

NON-RECOURS ET INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT (NORIA)

Convention de recherche CNAF n°15/02
Elodie Alberola, Isa Aldeghi, Jorg Muller

Sous la direction scientifique **de Yannick L'Horty**
Professeur d'économie
Directeur de TEPP (FR CNRS 3435)
Université Paris-Est Marne-la-Vallée, ERUDITE

142, rue du Chevaleret
75013 PARIS

Tél. 01 40 77 85 35



Sommaire

Introduction : Référentiel d'analyse et méthodologie..... 4

| | |
|---|---|
| 1. Cadre théorique de la recherche | 4 |
| 2. Le Rendez-vous des droits (RDVD) | 6 |
| 3. Enjeux de la recherche | 7 |
| 4. Méthodologie | 8 |

Chapitre 1 – Particularités de mise en œuvre du Rendez-vous des droits sur le territoire du Val-de-Marne (CAF 94)..... 11

| | |
|---|----|
| 1. Un nouveau contexte pour l'offre de prestations : crise, dématérialisation, réorganisation | 12 |
| 2. La progressive montée en charge du Rendez-vous des droits en Val-de-Marne..... | 14 |

Chapitre 2 : Incidence du Rendez-vous des droits sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux en charge du RDVD 18

| | |
|--|----|
| 1. La lutte contre le non-recours : mission socle des travailleurs sociaux..... | 18 |
| A. APPROCHE GLOBALE ET PREVENTION : SPECIFICITE DU TRAVAIL SOCIAL EN CAF | 18 |
| B. A LA RECHERCHE DU SENS..... | 19 |
| C. LE RDVD : CODIFICATION ET CIBLAGE INAPPROPRIES | 19 |
| 2. De fortes réserves sur l'outil et le « design de service » | 21 |
| A. UNE EXTENSION DU TRAVAIL SOCIAL ? | 21 |
| B. UN OUTIL DIRECTIF ET PRESCRIPTIF DE LA RELATION | 22 |
| C. UN NON-RECOURS A L'OUTIL OU DE TRES FORTES ADAPTATIONS..... | 23 |
| D. LA SUITE ? | 25 |
| 3. Observation de l'interaction entre le travailleur social et le bénéficiaire du RDVD | 26 |
| A. PREPARATION DE L'ENTRETIEN | 26 |
| B. ECOUTE DE LA DEMANDE, DIAGNOSTIC SOCIAL..... | 26 |
| C. LIEN AVEC LE BACK OFFICE, LEVIER POUR LA RESTAURATION DU DROIT. | 28 |
| D. COMMISSIONS FSL, AIDES SPECIFIQUES CAF..... | 29 |
| E. EN FIN D'ENTRETIEN, MOBILISATION DE L'OUTIL RDVD | 30 |
| F. UNE REMISE DE DOCUMENTATION ET DE FICHE RECAPITULATIVE NON SYSTEMATIQUE | 32 |
| 4. Les déterminants de l'efficacité du RDVD | 32 |
| A. LA QUESTION DES CAPACITES NUMERIQUES DES ALLOCATAIRES | 32 |
| B. DE L'IMPORTANCE DES PARTENARIATS INSTITUTIONNELS | 34 |
| 5. Respect du principe du RDVD | 35 |
| A. PREVENTION, DETECTION ET TRAITEMENT DU NON-RECOURS..... | 35 |

| | |
|--|----|
| B. TRAITEMENT SOCIAL DE LA SITUATION VERSUS STRICT TRAITEMENT DU DROIT | 36 |
|--|----|

Chapitre 3 : Incidence du Rendez-vous des droits sur la mobilisation des bénéficiaires et l'accès aux droits..... 37

| | |
|---|----|
| 1. Déroulé du RDVD | 37 |
| A. DES ATTENTES ET DES DEMANDES DIFFERENCIEES SELON « LE CANAL D'ENTREE » | 37 |
| B. UNE RELATION DE CONFIANCE | 38 |
| 2. Satisfaction à l'issue de ce rendez-vous..... | 39 |
| 3. Incidence du RDVD sur la mobilisation des acteurs | 41 |
| A. DES DROITS ACTIVES AVEC OU SANS LA PARTICIPATION DU TRAVAILLEUR SOCIAL | 41 |
| B. UNE ACTIVATION RETARDEE ET PARFOIS EMPECHEE | 43 |

Eléments de conclusion 49

Bibliographie 50

Introduction : Référentiel d'analyse et méthodologie

1. Cadre théorique de la recherche

Les travaux de recherche sur le non-recours aux prestations sociales ont été portés au premier plan du débat public en France avec la publication du rapport final du comité national d'évaluation du RSA (Bourguignon, 2011). En s'appuyant sur une étude réalisée par la CNAF (Domingo et Pucci, 2014), ce rapport a souligné l'importance du non-recours au RSA, particulièrement marqué pour les bénéficiaires potentiels du RSA activité, mais également pour les bénéficiaires du RSA socle seul. De façon plus générale, l'ampleur du non-recours aux prestations sociales pose problème du point de vue de la définition même de l'offre de prestations puisqu'elle suggère une incapacité des aides sociales à toucher les publics auxquels elles sont destinées.

Il existe une vaste littérature française et internationale sur les déterminants du non-recours, à la fois en Economie, en Sociologie et en Sciences Politiques. Ces analyses distinguent notamment **le non-recours primaire** où une personne éligible ne perçoit pas une prestation parce qu'elle ne la demande pas, et **le non-recours secondaire** où une personne éligible ne perçoit pas une prestation qu'elle a effectivement demandé, ce qui met en jeu les conditions de l'offre de prestation (Math et Van Oorschot, 1996; Hernanz *et al.*, 2004 ; Warin, 2010).

