



**GRENOBLE - 28 et 29 novembre 2017**

**SERVICE DOCUMENTATION INSET ANGERS**

**28-29 NOVEMBRE 2017  
GRENOBLE**

**LES RENCONTRES  
TERRITORIALES  
DE LA SOLIDARITÉ**

LA LUTTE CONTRE LE  
NON-RECOURS SUR LES  
TERRITOIRES : EXAMEN  
DES CONDITIONS  
INSTITUTIONNELLES,  
ORGANISATIONNELLES ET  
PROFESSIONNELLES

**le CNFPT**

QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT

CO-ORGANISATEUR :  
**OENORE**  
Observatoire des politiques  
aux droits et services

WWW.CNFPT.FR  
RUBRIQUE  
MANIFESTATIONS

**DOSSIER DOCUMENTAIRE**

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



***Ce dossier documentaire est strictement réservé à votre usage personnel.  
Dans le respect du Code de la Propriété intellectuelle, il ne vous est pas permis de le reproduire,  
ni de le céder ou d'en faciliter la reproduction par un tiers.***

# La lutte contre le non-recours sur les territoires : examen des conditions institutionnelles, organisationnelles et professionnelles

## **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 8**

**C - Représentations et droits sociaux .....p 11**

**D - Focus européen .....p 14**

## **II - COORDINATION DES ACTEURS : CONDITION NÉCESSAIRE EN FAVEUR DE L'ACCÈS AUX DROITS .....p 17**

## **III - QUELLES RÉPONSES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES AU NON-RECOURS ? .....p 20**

**A - Vers une meilleure connaissance de la demande sociale .....p 20**

**B - Vers une meilleure information des usagers .....p 23**

**C - Vers une participation plus efficiente des citoyens .....p 26**

**D - Expériences sur la lutte contre le non recours aux soins et pour l'inclusion  
financière .....p 29**

## **IV - LE NUMÉRIQUE : ACCÈS AUX DROITS, LIEN SOCIAL ET PRÉVENTION DU RISQUE DE FRACTURE NUMÉRIQUE .....p 35**

# I - ENJEUX DU PHÉNOMÈNE DU NON-RECOURS

## A - Compréhension des mécanismes du non-recours



**Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ?**

**Odenore, Site visité le 20/11/2017**

<https://www.youtube.com/watch?v=bpDESQGeQFw&feature=youtu.be>

Dans les pays anglo-saxons, le phénomène du non-recours aux droits sociaux remonte à l'après-guerre. En France, ce problème a été mis en exergue assez récemment. Quelle est son ampleur ?

### ARTICLES

#### **Contre le non-recours : l'urgence d'une impulsion nationale**

**Travail Social Actualités, 11/2017, n° 87, p. 10-12**

Le lancement par le chef de l'État, le 17 octobre 2017, de la concertation qui doit aboutir à un plan pauvreté représente un nouvel espoir pour les acteurs de la lutte contre le non-recours. Sur le terrain, CCAS, départements et associations expérimentent, en ordre dispersé faute de pilotage national, pour aller vers ceux qui renoncent à leurs droits.

#### **Adessadomicile bataille contre le non-recours aux aides**

**Actualités Sociales Hebdomadaires, 16/11/2017**

Une étude commandée par la fédération met en évidence les raisons du non recours des personnes fragiles à l'aide à domicile. Manque d'informations sur les aides et dispositifs disponibles, complexité des démarches, reste à payer élevé... autant d'obstacles qu'Adessadomicile appelle à défaire.

<http://adessadomicile.org/actu-adessadomicile/pourquoi-les-personnes-fragiles-renoncent-elles-de-plus-en-plus-laide-domicile-0>

#### **Mieux lutter contre la pauvreté par des aides monétaires / BARGAIN Olivier, L'HORTY Yannick, CARCILLO Stéphane, LEHMANN Etienne**

**Notes du conseil d'analyse économique (Les), 04/2017, 12 p.**

<http://www.cae-eco.fr/Mieux-lutter-contre-la-pauvrete-par-des-aides-monetaires.html>

Le système de redistribution français affiche des performances globalement satisfaisantes en comparaison d'autres pays européens. Toutefois, la complexité des prestations sous condition de ressource et le manque de coordination des acteurs pèsent sur les taux de recours et conduisent à des incohérences. En 2014, 8,8 millions de personnes vivaient en dessous du seuil de pauvreté monétaire fixé à 60 % du niveau de vie médian (1 008 euros par mois). Certaines catégories de foyers sont particulièrement touchées, notamment les jeunes et les familles monoparentales. Les auteurs de la Note, Olivier Bargain, Stéphane Carcillo, Étienne Lehmann et Yannick L'Horty, proposent de réduire les taux de non-recours par une simplification des aides

#### **De la disjonction entre qualité de vie et qualité de l'aide à domicile. Vers une compréhension des phénomènes de non recours et de non-adhésion / GUCHER Catherine, ALVAREZ Stéphane, LAFORGUE Denis, VIAL Benjamin, WARIN Philippe**

**Vie sociale, 03/2017, p. 55-70**

Pour quelles raisons certaines personnes âgées dépendantes portent-elles un jugement négatif sur la qualité de l'aide qui leur est apportée à domicile et en conséquence manifestent un recours ou une adhésion limité(e) aux formes d'intervention qui leur sont proposées dans le cadre de l'allocation personnalisée d'autonomie ? Une recherche, pour le compte de la drees-cnsa, a permis aux auteurs d'expliquer en partie ces phénomènes au prisme des disjonctions entre conceptions de la qualité de l'aide et de la qualité de vie. L'article montre la manière dont l'intervention professionnelle à domicile, en venant en concordance ou en discordance avec la structure de la ligne de vie et du quotidien des personnes aidées, constitue un élément central de cette appréciation.

**"Certains usagers se sentent de moins en moins concernés par les prestations qui leur sont destinées"**

**Actualités sociales hebdomadaires, 23/12/2016, n° 2989, p. 32-33**

Pourquoi de nombreux usagers ne bénéficient-ils pas des prestations auxquelles ils ont droit ? Du fait de la complexité des dispositifs et de la méconnaissance des bénéficiaires, sans doute... Mais pour le chercheur Philippe Warin, qui publie un ouvrage sur le sujet, le non-recours s'explique aussi par un désintérêt, voire un refus des citoyens d'intégrer certains dispositifs.

**Prestations sociales : les personnes éligibles sont-elles les mieux informées ? / PAPUCHON Adrien**

**Eudes et résultats, 03/2016, 6 p.**

Selon le Baromètre d'opinion de la DREES, au moins 90 % de la population a déjà entendu parler des allocations familiales, des aides au logement, du revenu social d'activité (RSA) ou de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). Plus de la moitié des Français déclarent même savoir précisément à qui ces prestations s'adressent. À l'inverse, plus d'une personne sur deux ignore ce qu'est l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) ou l'aide médicale d'État (AME). La connaissance des prestations varie selon les groupes sociaux : elle est moins élevée chez les hommes, les ouvriers, les jeunes et les plus de 70 ans. Le public cible d'une prestation s'estime mieux informé que l'ensemble de la population. Toutefois, une part significative de ses bénéficiaires indique ne pas en connaître précisément les critères d'attribution. Parmi les 20 % les plus modestes, six personnes sur dix déclarent savoir qui peut bénéficier du RSA ou de la CMU-C, mais c'est le cas d'une personne sur trois seulement pour la prime pour l'emploi (PPE) et d'une personne sur dix pour l'ACS.

**Le non-recours aux droits sociaux, entre vulnérabilité sociale et citoyenneté active In Pauvreté et vulnérabilité sociale**

**Cahiers français, 01/2016, p. 1-59**

Notre système de protection sociale offre une palette importante de prestations et d'aides pour les plus démunis. Le nombre de personnes vulnérables a augmenté au cours des dernières années, mais toutes ne bénéficient pas de ces prestations sociales alors même qu'elles y auraient droit et que cet appui s'avère parfois indispensable pour maintenir des conditions de vie décentes. Ce phénomène de non-recours aux droits sociaux peut résulter d'une méconnaissance de leurs droits par les personnes concernées, ou d'un retard de mise en oeuvre par les organismes sociaux. Mais, comme le montre Philippe Warin, il peut aussi relever d'un choix raisonné de la part d'individus considérant notamment la prestation offerte comme illégitime ou encore stigmatisante. Derrière ce non-recours, il arrive en effet que se cachent une forme de citoyenneté active et une remise en cause de la politique publique adoptée.

**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://drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/publications/panoramas-de-la-drees/article/minima-sociaux-et-prestations-sociales-menages-aux-revenus-modestes-et-11747>

### **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

### **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 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".

### **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.

### **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

### **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.

## **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>

### **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

## **✚ OUVRAGES**

### **Le non-recours aux politiques sociales / WARIN Philippe**

**Presses universitaires de Grenoble, 2016, 242 p.**

La question du non-recours aux prestations sociales figure sur de nombreux agendas politiques. En France, ce sont jusqu'à 60% de personnes qui n'ont pas recours à certaines prestations sociales. Il en va de même dans d'autres pays. Peu connu, ce phénomène touche pourtant les politiques sociales et les autres composantes de la protection sociale (Sécurité sociale, assurances privées et organismes de prévoyance, aide et action sociale).

