



**HAL**  
open science

## Le non-recours par non-demande : le besoin d'une "politique du citoyen"

Philippe Warin

► **To cite this version:**

Philippe Warin. Le non-recours par non-demande : le besoin d'une "politique du citoyen".  
L'Observatoire, 2018, 93, pp.64-69. hal-01836905

**HAL Id: hal-01836905**

**<https://hal.science/hal-01836905>**

Submitted on 29 Nov 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **Le non-recours par non-demande : le besoin d'une « politique du citoyen »**

Philippe Warin, directeur de recherche au CNRS, co-fondateur de l'Observatoire des non-recours aux droits et services, Université Grenoble Alpes. [philippe.warin@sciencespo-grenoble.fr](mailto:philippe.warin@sciencespo-grenoble.fr)

Résumé : La non-demande est une forme de non-recours aux aides sociales et services publics. Elle peut être subie ou bien intentionnelle. Dans les deux cas, elle ne porte pas simplement sur les utilités immédiates de l'offre. Quelles que soient ses raisons, la non-demande résulte d'une appréciation de sa pertinence. Prévenir la non-demande appelle à penser le besoin d'une politique du citoyen qui répond au besoin de justifier cette offre, ses modalités comme ses normes.

Mots clés : Non-recours, non-demande, pertinence de l'offre, droit à la justification

Devant le phénomène massif du non-recours, les réponses collectives tendent principalement à apporter des solutions techniques pour faciliter l'accès des aides sociales et services publics. Ces solutions ont bien entendu leur utilité. Pour autant, le non-recours ne peut pas être réduit à un seul problème d'accessibilité. Il est essentiel de le rappeler pour éviter le piège de « l'opérationnisme » auquel conduisent les discours politiques, institutionnels et scientifiques qui, en France comme dans d'autres pays, fabriquent conjointement la question du non-recours. En effet, ces discours contribuent à construire le non-recours comme une catégorie d'action pour signifier les obstacles sur lesquels intervenir en priorité. Ainsi, le succès de la notion de non-recours et des classifications qui ont été proposées est-il lié à la possibilité, donnée par ces outils, de mesurer et d'expliquer un manque d'efficacité dans la mise en œuvre des dispositifs. C'est déjà beaucoup. Or, l'analyse du phénomène montre aussi que le non-recours pose une autre question, plus dérangeante, celle de la pertinence des dispositifs pour les publics. C'est le cas en particulier avec la « non-demande », lorsque par désintérêt des personnes s'abstiennent de recourir aux prestations – financières ou non financières – auxquelles elles sont pourtant éligibles, malgré leur utilité. Dans ce cas, la légitimité des politiques est en jeu.

C'est sur cette forme particulière de non-recours que porte la mise en discussion proposée ici du non-recours par non-demande. Il s'agit de pointer ce que sa prise en compte peut supposer comme changement dans les manières de concevoir les rapports aux destinataires. Cette mise en discussion demande pour commencer de rappeler la diversité des formes du non-recours mais aussi d'expliquer la forme particulière de la non-demande. A partir de là, il est possible de comprendre en quoi l'enjeu de l'accessibilité, aussi important soit-il, ne peut masquer celui de la pertinence de l'offre publique qui demande de justifier ses modalités mais aussi ses normes.

### **Formes de non-recours et spécificité de la non-demande**

Quels que soient les contextes politiques et scientifiques dans lesquels la littérature internationale sur le non-recours a construit différents modèles d'analyse et typologies du non-recours, il s'avère que tous ces outils sont bâtis autour de l'idée que le non-recours ne se résume

pas au comportement d'un consommateur mû par des préférences liés à l'utilité comparée de plusieurs offres (Warin, 2016). Certains travaux ont discuté explicitement des raisons pour lesquelles l'explication du non-recours ne peut pas être contenue dans les termes d'une théorie du choix du consommateur. Mais tous ont apporté des éléments pour argumenter que le non-recours n'est pas uniquement le résultat d'une fonction de demande qui dépend strictement de l'utilisation individuelle supposée de l'offre publique.