En économie, la plupart des modèles explicatifs du non-recours primaire l'analysent à partir **d'un modèle coûts-avantages**. Le bénéficiaire est supposé réaliser un arbitrage entre les coûts supportés pour bénéficier de l'aide (coûts d'information, démarches à réaliser, stigmate éventuel attaché à l'aide...) et le bénéfice retiré du montant de l'aide. Le modèle de référence proposé par Moffitt (1983) met en avant les coûts de la participation à un programme et notamment le stigma qui peut peser sur des personnes recevant des prestations sociales. Le non-recours peut s'expliquer également par **les coûts de transaction** importants impliqués par la demande d'une aide, par exemple si la procédure est perçue comme longue et coûteuse, et que son issue est jugée incertaine. Les individus considèrent que les coûts présents l'emportent sur les bénéfices futurs (Donoghue, Rabin, 2003), d'autant plus si le montant de l'aide est faible. Une autre explication souvent avancée est celle **du manque d'information** sur les aides. Recourir à une prestation nécessite en premier lieu un seuil minimal d'information (Oorschot, Math 1996). Or les personnes éligibles à une aide peuvent ne pas être informées de la possibilité d'en bénéficier ou ne pas croire en leur éligibilité.

Des travaux de recherche en économie ont également mis en évidence des formes de non-recours secondaire. Dmitrijeva *et alii* (2015) ont diagnostiqué un non-recours important aux actions d'insertion, auxquelles ne participent effectivement que 13 % des allocataires du RSA socle qui en ont fait la demande. Ils mettent en avant un rôle important des facteurs d'offre, c'est-à-dire de l'organisation même des prestations d'accompagnement. Cette étude est intéressante pour notre propos parce qu'elle illustre le fait que **le non-recours peut être très élevé même lorsqu'une**

prestation est fortement individualisée. En l'occurrence, les auteurs analysent l'ampleur et les causes de la non-participation pour un dispositif départemental d'insertion qui consiste en un bouquet de 15 ateliers dans une logique de construction de parcours individualisé. Ils décomposent la participation en trois éléments : être invité à participer ; accepter l'invitation ; être présent à l'invitation. Cela permet d'isoler les responsabilités du côté de la demande (les comportements des bénéficiaires) et celles du côté de l'offre d'actions d'insertion. Il est montré que **les facteurs d'offre,** c'est-à-dire les modalités pratiques de mise à disposition des prestations auprès des bénéficiaires potentiels, jouent un rôle prépondérant dans la faible participation aux actions d'insertion.

Les explications du non-recours en sociologie et en sciences Politiques font également jouer un rôle important à la qualité de l'information, son accessibilité, sa clarté, *a fortiori* pour des dispositifs dont les règles d'éligibilité sont complexes. Pour autant, comme en économie, le défaut d'information n'explique pas tout ; **les actions menées auprès de bénéficiaires potentiels ne les conduisent pas nécessairement à faire valoir leurs droits.** C'est l'un des enseignements des récentes expérimentations d'accompagnement du droit (Okbani 2013, SGMAP) qui soulignent les difficultés des institutions et organismes sociaux à appréhender et dépasser le phénomène du non-recours, notamment volontaire. Des travaux relient le non-recours volontaire aux valeurs des individus qui rendent compte, par leur refus de l'assistantat et leur crainte de la stigmatisation, « (d') une expression critique de l'offre, et en creux, (d') une autre formulation de la demande sociale » selon l'analyse d'Elisabeth Maurel. Ce non-recours par « non envie » signe un « impensé » (Warin 2011) des politiques publiques qui n'envisagent que très difficilement les capacités d'autonomie et de prise de distance des individus par rapport à la norme « capacitaire » (Laforgue 2007) imposée par ces politiques. Les explications du non-recours combinent alors le plus souvent logique de l'utilisateur et logique des institutions, des prestations à l'équilibre entre une logique de seuil et d'arbitrage (Oorschot 1996).

Le rôle joué par les systèmes d'attitude et les valeurs des individus est l'un des éléments qui distingue le mieux l'approche économique classique du non-recours de celle des sociologues ou des politistes. Les économistes expliquent pour l'essentiel le non-recours à l'aide d'un manque d'information ou d'un choix rationnel qui procède d'une analyse coût avantage. Certes, les préférences individuelles des agents et des éléments inter-temporels entrent en ligne de compte dans le modèle économique canonique du non-recours. Mais le parcours de vie de la personne, son histoire personnelle ou familiale, ne sont généralement pas considérés par les économistes comme un élément important dans l'explication du non-recours primaire. De même, les économistes n'accorderont pas un rôle central à la variété des pratiques des acteurs dans leur offre de prestation s'il s'agit d'interpréter le non-recours secondaire à des prestations sociales. Ces éléments pourront jouer au contraire un rôle de premier plan dans la lecture du non-recours en sociologie ou en sciences politiques.

Au total, une pluralité de déterminants du recours est mise en avant par l'ensemble des sciences sociales, qui mettent en jeu à la fois les conditions de l'offre de prestations et les déterminants de la demande, et parmi ces derniers, l'accès à l'information, les avantages et inconvénients qu'ils soient monétaires ou non, et qu'ils soient immédiats ou différés. Cette interprétation des déterminants du non-recours conditionne le contenu des politiques publiques. **Faut-il aller vers un ciblage plus fin**

des bénéficiaires potentiels par la production personnalisée, expliquée, accompagnée comme le plaide Philippe Warin (2013) dans le but de substituer une approche individualisée des situations à une information de masse peu efficiente ? **Ou faut-il privilégier un accompagnement plus global**, déconnecté de la prestation elle-même et un recentrage sur des politiques moins catégorielles, plus universalistes valorisant des processus collectifs de reconnaissance sociale (Maurel 2012) ?

2. Le Rendez-vous des droits (RDVD)

L'offre globale de services développée par la CNAF, dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion 2013-2017, sous la forme des « Rendez-vous des droits » satisfait cette ambition de détection du besoin, du traitement individuel des situations et d'inclusion des bénéficiaires dans une relation de service. **Il s'agit notamment de sortir d'une logique d'attente** pour se porter vers les bénéficiaires (détection de droits systématique et actions « hors les murs »), de traiter individuellement les situations et **d'inscrire le rapport aux bénéficiaires dans une relation de service.**

Dans le cadre de sa Convention d'objectif et de gestion 2013-2017, la Cnaf s'est engagée à inviter chaque année 100.000 personnes à bénéficier d'un « Rendez-vous des droits ». Les agents des Caf expertisent ainsi, depuis début 2014, la situation des personnes au regard de leur besoins sociaux dans une logique de parcours afin d'améliorer leur accès aux droits et prestations sociales. Le rendez-vous est proposé à des publics ciblés à l'occasion d'une demande de RSA ou à la suite d'évènements ou de situations générateurs de vulnérabilité. **Cet entretien a pour objet de passer en revue l'ensemble des aides au titre des dispositifs de la branche famille et, dans un cadre partenarial, à informer sur, et orienter vers, les dispositifs gérés par d'autres opérateurs.** Une expérimentation soutenue au titre du programme européen PROGRESS, nommée « le Rendez-vous des droits étendu » complète l'action de la branche famille en intégrant des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi percevant des allocations familiales ou proches de leur fin de droit. Ces demandeurs d'emploi en situation de fragilité, potentiellement éligibles à différentes prestations, ne sont pas nécessairement en contact avec les CAF.