Dans cet ouvrage, l'auteur établit un état des lieux de la question, à la fois sur le plan scientifique et sur le plan des politiques publiques. Il développe une synthèse des modèles d'analyse, et met en lumière l'importance du chiffrage du non-recours pour l'évaluation des facteurs d'échec et de réussite de l'action publique. Il en propose des explications, et questionne les ressorts du phénomène.

Il interroge en particulier le ciblage des politiques de lutte contre la pauvreté et la précarité. Ce dernier, en entraînant une stigmatisation des personnes ciblées, pourrait-il conduire à un refus de recourir à l'aide publique ? Enfin, l'auteur explore une dernière piste, selon laquelle le non-recours manifesterait l'expression d'un désintérêt ou d'un désaccord pour l'offre publique. Le non-recours, un comportement politique ?

### **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.

**Enquête sur l'Accès aux Droits - Volume 2 - Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours**

**Défenseur des droits, 2017, 41 p.**

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actus/actualites/enquete-sur-l%27acces-aux-droits-les-relations-des-usageres-et-usagers-avec-les>

Le Défenseur des droits publie, aujourd'hui, les résultats d'un nouveau volet de son enquête « Accès aux droits ».

En abordant les difficultés à accomplir des démarches administratives, les problèmes rencontrés et leurs issues, ce nouveau volet de l'enquête « Accès aux droits » permet de caractériser « les relations » qu'entretiennent les personnes avec les services publics. Cette enquête met en évidence les difficultés rencontrées par les usagères et usagers dans leurs démarches administratives et aborde la question du non-recours ou encore le phénomène d'abandon.

**Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ?**

**Défenseur des droits, 2017, 54 p.**

[https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapportfraudessociales-v6-06.09.17\\_0.pdf](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapportfraudessociales-v6-06.09.17_0.pdf)

Ce rapport pointe un manque de cohérence des règles et des pratiques administratives, un défaut d'information des usagers dont les droits de la défense et la dignité ne sont en outre pas respectés. Le Défenseur des droits formule 16 recommandations.

**Rapport d'information sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux / BIEMOURET Gisèle, COSTES Jean-Louis**

**Assemblée nationale, 10/2016, 368 p.**

<http://www.assemblee-nationale.fr/14/rap-info/i4158.asp>

En 2013, la France comptait 8,6 millions de personnes sous le seuil de pauvreté et 4 millions d'allocataires de minima sociaux. Depuis 2008, la baisse de pouvoir d'achat frappe durement les plus pauvres (- 3,5 %). Dans ce contexte, quels résultats pour le volet « Accès aux droits » du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale ? Ce rapport passe au crible les conditions d'accès aux minima sociaux contribuant à soutenir le revenu et à favoriser l'accès aux soins. Si l'action publique témoigne d'une louable prise de conscience sur le non-recours, elle pêche par un décalage entre ambitions et moyens, voire un certain cynisme quand l'absence de chiffres arrange tout le monde. Outre des outils de mesure et d'échange, le rapport préconise une meilleure identification des bénéficiaires potentiels et l'amélioration de l'accessibilité des prestations. Il propose un chef de filât confié au département et une gouvernance clarifiée, avec guichet unique, référent de parcours et élaboration du schéma départemental de domiciliation.

**Contribution du CNLE au suivi du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale , CNLE, 2016, 109 p.**

[http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Contribution\\_CNLE\\_au\\_suivi\\_du\\_plan\\_pauvrete\\_2016.pdf](http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Contribution_CNLE_au_suivi_du_plan_pauvrete_2016.pdf)

Depuis 2012, le CNLE est étroitement associé aux travaux de concertation et d'élaboration puis de suivi du Plan quinquennal contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Ce plan est d'ailleurs lui-même l'aboutissement de recommandations maintes fois formulées par le CNLE, qui ont abouti, pour la première fois en France, à une planification globale, pluriannuelle (2013-2017) et interministérielle des politiques de lutte contre la pauvreté.

En novembre 2015, le conseil fait le choix de mener un travail plus approfondi sur le bilan de la troisième année de mise en œuvre du plan, en mettant en place trois groupes de travail. Chaque groupe, composé d'une vingtaine de membres, a permis de mobiliser les différents collèges et les diverses expertises réunies au sein du conseil.

Les travaux ont permis de dresser une revue assez complète des mesures du plan. Chaque groupe de travail a pris en charge deux des six axes thématiques, la gouvernance étant un axe transversal commun à tous. Les membres ont rassemblé les évaluations disponibles sur les actions mises en œuvre, auditionné des représentants de l'administration, d'associations et d'organismes partenaires, confronté leurs analyses puis formalisé leurs observations et dégagé des recommandations consensuelles. En prenant cette initiative, le CNLE souhaite mettre en lumière tant les avancées que les points de vigilance et les pistes d'amélioration des politiques publiques, afin que la dernière étape de la feuille de route 2015-2017 permette de réelles avancées en faveur de l'accès aux droits fondamentaux de nos concitoyens les plus démunis.

<http://www.cnle.gouv.fr/Contribution-du-CNLE-au-suivi-du.html>

## **Les chiffres clés de la pauvreté et de l'exclusion sociale. 2016**

**CNLE, 2016, 81 p.**

<http://www.cnle.gouv.fr/les-chiffres-cles-de-la-pauvrete-1449.html>

Cette brochure à visée pédagogique est le fruit d'un patient travail de récolte des données statistiques disponibles. Elle regroupe une **large sélection des indicateurs** dressant l'état des situations de pauvreté et d'exclusion sociale en France.

Elle rappelle que la pauvreté, loin d'être une fatalité, est une réalité qu'il faut regarder avec objectivité si l'on souhaite agir efficacement sur ses différentes composantes : **logement, santé, emploi, accès aux droits...** Elle montre également que de nombreuses politiques sont menées, tant au plan national que territorial, et permettent de conduire des actions ciblées sur des publics prioritaires.

## **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>

## **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 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\\_OUEST\\_PDF.pdf](http://f.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/1210/files/2014/07/ACTES_COLLOQUES_OUEST_PDF.pdf)

Ces actes du colloque OUEST 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.

## **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://solidarites->

[sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_et\\_recommandations\\_gtravail\\_acces\\_aux\\_droits\\_biens\\_essentiels\\_minim\\_a\\_sociaux\\_couv.pdf](http://sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_et_recommandations_gtravail_acces_aux_droits_biens_essentiels_minim_a_sociaux_couv.pdf)

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 rénover 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)

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

### ARTICLES

#### **Économie et petite enfance / MOISSET Pierre**

##### **Métiers de la petite enfance, 11/2017, n° 251, p. 15-27**

Au sommaire du dossier :

- Quels investissements pour la politique d'accueil en France ?
- Le coût de l'investissement social de la petite enfance
- "Il est nécessaire d'investir dans la petite enfance"\*
- Prestation de service unique, les parents réellement bénéficiaires du système ?\*
- Places en crèche et politique de la petite enfance, une comparaison France-Allemagne

#### **Protection sociale. L'action sociale réduite à un marché ?**

##### **Gazette sante social (1a), 05/2017, n° 140, p. 15-22**

Selon un rapport du Cese de 2014, notre système de protection sociale peine à apporter des réponses satisfaisantes face aux mutations des risques sociaux traditionnels. Sous l'égide de la DGCS, une série de séminaires a permis d'interroger la stratégie d'investissement social en France. Une « notion essentielle pour démontrer selon les mots de Ségolène Neuville « que l'action sociale est moderne et innovante ». Si pour certains, modéliser les meilleures pratiques contribue à améliorer la performance sociale, d'autres craignent surtout que ce soit là un moyen de réduire l'action sociale à un marché.

- A Lille, une attestation de compétence parentale
- Un accompagnement renforcé des exclus rentabilisé en deux ans
- L'investissement social peut-il redessiner un projet de société ? Points de vue de Julien Damon et Nathalie Morel
- L'investissement social est surtout l'apanage des pays nordiques

#### **"L'investissement social pour préparer et moins réparer"**

##### **Direction(s), 04/2017, n° 152, p. 18-20**

Mieux répondre aux nouveaux besoins sociaux tout en accompagnant les mutations de l'État-providence afin de garantir sa soutenabilité financière. C'est l'ambition des stratégies d'investissement social. Alors qu'une fondation vient d'être lancée par le gouvernement pour réfléchir en ce sens, le chercheur Bruno Palier vante les mérites de cette nouvelle approche des politiques sociales.