A la suite d'outils produits en Grande-Bretagne ou au Pays-Bas, la typologie des formes de non-recours proposée par l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) s'inscrit dans cette perspective. Depuis la retentissante évaluation nationale du Revenu de solidarité active (RSA) de 2009<sup>1</sup>, cette typologie connaît une diffusion certaine en France et au-delà en Europe. On peut se référer notamment au récent rapport sur la sous-protection sociale en Région bruxelloise (Noël, 2016) et aux alertes lancées dans d'autres pays, comme la Suisse, sur les zones grises de l'Etat social (Tabin, Leresche, 2016).

Cette typologie présente quatre formes de non-recours. Celles-ci peuvent se succéder. Par exemple, une non-demande peut suivre un non-recours par non-connaissance une fois que les personnes ont l'information suffisante sur une aide sociale ou un service mais n'y recourent finalement pas du fait des conditions imposées. En même temps, une même personne ou un même ménage peut se trouver simultanément dans plusieurs situations de non-recours qui peuvent être ou non de même forme. Et un non-recours cumulatif peut aussi apparaître quand des situations s'enchaînent les unes aux autres. Souvent le non-recours à un minimum social est source de non-recours à des aides sociales qui dépendent de son ouverture. Ces non-recours cumulatifs sont souvent dus à l'emboîtement des conditions d'éligibilité.

*Les formes du non-recours - Typologie explicative de l'ODENORE (Warin, 2016, p.39)*

La <b>non-connaissance</b> , lorsque l'offre n'est pas connue.
La <b>non-proposition</b> , lorsque l'offre n'est pas activée malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.
La <b>non-réception</b> , lorsque l'offre est connue, demandée mais pas obtenue ou utilisée.
La <b>non demande</b> , quand l'offre est connue mais pas demandée, ou bien un droit ouvert mais la prestation non utilisée.

Aucune de ces quatre formes n'est résiduelle au regard des données quantitatives et qualitatives disponibles. Les taux de non-recours sont généralement conséquents dans la plupart des pays. En France comme en Grande-Bretagne, les non dépenses engendrées par le non-recours sont estimées au moins dix fois supérieures au montant de la fraude aux prestations sociales (Odenore, 2013). Cependant, chacune de ces formes renvoie à des enjeux différents pour l'action publique. On le voit dans les manières d'opérationnaliser la question de non-recours. D'une façon générale, l'une ou l'autre des deux logiques suivantes sous-tendent la construction du non-recours comme catégorie d'action :

---

<sup>1</sup> Taux de non-recours moyen de 33% pour le RSA de base et de 68% pour le RSA activité qui était la mesure sociale phare de la présidence de Nicolas Sarkozy. Une non-dépense liée à ce non-recours de 5,3 milliards d'euros, alors que l'estimation du coût de la fraude aux différentes prestations sociales en France était estimée à l'époque entre 4 et 5 milliards (Odenore, 2013).

- L'action contre le non-recours par non-connaissance ou par non-réception se traduit généralement par un renforcement des « droits-créances » dans le but d'améliorer l'accessibilité des aides et services. Dans ce cas, l'action sur le non-recours vise à rendre plus performantes les modalités d'information des publics, d'accompagnement de ceux-ci vers les prestataires, de recours non contentieux en cas de réponse tardive, de non réponse ou de décisions non justifiées, etc.
- La prise en compte du non-recours par non-demande appelle un traitement différent. Elle porte plus directement sur la pertinence de l'offre et tend à substituer une logique de la demande à la logique habituelle de l'offre prescrite, définie sans les destinataires. L'action contre le non-recours impacte alors plus directement les rapports sociaux avec les ressortissants des politiques publiques. C'est parfois le cas également avec la non-proposition lorsque des agents prestataires évitent d'engager des démarches qui leur semblent précoces ou présenter des risques pour des publics, notamment en situation de grande précarité.