Périmètre des droits¹

Le rendez-vous doit permettre de couvrir :

- les droits aux prestations gérées par les Caf (en allant jusqu'à leur traitement pour ouverture des droits en back office ou front office), les dispositifs d'action sociale activés par la caisse ;
- l'information et l'aide à l'instruction (ou la pré instruction) pour : la Cmu, l'AcS, un dossier Fsl ;
- l'information et orientation vers le(s) partenaire(s) pour les tarifs sociaux gaz et électricité, les aides extra légales locales, l'Ass, les examens de santé proposés par l'assurance maladie
- (sur les territoires pourvus en centres d'examen de santé).

¹ Circulaire CNAF n°2014-018

Tous les droits ne sont pas systématiquement abordés. Le contenu du rendez-vous doit être adapté à la situation de la personne reçue. Pour ce faire, une modélisation du déroulé du rendez-vous accessible dans @doc répertorie l'ensemble des droits à vérifier impérativement mais dont la présentation peut être variable selon la situation et le besoin des personnes reçues. Le déroulé du rendez-vous doit s'inscrire dans une durée compatible avec les grands équilibres de gestion de la Caf.

Le rendez-vous **doit se clôturer par la remise d'une fiche récapitulative** et de documentation complémentaire pour orientation si besoin. Cette fiche est destinée à la fois à l'allocataire (aide-mémoire, rappel des documents attendus si besoin) et au back office (droits à instruire). Elle mentionnera : les coordonnées de l'allocataire, la date du rendez-vous, les droits et dispositifs évoqués, les pièces en attente.

Agents en charge de la mise en œuvre

- **Des techniciens conseils**, agents expérimentés, aguerris à la pratique de l'accueil, ou ayant suivi le module accueil physique dans le cadre de la formation Vademecaf.
- **Des travailleurs sociaux** maîtrisant les techniques relationnelles propres à ce type d'entretien. La formation continue sera plus particulièrement orientée vers la mise à jour des connaissances réglementaires pour les droits Caf et partenaires.

3. Enjeux de la recherche

La branche famille ayant fait le choix d'une dynamique active de prévention par le renouvellement d'une offre de service axée sur la détection systématique et personnalisée ou individualisée des droits, le sujet premier de recherche est celui de la place de l'histoire de vie de l'utilisateur ou du bénéficiaire dans les motifs de non-recours (primaire) et plus finement de son incidence sur la réception de l'accompagnement ou du parcours proposé (mobilisation/adhésion). **La mise en regard de l'histoire personnelle et des pratiques professionnelles des agents (non-recours secondaire) permettront de porter une appréciation sur les éléments de pertinence du dispositif du Rendez-vous des droits, possiblement étendu.**

Une caractéristique du dispositif est de proposer un rendez-vous individualisé sur une très grande échelle. D'un côté, ce dispositif d'accompagnement personnalisé recouvre un contenu qui par définition va être très différencié d'un usager à un autre, puisqu'il s'agit d'établir un état des lieux des besoins de la personne et de son ménage, tout en organisant l'accès à des prestations dont elle ne bénéficie pas. D'un autre côté, le Rendez-vous des droits est une action publique massive par son ampleur. Elle est assortie d'objectifs quantifiés et ambitieux, avec un volume total de rendez-vous qui correspond pour l'ensemble des CAF à 100 prestations quotidiennes², pendant quatre ans. Un tel volume d'actions suppose un niveau de standardisation, c'est-à-dire un formatage des actions. Cette double contrainte d'individualisation et de standardisation est susceptible de jouer un rôle structurant dans la mise en œuvre concrète du dispositif.

² Sur la base de 100 000 rendez-vous en quatre ans, soit 25 000 rdv par an, soit 500 rendez-vous par semaine.

Comment développer des actions qui soient à la fois massives et individualisées ? Quel équilibre peut-on construire entre une prestation personnalisée et une aide standardisée ? Comment cet équilibre modifie-t-il les conditions de recours et de non-recours à cette offre de service ?

En réponse à l'appel à propositions de recherche de la CNAF intitulé : « Accès et non-recours aux prestations et aux services de la branche famille de la Sécurité Sociale », le projet NORIA, non-recours et individualisation de l'accompagnement pose la question de l'incidence du Rendez-vous des droits sur les pratiques professionnelles des agents en charge de sa mise en œuvre et la réception qu'en ont les bénéficiaires. Le projet propose d'apprécier les effets de cette démarche proactive, associant détection du droit et suivi personnalisé, sur la capacité des personnes à comprendre et gérer l'information leur étant utile, à mobiliser leur environnement administratif et à développer leur autonomie administrative. **Il s'agit d'appréhender les déterminants propres au parcours personnel des individus et d'apprécier les facteurs d'optimisation du recours notamment par la médiation du travailleur social.** L'enjeu étant de mettre au jour de possibles leviers d'actions pour la mobilisation et l'inclusion des non-recourants.

Etudier la mise en œuvre des Rendez-vous des droits paraît particulièrement intéressant s'agissant d'une prestation dont la finalité est d'améliorer les conditions de recours aux autres prestations. Il s'agit bien d'étudier un dispositif de lutte contre le non-recours, en analysant ses propres conditions de recours dans un contexte de fortes tensions sur les conditions de l'offre d'aide sociale et de changements à la fois organisationnels et technologiques dans les modalités de mise en œuvre de cette offre.

4. Méthodologie

Afin d'appréhender les facteurs de non-recours et les déterminants de l'adhésion à l'accompagnement, **une approche compréhensive** fondée sur **l'observation des interactions** à l'œuvre lors des Rendez-vous des droits et **sur le suivi dans le temps** de bénéficiaires a été privilégiée. Il s'agit de faire entrer en résonance les motifs de non-recours identifiés par la littérature avec les éléments de parcours de vie des individus d'une part, et les pratiques professionnelles des accompagnants d'autre part.