<http://investissementsocial.org/>

#### **“ L'investissement social, ce n'est pas mettre le social au service de l'économie ” – Entretien avec Jean-Philippe Vinquant, directeur général de la cohésion sociale**

##### **Gazette sante social (1a), 01/2017, n° 136, p. 12**

Un colloque, « L'investissement social : quelle stratégie pour la France ? », est organisé le 26 janvier. À cette occasion, nous nous sommes entretenus avec Jean-Philippe Vinquant, le directeur général de la cohésion sociale.

## **Low cost ou investissement dans la qualité ? Quelle stratégie économique et sociale pour la France ? / PALIER Bruno**

**Cahiers français, 01/2017, n° 396, p. 47-52**

Depuis plus de trente ans, la stratégie de croissance française repose en grande partie sur une quête de la compétitivité par la baisse des coûts, notamment du travail. Cette politique qu'on peut appeler du low cost a cependant des effets tout à fait dommageables collectivement, car elle bloque la production dans le milieu de gamme, conduit vers une forme d'hyperproductivisme qui épuise les ressources humaines et naturelles et ne permet guère d'investir dans l'avenir. Si l'on veut retrouver le chemin de la prospérité au sens le plus large possible, il convient plutôt de choisir une stratégie de la montée en qualité qui repose sur trois piliers : la qualité des produits et des services made in France, la qualité de tous les emplois et la qualification de toute la main-d'œuvre et, enfin, l'amélioration des conditions et du cadre de vie pour toute la population.

<http://spire.sciencespo.fr/hdl:/2441/4tnsf7g7rd9qjp6uavodasm5v>

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

## **Comment estimer le rendement de l'investissement social ?**

**Note d'analyse (Ia), 2017, n° 2017-02, 70 p.**

<http://www.strategie.gouv.fr/publications/estimer-rendement-de-linvestissement-social-0>

Évaluer la rentabilité d'un investissement est un exercice complexe. Il devient un défi quand il s'agit d'un investissement dans les personnes. Comment prouver que prévenir est plus efficace que guérir ? Comment, typiquement, évaluer les bénéfices sociaux d'un programme d'investissement dans l'accueil préscolaire ? Dans sa dernière note d'analyse, Arthur Heim préconise des solutions méthodologiques, au premier rang desquelles : "partir du réel" en mobilisant les évaluations d'impact.

## **La solidarité comme investissement / GALLOIS Louis**

**Esprit, 11/2016, n° 429, p. 23-27**

"Depuis 2008, les inégalités de revenu ont crû en France, mais moins que dans la plupart des pays d'Europe ; le taux de pauvreté a peu évolué et continue à se situer autour de 14 %, en dessous de la moyenne européenne. Tout va donc bien ? Hélas non ! Certes, les amortisseurs fiscaux et sociaux ont joué leur rôle et ceux qui veulent mettre à bas le modèle social français parce qu'ils le jugent « dépassé », « trop lourd » ou « peu stimulant » feraient bien de réfléchir aux conséquences d'une explosion des inégalités et de la pauvreté."

## **Investissement social : repenser la protection sociale ? / COLLOMBET Catherine, MOREL Nathalie**

**Informations sociales, 11/2015, n° 73, p. 10-111**

- Investissement social, une nouvelle perspective
- Conditions de mise en œuvre de l'investissement social
- Investissement social : retours sur expériences

<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales.htm>

## **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

**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...

**📌 OUVRAGES ET RAPPORTS**

**Quelles perspectives pour les dépenses sociales en France ?**

**Terra Nova, 10/2017, 13 p.**

<http://tnova.fr/notes/quelles-perspectives-pour-les-depenses-sociales-en-france>

Contrairement à une opinion très répandue, nos dépenses sociales ne sont pas sur une trajectoire explosive : non seulement la situation financière de notre système de protection sociale s'améliore mais elle devrait revenir à l'équilibre sous la présente mandature et rester sous contrôle à l'avenir, sans nécessiter de nouvelles ressources. Ce système requiert toutefois un niveau de dépense élevé en comparaison de ce que connaissent les autres pays développés, pour une efficacité inégale et parfois décroissante. Sa soutenabilité financière ne doit donc pas nous dispenser de réfléchir à ses évolutions futures, de corriger ses insuffisances et de l'adapter aux nouveaux besoins.

**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.

**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.

## 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



### Assistanat : un mythe qui ronge la solidarité - #DATAGUEULE 66

Data Gueule, 05/12/2016

<https://www.youtube.com/watch?v=rnu9e1ft5qw>

Ah ! La France et son bon vieux mythe de l'assistanat. Comme s'il s'agissait d'une tare sociale transmise de générations en générations. Mais que trouve-t-on derrière cette stigmatisation des "assistés", de nouveau à la mode en période électorale ? Sans doute des questions bien plus profondes sur notre rapport à la pauvreté, à la solidarité et la valeur que l'on attribue au travail notre société dite "moderne" où 8,8 millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté. Avec Nina Schmidt, cheffe de projet à l'Observatoire des inégalités

### ARTICLES

#### « Les pauvres sont jugés victimes d'injustice sociale ou bien paresseux »

Actualités sociales hebdomadaires, 29/09/2017, n° 3027, p. 32-33

Au XIX<sup>e</sup> siècle, en France, les pauvres étaient considérés comme une « classe dangereuse ». Depuis, les choses ont évolué. Néanmoins, la méfiance des riches à leur égard persiste, aussi bien à São Paulo qu'à Delhi ou à Paris. C'est ce que pointe le sociologue Serge Paugam dans une enquête sur la manière dont les plus aisés perçoivent la pauvreté.

#### Lutter contre les préjugés sur la pauvreté / BOYER-KASSEM Thomas

Quart monde, 2017, n° 74, p. 50-51

Les biais implicites sont des comportements discriminatoires dont on ne se rend pas compte. Des chercheurs ont imaginé une "boîte à outils" permettant de lutter efficacement contre nos réflexes négatifs.

### **Face à la pauvreté, "on sent un vent mauvais"**

**Monde (le), 01/11/2016, p. 8-9**

Collectivités locales, riverains...Les actes et les opinions se durcissent vis-à-vis des plus fragiles  
- "On m'a fait comprendre qu'il fallait laisser la place, mais où aller ?"

### **Pauvreté et vulnérabilité sociale**

**Cahiers français, 01/2016, n° 390, p. 1-59**

Dans les pays occidentaux, la pauvreté augmente à nouveau au cours des dernières années. Ce numéro des Cahiers français étudie le phénomène de la pauvreté dans ses manifestations, son ampleur et ses causes. Il aborde également l'efficacité des politiques publiques chargées de la combattre. Il s'agit aussi de penser le rapport qu'entretient la société avec les pauvres.

### **"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.

### **« 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 Hélène Revil, membre de l'équipe de recherche.

### **"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.

## **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 Hélène**

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

### **✚ OUVRAGES ET RAPPORTS**

#### **Ce que les riches pensent des pauvres / PAUGAM Serge, GIORGETTI Camila, NAUDET Jules Seuil, 2017, 340 p.**

Les pauvres suscitent-ils aujourd'hui, chez les riches, une répulsion similaire à celle que le peuple inspirait aux bourgeois au XIXe siècle ? Autrement dit, les démunis sont-ils encore considérés comme une classe dangereuse, immorale et répugnante ? En interrogeant le refus de la mixité résidentielle manifesté par les catégories supérieures, telle est la question frontale que pose cet ouvrage, issu d'une grande enquête comparative sur les perceptions de la pauvreté et des inégalités dans les beaux quartiers de trois métropoles : Paris, São Paulo et Delhi. À partir d'entretiens approfondis, il montre que la quête d'entre-soi des habitants des ghettos dorés n'est pas seulement motivée par une recherche de prestige et de qualité de vie, mais également par des représentations des pauvres qui les incitent à s'en protéger. Comment parviennent-ils à justifier leurs stratégies d'évitement et de relégation des catégories défavorisées, ainsi qu'à légitimer l'ordre local qu'ils s'efforcent de perpétuer ? Au-delà de la peur de la criminalité et de l'insalubrité apparaît la crainte des élites d'être en quelque sorte contaminées par des modes de vie jugés culturellement indésirables ou moralement nuisibles.

À travers les mécanismes du séparatisme social, ce sont les conditions de possibilité de la solidarité que cet essai explore.

#### **Etat de la pauvreté en France. Préjugés et cohésion sociale Secours Catholique, 2017, 88 p.**

<https://www.secours-catholique.org/prejuges-sur-les-pauvres>

À l'occasion de la publication de son rapport 2017 sur l'état de la pauvreté en France, réalisé en partenariat avec la fondation Crédit coopératif, le Secours Catholique, avec le sociologue Serge Paugam, dénonce les discours qui stigmatisent les personnes et familles en précarité. Face aux préjugés sur la pauvreté, l'association et le chercheur opposent la réalité vécue sur le terrain. En 2016, les équipes du Secours Catholique ont accompagné 1,5 million de personnes partout en France. C'est de ces rencontres au quotidien que l'association tire son expertise. Bienvenue dans la réalité.

