans leur programmation budgétaire, ce qui serait « le signe de son institutionnalisation ». Ils se sont aussi demandé si la lutte contre le non-recours pouvait produire, à travers des partenariats signés par les différents acteurs locaux, « des effets leviers pour passer d'une logique individuelle à une logique collective de l'action sociale ».

### **La lutte contre le non-recours au local. Enquêtes auprès des CCAS et des Conseils généraux /**

WARIN Philippe, MAZET Pierre, CHAUVEAUD Catherine, CASAGRANDE Annette, ODENORE, 03/2015, 82 p.

[https://odenore.msh-alpes.fr/documents/rapport\\_final\\_etape\\_1\\_l-nr-l\\_mars\\_2015-ss\\_q.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/rapport_final_etape_1_l-nr-l_mars_2015-ss_q.pdf)

### **Une recherche-action sur le non-recours / BARON Alexis**

Gazette sante social (la), 04/2015, n° 117, p. 40

Le conseil général de l'Ardèche a souhaité faire de la question du non-recours aux droits sociaux une **orientation transversale** majeure de ces schémas sociaux. En s'appuyant sur une recherche-action.

<https://odenore.msh-alpes.fr/>

### **Des territoires associés à l'action sociale**

Travail Social Actualités, 03/2015, n° 60, p. 20-21

En Meurthe-et-Moselle, la territorialisation et contractualisation font partie de l'ADN de l'action sociale. A l'initiative du département, elle se diffuse partout, dans la transversalité et une démarche décisionnelle ascendante.

### **CCAS de Thionville (57) - UTOPIA : ou quand la coopération est moteur d'actions**

Actes : actions et territoires du social, 02/2015, n° 455, p. 23

Depuis mai 2009, le CCAS de Thionville coordonne un réseau d'acteurs associatifs et institutionnels. Organisé en commissions thématiques, ce réseau permet de décupler les réponses et moyens adaptés à des besoins constatés sur le territoire

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1356>

### **Une expérimentation pour rendre l'action sociale plus « agile »**

Lagazettesante-social.fr, 18/06/2014

<http://www.gazette-sante-social.fr/12267/une-experimentation-pour-rendre-laction-sociale-plus-agile>

Dans dix départements, l'Etat promet d'alléger certaines réglementations, afin de soutenir les efforts de coopérations entre les travailleurs sociaux et entre les institutions.

## **Innover dans les politiques sociales. Pratiques du changement / BARON Alexis**

Presses universitaires de Grenoble, 2013, 153 p.

Comment faire évoluer l'action sociale vers des pratiques ou des modalités nouvelles ? C'est la question centrale qui traverse ce livre. Après une présentation théorique du système d'organisation structurant l'action sociale et médico-sociale, l'auteur dégage des tendances qu'une succession d'expériences permet d'incarner à travers des exemples. Faisant état d'initiatives concrètes dans les différents champs de l'action sociale (petite enfance, gérontologie, logement, précarité, etc.) à travers des acteurs hétéroclites (collectivités territoriales, associations, etc.), il présente des expériences locales, pouvant porter une réflexion au-delà des territoires dans lesquels elles ont été menées.

## **Groupe de travail Gouvernance des politiques de solidarité / DINET Michel, THIERRY Michel, JANVIER Guy**

Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, 12/2012, 33 p.

<http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/dossiers,806/lutte-contre-la-pauvrete-et-pour-l,2380/les-groupes-de-travail,2381/les-rapports,15418.html>

Quatre thématiques abordées :

- La coordination, notamment institutionnelle, entre les collectivités territoriales et l'Etat, ainsi qu'entre les différents services de l'Etat, dans la conception, le financement, la mise en oeuvre et l'évaluation de politiques déjà très largement décentralisées. Au-delà de la coordination entre les institutions, généralement au plan départemental, il est également important de faciliter la mise en oeuvre de projets territoriaux de développement social permettant de dépasser le cloisonnement des dispositifs administratifs et la multiplicité des intervenants ou référents.
- L'amélioration des modes de coopération entre les acteurs publics et le monde associatif et plus généralement avec l'environnement direct des usagers. Il s'agit également de remobiliser les solidarités d'engagement et de proximité.
- L'association des intervenants sociaux et des personnes en situation de pauvreté à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques sociales, avec la volonté de viser la mobilisation effective des capacités et ressources des usagers et des personnes en situation de pauvreté.
- L'identification des besoins et l'évaluation des politiques mises en oeuvre, avec le souci de développer l'observation et les expérimentations

## **Le non-recours au RSA activité : Etude exploratoire en Gironde / OKBANI Nadia**

CNAF - Dossier d'études, 06/2013, n° 164, 160 p.

[https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/dossier\\_etudes/Dossier%20164%20-%20Non-recours%20RSA%20activit%C3%A9.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/dossier_etudes/Dossier%20164%20-%20Non-recours%20RSA%20activit%C3%A9.pdf)

En quoi la gouvernance du RSA a pu provoquer du non-recours par méconnaissance (du dispositif ou de sa potentielle éligibilité) ? En quoi la gouvernance du RSA a pu provoquer du non-recours par complication ? En quoi la gouvernance du RSA a pu provoquer du non-recours volontaire ? Plusieurs hypothèses de recherche sont donc explorées. Le contexte territorial local peut-il avoir une influence sur le recours au droit. Cette étude analyse également les impacts de la communication, des actions de recherche de bénéficiaires potentiels et différents paramètres de la qualité de service des Caf sur le recours au droit. Par ce panorama d'expériences locales, ce travail entend également pointer les initiatives et modes d'organisation locale qui semblent influencer favorablement sur le recours au droit. **Cette enquête sur la gouvernance du RSA vise donc à comprendre l'influence des choix institutionnels sur l'accès au droit RSA. Elle cherche, par l'analyse des systèmes locaux, à identifier des leviers stratégiques entrant en jeu dans le comportement de recours.**

## **Quatre communes mutualisent leur réflexion sur l'action sociale de proximité**

Localtis, 25/06/2012

<http://www.localtis.fr/cs/ContentServer?pagename=Mairie-conseils/MCExperience/Experience&cid=1250263772894>

Ne cherchez pas ! Il n'existe pas de base juridique à un groupement intercommunal d'action sociale. Ce n'est ni un centre intercommunal d'action sociale, ni un groupement de coopération médico-sociale. Ce GIAS qui réunit quatre communes - toutes membres de Rennes Métropole - répond à un choix politique délibéré d'engager une réflexion partagée et prospective sur les besoins sociaux et le bien-vivre.

**CCAS de Montpellier - Une dynamique partenariale pour faciliter l'accès aux droits**

Actes : actions et territoires du social, 10/09/2011, n° 420-421, p. 38

Déjà impliqué dans une réflexion sur l'accès aux droits, le CCAS de Montpellier a été sélectionné, en 2008, pour coordonner une démarche Pôle d'accueil en réseau pour l'accès aux droits sociaux (PARADS). Retour sur son expérience...toujours d'actualité !