10 bénéficiaires du « Rendez-vous des droits » devaient être interrogés **à trois temps distincts de la relation administrative.** L'observation non participante du Rendez-vous des droits en est le premier temps. Cette interaction permettant d'apprécier le positionnement de l'agent, les techniques mobilisées, les propositions faites et la réception de l'utilisateur. Les bénéficiaires étant réinterrogés en face-à-face et par téléphone à distance de cette première interaction avec le travailleur social à 3 et 6 mois.

A l'initial, le protocole prévoyait sur la base d'une requête CAF la constitution d'un échantillon diversifié d'individus invités à bénéficier d'un Rendez-vous des droits selon des indicateurs de possibles changements de situation et/ou de vulnérabilité : naissance, séparation, perte d'emploi, veuvage... Cette identification sur fichier devant aider à la constitution d'un échantillon suffisamment conséquent pour un recrutement diversifié.

Les spécificités de mise en œuvre du dispositif du Rendez-vous des droits dans la CAF Val-de-Marne, territoire choisi pour ses spécificités démographiques, ont conduit **à un ajustement du protocole d'enquête ayant une incidence notable sur la temporalité de la mission.**

Le dispositif basé sur des événements de vie déclencheurs de l'intervention sociale de la CAF (logement, RSA majoré³, AJPP⁴) et sur la mobilisation des travailleurs sociaux a sensiblement réduit la cible d'enquête : la codification Rendez-vous des droits n'intervenant *qu'a posteriori* à la suite des rencontres avec les allocataires.

Par ailleurs, dans un contexte de crainte quant au devenir du travail social en CAF et de méfiance vis-à-vis du dispositif, les réunions de groupe (3) tenues entre avril et mai destinées à présenter le protocole, sa finalité et à impliquer les travailleurs sociaux n'ont pas permis de lever **la réserve des agents** sur la finalité d'une démarche perçue comme évaluative des pratiques. Malgré de nombreuses relances par mail, directement auprès des travailleurs sociaux ou encore auprès de leur encadrement, relativement peu d'occasions d'observer des interactions ont été proposées aux chercheurs. Seules cinq assistantes sociales ont répondu à nos sollicitations, trois d'entre elles n'ayant proposé à l'équipe de chercheur qu'une seule occasion d'observer un Rendez-vous des droits. Seules 10 observations avaient pu se tenir fin juin 2016. L'été s'étant révélé peu propice aux rendez-vous, **les observations se sont poursuivies jusqu'à la mi-octobre 2016 pour atteindre le nombre de 15 Rendez-vous des droits observés.**

Les entretiens avec les allocataires prévus dans la suite des observations dans les locaux de la CAF n'ont pu être réalisés pour des raisons de disponibilité des allocataires. Ces premiers entretiens initialement prévus en phase n°2 ont débuté en juillet 2016.

Aucun des usagers présents au Rendez-vous des droits n'a refusé la présence du chercheur du CRÉDOC et tous ont accepté que l'observation soit enregistrée. En début de rendez-vous, les chercheurs se présentaient, expliquaient la raison de leur présence, et insistaient sur le caractère facultatif de la participation des usagers à la recherche, et sur l'absence de conséquences d'un éventuel refus sur leurs droits.

Entre 4 et 14 semaines après la date du Rendez-vous des droits, 9 entretiens approfondis avec les allocataires ont eu lieu, soit entre juillet et novembre 2016, le plus souvent dans les locaux de la CAF, parfois au domicile des personnes pour des raisons de plus grande commodité pour elles. Ces entretiens ont duré en moyenne une heure, et ont été également enregistrés. Deux entretiens téléphoniques réalisés la deuxième quinzaine de novembre, **portent à 11 le nombre de premiers entretiens réalisés.** Les délais de la mission ne permettent pas d'envisager de ré-interrogations suite au premier entretien avec l'allocataire.

³ Suivi du parcours d'insertion, hors instruction RSA portée par le Conseil départemental.

⁴ Allocation journalière de présence parentale.

Le prisme de l'action sociale pour la mise en œuvre du Rendez-vous des droits ont déterminé **les principales caractéristiques de l'échantillon** :

- Des allocataires **demandant le secours de la CAF** en difficultés financières suite à une séparation, une suspension de droits, un indu, un impayé de loyer ;
 - Des allocataires ayant demandé spécifiquement à être reçus par un travailleur social ;
 - Des allocataires réorientés par les agents d'accueil vers le service d'action sociale ;
- **Des allocataires suivis au titre de l'action sociale⁵ invités** par le travailleur social à se présenter ;
- Des allocataires ayant des droits ouverts, bénéficiaires de prestations logement, de « prestations enfance », du RSA majoré ;
- Des femmes, quasi exclusivement, la plupart isolées.

⁵ Ou ayant été déjà en contact avec l'action sociale.