#### **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>ème</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**

### ARTICLES

#### **Avancées dans la mise en œuvre du socle européen des droits sociaux: la Commission cherche à promouvoir la protection sociale pour tous Europa.eu, 20/11/2017**

[http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-17-4709\\_fr.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-4709_fr.htm)

Aujourd'hui, la Commission a lancé le deuxième cycle de discussions avec les syndicats et les organisations d'employeurs au niveau de l'UE sur la manière de favoriser l'accès à la protection sociale et aux services de l'emploi connexes pour l'ensemble des personnes ayant un emploi salarié ou indépendant.

## **Les eurodéputés livrent leur version du socle européen des droits sociaux**

**Actualités sociales hebdomadaires, 27/01/2017, n° 2995, p. 7-8**

Le Parlement européen presse l'Union européenne (UE) de mettre en place un socle européen des droits sociaux « qui ne se limite pas à une déclaration de principes ou de bonnes intentions mais renforce les droits sociaux au moyen d'outils concrets et spécifiques ». Dans une résolution adoptée le 19 janvier, il appelle notamment à mieux encadrer les nouvelles formes de travail et à mettre en place « une protection sociale adéquate et viable » qui permette « à tous de participer pleinement à la société et à l'économie et de maintenir un niveau de vie décent ».

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P8-TA-2017-0010+0+DOC+XML+V0//FR&language=FR>

## **Europe : qui peut garantir les droits sociaux ? / SUPIOT Alain**

**Alternatives économiques, 01/2017, n° 364, p. 108-109**

Pour Alain Supiot, la Cour de justice européenne privilégie trop les libertés économiques sur les droits sociaux. Les cours constitutionnelles des Etats doivent lui faire contrepoids.

## **Lutte contre la pauvreté : le Conseil de l'Union européenne défend une approche intégrée**

**Actualités sociales hebdomadaires, 24/06/2016, n° 2966, p. 15**

Dans une série de conclusions adoptée le 16 juin, les ministres européens chargés de l'emploi et des affaires sociales, réunis en conseil, plaident en faveur d'une « approche intégrée » de la lutte contre la pauvreté. Et, dans ce cadre, encouragent les Etats membres de l'Union européenne à se saisir des premiers signes de reprise économique pour relancer leurs efforts en matière de lutte contre la pauvreté, y compris la pauvreté infantile.

<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/st-9273-2016-init/fr/pdf>

## **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.caim.info/revue-informations-sociales-2013-4-page-86.htm](http://www.caim.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.

 **RAPPORTS**

**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.

**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

### ARTICLES

#### **En matière d'accès aux droits, "aller dans le sens d'une coopération"**

##### **Actualités sociales hebdomadaires, 17/02/2017, p. 13**

Le centre communal d'action sociale (CCAS) de la ville de Grenoble organisait les 16 et 17 février un « forum pour l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours », point d'étape d'une démarche qui débouchera sur un plan d'actions comprenant une douzaine de mesures, annoncé pour l'occasion par le maire Eric Piolle (EELV). Son originalité : aborder la question avec une approche globale et collaborative, fondée sur une observation scientifique, explique Matthieu Angotti, directeur général du CCAS.

#### **Bourg-en-Bresse. Agir ensemble pour l'accès aux droits**

##### **Gazette sante social (la), 01/2017, n° 136, p. 18**

CCAS, CAF et département de l'Ain développent l'analyse mixte et collective des difficultés d'accès aux droits et coconstruisent des propositions d'amélioration concrètes de l'offre de services.

#### **La coordination institutionnelle entre les acteurs / AUDOUARD Nathalie**

##### **Vie sociale, 03/2016, p. 139-148**

Cet article se propose d'analyser ce que la démarche des Egts a produit pour les acteurs d'un département, dans un contexte institutionnel complexe. Notamment le processus engagé a été l'occasion de réaliser un véritable état des lieux territorial des logiques d'acteurs et des enjeux locaux. Il a permis de mettre en synergie des usagers, des bénévoles, des professionnels du travail social et de l'intervention sociale, mais aussi des dirigeants de structures publiques et privées gestionnaires ou opérateurs des politiques publiques de l'action sociale. Cette démarche des egts a démontré que le travail social et l'intervention sociale ne peuvent penser leur structuration de façon isolée. Le cloisonnement des niveaux de pilotage, de décision et d'intervention doit faire l'objet d'une réflexion de fond et doit être pensé collectivement. Ce travail d'envergure qui a abouti à un plan d'action national a redonné du sens aux pratiques et dégagé ainsi des perspectives opérationnelles.

[http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=VSOC\\_161\\_0139](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=VSOC_161_0139)

#### **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 ».

### **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.apriles.net/index.php?option=com\\_sobi2&sobi2Task=sobi2Details&catid=27&sobi2Id=1537&Itemid=95](http://www.apriles.net/index.php?option=com_sobi2&sobi2Task=sobi2Details&catid=27&sobi2Id=1537&Itemid=95)

### **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.

### **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 !

## OUVRAGES ET RAPPORTS

### **Communes et départements, frères ennemis du social ? / BARON Alexis, KADA Nicolas Presses universitaires de Grenoble, 2016, 160 p.**

La commune et le département (via les centres communaux d'action sociale pour l'une et les services sociaux pour l'autre) constituent traditionnellement les deux collectivités territoriales les plus actives dans le champ du social et du médico-social. Pourtant, de nouveaux acteurs locaux revendiquent une place croissante en la matière et leur disputent désormais le leadership.

Après avoir dressé un état des lieux des dispositifs réglementaires et des compétences respectives de ces deux institutions dans ce domaine, l'ouvrage montre combien leurs relations peuvent être complexes tumultueuses, parfois au détriment de leur efficacité...

Face à ces multiples enjeux, les auteurs s'appuient sur de nombreux exemples de coopération réussie pour montrer l'intérêt du décloisonnement de l'action publique et de la coopération institutionnelle, synonymes de partenariat constructif au bénéfice du service public.

### **Agir sur le non-recours aux droits. Une Formation-Action du CCAS de la Ville de Grenoble / CHAUVEAU Catherine, WARIN Philippe Odenore, 2016, 51 p.**

<https://odenore.msh-alpes.fr/documents/formation-action - rapport final - odenore - aout 2016 0.pdf>

Les professionnels de l'Aide sociale facultative et les écrivains publics à vocation sociale du CCAS de la Ville de Grenoble ont participé à une Formation-Action dans le but de construire un outil de détection et d'intervention sur les situations de non-recours aux droits sociaux.

### **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)

### **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://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport\\_gouvernance\\_final\\_couv.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_gouvernance_final_couv.pdf)

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

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

#### **Lutte contre les déserts sociaux : les communes en première ligne Maires de France, 02/2017, p. 38-43**

L'accès aux droits et aux services sociaux, et à la lutte contre le non-recours sont autant d'enjeux qui interrogent les élus alors que dans le même temps, chacun observe un recul progressif des permanences de certains organismes dans les communes.

- Les communes au cœur de la réorganisation de l'accueil social,
- Aubagne en pointe sur l'accueil social inconditionnel de proximité
- Limiter la fracture numérique pour les publics précaires

#### **L'action, au local, sur le non-recours. Radioscopie des initiatives locales / WARIN Philippe Odenore, 11/2016, 153 p.**

[https://odenore.msh-alpes.fr/documents/rapport\\_final\\_-\\_odenore\\_-\\_novembre\\_2016.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/rapport_final_-_odenore_-_novembre_2016.pdf)

Le non-recours aux prestations sociales est un facteur de fragilisation des populations les plus modestes. Alors que la part des transferts sociaux (dont les retraites) représente plus du tiers du revenu moyen des ménages, ne pas bénéficier en partie ou en totalité des aides sociales légales ou des aides sociales facultatives vulnérabilise sinon appauvrit de nombreux ménages. Ce «manque à percevoir» les prive plus ou moins durablement de ressources financières. Dans ces conditions, l'action contre le non-recours devient un objectif essentiel de préservation de la cohésion sociale.

De ce fait, la question traitée ici est celle de l'introduction de la question du non-recours dans «l'aide et l'action sociales» locales aujourd'hui.

#### **Non-recours : à quand la fin de l'exception française ? Gazette sante social (la), 12/2015, p. 15-22**

Deux ans après le lancement du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 40 à 70% des bénéficiaires potentiels de prestations sociales n'en bénéficient toujours pas. Une triste spécificité française puisque le non-recours moyen oscille dans les pays de l'OCDE entre 20 et 40%. Or, souligne Philippe Warin, cofondateur de l'Observatoire des non-recours aux droits et services

- St Etienne du Rouvray - Un dispositif simplifié d'accès aux services municipaux
- Gard - Une plateforme départementale contre le renoncement aux soins
- Une prise de conscience à concrétiser : les points de vue de Pierre Mazet et Brigitte Alsberge
- En Belgique, les institutions partagent leurs données

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

### ARTICLES

#### **L'action sociale se réinvente - Face à la crise l'obligation de faire autrement /**

#### **Gazette des communes, des départements, des régions (la), 12/09/2016, n° 2332, p.32-39**

Baisse des dotations, reste à charge qui explose: dans les services chargés du social aussi, la crise budgétaire des collectivités territoriales se fait de plus en plus sentir. Chaque euro est désormais compté.