### **Les raisons de la non-demande**

Les raisons de la non-demande sont diverses. Sans prétendre à une exhaustivité, six raisons principales peuvent être identifiées, qui renvoient chacune à des explications différentes. Cinq d'entre elles peuvent être regroupées sous le type de la « non-demande intentionnelle ». Il s'agit de la non-demande par calcul coût-avantage, désaccord avec la norme principale, préférence pour des alternatives, civisme, mais aussi par non concernement. Une sixième raison renvoie explicitement à une non-demande qui n'est pas intentionnelle mais subie. Celle-ci s'explique par un manque de capacités (connaissances, savoir-faire, confiance, soutien...). Ces six raisons peuvent avoir des significations différentes dans la mesure où elles renvoient à chaque fois à une appréciation de la pertinence de l'offre qui ne porte pas nécessairement sur le même plan.

La non-demande subie apparaît isolée dans ce classement. Elle n'est cependant ni rare, ni surtout moins préoccupante. Les situations observées concernent avant tout des personnes qui ne demandent pas ou plus par lassitude des démarches administratives, ou par épuisement à force de relations avec les prestataires qui, selon elles, stigmatisent ou discriminent. Cette non-demande est souvent expliquée par les personnes elles-mêmes comme la conséquence d'un mépris institutionnel. C'est tout du moins leur sentiment, mais les nombreux travaux sur le « welfare stigma » ont bien montré pourquoi et comment la stigmatisation est un mécanisme volontaire de dissuasion, comme de plus en plus les régimes de sanctions<sup>2</sup>, en particulier lorsque les discours sur l'assistanat et la fraude aux prestations sociales se renforcent. Des alertes sont lancées face aux conséquences désastreuses des replis sur soi que cela provoque (ATD Quart-monde 2016, Défenseur des Droits, 2017). Sur le plan sociologique, il est important de préciser que les populations les plus exposées au non-recours en général, et à cette forme de non-recours subi en particulier, sont parmi les plus « isolées objectivement »<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> En Grande-Bretagne, les sanctions accrues font qu'en 2016 mois d'un chômeur sur deux demande son indemnité (National Audit Office, 2016).

<sup>3</sup> Soit les personnes qui ne rencontrent jamais physiquement les membres de tous leurs réseaux de sociabilité (famille, amis, voisins, collègues de travail ou activité associative) ou ayant uniquement des contacts très épisodiques avec ces différents réseaux : quelques fois dans l'année ou moins souvent (Fondation de France, 2016, p.4).

Cette non-demande subie se distingue de la non-demande intentionnelle. Pour autant, elle se fonde comme celle-ci sur une appréciation de l'offre, notamment des fonctionnements dans les relations de service (de plus en plus numérisées). En l'espèce, elle donne peu de valeur à ces fonctionnements dans la mesure où ils ne correspondent pas à une « grandeur commune », en l'espèce d'égalité de traitement, que les personnes estiment être en droit d'attendre dans les relations aux administrations et services publics.

Les non-demandes intentionnelles procèdent également d'un processus d'appréciation de l'offre. Ce processus est celui que James Dewey a appelé en son temps la « valuation ». Ce processus repose à la fois sur une appréciation (*valuing*) « affective », soit ici l'appréciation qui conduit une personne à demander une prestation ou au contraire à l'éviter au regard du plaisir (bien-être, confort, etc.) qu'elle peut lui procurer ou pas, et une appréciation « objective » fondée sur l'analyse des conséquences du recours/non-recours au vu de grandeurs communes (ou de « propriétés objectives » selon la terminologie de Dewey), comme par exemple l'égalité de traitement. Chez Dewey, valuer c'est accorder plus ou moins d'importance à quelque chose, tandis qu'évaluer consiste à produire un jugement comparatif. La valuation est le produit d'un désir qui est lui-même l'effet d'un manque, d'un état d'insatisfaction ou d'un problème posé par une situation donnée. Aussi la notion de valuation permet-elle de considérer le non-recours par non-demande comme la réaction issue d'un processus d'appréciation de l'offre qui, induit par un mécontentement, exprime une « non envie » (Warin, 2016). Dans le cas de la non-demande subie, l'appréciation affective de l'offre peut révéler sa forte utilité, pour autant les fonctionnements dans les relations de service sont tels ou perçus comme tels par la personne que, sur le plan objectif de l'égalité de traitement, une appréciation négative l'emporte et conduit à ne rien demander.