| Nb | Date observation | Allocation "NR" | Situation familiale | Situation professionnelle | Réinterrogation | Nb semaines entre observation et entretien suivi |
|----|------------------|--|---|--|-----------------|--|
| 1 | 09/05/2016 | APL (en impayé de loyer) | 1 enfant | travail CDD temps partiel | impossible | 0 |
| 2 | 09/05/2016 | APL (en impayé de loyer) | 4 enfants | | impossible | 0 |
| 3 | 10/05/2016 | expulsion | divorcée, 3 enfants | handicap cap emploi | 22/07/2016 | 10 |
| 4 | 27/05/2016 | impayés | célibataire 1 enfant | auxiliaire de vie APHP | impossible | 0 |
| 5 | 06/06/2016 | AJPP+ ALF à revoir | mariée deux enfants | salariée ne travaillant pas suite naissance enfant malade | 20/07/2016 | 6 |
| 6 | 17/06/2016 | APL (en impayé de loyer) | mariée deux enfants | sans emploi, à la recherche d'un emploi, bénéficiaire du RSA | 15/11/2016 | 22 |
| 7 | 17/06/2016 | RSA majoré + ASF | mariée 1 enfant (conjoint dans autre pays) | ex-lycéenne élève son enfant | 21/09/2016 | 14 |
| 8 | 17/06/2016 | RSA majoré + ASF | célibataire 1 enfant | ancienne salariée précaire puis chômage non indemnisé - élève son enfant | 19/09/2016 | 13 |
| 9 | 17/06/2016 | RSA majoré + CMG + ASF | Séparée 1 enfant | ancienne salariée précaire puis chômage non indemnisé - élève son enfant | Impossible | 0 |
| 10 | 17/06/2016 | RSA majoré + congé parental + APL | célibataire 1 enfant | ancienne contractuelle fonction publique au chômage | 12/09/2016 | 12 |
| 11 | 22/07/2016 | APL (en impayé de loyer - demande aide exceptionnelle) | marié deux enfants | salarié sortie de longue maladie | 16/09/2016 | 8 |
| 12 | 27/07/2016 | Impayés loyer+ALF à revoir + prime d'activité (suite séparation) | séparée 2 enfants | salariée CDI | 28/09/2016 | 9 |
| 13 | 04/10/2016 | RSA majoré | mère célibataire 1 enfant, un frère mineur à charge, soutien familial | en recherche d'emploi | 28/11/2016 | 9 |
| 14 | 17/10/2016 | Demande d'ouverture des droits RSA | mère séparée, 2 enfants à charge | sans emploi, ne recherche pas pour l'instant | 23/11/2016 | 9 |
| 15 | 17/10/2016 | Suivi RSA majoré | mère célibataire 1 enfant, | en recherche d'emploi | 15/11/2016 | 4 |

Chapitre 1 – Particularités de mise en œuvre du Rendez-vous des droits sur le territoire du Val-de-Marne (CAF 94)

1. Un nouveau contexte pour l'offre de prestations : crise, dématérialisation, réorganisation

La problématique du recours aux aides sociales se pose en des termes renouvelés dans le contexte actuel où l'activité de la branche famille est traversée par de multiples transformations. Les CAF sont en effet confrontées à une forte montée de la demande d'aides sociales émanant des personnes et elles y répondent à moyens constants par des réorganisations de leur offre de service dans un contexte de dématérialisation des prestations. Il s'agit de détailler maintenant chacun de ces éléments qui constituent le contexte de mise en œuvre du Rendez-vous des droits.

La première transformation réside dans **la montée du volume de la demande d'aides sociales au sens large et est liée aux effets de la crise**. Nous nous concentrons ici sur les aides sociales à destination des ménages les plus défavorisés, qui correspondent à une partie seulement de l'action des CAF (qui porte également sur les aides à toutes les familles, sur les aides au logement, etc.). Dans un contexte de croissance faible et de dégradation continue du marché du travail depuis le début de la crise en 2008, la montée du nombre de demandeurs d'emploi, celle du taux de chômage au sens du BIT et plus encore, l'allongement de la durée moyenne de chômage ont contribué à fragiliser la situation financière des ménages et ont accru le risque d'exposition à la pauvreté.

Certes, le taux de pauvreté est demeuré stable à 18,5 % entre 2008 et 2014 selon les données d'Eurostat publiées par la DREES (2016), mais la part des personnes vivant dans des ménages à très faible intensité de travail est passée de 8,8 % à 9,6 %. Le nombre de personnes à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale a ainsi augmenté sur la même période de 390 000 en France (4,8 millions dans l'ensemble des pays de l'UE à 27). Le nombre de bénéficiaires de minima sociaux connaît une expansion sans précédent. On en dénombrait 1,83 millions de bénéficiaires du RSA en 2010 contre 2,43 en 2014, soit une hausse de près de 600 000 bénéficiaires en quatre ans. Ces évolutions sont à l'origine d'une forte expansion des dépenses sociales, avec une progression de +5,3 % pour les dépenses relevant du risque pauvreté-exclusion en 2014, après des hausses de + 2,5 % en 2013 et + 2,6 % en 2012. Le contexte est globalement celui d'une forte hausse de la demande d'aides sociales émanant des ménages à faibles revenus.

Un deuxième élément a trait aux conditions matérielles de distribution des prestations en lien avec le mouvement plus général de **dématérialisation des aides publiques, de la fiscalité et des transferts sociaux**. La dématérialisation prend la forme du remplacement des supports papiers par des supports électroniques et elle s'appuie sur l'usage d'internet. Cela concerne à la fois l'information sur l'accès aux droits, avec le développement de CAF.fr, les transferts d'information entre administrations, avec le concours de la DGFIP, et l'accès aux prestations elles-mêmes par les bénéficiaires. Les dossiers de demande de la prime d'activité, mise en œuvre à partir de janvier 2016,

sont ainsi entièrement dématérialisés. Il en va de même pour les aides au logement. Les bénéficiaires communiquent de plus en plus avec leur CAF à l'aide de courriers électroniques et transmettent leurs pièces justificatives de façon dématérialisée.

Les CAF se sont adaptées à la hausse de la demande dans un contexte de dématérialisation des conditions de recours à l'offre, au travers de réorganisations profondes de leurs services. Ces réorganisations étaient par ailleurs indispensables dans un contexte général de moyens constants, voire en diminution. Auparavant, le modèle type de l'organisation des CAF était celui d'un guichet ouvert tout le temps et pour tous où les allocataires venaient librement, sans rendez-vous préalable. L'allocataire se présentait à la CAF, exposait son besoin, puis était positionné dans une file d'attente avant d'être reçu par un Conseiller Services à l'Usager (CSU). Il s'agissait d'un accueil de niveau 1 qui pouvait donner lieu par la suite à un accueil de niveau 2 par un Technicien Conseil (TC), pour le traitement juridique du dossier avant la liquidation des prestations, ou par un Travailleur Social (TS), pour l'accompagnement social des personnes, le plus souvent à la suite d'un changement de situation (décès, naissance, séparation, décohabitation, déménagement, changement de situation d'emploi, etc.).

Dans le contexte de dématérialisation, **les CAF ont systématisé un accès sur prise de rendez-vous**. L'avantage organisationnel est de pouvoir maîtriser la nature des demandes et d'être en mesure de les réguler en fonction des nécessités des services. **Parallèlement, le métier de technicien conseil (TC) s'est considérablement développé alors que celui des travailleurs sociaux (TS) tend à diminuer en part relative**. Cette évolution dans la composition des profils des agents des CAF illustre le recul de l'accompagnement social au profit des activités associées à l'ouverture et la vérification des droits, d'une part, et à la liquidation des créances, d'autre part. Les dossiers des allocataires sont désormais remplis par les demandeurs eux-mêmes et vérifiés par les TC qui passent en revue les différentes pièces permettant l'ouverture et la liquidation des droits. Tout le travail des TC est lui-même dématérialisé et il a gagné en technicité.