Dans ce contexte difficile, les besoins d'aide sociale n'ont fait que progresser, avec des centres communaux d'action sociale qui découvrent de nouveaux profils et des départements asphyxiés par le nombre d'allocataires du RSA

Les collectivités n'ont d'autre choix que d'innover dans leur politique. Même s'il n'est pas toujours simple de revoir des années de pratiques, surtout face à des populations en grande difficulté.

Au sommaire : - Des évaluations des politiques publiques pour que chaque euro soit bien dépensé  
- Francis Alföldi : "L'évaluation ne doit pas contribuer à la déshumanisation du travail social qui est déjà en marche" - Mutualiser, une solution plus complexe qu'il n'y paraît - Quand il n'y a plus d'autre choix que de recentrer les fonds sur des publics prioritaires

## **Un bon diagnostic pour mieux piloter les politiques sociales / PIZY Pierre-Laurent**

**Id Efficience Territoriale, 05/2016, n° 27, p. 34-35**

Véritable outil d'aide à la décision dans le cadre des politiques sociales des collectivités, l'Analyse des besoins sociaux (ABS) apparaît comme essentielle dans un contexte d'augmentation de la demande sociale et la rationalisation des dépenses publiques.

## **L'Analyse des Besoins Sociaux : pas les moyens de s'en passer ! /**

**Actes : actions et territoires du social, 03/2016, n° 466, p. 8-17**

La décision était passée quasi inaperçue. Une ligne noyée parmi les centaines d'un dossier de presse, celui du comité interministériel aux ruralités de septembre 2015. Entre deux autres mesures "de simplification du fonctionnement des collectivités locales", l'obligation de réalisation annuelle de l'analyse des besoins sociaux (ABS) venait d'être "abrogée". "En une matinée, le gouvernement enterre 20 ans de progrès social", réagissait l'UNCCAS.

- De la méthode plutôt que la méthode Coué (CCAS/CIAS Isère)
- Auto formation dans le Doubs
- Trop d'infos peuvent tuer l'info : UD Rhône
- Amiens mise sur une ABS structurée pour durer
- L'ABS permet d'adapter les politiques publiques (Poitiers)
- A Bondy, l'ABS au cœur d'une nouvelle dynamique
- L'Oisans : vers une action sociale ciblée plus transversale
- Martinique : mutualisation de l'ABS

## **Pauvreté et vulnérabilité sociale**

**Les Cahiers français, Documentation française (La), 01/2016**

La pauvreté et la vulnérabilité sociale - qui se caractérisent souvent par le chômage et les ruptures familiales - minent profondément la cohésion de la société française. Face à ces phénomènes, les pouvoirs publics ont cherché à adapter les réponses sociales. Diversité des situations, multiplicité des acteurs, moyens budgétaires : comment rester pleinement efficace pour juguler la gravité de la situation ? Ce sont ces moyens mis en oeuvre qui sont ici présentés et interrogés. A noter dans ce numéro des analyses autour d'un possible allègement du Code du travail faisant suite à la parution du rapport de Jean-Denis Combrexelle.

## **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".

## **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

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

## **Les enjeux de l'observation sociale locale ? / MAURIN Louis, GUERY 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.

## **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.

## **✚ OUVRAGES ET RAPPORTS**

### **Des vies de pauvres : Les classes populaires dans le monde rural / ROCHE Agnès**

**Presses universitaires de Rennes, 2016, 340 p.**

L'image dominante de la pauvreté, c'est celle d'un pauvre des villes. Mais que sait-on de la pauvreté dans nos campagnes ? Cet ouvrage est le fruit de trois ans d'enquête de terrain dans le département du Puy-de-Dôme, au terme de laquelle une centaine d'histoires de vie ont été recueillies, et une centaine de portraits ont ainsi été brossés des "vies de pauvres". Retraités modestes, agriculteurs en difficulté, jeunes relégués, travailleurs pauvres ou éclopés de la vie, ils ont en commun de vivre avec peu, et de faire peu parler d'eux. Ils ont également en commun d'être quasiment tous originaires des classes populaires on ne trouve pas ici d'individus des classes moyennes ayant vécu une chute sociale, une descente dans les enfers de la pauvreté. Ce que l'on découvre ici, c'est une société française qui cantonne tes "petits" et organise leur reproduction sociale, sans bruit, dans des territoires périphériques relégués.

**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.

**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.

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

### ARTICLES

**« Une adresse pour faire valoir ses droits »**

**Actualités sociales hebdomadaires, 20/10/2017, n° 3030, p. 28-29**

De juin 2015 à août 2017, la sociologue Martine Abrous a mené une recherche-action sur la domiciliation en Seine-Saint-Denis. Un droit qui constitue, selon elle, un enjeu de citoyenneté et un levier pour lutter contre l'exclusion, mais qui n'est pas toujours bien connu ni bien appliqué.

**Besançon. Un guichet unique numérique pour diminuer le non-recours**

**Gazette sante social (1a), 10/2017, p. 46**

Dans le quartier Planoise à Besançon, dans le Doubs, les administrations travaillent ensemble pour améliorer leur accessibilité physique et numérique. Les usagers deviennent peu à peu autonomes dans leurs démarches.

**L'Odenore a analysé la perception des rendez-vous des droits de la CAF par des primo-arrivants**

**Actualités sociales hebdomadaires, 14/07/2017, p. 18-19**

Depuis 2014, les caisses d'allocations familiales (CAF) ont instauré les « rendez-vous des droits », conformément à une orientation du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de janvier 2013. L'objectif est d'étudier l'éligibilité des allocataires à différentes aides ou prestations et, par ce biais, de lutter contre le non-recours. L'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) vient de publier les résultats d'une enquête sur la perception de ces rendez-vous des droits par un public de primo-arrivants étrangers non ressortissants de l'Union européenne.

**Organiser un guichet unique de l'action sociale**

**Maires de France, 07/2017, n° 348, p. 57**

Carvin - Pas-de-Calais (17 000 habitants). Le CCAS coordonne l'aide alimentaire caritative en concertation avec les associations, et parvient à satisfaire de nouveaux besoins.

**Le rendez-vous des droits (CAF). Les enseignements du suivi des primo allocataires étrangers non UE / MAZET Pierre**

Odenore, 06/2017, 48 p.

<https://odenore.msh-alpes.fr/content/le-rendez-vous-des-droits-caf-les-enseignements-du-suivi-des-primo-allocataires-%C3%A9trangers-no>

## **La Maison de l'autonomie, guichet unique communal**

**Direction(s), 06/2017, p. 27**

A Rueil-Malmaison, le CCAS a regroupé au sein d'un même lieu différents services qui étaient dispersés sur la commune. L'objectif est de lutter contre l'errance administrative et d'apporter une réponse globale aux habitants en perte d'autonomie et à leurs aidants.

## **"Pour le guichet social unique" / DAMON JULIEN**

**Actualités sociales hebdomadaires, 31/03/2017, n° 3004, p. 48**

"Dans la famille des serpents de mer sur l'évolution de la protection sociale, je demande le guichet unique. Il est de bon ton de hausser les épaules dédaigneusement à sa simple évocation. Il faut dire que l'expression même est dépréciée. En particulier, parce que les guichets uniques (en matière d'emploi, de handicap ou de famille) existent, au moins sur le papier. Ils se sont même multipliés. Mais avoir plusieurs guichets uniques paraît, évidemment, peu logique. Au-delà de l'ironie, le sujet mérite que l'on s'y arrête. La situation commande des améliorations en ce qui concerne l'accueil de gens, qui ne saurait être qu'immatériel, et le service des prestations, qui ne saurait continuer à autant se disperser. Surtout, la révolution numérique et son déluge d'algorithmes et de données permettent de progresser. Le guichet unique pourrait bientôt ne plus relever du mythe."

## **Un nouveau portail Internet pour accéder à ses droits sociaux**

**Actualités sociales hebdomadaires, 31/03/2017, n° 3004, p. 15-16**

« Faciliter l'accès aux droits sociaux et simplifier les démarches des Français », c'est l'ambition affichée par le nouveau site [mesdroitssociaux.gouv.fr](https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr), lancé le 23 mars par le ministère des Affaires sociales et de la Santé, dans le cadre du « choc de simplification » engagé par le gouvernement. L'intérêt de ce portail – qui s'ajoute au nouveau simulateur de droits aux aides et prestations sociales mis en ligne début mars – est de permettre à tous les assurés sociaux « d'accéder à [leurs] droits en matière de protection sociale et d'emploi, sur un site unique ».