### III - QUELLES RÉPONSES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES AU NON-RECOURS ?

#### **Lutter contre le non-recours aux droits sociaux, un impératif social et économique**

Actualités sociales hebdomadaires, 07/06/2013, n° 2813, p. 28-31

Longtemps tenu sous le boisseau, le non-recours de nombreux usagers à l'intégralité de leurs droits sociaux est un puissant vecteur de paupérisation. Pour enrayer cette spirale d'exclusion, des collectivités locales et des institutions de protection sociale multiplient les initiatives, désormais encouragées par l'Etat.

#### **A - Vers une meilleure connaissance de la demande sociale**

##### **Lutte contre l'exclusion : mieux cibler pour optimiser l'aide sociale**

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 20/07/2015, n° 2279, p. 15-20

- Les bénéficiaires démultipliés de la lutte contre le non-recours : les acteurs du social ont le souci de l'accès aux droits comme de l'efficacité de leur action. Ils se mobilisent aussi contre la fragilisation des publics, car elle a un coût.
- Points de vue : Jean-René Lecerf, président du conseil départemental du Nord ; Louis Maurin, cofondateur de l'Observatoire des inégalités.
- Pour cibler les bénéficiaires, l'intuition ne suffit pas : les professionnels affinent leur savoir, croisent des démarches complémentaires et comptent sur les partenariats afin d'atteindre les publics qui ne viennent pas à l'aide sociale. Témoignage : Didier Gélot, SG de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (Onpes). "Nous manquons d'informations sur les personnes souffrant des effets de seuil".
- Des outils pour mieux connaître ses publics.
- "L'Invisibilité sociale est un sujet de plus en plus présent", Juliette Baronnet, chargée d'étude à Fors-Recherche sociale, organisme spécialisé dans l'évaluation des politiques publiques, détaille les causes et les conséquences de l'invisibilité institutionnelle".

##### **Les « baromètres du non-recours » : expérimentation d'un dispositif local pour l'accès aux droits**

/ CHAUX Catherine

Informations sociales, 4/2013, n° 178, p. 63-70

[www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-63.htm](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-63.htm).

L'action sur le non-recours s'organise aussi au niveau local. Dans le cadre d'une expérimentation menée dans la région Rhône-Alpes, des « baromètres du non-recours » ont été mis en place à l'initiative de CCAS avec plusieurs objectifs : détecter les situations de non-recours et les renseigner ; analyser les situations pour comprendre les raisons du non-recours et imaginer des réponses possibles ; porter ces résultats vers les institutions concernées pour qu'elles agissent durablement sur les causes.

##### **Etude sur la pauvreté et l'exclusion sociale de certains publics mal couverts par la statistique**

**publique** / BARONNET Juliette, KERTUDO Pauline, FAUCHEUX LEROY Sarah

ONPES, 05/2014, 153 p.

[http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/RAPPORT\\_ONPES\\_Publics\\_invisibles.pdf](http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/RAPPORT_ONPES_Publics_invisibles.pdf)

L'Onpes a fait réaliser une étude exploratoire sur les publics invisibles socialement, ces groupes de populations en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale, mal couverts par la statistique publique, peu visibles pour les pouvoirs publics, et peu ou mal appréhendés par les politiques sociales. Six groupes de population ont été identifiés afin de mieux rendre compte des mécanismes sociaux à l'œuvre dans les processus d'exclusion et de l'impact de la pauvreté sur les conditions de vie.

## **Un simulateur pour diminuer le non recours aux droits sociaux**

La gazette-sante-social.fr, 24/11/2014

<http://www.gazette-sante-social.fr/15372/un-simulateur-pour-diminuer-le-non-recours-aux-droits-sociaux>

Annoncée, à la fois par le plan de lutte contre la pauvreté et le « choc de simplification », la révision des démarches d'aides sociales prend forme. Le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), qui compte en son sein des usagers, teste un simulateur des droits, outil informatique interactif, pour diminuer le non recours aux aides droits sociaux.

## **Les enjeux de l'observation sociale locale ? / MAURIN Louis, QUERY Hervé**

Informations sociales, n° 179, 2013, p. 76-83

<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2013-5-page-76.htm>

Avec le développement de politiques sociales dans un cadre territorial, l'observation sociale s'impose comme un outil essentiel pour les collectivités locales. Les besoins de connaissances sont très importants à propos des populations bénéficiaires, comme du suivi de l'activité des services ou de la mesure de l'impact des politiques menées sur la vie des populations. Malgré la mobilisation d'acteurs diversifiés, tant au sein des collectivités locales, des services de l'État, de la Sécurité sociale ou des acteurs privés, la production et surtout l'utilisation des données issues de l'observation sociale bute parfois sur une politique de formation insuffisante, qui laisse certains acteurs insuffisamment qualifiés pour se servir des statistiques sociales. Mais des expériences positives, de plus en plus nombreuses, illustrent une dynamique positive.

## **L'invisibilité sociale. Approches critiques et anthropologiques / FAES Hubert**

L'Harmattan, 2013, 219 p.

L'invisibilité sociale apparaît de plus en plus comme un aspect essentiel de l'injustice dont pâtissent nombre de personnes dans les sociétés. Mais comprendre en quoi elle consiste exige un travail d'analyse et de réflexion qui ne fait que commencer. C'est à une analyse et à une réflexion philosophiques que sont conviés non seulement des philosophes, mais aussi des spécialistes de sciences humaines et des personnes qui oeuvrent avec des personnes en difficulté et des exclus.

## **CCAS de Villeurbanne - Mieux adapter la réponse à la précarité**

Actes : actions et territoires du social, 12/2012, n° 433, p. 33

D'octobre 2011 à juillet 2012, le CCAS de Villeurbanne a effectué une analyse des besoins sociaux. Construite à partir d'analyses quantitatives et qualitatives, d'entretiens menés auprès d'acteurs de l'action sociale et de l'insertion, celle-ci sert désormais de base pour définir des actions en direction des publics précaires.

## **Travail social dans le Bas-Rhin. Un développement social presque parfait**

Journal de l'action sociale & du développement social (le), 04/2012, n° 166, p. 24-25

Dans le Bas-Rhin, le conseil général a chargé ses sept unités territoriales de construire des projets locaux adaptés aux besoins de chaque territoire. L'exercice qui a mobilisé les quelques 350 professionnels des unités et plus de 250 partenaires, a permis d'insuffler une nouvelle dynamique sur le département.

## **Analyse des besoins sociaux : outil de gestion ou exigence démocratique ?**

Gazette sante social (la), 03/2015, n° 116, p. 19-26

Au sommaire :

- Analyse des besoins sociaux : ajuster les moyens aux besoins
- Besançon : l'ABS est un constat
- Annonay : une ambition partagée à l'échelle intercommunale
- Les conditions pour réussir une bonne analyse des besoins sociaux : témoignages de deux consultants Hervé Guéry et Marc Fourdrignier
- Un rapport social pour des plans d'action communaux : expérience au Luxembourg

## **De la précarité à l'auto-exclusion / FURTOS Jean**

Editions Rue d'Ulm, 2009, 58 p.