La CAF du Val-de-Marne a été créée en 1991 et est organisée sur trois sites : Créteil, Orly et Champigny, qui constitue le « site historique ». Le département compte au total près de 240 000 allocataires, toutes allocations confondues (pour 1,4 million d'habitants au total). La part des ménages couverts par la CAF y est de 48 %. On y dénombre un peu plus de 50 000 allocataires du RSA, correspondant à 244 millions d'€ de prestations, près de 120 000 bénéficiaires d'aide au logement, 50 000 bénéficiaires de la prestation d'accueil du jeune enfant, tandis que 100 000 enfants sont concernés par l'allocation de rentrée scolaire. Ces allocataires sont suivis par 675 agents (au 31 décembre 2014), au travers d'une trentaine de « corbeille » composées de 1200 allocataires, chacune suivie par 10 à 12 techniciens conseil. Les travailleurs sociaux sont beaucoup moins nombreux. On en dénombre 20 à Créteil, 18 à Champigny et 10 à Orly. **La proportion de TS est néanmoins assez élevée si on la compare à celle d'autres CAF⁶, ce qui témoigne du fait que l'accompagnement social est jugé particulièrement important dans ce département, compte tenu des spécificités des publics d'allocataires.**

⁶ Cf. Discussion avec la direction de l'action sociale de la Caf 94.

46 professionnelles, assistantes de service social, conseillères en économie sociale et familiale, conseillères en insertion et Techniciennes en intervention sociale et familiale sont mobilisées dans le Val-de-Marne au titre du travail social.

La CAF du Val-de-Marne est concernée par les changements que nous venons de décrire comme toutes les autres CAF. Mais elle les subit de façon particulièrement marquée compte tenu des particularités de son territoire. D'une part, le département comprend une forte population de ménages pauvres, et une proportion élevée d'étrangers et de personnes d'origine étrangère, de première ou deuxième génération. La crise s'est traduite par un accroissement régulier et soutenu, depuis 2009, du nombre de familles en situation de précarité financière. **D'autre part, la CAF est passée depuis 2012 à un mode d'organisation reposant à 100 % sur des rendez-vous.** La nécessité de changer d'organisation est devenue patente cette année-là avec la montée du nombre de dossiers non traités qui ont entraîné mécaniquement des ruptures de droits pour les bénéficiaires. Il est apparu indispensable de fermer le guichet, afin d'avoir un flux nul d'entrée de nouveaux dossiers, pour être en mesure de reprendre le stock de dossiers non traités afin de liquider les droits des personnes. Par la suite, des plans d'actions pluriannuels ont modifié régulièrement l'organisation de façon à s'ajuster à la pression croissante de la demande (cf. encadré).

Encadré

Réorganiser en réponse à la montée des charges de production

« La population allocataire de la Caf du Val-de-Marne continue de croître à un rythme soutenu en 2014 (+2% comme en 2013), du fait notamment de l'augmentation à nouveau importante du nombre d'allocataires en situation de précarité financière (+ 5% globalement pour les bénéficiaires du rSa, +2,6% pour ceux de l'AAH) et des bénéficiaires d'aide au logement (+1,9%). En conséquence, les principales charges de production du service allocataire ont également continué à progresser fortement : +13,9% pour le nombre de courriers adressés à la Caf (1,83 million), +6,4% pour le nombre de pièces à traiter (3,1 millions). Seul le nombre d'appels téléphoniques est en baisse (-13,6%), après la hausse record enregistrée en 2013 (+38,6%).

Face à ces évolutions, la Caf a décidé de mettre en œuvre un plan d'actions visant à optimiser sa performance de service public ; une démarche qui s'inscrit nécessairement dans une perspective pluri-annuelle. L'objectif a été de redresser les résultats dégradés enregistrés entre 2009 et 2013 en matière d'engagements de qualité de service à l'allocataire. La Caf enregistre une sensible amélioration en matière de délais de traitement, de réduction de l'antériorité du stock et d'efficacité de la réponse téléphonique en 2014. »

Rapport annuel d'activité de la CAF du Val-de-Marne (2014)

2. La progressive montée en charge du Rendez-vous des droits en Val-de-Marne

Dans le Val-de-Marne comme ailleurs, le Rendez-vous des droits « consiste à étudier l'ensemble des aides au titre des dispositifs gérés par la branche Famille et, dans un cadre partenarial, à informer et orienter au titre des dispositifs gérés par d'autres opérateurs ». En particulier, les droits relatifs aux prestations suivantes sont vérifiés : prestations servies par la branche Famille ; Fonds de Solidarité

Logement (FSL) ; Couverture Maladie Universelle - Complémentaire (CMU-C) et Aide Complémentaire Santé (ACS) ; Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) ; tarifs sociaux du gaz et de l'électricité ; aides extra légales des Centre Communaux d'Action Sociale (CCAS) locaux.

Mais il a connu des débuts difficiles en Val-de-Marne. **L'instruction nationale qui le rendait obligatoire à partir de juillet 2014 n'a tout d'abord guère été suivie d'effet.** C'est à la suite d'une relance effectuée en juillet 2015, stipulant que le premier contact avec l'allocataire devait s'organiser autour du Rendez-vous des droits, qu'il a connu un début de développement. Le lancement du RDVD a pâti d'un climat social difficile au sein de la Caf dans un contexte de saturation des services de production, d'une urgence à mettre en œuvre « sans pédagogie » particulière et de la grande réserve des travailleurs sociaux à l'égard du dispositif. Ces derniers se sont montrés particulièrement inquiets d'un outil non adapté à leurs pratiques, chronophage et à potentielle visée de contrôle de leur activité et des parcours des bénéficiaires.

En pratique, les travailleurs sociaux doivent pour chaque rendez-vous imprimer une grille de référence, cocher les cases qui spécifient la situation de la personne, puis en faire un exemplaire scanné, et l'inclure dans le dossier individuel de la personne. Les informations réunies par l'agent lors du rendez-vous ne sont donc pas incorporées dans un format électronique dans le dossier de la personne. Elles figurent au mieux sous la forme d'un fichier pdf.

