



HAL
open science

L'accès aux droits sociaux à l'épreuve de la désaffiliation : une lecture du non-recours aux droits

Amélie Mazé

► **To cite this version:**

Amélie Mazé. L'accès aux droits sociaux à l'épreuve de la désaffiliation : une lecture du non-recours aux droits. Colloque P2RIS-Les nouveaux défis de la question sociale, Mar 2015, ROUEN, France. hal-02056489

HAL Id: hal-02056489

<https://hal.science/hal-02056489>

Submitted on 4 Mar 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.

Colloque P2RIS – Les nouveaux défis de la question sociale

« L'accès aux droits sociaux à l'épreuve de la désaffiliation :
une lecture du non-recours aux droits »

Amélie Mazé

Université Grenoble Alpes

PACTE UMR 5194 Univ. Grenoble Alpes*, PACTE, F-38000 Grenoble, France

Sciences Po Grenoble**, PACTE, F-38000 Grenoble, France

CNRS, PACTE, F-38000 Grenoble, France

Introduction

Nous utilisons ici la notion d'autonomie pour parler des publics des politiques d'insertion et de lutte contre la pauvreté. Nous l'entendons comme la capacité effective des personnes à subvenir à leurs besoins face aux changements de leur situation (sociale, économique, familiale) individuellement et en interdépendance, sans bénéficier de dispositifs financiers sur critères sociaux, et de dispositifs non financiers.

Le non-recours renvoie quant à lui à « toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits ou de services, à laquelle elle pourrait prétendre ». On en distingue quatre types (non-connaissance, non-demande, non-réception et non-proposition) mais nous distinguerons davantage aujourd'hui le non-recours volontaire du non-recours involontaire, qui concerne les différents types et formes de non-recours.

Une interrogation qui s'appuie sur les motifs de non-recours

Dans le développement de la notion de *désaffiliation* par Castel, le délitement des liens sociaux traditionnels (le travail, le réseau familial et social, la paroisse...), est identifié comme un affaiblissement des *supports*, ces points d'appui permettant d'assurer l'indépendance sociale et l'advenue de l'individu positif.

Dès lors que les individus perdent ces supports ou qu'ils s'affaiblissent, c'est en théorie l'Etat social protecteur qui doit leur garantir les moyens dont elles manquent : le recours aux droits et aux services devrait ainsi pallier cette absence, cet affaiblissement des supports, qui laisse entrevoir la montée d'un individualisme négatif.

Or, les facteurs individuels de vulnérabilité sont identifiés comme des facteurs de non-recours dans les études sur cette thématique. Parmi ces facteurs de vulnérabilité, on compte la vulnérabilité psycho-sociale (l'urgence des situations de survie, la difficulté à s'organiser, la hiérarchie des besoins) mais également l'isolement social et relationnel, le repli sur soi et l'auto-exclusion, procédant de la *désaffiliation*.

Dès lors, les motifs de non-recours interrogent l'autonomie des individus en situation de précarité comme *préalable* de l'accès aux droits et non seulement comme *finalité*, dans la mesure où les droits sociaux, en France, sont des droits quérables.

Une complexité administrative qui suppose une certaine autonomie : le non-recours involontaire

Les études sur le non-recours laissent entrevoir le fait que la vulnérabilité –sociale, psychique, économique, en constitue un facteur. Cette vulnérabilité accroît les obstacles rencontrés par les individus dans leur parcours d'accès aux droits. Obstacle d'une part du fait de la distance par rapport aux institutions de l'Etat social, d'autre part du fait de l'évolution des dispositifs. Une évolution qui se traduit d'abord par l'augmentation des prestations sous conditions de ressource, impliquant un *ciblage* des publics, ensuite par des politiques dites d'*activation*, qui posent la responsabilisation individuelle comme norme institutionnelle, et induisent non seulement un engagement des individus mais également une contrepartie, que les individus en mal de supports ne sont pas forcément à même d'assurer. L'activation se heurte alors à la difficulté voire l'impossibilité pour certaines personnes d'assurer la contrepartie voire même de *demander*, de l'aide, un droit, un accompagnement etc.

De plus, se percevoir comme assisté conduit à ne pas se considérer comme bénéficiaire légitime or il faut se penser citoyen pour se sentir éligible et demander. Cette perspective renvoie aux travaux, anglo-saxons notamment, sur le Welfare stigma et le sentiment de justiciabilité des personnes en situation de précarité « ciblées » par certains dispositifs.

Outre l'activation, les canaux d'information et les outils déployés pour faciliter l'accès aux droits peuvent contribuer à alimenter une dualisation de la société entre les individus qui disposent des supports nécessaires à l'accès aux droits, et ceux qui n'en disposent pas suffisamment. L'exemple que nous pouvons évoquer est celui de l'administration numérique ou e-administration. Le développement de l'e-administration vise à répondre à des dysfonctionnements administratifs identifiés notamment concernant le temps et les modalités de traitement des dossiers. Le développement de l'e-administration se traduit également sur certains territoires par la réallocation des moyens humains des institutions dans un contexte de restrictions budgétaires et d'augmentation croissante des demandes.