Comme la non-demande subie, la non-demande intentionnelle découle donc d'un processus d'appréciation de la pertinence de l'offre sous des angles de vue qui varient selon les raisons du non-recours. Aussi, peut-on avec cette grille d'analyse comparer les significations de la non-demande intentionnelle.

### **Un refus des inégalités de traitement**

Le calcul coûts/avantages inclut aussi l'éventualité d'un calcul de risques (par exemple une demande de prestation peut obérer le maintien d'une autre). A la différence de la non-demande subie, la non-demande intentionnelle par calcul coûts/avantages porte essentiellement sur une appréciation affective des utilités individuelles de l'offre. En revanche, une non-demande induite par un désaccord avec la norme principale de l'offre résulte essentiellement d'une appréciation objective. Pour comprendre ce qui se joue, on peut reprendre la distinction entre « valeur d'usage » et « valeur d'échange » utilisée par Marx et auparavant par Adam Smith ou Ricardo, et déjà établie par Aristote. Dans le cas de la non-demande par désaccord avec la norme principale, l'appréciation va au-delà de la valeur d'usage des aides ou des services liée aux avantages procurés ou supposés de leur utilisation. Elle porte principalement sur la valeur d'échange dont l'étalon n'est pas l'argent mais un type de rapport social établi comme norme générale, ou perçu comme tel par les personnes. Prenons trois exemples.

L'évaluation du RSA activité mentionnée plus haut a montré que pour les nombreux non-recourants, si les démarches paraissent trop coûteuses au regard de l'avantage financier perçu

comme trop modeste (faible valeur d'usage), le dispositif pouvait également les heurter. En effet, plus du tiers d'entre eux refusaient le RSA activité étant en désaccord avec l'instauration d'un dispositif d'intéressement permanent qui institue le travail précaire comme norme sociale. Ces non-recourants attendaient avant tout des pouvoirs publics une politique des salaires qui leur permette de vivre dignement de leur travail, au lieu d'être tributaires d'une aide publique qui à la fois les assiste et les active en permanence. Ils préféreraient se passer de l'argent du RSA activité plutôt que de soumettre au principe d'un dispositif qui institutionnalise la catégorie de travailleurs pauvres et le précarat comme condition socialement acceptable dès lors qu'il donne lieu à des dispositifs de compensation financière.

Sur un tout autre plan, puisqu'il s'agit d'une aide sociale locale, l'offre de « panier solidaire » proposée par des communes rencontre le même type de non-recours. Cette aide prend place dans un ensemble de dispositifs destinés aux ménages les plus précaires, des secours financiers d'urgence aux banques alimentaires, en passant par les épiceries et les vestiaires solidaires... Sur deux sites que nous avons étudiés, le taux de non-recours avoisinait les 80%. L'explication produite par les enquêtés est sans appel. Ce cas lui aussi massif de non-demande intentionnelle s'explique par un désaccord avec la condition d'accès qui subordonne l'attribution des paniers à leur préparation avec d'autres habitants et des professionnels. En l'espèce, les non-recourants, la plupart du temps des femmes, n'ont pas envie de s'exposer en public (la préparation des paniers est typiquement un cas d'exposition publique qui crée de la stigmatisation). Ils ne partagent pas le principe qui innerve de plus en plus les dispositifs d'urgence, consistant à combiner – pour « les pauvres » – l'assistance à un travail de socialisation. Malgré la forte valeur d'usage de ces paniers solidaires pour la population cible, une appréciation objective négative l'emporte nettement. Le refus de la norme de la participation imposée aux plus fragiles prend le dessus sur l'intérêt matériel de cette aide alimentaire pour des familles pourtant en très grandes difficultés.