<https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/>

## **Droits sociaux, handicap, jeunes majeurs... : une dernière vague de simplification**

**tsa-quotidien.fr, 27/03/2017, 3 p.**

Lancé depuis plus de trois ans le chantier de simplification administrative, cher à François Hollande, se termine pour l'équipe au pouvoir avec l'annonce le 23 mars 2017 d'un train de mesures. Au programme : portail numérique des droits sociaux, parcours de vie facilité pour les jeunes majeurs mais aussi des mesures pour les personnes handicapées et personnes âgées.

## **Accès aux droits sociaux : lancement d'une nouvelle vague de simplifications**

**Actualités sociales hebdomadaires, 04/11/2016, n° 2982, p. 8-9**

Deux jours après avoir présenté une série de mesures de simplification à destination des employeurs, le gouvernement a lancé, le 26 octobre dernier, dans le cadre du « choc de simplification » annoncé par le président de la République au début de son quinquennat, une nouvelle vague de simplifications administratives en faveur des particuliers, visant prioritairement l'accès aux droits sociaux et à la santé. Parmi ces 30 mesures, plusieurs sont toutefois d'ores et déjà connues, car inscrites dans des plans ou des projets de loi, voire effectives. Gros plan, donc, sur celles présentant un réel côté novateur.

## **Domiciliation : les ambitions de l'accès aux droits**

**Actes : actions et territoires du social, 11/2016, n° 472, p. 9-15**

- Schéma départemental : un premier pas pour se mettre d'accord
- La simplification à l'épreuve de la pratique dans le Jura
- Amiens repense l'accompagnement des publics domiciliés
- Réforme de la domiciliation : l'analyse de la FNASAT et de la FNARS
- Les CIAS : des appuis majeurs dans les territoires en pleine recomposition
- Réforme de la domiciliation
- La domiciliation des personnes sans domicile

### **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. »

### **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/mise-en-place-et-animation-d-un-reseau-d-ecrivains-publics-professionnels-et-benevoles-sur-#.WhWLRE-Wy71>

### **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'utilisateur 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"

### **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.

## RAPPORTS

### **L'élection de domicile pratiquée par les CCAS / MALLET Marie, CASTEL Maela, BOUREAU Juliette Unccas, 04/2015**

<http://www.unccas.org/l-election-de-domicile-pratiquée-par-les-ccas-avril-2015#.WhWLB0-Wy71>

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.

### **Le guichet unique, voie d'avenir pour les organismes de sécurité sociale / ALVES DOS SANTOS Siham, FAU Rémi, HEZZAM Mohamed, LE DANTEC Charlaïne, 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.

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

### ARTICLES

#### **Formations sociales. Apprendre des personnes accompagnées**

**Actualités sociales hebdomadaires, 06/10/2017, n° 3028, p. 30-33**

Conduire les futurs travailleurs sociaux à dépasser les représentations et préjugés pour mieux agir avec les personnes accompagnées : c'est l'objectif d'écoles qui, en France comme à l'étranger, demandent à des usagers de participer à la formation initiale des professionnels. Des initiatives pour l'heure parcellaires et peu systématisées, mais qui tendent à converger.

- Réduire les écarts pour rééquilibrer les pouvoirs

[http://powerus.eu/wp-content/uploads/2017/08/ri\\_145\\_2017.1\\_morin\\_et\\_lambert1.pdf](http://powerus.eu/wp-content/uploads/2017/08/ri_145_2017.1_morin_et_lambert1.pdf)

#### **Les préconisations du HCTS pour la participation des « personnes accompagnées » aux instances qui les concernent**

**Actualités sociales hebdomadaires, 14/07/2017, n° 3019, p. 8-9**

Le Haut Conseil du travail social (HCTS), qui a succédé, il y a environ un an, au Conseil supérieur du travail social, a adopté, le 7 juillet, le rapport remis par le groupe de travail qu'elle avait mandaté, le 20 octobre dernier, pour plancher sur la participation des « personnes accompagnées » aux instances « où s'élaborent ou se mettent en œuvre les politiques sociales dans lesquelles les personnes accompagnées devraient être représentées, mais ne le sont pas encore ou sont déjà représentées, mais dans des conditions ne répondant pas complètement à leurs attentes ». Composé de 21 personnes, dont un tiers de personnes accompagnées, ce groupe a été missionné pour identifier ces instances et déterminer des modalités de participation.

<http://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/ressources-du-hcts/article/avis-et-recommandations>

### **Participation des usagers : une révolution qui tarde**

**Actualités sociales hebdomadaires, 26/08/2016, n° 2972, p. 30-33**

La participation des personnes accompagnées est un principe acquis...dans les textes. Il existe certes quelques associations d'usagers et des instances nationales qui leur sont ouvertes. Mais elles sont peu nombreuses et guère accessibles aux plus vulnérables. Quant aux pratiques professionnelles des travailleurs sociaux, elles peinent à évoluer. Malgré des avancées concrètes, beaucoup reste à faire.

### **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)

### **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/agir-ensemble-pour-l-acces-aux-droits#.WhWLR0-Wy71>

### **«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.

### **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>

## **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.

## **RAPPORTS**

### **La participation des usagers dans les politiques sociales / AVENEL Cyprien,**

**Inet, 09/2016, 97 p.**

[http://inet/sites/default/files/inet\\_rapport\\_administrateurs\\_territoriaux.pdf](http://inet/sites/default/files/inet_rapport_administrateurs_territoriaux.pdf)

A partir de quatre collectivités d'étude : le département du Nord, la ville de Lille, le département du Val-de-Marne et la ville de Créteil, six élèves administrateurs de la promotion Hannah Arendt donnent des clés de compréhension sur les conditions de la participation des citoyens aux politiques relatives à la protection de l'enfance, aux personnes en situation de handicap, aux personnes âgées, à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Après avoir rappelé les concepts sociologiques de la participation publique, fait une analyse historique de celle-ci en France et détaillé des exemples dans d'autres pays, ils analysent les conditions de réussite et les écueils à éviter pour associer les citoyens aux politiques sociales.

### **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 œuvre 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.

## **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**

#### **✚ ARTICLES**

### **Femmes et hommes face au renoncement aux soins / REVIL Héléna**

**Santé en action, n° 441, 2017, p. 20-21**

<http://inpes.santepubliquefrance.fr/SLH/pdf/articles/441/genre-sante-renoncement-soins-femmes-hommes.pdf>

Des entretiens menés auprès de femmes et d'hommes qui ont renoncé à certains soins laissent entrevoir des processus différenciés de socialisation et d'attente selon le genre.

### **Santé. Aller vers les publics précaires oblige à adapter ses pratiques**

**Gazette sante social (la), 06/2017, p. 32-34**

Des professionnels du secteur social et de la santé de Champagne-Ardenne ont mené une enquête auprès de leurs pairs, d'usagers et de bénévoles, sur douze actions probantes en matière d'accès à la santé des personnes démunies. Résultat : aller vers celles-ci exige d'adapter ses pratiques à leurs besoins et impose une étroite coopération entre social et sanitaire

- "Alors qu'il faudrait développer la coopération, les structures sont mises en concurrence", Marc Fourdrignier, sociologue à l'université de Reims

### **La Sécu s'attaque aux renoncements aux soins**

**Alternatives économiques, 02/2017, p. 56-58**

L'assurance maladie a mis en place dans certains départements un dispositif pour détecter et accompagner les personnes qui renoncent à se soigner. Bilan très positif.

### **Accès aux soins en milieu rural : « Des actions fondées sur l'aller vers »**

**Actualités sociales hebdomadaires, 15/04/2016, n° 2956, p. 17**

Lors d'un forum scientifique organisé le 7 avril, Médecins du monde a présenté une étude sur l'état de santé et l'accès aux soins, réalisée en 2015 auprès d'agriculteurs du Pays des Combrailles, en Auvergne. Pascal Dessenne, responsable de mission, en explique les enjeux.

### **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)...

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

**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, WITTWER 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 (1a), 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 (1e), 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.

## OUVRAGES ET RAPPORTS

### **La santé et l'accès aux soins : une urgence pour les femmes en situation de précarité / BOUSQUET Danielle**

Haut Conseil à l'Egalité, 07/2017, 124 p.

[http://www.haut-conseil-egalite.gouv.fr/IMG/pdf/hce\\_la\\_sante](http://www.haut-conseil-egalite.gouv.fr/IMG/pdf/hce_la_sante)

Dans son rapport « Santé et accès aux soins : une urgence pour les femmes en situation de précarité », le Haut Conseil à l'Egalité s'est intéressé aux femmes en situation de précarité, ces femmes « hors radar », dont la santé est dégradée et l'accès aux soins entravé.

### **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.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/154000719/index.shtml>

### **L'accès aux soins**

UNCCAS, 2015, 35 p.

<http://www.unccas.org/l-acces-aux-soins#.WhWMYE-Wy71>

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

## ➤ **Lutte pour l'inclusion financière**

## ARTICLES

### **Points conseil budget : un dispositif à perfectionner**

**Actualités sociales hebdomadaires, 20/01/2017, n° 2993-2394, p. 18-21**

Mesure phare du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté, les points conseil budget sont expérimentés depuis le printemps dernier. Malgré l'intérêt de ces services pour accompagner les personnes en difficulté budgétaire, les acteurs de terrain réclament un remodelage du dispositif et l'octroi de financements avant sa généralisation.