Tout sujet humain plongé dans un environnement excluant est susceptible, pour se protéger de cette souffrance, de développer un syndrome d'auto-exclusion : une sorte de grève de la subjectivité avec soi-même et avec autrui, qui arrête le mouvement du temps dans une forme de disparition du sujet. Le conflit entre les droits de l'homme et les flux abstraits d'argent, de marchandises et d'individus, en attente d'une régulation nouvelle des grands groupes humains, est affirmé comme le déterminant majeur de l'auto-exclusion, qui touche non seulement les plus démunis, mais aussi ceux qui semblent avoir tout pour être heureux : en effet, la précarité ici définie se différencie radicalement de la pauvreté, qu'elle peut à l'évidence accompagner et produire. La précarité, dans sa forme actuelle, est la misère des pays riches, exportable dans le monde entier.

## **La France invisible / BEAUD Stéphane, CONFAVREUX Joseph, LINDGAARD Jade**

La Découverte, 2008, 647 p.

En France, la proportion de précaires est plus élevée dans le public que dans le privé, de plus en plus de personnes ne demandent pas les prestations sociales auxquelles elles ont droit, la plupart des SDF ont une adresse, la moitié des adolescents qui se suicident sont homosexuels, les licenciés qui retrouvent un emploi connaissent presque systématiquement une perte de revenu... La "France invisible" ce sont des populations qui, malgré leur nombre, sont masquées, volontairement ou non, par les chiffres, le droit, le discours politique, les représentations médiatiques, les politiques publiques, les études sociologiques ou les catégorisations dépassées qui occultent leurs conditions d'existence. Ce travail d'investigation sociale, qui s'est appuyé sur un dispositif inédit associant étroitement des journalistes et des chercheurs, propose des enquêtes, des portraits, des témoignages et des analyses permettant de mieux comprendre une société de plus en plus aveugle à elle-même.

## **B - Vers une meilleure information des usagers**

### **Un guichet unique d'accueil pour les services de proximité**

Intercommunalités, 09/2015, n° 202, p. 21

Permettre des inscriptions et un paiement dématérialisé d'une multitude de services de la communauté et de sa ville centre : tel est l'enjeu du guichet unique de la communauté de communes du Pays de Vendôme. Si ce service a nécessité l'adaptation et la formation des agents, il est aujourd'hui un succès, en interne, comme pour les habitants.

### **Rennes. Des espaces communs pour simplifier l'accès aux services sociaux**

Gazette sante social (la), 09/2015, n° 121, p. 43-45

Créés à la fin des années 1990, les ESC rennais jouent la carte de la proximité, **du partenariat interinstitutionnel** et des synergies professionnelles. Objectif : simplifier l'accès au service public social en dépassant la spécialisation et la complexité des compétences de chaque acteur engagé dans le projet.

<http://site.apras.org/>

### **Signature d'une convention entre ATD Quart Monde Toulouse et la CAF**

Atd-quartMonde.fr, 16/03/2015

<https://www.atd-quartmonde.fr/convention-historique-entre-atd-quart-monde-et-la-caf/>

ATD Quart Monde a signé le 16 mars une convention entre son antenne toulousaine et la Caisse des Allocations Familiales de Haute-Garonne. « C'est la première fois que notre association signe un tel partenariat », explique Marie-Françoise Da Costa, membre d'ATD Quart-Monde à Toulouse. La convention vise à permettre à tous l'accès à leurs droits sociaux. Jean-Charles Piteau, directeur de la CAF 31, explique que « notre but qui est commun avec ATD Quart-Monde, c'est de permettre à tous un accès aux droits sociaux et dans ce « tous », il y a les plus démunis qui ne sont pas toujours au courant de leurs droits. »

**Le guichet unique, voie d'avenir pour les organismes de sécurité sociale** / ALVES DOS SANTOS  
Siham, FAU Rémi, HEZZAM Mohamed, LE DANTEC Charline, MINKER Alizée  
CMU, 12/2014, 55 p.

[http://www.cmu.fr/fichier-utilisateur/fichiers/EN3S\\_promo53\\_GuichetUnique.pdf](http://www.cmu.fr/fichier-utilisateur/fichiers/EN3S_promo53_GuichetUnique.pdf)

Concernant le domaine de l'inclusion sociale et la précarité, ils formulent deux propositions. La première consiste en la mise en place d'un guichet unifié des droits dans lequel la prise en charge serait globalisée grâce à une unicité du point d'entrée et de la responsabilité de la prise en charge. La seconde proposition consiste en l'établissement d'un dossier social personnalisé géré par un travailleur social référent. Ainsi, chaque usager disposerait d'un dossier social personnalisé contenant l'ensemble des informations détenues par les organismes à son égard, dans un objectif de transparence des droits.

### **CCAS de Montreuil (93). Ecrivain public : un rôle clé pour l'accès aux droits**

Actes : actions et territoires du social, 11/2014, n° 452, p. 33

Depuis 2012, le CCAS de Montreuil développe un réseau d'écrivains publics de manière à faciliter l'accès aux droits pour les personnes à mobilité réduite, illettrées ou éprouvant des difficultés avec la langue française. Le recours à des équipes mixtes de professionnels et de bénévoles permet de couvrir l'ensemble de son territoire et l'organisation pérennise le dispositif.

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1334>

### **Une permanence d'accès au droit des jeunes : le fil qui mène aux droits**

Actualités sociales hebdomadaires, 14/11/2014, n° 2883, p. 18-21

Les intervenantes du point d'accès au droit des jeunes du Val-de-Marne, à Créteil, apportent leur expertise juridique aux moins de 25 ans. Elles appuient également les professionnels du secteur social, notamment en matière de droit des étrangers.

### **Les PIMMS : une relation à l'usager renouvelée** / VANONI Didier, BARONNET Juliette

FORS - recherche sociale, 01/2014, n° 209, p. 80-83

En ayant comme vocation principale de "faciliter l'accès aux services publics des populations fragiles", les Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS) constituent une tentative intéressante d'adaptation des services publics au paradigme de la ville servicielle. La médiation sociale mise en oeuvre dans les PIMMS a, de fait, une vocation générale, d'amélioration de l'accès aux droits sociaux qui peuvent permettre de limiter les phénomènes de "non-recours"

### **La Grande-Motte (Hérault) - 380 agents - 8 600 hab. : Un numéro vert mobilise les services**

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 02/07/2012, n° 2133, p.57

En janvier 2009, à la demande du maire de la Grande-Motte, les services municipaux ouvraient un numéro vert « Allô mairie », guichet unique pour les problèmes quotidiens rencontrés par les usagers. En 2011, le numéro vert a enregistré 3 197 appels, soit 20 % de plus qu'en 2010, avec un pic estival approchant les 400 appels par mois, la population étant multipliée par 14 au plus fort de l'été.