D'autres exemples mettent à jour l'étendue des situations de non-demande par désaccord. Portons-nous à La Martinique où un taux de 80% de non-recours a également été mesuré pour les aides aux vacances de la Caisse d'Allocations Familiales (Thirot, 2016). Si cette mesure d'action sociale ne touche pas sa cible c'est d'abord à cause de la préférence pour des solutions alternatives au sein des familles. Cela évite aussi des restes à charge financiers. Mais en même temps, notamment lorsque les aides peuvent intéresser des adolescents ou les familles, les non-recourants expliquent leur choix du fait que malgré ces aides, ils resteront cantonnés à des loisirs « classiques » ou « bas de gamme » par rapport à ceux offerts aux vagues de touristes qui déferlent sur leur île. Eux aussi voudraient faire du *kitesurf* ou avoir accès aux activités les plus *fun*, et beaucoup n'attendent que de voyager vers les États-Unis qui ne sont pas si loin. Cette non-demande massive relève d'un désaccord avec une offre aux choix limités considérée comme pourvoyeuse de traitement différencié et de relégation.

Ces trois exemples montrent que la non-demande par désaccord avec la norme principale du dispositif en question se réfère à une grandeur commune d'égalité de traitement que les non-recourants considèrent comme bafouée. Comme la non-demande subie, cette non-demande intentionnelle résulte de l'appréciation objective d'une injustice. Cette appréciation porte toutefois sur les normes principales des dispositifs proposés et non principalement sur leurs fonctionnements comme c'est le cas avec la non-demande subie. Nonobstant cette différence, de part et d'autre, non-demande subie et non-demande intentionnelle par désaccord mettent en

cause une inégalité de traitement, que ce soit dans les relations de service ou au niveau des normes générales véhiculées par l'offre (précarité, participation imposée, choix limités...).

### **Le rejet d'un « nivellement par le bas » versus une priorité laissée aux plus fragiles**

La non-demande par préférence pour des alternatives et celle par civisme (lorsque les personnes considèrent qu'il y a plus prioritaires qu'elles) posent différemment la question de la pertinence de l'offre. Une nouvelle fois le non-recours est intentionnel, mais ces deux raisons renvoient à d'autres significations. La préférence pour des alternatives nous rapproche souvent de non-recourants qui préfèrent éviter de recourir à une offre qui leur paraît insuffisante ou de mauvaise qualité. La faible valeur d'usage est alors directement en cause. L'enseignement, la santé et les loisirs sont parmi les domaines où ce non-recours se remarque le plus. Ceux qui le peuvent recherchent des alternatives pensant ainsi mieux répondre à leurs besoins, mais aussi protéger l'image qu'ils ont d'eux-mêmes. L'offre publique en question n'est pas pertinente parce qu'elle nivelle « par le bas ». Sa pertinence est appréciée en même temps sur le plan affectif et le plan objectif au regard notamment d'appartenances sociales qu'il faut préserver. Le processus de valuation porte sur la faible utilité d'une offre qui est supposée de moindre qualité. Mais il exprime aussi, comme avec les non-demandes par désaccord, le rejet d'une norme, ici celle du service public – ouvert à toute la population – qui ne serait plus en mesure d'assurer comme grandeur commune le bien-être individuel : l'école publique de proximité n'instruit plus et tire les bons élèves vers le bas, l'hôpital public soigne mal, les loisirs aidés ne correspondent plus aux attentes des enfants ou des jeunes et ne répondent plus à l'objectif de brassage sociale, etc. Au-delà de l'insatisfaction pour la valeur d'usage, c'est la valeur d'échange qui pose problème et constitue alors le « point de basculement », le fameux *tipping point* d'Ivan Illich, à partir duquel les organisations qui fournissent droits et services paraissent contre-productives.