- Une référence, la "plateforme budget de Grenoble"

### **Dossier : Le droit au compte**

**Revue de droit sanitaire et social, 01/2017, n° 1, p. 3-70**

En dépit de la multiplication rapide, dans le champ social, des dispositifs ayant fait de la notion de compte l'une de leurs figures centrales (compte personnel d'activité, compte épargne temps, compte pénibilité, compte personnel de formation...), l'expression "droit au compte" se révèle aujourd'hui, tant dans le langage courant que dans le langage juridique, suffisamment connue, reconnue et stabilisée pour que l'on devine aussitôt - sans même qu'il soit besoin d'en dire plus - à quel compte, précisément elle renvoie : en l'occurrence, au compte bancaire.

- Le droit au compte, un droit économique et social ?
- Droit au compte, droit au crédit : service de base ou service universel ?
- La charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte
- Les bénéficiaires du droit au compte
- Le droit au compte, instrument de régulation
- Le droit au compte, de la France à la Belgique, en passant par l'Union européenne
- Droit au compte et dématérialité de la monnaie
- Droit au compte et droit électoral : la démocratie en jeu

### **Les CCAS, acteurs de l'inclusion bancaire**

**Actes : actions et territoires du social, 04/2016, n° 467, p. 9-21**

- CCAS/CIAS, acteurs essentiels de l'inclusion bancaire
- Prévenir le plus en amont possible
- A Reims, l'inclusion bancaire au cœur du parcours de l'utilisateur
- Les points conseil budget expérimentés depuis début mars
- Ils se lancent dans l'expérimentation point conseil budget
- Le microcrédit : un dispositif en évolution
- Une plateforme régionale : l'Île-de-France
- Val d'Oise : l'UDAF et l'UDCCAS ensemble pour le microcrédit
- Marennes : un multi-partenariat réussi autour du microcrédit
- Des partenariats à faire vivre

### **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/-inclusion-bancaire-et-financiere?filtre=tous&debut\\_liste=60&rubrique=21#.WhWMjU-Wy71](http://www.unccas.org/-inclusion-bancaire-et-financiere?filtre=tous&debut_liste=60&rubrique=21#.WhWMjU-Wy71)

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.

### **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.

**Rapport d'information fait au nom de la commission des finances sur les politiques publiques en faveur de l'inclusion bancaire et de la prévention du surendettement**  
**Sénat, 2017, 251 p.**

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/174000580-rapport-d-information-fait-au-nom-de-la-commission-des-finances-sur-les-politiques?xtor=EPR-526>

Le 18 juillet 2017, la Cour des comptes a présenté à la commission des finances du Sénat son enquête, commandée en application du 2° de l'article 58 de la loi organique relative aux lois de finances, portant sur les politiques publiques en faveur de l'inclusion bancaire et de la prévention du surendettement. Selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire, trois millions de Français seraient en situation de fragilité financière. D'importantes mesures ont été prises à la suite du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 13 février 2013, dont l'un des volets portait sur l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement. Sur la base des conclusions de la Cour des comptes, la rapporteure formule deux principales observations : un accompagnement renforcé par les associations et les établissements bancaires dans la mise en oeuvre des dispositifs d'inclusion bancaire permettrait de répondre à la complexité du droit au compte et à la faible diffusion de l'offre spécifique ; la digitalisation croissante des services bancaires s'accompagne de nouvelles exclusions : il est donc nécessaire de maintenir des services traditionnels pour les personnes ne pouvant effectuer leurs opérations bancaires usuelles en ligne. Dans cette perspective, la réflexion sur l'avenir de la mission d'accessibilité bancaire de La Banque Postale doit être engagée, afin d'anticiper le réexamen de cette mission qui doit intervenir avant 2020. Pour répondre à l'exclusion numérique, la possibilité que cette mission soit fondée sur l'accès physique à un guichet financier plutôt que sur le Livret A doit être étudiée.

**L'exclusion bancaire - Le lien social à l'épreuve de la rentabilité / GLOUKOVIEZOFF Georges**  
**Presses Universitaires de France, 09/2010, 367 p.**

Dans l'impossibilité de percevoir un salaire ou des prestations sociales faute de compte bancaire stigmatisées par leurs paiements en espèces dans les supermarchés suite à une interdiction bancaire qui les prive de carte bancaire ou de chéquier angoissées à la vue de la moindre facture et contraintes d'accumuler les privations en raison de leur surendettement : toutes ces personnes ont en commun d'être confrontées au processus d'exclusion bancaire.

Si la crise financière a rappelé avec brutalité le rôle social de la finance à l'échelle mondiale, elle a pour corolaire la place des produits bancaires dans la vie de tout un chacun. Aujourd'hui, les particuliers n'ont pas le choix, il leur est indispensable d'avoir un accès approprié aux produits bancaires pour mener une vie décente. Le problème est que ces derniers sont distribués par des établissements soumis à des exigences croissantes de rentabilité et de compétitivité. Il en résulte une situation paradoxale où des produits indispensables à l'appartenance et à la cohésion sociale sont soumis aux contraintes de l'activité marchande. Le processus d'exclusion bancaire en est le résultat dramatique mais logique. Afin d'en donner à voir les mécanismes, ce livre analyse à la fois le déroulement des relations entre les clients et leurs prestataires bancaires, et le contexte dans lequel elles se développent. Cette mise en perspective permet d'éviter les discours simplistes sur la cupidité des banquiers ou l'irresponsabilité des clients. Elle permet au contraire d'être attentif aux savoir-faire et contraintes des clients, aux objectifs et à la diversité de pratiques des établissements bancaires, au rôle potentiel de la société civile, et à la responsabilité des pouvoirs publics.

Fondé sur un travail d'enquête approfondi, ce livre donne à voir les causes et conséquences des difficultés bancaires et propose une évaluation poussée de réponses potentielles comme l'éducation financière, le microcrédit mais aussi et surtout la régulation du secteur bancaire.

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

### ✚ ARTICLES

#### **Quand l'accès au numérique devient un droit vital [Dossier]**

**Gazette des communes, des départements, des régions (la), 23/10/2017, p. 36-45**

Si les collectivités investissent depuis longtemps dans les infrastructures, elles familiarisent de plus en plus les déconnectés aux pratiques numériques à l'aide de bus itinérants, d'initiations aux tablettes tactiles ou de création de cyberespaces :

- services dématérialisés : un nouveau facteur d'exclusion sociale
- des initiatives pour familiariser les Français aux nouvelles technologies
- les travailleurs sociaux à l'heure du digital

#### **Centre social + espace public numérique = Maison de services au public dans le Chemillois (49)**

**Caisse des dépôts et consignations, 07/2017**

En octobre 2016, le centre social du Chemillois a fait reconnaître ses missions comme celles d'une Maison de services au public (MSAP). L'espace public numérique, porté depuis 18 ans par celui-ci, est un élément de différenciation qui a conforté sa candidature, dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

<https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/Experiences/Experiences&cid=1250279485805>

#### **Brest lutte efficacement contre la fracture numérique avec son offre internet en HLM**

**Gazette des communes, des départements, des régions (la), 03/07/2017, p. 46-47**

<http://archives.lagazettedescommunes.com/34611302/brest-metropole-finistere-213-000-hab-brest-lutte-efficacement-contre-la-fracture-numerique-avec-son-offre-internet-en-hlm>

Face au coût du numérique et à la dématérialisation des services publics, les plus précaires ont des difficultés à faire valoir leurs droits.

Grâce au programme mis en place par Brest métropole (Finistère), les locataires de HLM bénéficient d'une connexion internet, d'un ordinateur à bas coût et d'un accompagnement.

Brest métropole habitat a négocié un abonnement peu cher avec un opérateur et une association fournit des ordinateurs recyclés à petits prix.

#### **Accès aux droits. La médiation numérique, un levier de changement du travail social**

**Lettre du cadre territorial (la), 06/2017, p. 76-77**

<http://www.lettreducadre.fr/14736/la-mediation-numerique-un-levier-de-changement-du-travail-social/>

Le département de Seine Saint-Denis "mène depuis 2016 une expérimentation avec l'association WeTechCare afin de développer les capacités d'accompagnement numérique des professionnels de l'action sociale départementale en faveur des publics en difficulté" : objectif et description de la démarche.