### **De nouvelles mesures pour simplifier les démarches des plus fragiles**

Actualités sociales hebdomadaires, 27/12/2013, n° 2839, p. 5-6

Le comité interministériel de modernisation de l'action publique du 18 décembre marque notamment le lancement de l'expérimentation du dossier de demande unique pour le RSA, l'ASS, l'ASPA, la CMU, l'ACS et les aides personnelles au logement.

### **L'élection de domicile pratiquée par les CCAS** / MALLET Marie, CASTEL Maëla, BOUREAU Juliette

Unccas, 04/2015

<http://unccas.org/services/docs/enquetes-observations-sociales-Domiciliation.pdf>

En donnant la possibilité de recevoir du courrier, et donc d'accéder à des prestations et droits fondamentaux mais aussi de conserver des relations avec les proches et un "ancrage dans la vie sociale", la domiciliation "occupe une place essentielle" **dans la lutte contre le non-recours**, rappelle l'Union nationale des communaux et intercommunaux d'action sociale en préambule d'une enquête sur cette pratique au sein des CCAS.

### **Des jeunes en mission contre le non-recours**

Travail Social Actualités, 06/2014, n° 53, p. 29-31

A Châlons-en-Champagne, des jeunes en service civique se font les relais, auprès de leurs concitoyens, d'une information sur l'accès aux droits sociaux et aux services de leur ville. Une initiative originale mise en oeuvre par l'association Unis-Cité.

## **C - Vers une participation plus efficiente des citoyens**

**De l'évaluation participative des besoins à la conception du plan d'action. L'exemple du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents en Ardèche** / GIRAULT Olivier, TORRES Grégory

Politiques sociales et familiales, 2015, n° 120, p. 81-88

<https://www.caf.fr/etudes-et-statistiques/publications/politiques-sociales-et-familiales/revue-des-politiques-sociales-et-familiales-ndeg-120>

L'objectif de cet article est de rendre compte de la construction et de la mise en place du plan d'action élaboré à partir d'une démarche exploratoire, partenariale et concertée. Afin de mettre en lumière cette dynamique locale, dans un premier temps, sont décrits les résultats de l'enquête et la typologie des parents réalisée avec les partenaires du Reaap. Le forum participatif est présenté dans la seconde partie de l'article car, à travers la prise en compte des conclusions de l'enquête et de la parole des acteurs institutionnels et associatifs, il a constitué un jalon indispensable à la mise en place d'un plan d'action au service des familles.

**Participation des usagers : un rapport dresse un bilan plutôt positif des conseils consultatifs**

Actualités sociales hebdomadaires, 04/09/2015, n° 2923, p. 7-8

Cinq ans après la création du Conseil consultatif des personnes accueillies et accompagnées (CCPA) et sa déclinaison, à partir de 2011, en 21 conseils régionaux (CCRPA), une évaluation menée à la demande de la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) en dresse un bilan « extrêmement positif du point de vue de la dynamique des instances », tout en formulant des recommandations visant à les pérenniser.

**Rapport final évaluation de la démarche de participation des personnes accueillies ou accompagnées au sein du ccpa et des ccrpa, CNLE, 2015**

[http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Asdo\\_DGCS\\_Rapport\\_eval\\_2015.pdf](http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Asdo_DGCS_Rapport_eval_2015.pdf)

**Evaluation de l'expérimentation d'un collège de personnes en situation de pauvreté ou de précarité au sein du CNLE**

CNLE, 2014, 140 p.

<https://www.cnle.gouv.fr/Evaluation-de-l-experimentation-d.html>

Après avoir publié un rapport formulant des recommandations pour promouvoir la participation des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques publiques, le CNLE s'est engagé dans une démarche visant à tester cette participation en son sein. L'expérimentation menée pendant 18 mois a fait l'objet d'une évaluation externe, réalisée par le cabinet Amnyos Consultants.

**CCAS de Bourg-en-Bresse - Quand l'accès aux droits est l'affaire de tous**

Actes : actions et territoires du social, 04/2014, n° 447, p. 29

Dans le cadre du contrat urbain de cohésion sociale, le CCAS de Bourg en Bresse pilote une démarche participative visant l'amélioration de l'accès aux droits. Depuis 2010, habitants, professionnels et représentants d'institutions et d'associations se concertent sur des solutions d'optimisation de l'orientation des usagers et du traitement de leurs dossiers.

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1302>

**«La prise en compte des publics dans l'évaluation des politiques publiques»** / MILET H., WARIN P.  
Revue française d'administration publique, 03/2014, n° 148, p. 991-1002

La prise en compte des publics des politiques publiques est un facteur essentiel de leur évaluation. Qu'il s'agisse d'une approche quantitative ou d'une approche compréhensive, la connaissance des publics concernés – leurs caractéristiques, leurs logiques d'appropriation de l'offre publique et les conséquences qui pour eux en découlent – est un élément d'analyse indispensable. Nous considérons ici les modalités de prise en compte des publics selon deux logiques de segmentation : les publics constitués *a priori* par la politique, ou pour la démarche évaluative ; les publics constitués en fonction de leur réception des **outputs** des politiques, dans le cas des publics non recourant.

### **Accès aux soins - Santé publique - Aides sociales. Les leviers d'action des communes**

Gazette sante social (la), 09/2013, n° 99, p. 24-31

La santé ne relève pas des compétences des communes. Pourtant, face à une démographie médicale en forte chute, elle constitue un enjeu de justice sociale et territoriale pour les élus locaux. Les CCAS sont confrontés à une hausse continue des demandes d'aide ; une connaissance fine et transversale des besoins s'avère indispensable pour agir efficacement. A la veille des prochains mandats, la coconstruction des politiques avec les citoyens apparaît comme un moyen de renouveler les pratiques.

### **Les allocataires du RSA donnent leur avis**

Travail Social Actualités, 07/2013, n° 44, p. 24-26

En Loire-Atlantique, les groupes ressources sont un bel exemple de participation des usagers. Des bénéficiaires du RSA y mènent des actions collectives, siègent en commission locale d'insertion (CLI) et font part de leurs observations pour faire évoluer le dispositif.

### **La traduction de la demande d'aide sociale : les cas du handicap et de l'insertion des jeunes /**

BUREAU Marie-Christine, LIMA Léa, RIST Barbara, TROMBERT Christophe

Revue française d'administration publique, 05/2013, n° 145, p. 175-188

En accumulant des données sur deux dispositifs d'attribution des droits sociaux (aides aux jeunes et droits liés au handicap), nous examinons quel est le statut réservé au demandeur, puis les logiques bureaucratiques et morales qui président au tri des demandes par les acteurs des deux dispositifs. Nous nous interrogeons ensuite sur les marges de manœuvre effectives des usagers dans la co-construction de la demande ainsi que sur les façons dont s'élabore la connaissance des besoins auxquels il s'agit de répondre. Cette comparaison montre qu'il n'y a pas une, mais des « magistratures sociales », plus ou moins participatives, plus ou moins conditionnelles et discrétionnaires, selon le type de bénéficiaires.