Cette non-demande par préférence pour des alternatives a son inverse dans la non-demande par civisme lorsque des personnes préfèrent se restreindre ou faire autrement pour que d'autres aient la priorité. Ces non-recourants intègrent les discours sur la rareté des ressources publiques et souvent partagent une vision d'un recours raisonné ou non consumériste aux dispositifs sociaux. Pour eux, ces biens sont rares. Il faut les protéger par des recours modérés, afin de préserver la pertinence sociale qu'ils représentent. On retrouve ce type de situation par exemple en matière d'accès aux soins, de demandes d'aides sociales, de recours aux dispositifs de garde d'enfants... La valeur d'échange des droits et services au lieu d'être contestée est ici au contraire défendue au travers de comportements intentionnels de non-demande qui visent à défendre une grandeur commune de solidarité envers les plus démunis.

### **Un écart volontaire avec les dispositifs qui excluent**

Le non concernement, comme sixième forme de la non-demande intentionnelle, apparaît fortement dans les travaux de sociologie de la jeunesse. Comme le montre très bien Benjamin Vial dans sa recherche doctorale sur les « NEETS », la non-demande concernant ces jeunes renvoie notamment à un « non concernement actif » qui les conduit à se mettre en retrait des dispositifs de formation et d'insertion, mais aussi de l'aide sociale, et à valoriser leur capacité à se débrouiller de façon autonome (Vial, 2016). Cela recoupe ce que nous avons vu ensemble dans une recherche réalisée pour l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles (Chauveaud, Vial, Warin, 2016).

Ces analyses montrent que la non-demande intentionnelle par non-concernement actif procède d'une appréciation objective des dispositifs et des aides qui, étant vécus ou bien perçus comme excluant, ne peuvent pas garantir l'inclusion sociale de tous les jeunes. La norme principale, commune à ces dispositifs et aides, est celle de la responsabilité individuelle. Elle heurte fortement les jeunes qui estiment ne pas être seuls responsables de leur « galère », ni non plus, voire surtout, être des irresponsables alors que leur vie de NEETS n'est pas faite de « riens » comme on leur reproche si souvent. En se tenant en retrait, pour un temps plus ou moins long, ils expriment à leur façon une contestation d'une norme générale qui, telle qu'elle est appliquée bien souvent, les déconsidère et les exclut.

Qu'il soit subi ou intentionnel et quelles que soient ses raisons, le non-recours par non-demande existe par conséquent parce que des grandeurs communes ne sont pas garanties (égalité de traitement, universalité, bien-être individuel, solidarité envers les plus démunis, considération de la personne...). Les multiples et diverses situations que cela recouvre conduisent un grand nombre de personnes à refuser les aides ou les services proposés malgré l'utilité immédiate qu'ils peuvent représenter.

### **Conclusion : prévenir la non-demande, ou le besoin d'une « politique du citoyen »**

Le non-recours par non-demande ne met pas en avant, tant les difficultés des individus à franchir les obstacles dans l'accès aux droits sociaux, que leur refus de l'offre, de son contenu, conditions et *in fine* significations sociales. L'acteur principal de ce non-recours n'est pas l'utilisateur perdu mais le citoyen décidé. Décidé à ne pas tout accepter, malgré ses besoins, dès lors que ce qui est proposé ne fait pas sens pour lui. Décidé à ne pas recourir quand il considère que l'offre telle qu'elle est conçue et proposée ne le reconnaît pas, c'est-à-dire ne lui permet pas de se penser en société, tel qu'il l'entend, en tant qu'individu relié aux autres au travers de représentations partagées du « juste pour tous », pouvant osciller entre altruisme et égoïsme. En ce sens, prévenir la non-demande revient à poser la question d'une « politique du citoyen » dans la mesure où les refus qu'elle indique expriment une attente de justification de l'offre publique.