Rappelons que la circulaire CNAF⁷ instaurant le Rendez-vous des droits laisse latitude aux Caf pour la mise en œuvre de certains points structurants notamment en ce qui concerne le profil des professionnels en charge de la mise en œuvre et l'organisation matérielle. Selon une recherche action⁸ menée en juillet 2015 par l'EN3S après d'un échantillon de 42 Caf afin d'appréhender les tendances de mise en œuvre, **75% des professionnels en charge du RDVD sont des travailleurs sociaux et 25% de techniciens.** En 2014, 37% des RDVD relevaient d'une « entrée » travail social au titre d'un parcours et 36,6% de l'instruction RSA, 26% relevaient de l'orientation de partenaires, de dossiers complexes⁹.

Il devrait avoir désormais un caractère systématique à la suite d'une rupture de situation. **Le projet de service du DISIC10 de la CAF 94 pour la période 2015-2017** précise ainsi que « toutes rencontres avec un travailleur social doit être le moment privilégié pour faire le point avec l'allocataire sur sa situation globale au regard de l'ensemble des prestations légales et extra-légales servies par la Caf. C'est aussi l'occasion de lui délivrer une information et de l'orienter vers des services ou dispositifs gérés par des partenaires. A ce titre, le Rendez-vous des droits sera effectué. »

En pratique, la montée en puissance se poursuit et les flux d'entrée ont atteint maintenant un niveau élevé. On dénombrait ainsi 374 rendez-vous en septembre 2016, après 251 en août, 202 en juillet et

⁷ Circulaire n°2014-018

⁸ Recherche action. L'impact du Rendez-vous des droits face au phénomène de non-recours et de renoncement aux soins.

⁹ Rapport de la Cour des comptes sur le financement de la protection complémentaire de la couverture universelle maladie mai 2015.

¹⁰ Département de l'intervention sociale individuelle et collective (DISIC) créé au sein de la Direction de l'action sociale, regroupant le département des relations partenaires, le service de médiation familiale, le service des aides financières individuelles et des représentations institutionnelles et l'équipe des psychologues.

150 en juin. Les tableaux 1 et 2 précisent les caractéristiques des 957 personnes reçues en rendez-vous sur ces quatre mois. Les familles monoparentales sont surreprésentées avec 45,3 % des rendez-vous, tandis que les personnes sans enfants ne constituent que 6 % des personnes reçues. Les statuts des bénéficiaires du point de vue de la CAF sont assez dispersés : 35,1 % relèvent d'un minima social tel le RSA ou l'AHH, 37,8 % sont bénéficiaires d'une aide au logement et de prestations familiales.

Tableau 1. Les bénéficiaires des Rendez-vous des droits dans le Val de Marne

| Situation familiale | Nombre d'enfant(s) | | | | | Stat | |
|---------------------|--------------------|----------|-----------|-----------|-------------------|------------|-------|
| | Sans enfant | 1 enfant | 2 enfants | 3 enfants | 4 enfants et plus | Nbre total | % |
| Couple | 26 | 114 | 164 | 116 | 68 | 488 | 51.9% |
| Monoparent | . | 205 | 137 | 67 | 28 | 437 | 45.3% |
| Isolé | 31 | . | . | . | . | 31 | 2.7% |
| Inconnue | 1 | . | . | . | . | 1 | 0.1% |
| Ensemble | 58 | 319 | 301 | 183 | 96 | 957 | |
| % | 6% | 33% | 31% | 19% | 10% | 100% | |

Source : CAF 94, (Etat au 31 septembre 2016).

Tableau 2. Statut des personnes reçues en Rendez-vous des droits

| Strate d'appartenance | Nbre total | % |
|---|------------|-------|
| Bénéficiaires AHH ou RSA cumulé ou non avec autres PF | 336 | 35.1% |
| Bénéficiaires PF et aide logement | 359 | 37.8% |
| Bénéficiaires sans droit sur mois en cours | 80 | 8.3% |
| Bénéficiaires uniquement PF | 112 | 11.7% |
| Bénéficiaires uniquement Prime d'Activité | 9 | 0.9% |
| Bénéficiaires uniquement d'une aide au logement | 61 | 6.1% |
| Ensemble | 957 | 100% |

Source : CAF 94, (Etat au 31 septembre 2016).

La place du RDVD dans les systèmes d'information de la CAF est assez révélatrice de la position périphérique de cette action dans l'ensemble des actions des CAF. Pour l'ensemble des caisses, **une application de gestion des droits concentre l'essentiel de l'information sur les allocataires (dénommée CRISTAL)**. Cette application est utilisée par les techniciens conseil dont le rôle est

d'étudier les droits et de liquider les créances. Pour le travail social, une autre application spécifique (**GESICA¹¹**) a été mise en place plus tardivement (en juillet 2016) afin de faciliter le pilotage et le suivi de l'activité de travail social au sein des Caf, et permettre la remontée automatisée de statistiques d'activités des interventions sociales. Les deux métiers différents des CAF conduisent à deux applications informatiques différentes et deux usages différenciés. Les techniciens conseil font beaucoup de saisie et de vérification, tandis que les travailleurs sociaux en font assez peu, et ont par ailleurs le plus souvent une attitude réservée, voire critique, sur l'usage de l'informatique à des fins de suivi des allocataires (ou de contrôle des agents).

Pour le Rendez-vous des droits, une application très simple a été mise au point en dehors de ces deux systèmes d'information. Elle est accessible au travers d'un outil de gestion de l'accueil physique des allocataires, appelée **GCA** (pour « gestion des contacts allocataires »). Une fois le rendez-vous effectué, le travailleur social le codifie dans une autre application. Celle-ci est reliée aux précédentes et affiche la situation globale de l'allocataire (le NIMS). Les rendez-vous sont enregistrés dans GCA sous trois motifs possibles correspondants aux codes 87 (RDVD, parcours spécifiques), 88 (RDVD instruction RSA), 89 (RDVD/autres : accueil sur rendez-vous, orientation partenaire).