### **Non recours au droit / Philippe WARIN**

Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation, Paris, GIS Démocratie et Participation, 2013

<http://www.dicopart.fr/it/dico/non-recours-au-droit>

### **La composition du CNLE est modifiée pour y inclure le collège des usagers**

Actualités sociales hebdomadaires, 20/12/2013, n° 2838, p. 46-47

Parce que l'expérimentation, au sein du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), du huitième collège de représentants de personnes en situation de pauvreté a été jugée positive, un décret modifie la composition du conseil, notamment pour l'y inclure de façon pérenne.

Décret n° 2013-1161 du 17 décembre 2013, J.O. du 18-12-13

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028335896&dateTexte=&categorieLien=id>

## **Participation des personnes bénéficiaires du revenu de solidarité active au dispositif - Guide de recommandations**

DGCS, 03/2012, 68 p.

[http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Guide\\_partic\\_RSA\\_Adiness\\_mai\\_2012.pdf](http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_partic_RSA_Adiness_mai_2012.pdf)

Après le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) qui, en octobre dernier, a fait part de ses propositions pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques publiques, le guide de la DGCS se présente comme une base de réflexion sur la mobilisation des personnes bénéficiaires du RSA, mais également un cadre de référence destiné aux conseils généraux.

## **Pour une mise en oeuvre du droit à des moyens convenables d'existence. Analyse établie autour du concept de « reste à vivre »**

CNLE, 06/2012, 151 p.

<http://www.cnle.gouv.fr/Publication-du-rapport-du-CNLE.html>

Alors que plus de 8 millions de personnes ont un niveau de vie qui se situe en-dessous du seuil de pauvreté et que le nombre de personnes en situation d'exclusion bancaire ou de surendettement ne cesse d'augmenter, le CNLE publie un rapport sur les conséquences de la pauvreté pour les ménages qui la vivent au quotidien. A partir de l'analyse de leurs ressources, de leurs dépenses contraintes et de leur reste à vivre, le conseil pointe l'urgence de mettre en oeuvre de manière effective le droit pour les personnes en situation de pauvreté d'accéder à des moyens convenables d'existence. Le CNLE estime inconcevable, lorsque le contexte économique est difficile, de faire porter sur les plus faibles le poids d'un environnement contraint et de faire payer relativement plus cher à ces ménages l'accès aux services essentiels et les biens de première nécessité.

## **Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'évaluation des politiques publiques**

CNLE, 10/2011, 57 p.

<http://www.cnle.gouv.fr/Recommandations-pour-ameliorer-la>

Le rapport se compose de trois grandes parties présentant successivement les enjeux de la participation des personnes en situation de pauvreté, l'état des lieux des pratiques de participation expérimentées tant par le secteur associatif que par les administrations et les collectivités territoriales, et enfin les préconisations politiques et méthodologiques du groupe de travail qui prennent la forme d'une quarantaine de recommandations ou pré-requis, organisés autour de trois axes majeurs.

## **Petits pas, grands changements - Construire la participation des personnes en situation de pauvreté**

EAPN, 2009, 84 p.

[http://www.eapn.eu/images/docs/small%20steps-web%20version\\_fr.pdf](http://www.eapn.eu/images/docs/small%20steps-web%20version_fr.pdf)

Petits Pas – Grands Changements présente 10 études de cas de différents membres d'EAPN associant des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale dans leur travail local, au sein des organisations ainsi que dans les processus décisionnels.

## **D - Expériences sur la lutte contre le non recours aux soins et pour l'inclusion financière**

### **➤ Lutte contre le non recours aux soins**

#### **La santé, bien commun de la société numérique. Construire le réseau du soin et du prendre soin / FAUVEL Virginie, THIEULIN Benoît**

Conseil national du numérique, 2015, 126 p.

[http://www.cnumerique.fr/wp-content/uploads/2015/07/CNNum\\_Rapport-Sante%CC%81-bien-commun-de-la-soci%C3%A9t%C3%A9-num%C3%A9rique.pdf](http://www.cnumerique.fr/wp-content/uploads/2015/07/CNNum_Rapport-Sante%CC%81-bien-commun-de-la-soci%C3%A9t%C3%A9-num%C3%A9rique.pdf)

### **Caumont-sur-Durance (Vaucluse) : donner à tous l'accès aux soins grâce à une mutuelle santé communale**

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 13/04/2015, n° 2265, p. 28

S'inspirant du principe des achats groupés, l'adjointe au maire déléguée aux affaires sociales a mis en place, en 2013, une couverture santé pour les habitants de sa commune. Une première en France. Un système qui se développe : Etel (Morbihan) ; Romagnat (Puy-de-Dôme) ; Saint-Lô (Manche)...

### **Création d'une mutuelle solidaire**

Unccas.org, 22/06/2015

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1371>

### **L'accès aux soins**

UNCCAS, 2015, 35 p.

<http://www.unccas.org/services/docs/guide-acces-aux-soins.pdf>

Ce guide pratique témoigne des multiples actions menées par les CCAS en matière d'accès aux soins.

### **Agir en interculturalité : collaborer pour améliorer la prise en charge des personnes âgées immigrées**

Apriles.net, 30/03/2015

[http://www.apriles.net/index.php?option=com\\_sobi2&sobi2Task=sobi2Details&catid=6&sobi2Id=1560&Itemid=95](http://www.apriles.net/index.php?option=com_sobi2&sobi2Task=sobi2Details&catid=6&sobi2Id=1560&Itemid=95)

En vue d'améliorer la prise en charge médico-sociale des personnes âgées immigrées, le comité départemental d'Education pour la Santé du Gard (Codes 30) insuffle une dynamique territoriale de réflexion partenariale. Destiné aux professionnels et/ou futurs professionnels de la santé, du social, du médico-social, du logement accompagné et du maintien à domicile, l'action intitulée « Agir en interculturalité » se décline en temps de formation, d'analyse des pratiques et de réflexion collective. Un projet qui, au-delà de fédérer les acteurs de terrain et d'impulser une collaboration interinstitutionnelle, permet aux professionnels du département d'acquérir de solides connaissances sur les populations migrantes vieillissantes et de faire évoluer leurs pratiques d'accompagnement.