#### **Coffre-fort numérique : premier bilan après six mois d'expérimentation**

**Actualités sociales hebdomadaires, 12/05/2017, n° 3010, p. 5-6**

Lancée en octobre 2016 auprès de 16 centres communaux d'action sociale (CCAS) situés sur 11 territoires, avec cinq offreurs de solutions techniques publics ou privés, l'expérimentation du coffre-fort numérique a donné lieu à un premier bilan plutôt encourageant. La direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas), pilotes de ce projet, ont en effet procédé à une évaluation du dispositif après six mois de mise en œuvre, qui a conduit à l'ouverture d'au moins 158 coffres-forts. Initiée dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de janvier 2013, cette expérimentation vise à faciliter l'accès aux droits des personnes en situation de précarité de manière plus simple et plus effective puisque le coffre-fort numérique « permet d'archiver, d'indexer et de retrouver des fichiers numériques tels que des documents administratifs, des contrats, des factures, des relevés... mais aussi des documents personnels ».

<http://www.unccas.org/experimentation-du-coffre-fort-numerique-un-premier-bilan-encourageant#.WSKimjekK70>

## **Le design de service public, une nouvelle approche de l'utilisateur**

**Acteurs publics, 05/2017, n° 127, p. 84-86**

Pour améliorer l'efficacité des administrations et collectivités, des laboratoires repartent des besoins des utilisateurs. Les agents publics ne sont pas oubliés dans ces projets qui transforment leur travail quotidien et brisent la verticalité "à l'ancienne".

## **Amiens : équilibrer l'accès aux services**

**Actes : actions et territoires du social, 05/2017, n° 478, p. 16-17**

Amiens s'est donné pour mission d'assurer l'accès aux services publics et aux droits tout en luttant contre la fracture numérique. Au-delà, et sous l'impulsion de l'UDCCAS, il s'agit de limiter le déracinement de la population rurale avec des solutions innovantes.

## **Nantes veut rendre le numérique accessible à tous, même aux plus précaires"**

**Gazette sante social (la), 05/2017, n° 140, p. 41-43**

Avec neuf ordinateurs en accès libre et gratuit, le CCAS de Nantes a aménagé un espace numérique pour faciliter les démarches administratives des plus précaires. Le lieu connaît un franc succès auprès de ceux qui maîtrisent déjà les bases de l'informatique, mais l'enjeu est aussi d'attirer celles et ceux qui en sont éloignés.

## **L'administration numérique pénalise les personnes déjà en difficulté**

**Actualités sociales hebdomadaires, 21/04/2017, p. 6-7**

Dans sa dernière lettre Consommation et modes de vie, le Crédoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) relie les résultats de plusieurs de ses différents travaux pour mettre en garde sur le risque d'exclusion que fait peser la numérisation des services publics sur des personnes déjà victimes de la « fracture numérique ». « Les personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via Internet. » Si le constat n'est pas nouveau, les outils du Crédoc permettent de le mesurer concrètement.

**E-administration : la double peine des personnes en difficulté / ALBEROLA Elodie, Consommation et modes de vie, 04/2017, 4 p.**

<http://www.credoc.fr/pdf/4p/288.pdf>

Le mouvement de digitalisation à l'œuvre dans nos sociétés est de plus en plus soutenu, accompagné et souhaité par les politiques publiques. Une récente recherche du CRÉDOC sur l'exemple français montre cependant que, dans un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles.

## **Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative / MAZET Pierre**

**Revue française de service social, 03/2017, p. 41-47**

Non préparé, le mouvement récent d'accélération de la numérisation de la relation administrative risque donc de produire des effets d'exclusion administrative, à l'opposé de la simplification qu'il prétend conduire.

## **Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation / BEUDON Nicolas**

**Information, données et documents, 03/2017, n° 1**

Autrefois, l'information était une ressource rare et l'enjeu principal était de la rendre disponible. Nous vivons désormais dans un contexte d'abondance. Que l'on songe par exemple au Big data : cette somme considérable de données n'a de valeur que si elle est compréhensible et utilisable. Pour les professionnels de l'information, cette mutation implique des questions nouvelles : comment améliorer l'interaction entre un utilisateur et des données par exemple ? Comment transformer un stock d'informations en véritable service ? Le « design thinking » est une méthode dont la finalité est précisément de concevoir des services centrés sur l'utilisateur. L'objet de ce dossier est d'examiner de quelle façon cette approche innovante peut bénéficier aux professionnels de l'information et de la documentation.

<https://www.cairn.info/publications-de-Beudon-Nicolas--667388.htm>

**Un chèque numérique pour les exclus de la e-administration**  
**tsa-quotidien.fr, 17/02/2017, 3 p.**

À la mi-2017, un outil de réduction des inégalités face au numérique va faire son apparition : le chèque numérique. Identique à un titre restaurant, il cible en priorité les personnes fragilisées par le tout numérique des services publics et vise à solvabiliser des actions d'accompagnement dans le réseau de la médiation numérique. Une petite révolution.

<http://circulaires.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&retourAccueil=1&r=41803>

**Design de service : quand l'administration s'empare de la culture de l'innovation**  
**Gazette des communes, des départements, des régions (la), 16/01/2017, n° 2349, p. 28**

Le conseil départemental du Val d'Oise (95) vient d'être primé pour la démarche de design de service qu'il a impulsée au sein de sa collectivité.

**Les services publics s'emparent du design**

**Gazette des communes, des départements, des régions (la), 19/09/2016, n° 2333, p. 38-45**

[http://www.lagazettedescommunes.com/461599/pour-favoriser-linnovation-territoriale-cap-sur-la-creativite-et-le-design-des-services-publics/?utm\\_source=gm-actualite&utm\\_medium=Email&utm\\_campaign=21-09-2016-alerte-email-actualite&abo=1](http://www.lagazettedescommunes.com/461599/pour-favoriser-linnovation-territoriale-cap-sur-la-creativite-et-le-design-des-services-publics/?utm_source=gm-actualite&utm_medium=Email&utm_campaign=21-09-2016-alerte-email-actualite&abo=1)

A l'origine, le design est appliqué dans l'industrie, pour créer des biens et des services privés. Aujourd'hui, cette démarche fondée sur l'interaction avec l'utilisateur commence à être perçue comme pertinente pour penser les services publics.

De plus en plus de collectivités territoriales s'engagent dans le design de service public. Il s'agit d'écouter les attentes de l'utilisateur et son expérience du service rendu. Les projets sont menés avec les usagers dans un objectif de coconstruction.

La 27ème région est un espace pluridisciplinaire, qui épaula les collectivités désireuses d'améliorer leur service au public.

**Numérique. Vers une action sociale 2.0 ?**

**Gazette sante social (la), 06/2016, n° 130-131, p. 15-22**

[https://odenore.msh-alpes.fr/documents/gss130\\_131\\_dos\\_act\\_sociale\\_2\\_0.pdf](https://odenore.msh-alpes.fr/documents/gss130_131_dos_act_sociale_2_0.pdf)

Pendant que le projet de loi pour une République numérique se discute au Parlement, la dématérialisation des services publics fait une entrée fracassante dans les métiers de l'action sociale. Car si 80 % de la population n'en souffre pas, elle frappe d'exclusion numérique les populations les plus en difficulté. Mal préparés, les travailleurs sociaux en sont réduits à faire à la place des usagers quand leur mission devrait être de les accompagner. L'outil digital peut-il être un accélérateur du pouvoir d'agir des personnes et un antidote à la dépendance à l'accompagnement, comme le croit Emmaüs Connect ? Peut-être, si les préconisations du Conseil national pour le numérique de 2013 finissent un jour par être appliquées

- Expériences : Ville de Bondy, Conseil départemental de la Dordogne

- Points de vue : Hélène Revil (Odenore), Vincent Meyer (GEP SO)

- Les britanniques misent sur le design et l'accompagnement

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

<http://www.gepso.com>

**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, 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, 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), 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 un 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, 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, 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 ? » / BOUQUET Brigitte, JAEGER Marcel**

**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#>

## **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

## **📌 RAPPORTS**

### **Les Plateformes d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé (PFIDASS). Une évaluation au prisme de leurs bénéficiaires et des acteurs qui les mettent en œuvre. / REVIL Helena**

**Odenore, 03/2017, 103 p.**

<https://odenore.msh-alpes.fr/content/les-plateformes-dintervention-d%C3%A9partementale-pour-lacc%C3%A8s-aux-soins-et-%C3%A0-la-sant%C3%A9-pfidass-une>

Ce rapport s'inscrit dans la continuité du travail réalisé par l'Odenore avec l'Assurance Maladie, depuis environ 4 ans. Les travaux conduits jusque-là, initialement dans le Gard, puis dans les autres départements du Languedoc-Roussillon et, enfin, dans les 21 territoires expérimentateurs du dispositif PFIDASS, ont permis d'accumuler de la connaissance, quantitative et qualitative, sur les difficultés d'accès aux soins, d'en pointer les dimensions principales celles qui se retrouvent dans tous les territoires jusque-là pris en compte, mais aussi certaines spécificités territoriales concernant en particulier les types et les causes du renoncement aux soins.

**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.

## Dossier documentaire

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

Directeur de publication : **Marion Leroux**, Directrice

Responsable du centre de ressources : **Bérangère Guillet**

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

Tél. : 02 41 22 41 46

© 2017 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