L'e-administration suppose soit de disposer d'une connexion Internet soit de se rendre dans un établissement qui dispose d'une borne d'accès CAF, Pôle Emploi etc. Ce déploiement, s'il peut effectivement permettre d'améliorer les délais de traitement des dossiers, voire de limiter une partie de non-demande liée à la crainte de la stigmatisation, peut également avoir pour conséquence une dualisation des publics : entre ceux qui disposent des compétences d'auto-administration numérique d'une demande (qui suppose la maîtrise de la lecture du français, de son écriture et de l'outil informatique) et ceux qui ne disposent pas de ces compétences.

L'exemple de l'e-administration permet d'illustrer le fait que le canal d'information ou d'accès aux droits choisi sera fonction des supports de l'individu, supports qui vont contraindre le mode d'accès et in fine l'accès ou non à un droit ou un service. Cet exemple qui alimente davantage la réflexion sur le non-recours involontaire mérite d'être mis en perspective avec une autre lecture du non-recours.

Un non-recours volontaire qui interroge également la possibilité d'une autonomie hors les droits des personnes en situation de précarité

Cette réflexion sur le non-recours volontaire a été précédée par l'identification de deux types de situation de *recours* aux droits qui ont attiré notre attention sur la question d'une autonomie *hors droits* des individus en situation de précarité. Le premier exemple est celui du recours tardif, du recours aux droits comme « dernier recours » qui laisse entrevoir le fait que ces personnes cherchent des réponses à la défaillance de leur support (travail, logement, famille), en dehors des réponses apportées par l'Etat, avant de se tourner vers lui. Le recours tardif pose un enjeu social important, celui de la dégradation rapide des situations sociales et économiques de ces publics. Le second exemple est un changement de regard par rapport à un comportement qui est souvent lu comme inadéquat : celui de la colère des usagers. Si cette colère, ce refus d'une situation sociale qui est inacceptable, peut être lue comme une détresse psychosociale de l'individu par défaut, elle peut également être lue comme l'expression des supports de l'individu positif et particulièrement d'un support : la citoyenneté. Le registre de la revendication, l'explicitation d'attentes à l'égard de l'institution serait dans cette perspective l'expression d'une autonomie des individus, et de la persistance de supports, malgré une situation de précarité sociale et économique.

Ces deux modalités de recours aux droits s'inscrivent dans le prolongement des travaux mettant en avant la possibilité de vivre « hors-droits », des travaux sur la non-envie, et interrogent le fait que l'absence ou la défaillance des supports individuels puissent avoir pour conséquence un rejet de l'Etat-providence qui se traduit par du non-recours à l'offre publique. Contrairement au non-recours involontaire, par non-connaissance ou non-réception, le non-recours volontaire, la non-demande est plus complexe d'abord à appréhender ensuite à prendre en compte. Cette non-demande, par non-envie ou non-adhésion, qui serait un non-recours « actif », vient en effet bousculer les représentations de l'Etat social « protecteur », qui saurait définir la demande sociale.

Ce qu'indique le non-recours par non-demande est l'inadéquation entre l'offre publique élaborée par rapport aux besoins définis par l'institution aux besoins réels, ressentis des publics. Et potentiellement une inadéquation de fond entre cette offre et les normes qu'elle porte ou comporte, et les valeurs individuelles. La non-demande appréhendée dans cette optique permet d'envisager un non-recours des publics potentiels comme la persistance de supports individuels y compris lorsqu'ils sont altérés par une situation de précarité, et permet finalement d'envisager une autonomie des publics « ciblés » par les dispositifs.

Conclusion

En conclusion, le phénomène de non-recours vient interroger les réponses développées par l'Etat social pour répondre à la défaillance des supports individuels et à la désaffiliation, à la fois sur leur efficacité, pour les formes de non-recours involontaire ; et sur leur pertinence, pour les formes de non-recours volontaire. Le non-recours questionne l'incidence de l'offre publique, de son image, des représentations qu'elle véhicule (sur l'assistance, sur l'autonomie, sur la protection) sur la façon dont est envisagé et vécu le vivre « dans les droits » (stigmatisation, sentiment d'être assisté) et la préférence pour le vivre hors-droits,

Néanmoins, du fait que nous essayions de comprendre le comportement à l'égard d'une offre publique de personnes en situation de vulnérabilité, qu'elle soit sociale, psychologique ou économique, il convient de souligner qu'il demeure difficile de savoir ce qui relève du véritable choix autonome, et du choix contraint ou subi.

Dans un travail de thèse qui porte sur la façon dont les acteurs de l'action sociale de proximité s'approprient la thématique du non-recours et mettent en œuvre des actions pour « lutter contre », cette distinction entre le non-recours volontaire et involontaire est essentielle en ce qu'elle réinterroge la frontière entre le respect de la volonté individuelle et les enjeux collectifs, portés par l'institution, de lutte contre la pauvreté.