### **Quelques enjeux de l'accès aux soins des populations immigrées "âgées" / D'HALLUIN Estelle**

Revue Hommes et migrations, n° 1309, 03/2015, p. 39-46

Les difficultés d'accès aux soins font des migrants âgés une population particulièrement fragile. Leur défiance à l'égard des soignants n'est cependant pas univoque ni généralisable. Elle dépend de plusieurs facteurs comme le statut administratif, la présence de solidarités familiales et la stabilité du logement. Une enquête dans une permanence d'accès aux soins de santé permet d'aborder le cas peu étudié des primo-arrivants. Chez eux, la connaissance des structures d'accueil joue un rôle déterminant.

### **Une convention pour favoriser l'accès aux soins des plus démunis**

Gazette sante social (la), 12/2014, n° 113, p. 41

La ville de Rennes, le CCAS et la CPAM d'Ille-et-Vilaine ont signé en octobre dernier une convention de partenariat afin d'améliorer l'accès aux soins des populations les plus fragiles.

[http://metropole.rennes.fr/fileadmin/rrm/documents/Espace\\_Presse/Communique\\_de\\_presse/2014\\_CP\\_convention\\_VdR\\_CPAM\\_CCAS\\_oct14.pdf](http://metropole.rennes.fr/fileadmin/rrm/documents/Espace_Presse/Communique_de_presse/2014_CP_convention_VdR_CPAM_CCAS_oct14.pdf)

### **Etude santé migrants : La perception de la santé des personnes âgées immigrées vivant en habitat social adapté /**

Cabinet Anthropos, 2014, 80 p.

[http://www.anthropos-consultants.fr/IMG/pdf/COALLIA\\_Etude\\_sante\\_migrants\\_ages\\_ANTHROPOS.pdf](http://www.anthropos-consultants.fr/IMG/pdf/COALLIA_Etude_sante_migrants_ages_ANTHROPOS.pdf)

L'étude a pour objectif de devenir un outil d'aide aux professionnels afin d'améliorer les prestations de santé auprès de cette population. Construite autour de thèmes jugés centraux, cette étude permet de mettre au clair diverses données anthropologiques à l'œuvre dans les représentations et propose pour chaque thématique de disposer de repères opérationnels et organisationnels pour élaborer des actions pertinentes tout en revisitant nos modes opératoires et nos pratiques en vue de répondre de façon professionnelle et sans cesse renouvelée à des besoins sociaux et médicosociaux multiples et croissants pour les publics les plus vulnérables.

**Comment expliquer le non-recours à l'Aide à l'acquisition d'une complémentaire santé ? Les résultats d'une enquête auprès de bénéficiaires potentiels à Lille en 2009 / GHUTMULLER Sophie, JUSOT Florence, WITTEWER Jérôme**

IRDES : questions d'économie de la sante, 02/2014, n° 195, 8 p.

<http://www.irdes.fr/recherche/2014/questions-d-economie-de-la-sante.html#n195>

L'Aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS) est un dispositif, sous la forme d'une aide financière, mis en place en 2005 pour favoriser l'accès aux soins des personnes ayant un revenu juste au-dessus du plafond de l'éligibilité à la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). Malgré sa montée en charge, le non-recours à l'ACS est important, seules 22 % des personnes éligibles auraient fait valoir leur droit en 2011 (Fonds CMU, 2012). Comprendre les raisons du non-recours apparaît, dans ce contexte, essentiel pour améliorer l'efficacité du dispositif et permettre aux personnes aux revenus modestes d'accéder à une complémentaire santé. Suite à une expérimentation sociale, une enquête a été réalisée en 2009 à Lille auprès de personnes potentiellement éligibles à l'ACS afin de mieux connaître leurs caractéristiques et leurs motivations ou blocages à recourir au dispositif. Les résultats de cette enquête montrent que la population identifiée comme éligible à l'ACS à Lille est confrontée à des difficultés économiques et sociales et fait face à des besoins de soins importants. Le taux de recours à l'ACS est néanmoins faible puisque seules 18 % des personnes ont entrepris des démarches pour l'obtenir. Les raisons les plus souvent invoquées pour expliquer ce non-recours sont : penser ne pas être éligible, le manque d'information, la complexité des démarches et, pour les personnes non couvertes, le prix de la complémentaire, même après déduction du chèque santé.

**Accès aux soins - Santé publique - Aides sociales. Les leviers d'action des communes**

Gazette sante social (la), 09/2013, n° 99, p. 24-31

La santé ne relève pas des compétences des communes. Pourtant, face à une démographie médicale en forte chute, elle constitue un enjeu de justice sociale et territoriale pour les élus locaux. Les CCAS sont confrontés à une hausse continue des demandes d'aide ; une connaissance fine et transversale des besoins s'avère indispensable pour agir efficacement. A la veille des prochains mandats, la coconstruction des politiques avec les citoyens apparaît comme un moyen de renouveler les pratiques.

**Lutte contre le non-recours aux soins : 40 propositions pour simplifier les demandes et « aller chercher les bénéficiaires »**

Actualités sociales hebdomadaires, 27/09/2013, n° 2826

L'accès aux soins des plus démunis relève du « parcours du combattant ». En cause, notamment, un système de protection sociale « en partie dépassé » et inadapté aux réalités actuelles. L'enjeu pour le système de protection sociale est désormais d'« être capable de faire s'exprimer des besoins qui ne s'expriment plus spontanément, d'"aller vers" les bénéficiaires potentiels ou même de "rendre visibles" des personnes qui ne demandent rien par ignorance totale de leurs droits », estime la sénatrice (Groupe écologiste) Aline Archimbaud, qui, le 24 septembre, a remis au Premier ministre son rapport sur les moyens de lutter contre le non-recours aux prestations (1). En raison de difficultés financières notamment, les assurés renoncent aux soins, voire à prendre une couverture santé : en 2012, le taux de non-recours s'élevait à 15 % pour la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et entre 62 et 73 % pour l'aide à l'acquisition d'une couverture complémentaire santé (ACS) (2).

**A Grande-Synthe, la santé des migrants retraités mobilise toutes les énergies**

Journal de l'action sociale & du développement social (le), 12/2012, n° n°172, p. 32-33

A Grande-Synthe(Nord), depuis plusieurs décennies, la municipalité a fait de la santé, au sens global et québécois du bien-vivre, une priorité pour tous ses habitants sans omettre les plus fragiles d'entre eux : les vieux migrants. On y a ainsi découvert les bonnes recettes qui permettent à partir de démarches de prévention de mieux intégrer toutes les différences culturelles dans le vivre ensemble de la commune.

## ➤ Lutte pour l'inclusion financière

### **Mise en place d'un réseau d'actions nantais pour l'intégration bancaire et financière**

Banque d'expériences de l'UNCCAS, 28/09/2015

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1246>

On estime que 700 nouveaux ménages nantais entrent chaque année en situation de surendettement. La Ville de Nantes entend élargir le réseau d'acteurs engagés dans la lutte contre l'exclusion bancaire et financière et développer des initiatives locales réussies.