Dans le cas du non-recours par non-demande la question posée est celle de la capacité des décideurs et prestataires à rendre légitimes les conditions de l'offre et leurs conséquences. Or, leur a-t-on une seule fois indiqué pourquoi les prestations, aides ou services, sont tels qu'ils sont ? A-t-on jamais considéré le public autrement que comme une masse d'obligés ou d'assujettis ?

Jouant sur le silence des mécontents, la production des politiques publiques a été largement exonérée de tout effort d'explication en direction des citoyens et *a fortiori* de recherche de leur assentiment. Les efforts en matière de participation sont d'autant plus soulignés, mais pour quelle efficacité ? Le manque de justification pose en effet la question de la participation, mais avant tout elle nourrit, semble-t-il, une réflexion fondamentale sur le besoin principal d'un « droit à la justification » (Forst, 2014). Sur ce plan, l'observation du phénomène du non-recours conduit à remarquer que le manque d'adhésion dans l'offre publique dont il peut découler provient en partie du fait que celle-ci impose des modalités et des normes sans les justifier. Le fait même que d'un point de vue statistique le non-recours par non-connaissance soit la forme la plus fréquente montre d'ailleurs le peu de considération pour le public : à lui de connaître ses



droits et ceux-ci n'appellent pas de justification puisqu'ils ne sont pas discutables et leur opposabilité le plus souvent théorique. Le destinataire n'étant pas un acteur collectif organisé pesant politiquement et le non-recours s'opérant à une échelle microsociale, le besoin de justification de l'offre qui peut transparaître dans l'infinité des échanges avec son public échappe très largement. Dans ces conditions, il est facile de rester sourd au besoin des destinataires de se reconnaître dans les grandeurs communes qui sous-tendent chacun des dispositifs.

Pourtant, l'exigence d'un droit à la justification peut être remarquée dans les myriades de relations de service qui nourrissent sans cesse le rapport des citoyens aux politiques et à leurs droits sociaux. C'est pourquoi l'étude des actions contre le non-recours est particulièrement importante pour repérer les interventions qui peuvent proposer les termes d'une politique du citoyen, quitte à modifier le contenu de l'offre quand, au-delà de son manque d'attrait, l'adhésion des destinataires fait massivement défaut. Dans ce cas, un droit à la justification serait appliqué, ouvrant la possibilité de reconnaître aux usagers un « droit de refuser l'offre publique ».

ATD-QUART-MONDE, *En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté*, Paris, Les Editions de l'Atelier, 2016.

CHAUVEAUD C., VIAL B., WARIN P., « Le non-recours au droit et aux services d'enseignement et de formation : réalités et leviers », Rapport de recherche pour l'OEJA, 2016, [en ligne].

DEFENSEUR DES DROITS, « Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ? », 2017, en ligne.

FORST R., « Le combat pour la dignité : exiger un droit à la justification », *Esprit*, n° 408, 2014, pp. 32-47.

NATIONAL AUDIT OFFICE, *Benefit Sanctions*, 2016, en ligne.

NOËL L. « Aperçu du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protecton sociale en Région bruxelloise. Rapport Bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, 2017.

ODENORE, *L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris, La Découverte, 2013.

TABIN J.-P., LERESCHE F., « Le non-recours aux prestations sociales, ce mystère », *REISO.org - Revue d'information sociale*, 2016, en ligne.

THIROT M., « Le non-recours aux aides aux vacances à La Martinique. Pourquoi une politique d'action sociale ne parvient-elle pas à toucher sa cible ? », *SociologieS*, 2016, en ligne.

VIAL B., « Ne pas se sentir concerné par ses droits », *Agora Débats/Jeunesse*, n°74, 2016, pp. 77-88.

WARIN P., *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, PUG, 2016.