### **Droit au compte et inclusion bancaire**

Actualités sociales hebdomadaires, 21/11/2014, n° 2884, p. 51-56

Indispensable à la vie quotidienne, l'accès à un compte bancaire et aux services qui y sont attachés, en particulier les moyens de paiement, est garanti par la loi. Face à la montée de la précarité et des situations de surendettement, ce droit a été récemment renforcé et complété par une offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière.

<https://www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/droit-au-compte.html>

### **Le droit au compte : promesse tenue ? / GLOUKOVIEZOFF Georges**

Revue française de service social, 03/2014, n° 2, p. 366-382

Disposer d'un compte de dépôt et des services qui l'accompagnent est aujourd'hui indispensable, que ce soit pour percevoir salaires et prestations sociales ou réaliser nombre de paiements de la vie courante. Cette nécessité est reconnue par le droit qui affirme l'existence d'un droit au compte depuis 1984. Pourtant, pour une partie de la population, ces services commercialisés par les établissements bancaires demeurent inaccessibles alimentant alors pauvreté et exclusion sociale. La cause principale de cette défaillance du droit au compte est à chercher dans la place accordée par les pouvoirs publics aux professionnels du secteur bancaire dans la définition et la mise en oeuvre de cette procédure.

### **Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2014**

Observatoire de l'inclusion bancaire, 2014, 30 p.

<https://www.banque-france.fr/publications/publications/rapport-annuel-observatoire-inclusion-bancaire.html>

L'Observatoire de l'inclusion bancaire a été créé par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013. Il est présidé par le Gouverneur de la Banque de France et composé de représentants des pouvoirs publics, des établissements de crédit et des associations. Il est « chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes en font et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière ». L'Observatoire propose des indicateurs d'inclusion bancaire que doivent respecter les établissements de crédit et qui sont fixés par un arrêté ministériel.

### **Le CCAS de Besançon signe un partenariat avec les banques de la ville**

Actes : actions et territoires du social, 02/2013, n° 435, p. 16

Ce partenariat vise à mettre en oeuvre une coopération entre les acteurs sociaux de la Ville et les banques locales.

### **Inclusion financière : trop d'européens n'ont pas droit à un compte bancaire**

Actes : actions et territoires du social, 01/2013, n° 434, p. 27-30

En France, on estime que 7% des personnes sont exclues des systèmes bancaires. Même cela représente de nombreuses situations, c'est peu au regard de ce que l'on trouve dans d'autres pays européens : en Lettonie, ils sont 62 % et dans plusieurs pays nouveaux membres de l'Union européenne, telles la Roumanie ou la Bulgarie, plus d'une personne sur deux n'a pas accès à un compte bancaire.

### **Inclusion financière et bancaire : il est grand temps d'agir !**

Actes : actions et territoires du social, 03/2012, n° 426, p. 19-26

L'exclusion bancaire est un phénomène encore très peu connu : or c'est une forme supplémentaire d'exclusion sociale. Directement confrontés à la précarité financière de leurs publics, des CCAS cherchent à expérimenter de nouvelles réponses plus en amont en s'immisçant sur cette question encore complexe et tabou. L'UNCCAS, le Secours catholique et la Croix rouge lancent un manifeste pour l'inclusion bancaire et interpellent directement les pouvoirs publics et les acteurs bancaires pour obtenir, sur le fond, des changements.

[http://www.unaf.fr/IMG/pdf/manifeste\\_inclusion\\_bancaire.pdf](http://www.unaf.fr/IMG/pdf/manifeste_inclusion_bancaire.pdf)

### **Nantes (44) - Le CCAS adapte ses missions à la pauvreté.**

Courrier des maires et des élus locaux (le), 11/2011, n° 251, p. 53

Trois missions - vie quotidienne, vie professionnelle et conseil en finances personnelles (CFP).

Nous sommes passés à une logique de dispositif à une logique d'offre de service

La Charte du microcrédit personnel garanti a été signée entre la ville et sept banques

Nous proposons une réponse à tous ceux qui font appel à nos services, le plus souvent sous forme de conseil...Une stratégie à trois volets : l'intégration bancaire et financière pour la lutte contre l'exclusion bancaire via le microcrédit ; la médiation et le maintien du service bancaire, enfin le traitement des problématiques de l'endettement.

## IV - Le numérique : accès aux droits, lien social et prévention du risque de fracture numérique

### Internet pour tous en Habitat Social à Brest : Où en est-on ?

[a-Brest.net](http://www.a-brest.net), site visité le 16/11/2015

<http://www.a-brest.net/article17191.html>

Expérimenté en 2009, le projet Internet en habitat social a été adopté par les locataires des 7 secteurs où le dispositif a été proposé. Cet article, présenté sous forme de fiche, dresse un bilan intermédiaire sur le projet et présente les étapes et données de sa réalisation.

### De Brest à Bretagne Créative, le réseau des acteurs de l'innovation sociale ouverte

<http://www.bretagne-creative.net/>,

Site visité le 16/11/2015

### Brève histoire de l'empowerment : à la reconquête du sens politique / PEUGEOT Valérie

[Vecam.org](http://vecam.org), 13/11/2015

<http://vecam.org/Breve-histoire-de-l-empowerment-a-la-reconquete-du-sens-politique>

Ce texte reprend et développe un exposé oral présenté en janvier 2015 à la demande de la FING – Fondation internet nouvelle génération – à l'occasion du séminaire de lancement du projet de recherche « Capcity – explorer les réalités de l'empowerment à l'ère numérique », projet mené en partenariat avec Telecom Bretagne et l'Université Rennes 2, soutenu par l'ANR – Agence nationale de la recherche. Il m'était demandé de revenir sur les racines du terme « empowerment » et sur sa trajectoire de pénétration en France, plus particulièrement dans les milieux de l'internet citoyen.

### Lutter contre l'exclusion numérique

[Travail Social Actualités](http://www.travail-social.com), 10/2015, n° 66, p. 28-29

Les points d'accueil d'Emmaüs Connect aident des personnes éloignées du numérique à y accéder, mais aussi à apprendre à l'utiliser. Objectif : en faire un levier d'insertion.

<http://connexions-solidaires.fr/>

### Loire-Atlantique : le design de service public pour faciliter le quotidien des citoyens

[Gazette des communes, des départements, des régions \(la\)](http://www.gazette-des-communes.fr), 29/06/2015, n° 2276, p. 30

Le partenariat entre le département et l'Ecole de design Nantes Atlantique a permis de faire appel à une designer en apprentissage qui fait participer des usagers et des agents à la coconstruction de solutions innovantes.

"Le rôle du designer a été d'identifier la perception et les attentes des usagers, en les faisant travailler avec des agents lors d'ateliers de cocréativité".

(Cf. ouvrage : "Design de service public en collectivité locale - Le passage à l'acte", Département de la Loire-Atlantique et Ecole de design Nantes-Atlantique. Documentation française, 2014)

### L'outil numérique : un levier d'insertion qui ne va pas de soi pour les jeunes, montre une étude

[Actualités sociales hebdomadaires](http://www.actualites-sociales.fr), 05/06/2015, n° 2913, p. 14

Une étude réalisée par Emmaüs Connect montre que l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans un parcours d'insertion n'est pas forcément optimale pour la "génération internet". L'association plaide pour davantage de formation et d'accompagnement.

### Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle. Etude de cas : les usagers des missions locales face aux technologies de l'information et de la communication /

DAVENEL Yves-Marie

[Connexions solidaires](http://www.connexions-solidaires.fr), 05/2015, 30 p.

<http://connexions-solidaires.fr/wp-content/uploads/2015/03/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-num%C3%A9riques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelle.pdf>

Emmaüs Connect montre que l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans un parcours d'insertion n'est pas forcément optimale pour la « génération Internet ». L'association plaide pour davantage de formation et d'accompagnement.

## **Numérique : les applications citoyennes boostent les collectivités** / KRASSOVSKY Julie

Gazette des communes, des départements, des régions (la), 27/04/2015, n° 2267, p. 24-26

Pourquoi ? La gestion de la relation citoyen s'appuie sur des applications internet destinées aux administrés d'une collectivité. Ces outils visent à améliorer la qualité et l'efficacité de l'information.

Pour qui ? Les applications bénéficient aux citoyens, en optimisant le traitement des demandes administratives en ligne, mais également aux collectivités, en permettant d'améliorer leur fonctionnement interne. Comment ? Ces logiciels intègrent tous les canaux de communication (web, emails, SMS) dans la relation avec les administrés. La gestion en back-office suppose une réorganisation des services.

Expérience - Rosny-sous-Bois (Seine-Saint-Denis) : tous les services connectés avec les usagers. La base de "gestion de la relation citoyenne" a été étendue à l'ensemble des services, y compris à l'accueil physique en mairie

## **« L'e-inclusion, un levier ? »** / Brigitte BOUQUET, Marcel JAEGER

Vie sociale, 2015/3 (n° 11), p. 185-192.

Les Technologies de l'information et de la communication (tic) s'imposent dans tous les champs de la vie sociale, économique, politique et culturelle. Mais si le numérique dope le quotidien, il ne profite pas à tous. Une importante partie de la population rencontre des difficultés d'accès et d'usage, alors même qu'elle pourrait faire de cette technologie un levier de l'inclusion. Les auteurs de ce texte, en s'appuyant sur plusieurs articles, explorent le développement de la fracture numérique, mais aussi dans quelles conditions ces tic pourraient favoriser l'inclusion sociale.

## **Faire du numérique un outil d'inclusion sociale**

Gazette sante social (la), 12/2014, n° 113, p. 8

Emmaüs Connect, entreprise sociale née au sein du mouvement Emmaüs il y a trois ans, a décidé de faire du numérique un outil de lutte contre l'exclusion. " 40 % des personnes pauvres n'ont pas accès à Internet à domicile et 26 % n'ont pas de téléphone portable". Ses actions : Multiplier des points d'accueil dans lesquels les publics fragilisés peuvent trouver des solutions de communication dans un contexte de dématérialisation des services administratifs, de besoin de connexion pour trouver du travail et d'accès simple à leurs droits". Pour mieux toucher les jeunes, Emmaüs Connect ouvrira un portail web destiné à l'insertion professionnelle. Enfin, dans le cadre d'un partenariat avec l'Unccas, un accompagnement des professionnels de l'action sociale pour améliorer leur offre auprès des personnes en difficulté.

<http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/>

<http://connexions-solidaires.fr/>

## **"Il faut proposer des médiations numériques partout où cela est possible"**

Actualités sociales hebdomadaires, 04/04/2014, n° 2854, p. 36-37

L'usage massif des appareils connectés pourrait laisser croire que la société du numérique est désormais ouverte à tous. Le constat que dresse Valérie Peugeot, vice-présidente du Conseil national du numérique, est plus nuancé. Les inégalités restent vives dans la maîtrise des nouvelles technologies. Elle plaide pour une meilleure inclusion dans la société numérique.

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/134000802/index.shtml#>

## **Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion** / PEUGEOT Valérie

Conseil National du Numérique, 10/2013

<http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>

Les recommandations du rapport, remis le 26 novembre 2013 à Fleur Pellerin, ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sont les suivantes :

- faire de l'accès à l'Internet et ses ressources essentielles un droit effectif ;
- faire de la littératie pour tous le socle d'une société inclusive ;
- s'appuyer sur le numérique pour renforcer le « pouvoir d'agir » de tous les citoyens ;
- réinventer les médiations à l'ère numérique ;
- développer l'emploi pour les jeunes dans le secteur du numérique ;
- aider les décideurs à prendre en compte les enjeux sociaux et politiques du numérique ;
- disposer d'indicateurs adaptés à l'état actuel des sociétés numériques et des nouveaux objectifs d'insertion.

**La société numérique : un contexte propice au renouvellement des pratiques de lutte contre l'illettrisme.** / HAEUW Frédéric, ARNODO Joëlle

Education permanente, 06/2013, n° Hors série Afpa, p. 181-192

[http://www.education-permanente.fr/public/articles/articles.php?id\\_revue=1721](http://www.education-permanente.fr/public/articles/articles.php?id_revue=1721)

- illettrisme, numérique et risques d'exclusion
- vers de nouvelles pratiques pédagogiques
- la professionnalisation des acteurs en mutation
- former autrement

**Comment utiliser les technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers ?** / HAMEL Marie-Pierre

Centre d'analyse stratégique, Note d'analyse (la), 01/2013, n° n° 317

<http://archives.strategie.gouv.fr/cas/content/comment-utiliser-les-technologies-numeriques-NA317.html>

L'usage des technologies numériques dans les administrations publiques s'est accru ces dernières années, permettant de transformer les relations avec les usagers et d'améliorer l'efficacité administrative. Comment encore mieux utiliser ces outils pour mettre en œuvre des relations avec les usagers plus simples, plus accessibles et plus sécurisées ?

- Comment utiliser les technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers ?
- Objectifs et Bilan des réformes françaises
- Poursuivre l'amélioration de la relation entre l'administration et ses usagers
- Assurer la mise en œuvre et la réussite des réformes

**Quels usages du numérique pour les personnes en situation d'illettrisme ?**

Anlci.infos, 09/07/2012, n° 18, p. 4-10

<http://www.cdri-idf.ac-versailles.fr/spip.php?article170>

Retour sur les journées du numérique de l'ANLCl des 9 et 10 février 2012.

## Dossier documentaire

Édité par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex

Directeur de publication : **Karine Pavis-Maurice**, Directrice par intérim

Responsable du centre de ressources : **Madeleine Baché**

Conception et réalisation : **Bérangère Godement, Marie-Christine Marchand, Touria Arab Leblondel, Amandine Robin**

Tél. : 02 41 22 41 46

© 2015 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