Une grille d'entretien est mise à disposition comme guide pour le déroulé du rendez-vous. Elle reprend l'ensemble des droits à évoquer en proposant des liens vers les fiches détaillées pour chaque droit Caf ou dispositifs. **Cette trame, dite plan de dialogue**, est adaptable à la situation de l'allocataire est composée de 6 parties : identification, situation familiale, situation professionnelle, logement, cadre de vie, santé. Certaines zones proposent des zones de saisie, d'autres des listes de choix ou des « boutons radios ». Il convient de renseigner chaque question dans l'ordre proposé, certaines questions ne s'affichant qu'en fonction de la réponse précédente¹². **Il s'agit ainsi de « procéder » le Rendez-vous des droits.**

Le système d'information n'est pas conçu pour remonter des informations sur le contenu du rendez-vous. Il n'est pas connecté à CRISTAL ou GESICA¹³. On sait uniquement s'il a eu lieu ou non, sans pouvoir déterminer à quoi il a effectivement servi au bout du compte. Il n'est inclus dans le dossier de l'allocataire que si l'agent a numérisé la fiche de suivi, ce qui est fastidieux pour l'agent et donc, **non systématique**. On peut au mieux croiser l'information de l'existence du rendez-vous avec les caractéristiques des allocataires, comme cela est fait dans les tableaux 1 et 2 précédents.

¹¹ Gestion, évaluation et suivi des interventions sociales des CAF en faveur des allocataires.

¹² Circulaire n°2014-018

¹³ A terme, une requête pourra être effectuée sur Cristal à 3 mois après le rendez-vous pour constater la possible ouverture de droits.

Chapitre 2 : Incidence du Rendez-vous des droits sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux en charge du RDVD

1. La lutte contre le non-recours : mission sociale des travailleurs sociaux

a. Approche globale et prévention : spécificité du travail social en CAF

Si les lois de décentralisation ont marqué une rupture dans le positionnement de l'action sociale en Caf¹⁴, le travail social a su maintenir, en complément et au-delà des impératifs de liquidation des prestations, **un engagement fort et singulier pour un accompagnement préventif et global des familles fragilisées dans une logique de lutte contre les exclusions et la pauvreté**. La sortie de polyvalence de secteur dans les années 90 a accentué le positionnement du travail social en Caf sur la détection et l'accès aux droits en coordination avec l'approche administrative (Caizzi 2004). Selon une enquête CNAF¹⁵, **la détection du droit est le principal domaine d'intervention des travailleurs sociaux** qui y consacrent 35% de leur temps devant le logement-cadre de vie, le soutien à la fonction parentale, l'insertion et l'animation de la vie sociale.

Les orientations nationales du travail social¹⁶ portées en 2009 par l'institution en réaffirmant la contribution du travail social dans l'offre globale de service ont ainsi pérennisé **cette offre de service proactive et préventive dédiée aux plus vulnérables** dont les grandes lignes sont déclinées dans le projet de service du département de l'intervention sociale individuelle et collective de la Caf 94 :

« Les travailleurs sociaux mettent en œuvre, en lien avec les populations et les partenaires concernés, des projets sociaux et favorisent l'accès aux droits des allocataires sur leurs territoires, en utilisant les techniques de l'intervention sociale, tant individuelles que collectives. »

L'accès aux droits dans une approche globale et non catégorielle est un ainsi le principal domaine d'intervention des travailleurs sociaux mobilisant des techniques relationnelles et savoir-faire particuliers basés sur l'écoute sociale, la résolution des points de blocage ou la réorientation partenariale dans une perspective d'autonomisation de la personne accompagnée.

*« Le non-recours est un vrai sujet qui nous parle, **on y travaille au quotidien**. » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

*« Bien sûr, nous comme on est travailleuses sociales, **on fait l'étude des droits**. Ça fait partie de notre travail. »*

*« Le Rendez-vous des droits, **ça fait partie de notre travail**, on arrive avec nos missions à y répondre, c'est intégré, mais on n'a pas de listing de personnes à convoquer. »*

¹⁴ Fin de conventionnement avec les conseils départementaux, sortie de la polyvalence de secteur.

¹⁵ « Les activités des travailleurs sociaux de la branche famille », l'essentiel, n°112, juillet 2011.

¹⁶ LC Cnaf n°2009-165 relative aux orientations du travail social.

b. A la recherche du sens

La perplexité des travailleurs sociaux quant au ciblage et, en creux à la qualification du non-recours, procède pour partie d'une communication insuffisante sur les enjeux et les modalités de mise en œuvre du dispositif. La faible explicitation de **la finalité, de l'outil et des arbitrages réalisés** à l'instauration du Rendez-vous des droits, **a eu pour effet une accentuation des particularités de l'outil et de la méfiance des travailleurs sociaux à son égard**. Le discours se centre sur l'exécution dans un contexte social tendu d'une commande nationale aux enjeux principaux d'affichage, et donc de chiffrage, faute d'explicitation claire de l'objectif poursuivi. Il s'agit de satisfaire le plus rapidement possible une demande descendante faiblement relayée par la direction de la CAF **et doublonnant de manière incongrue et contreproductive avec leurs pratiques professionnelles**

Selon l'enquête EN3S, 17% des agents Caf interrogés ne connaissent pas l'objectif du Rendez-vous des droits.

*« Comme il fallait une réponse très très rapide et que les TS faisaient déjà le Rendez-vous des droits à leur manière, on s'est dit on va passer par les travailleurs sociaux, et au lieu de mettre le code 45 on met le code 87 et puis voilà, **c'est une réponse très rapide sans trop modifier l'organisation.** »*

*« Les gens en pré accueil, les relations sociales sont à flux tendu, on ne va pas en rajouter parce que 5 minutes de plus on les aurait fait exploser, **si on leur avait demandé il y aurait eu un risque de grève.** »*

*« **Ça n'a pas vraiment été présenté.** Très brièvement, comme ça. **C'est pourquoi qu'on ne s'en est pas vraiment saisi, ça nous a paru aberrant. Pour nous c'était inexploitable. Ça a été plaqué.** On nous a dit il y a un nouvel outil. Ce n'était pas une réunion où on ne parlait que de ça. **Ils ont eu une injonction.** Ils ne connaissaient pas vraiment les tenants et les aboutissants. On a vu que dans d'autres CAF ça ne se passait pas pareil. On a vu que c'était quelque chose que la CNAF avait demandé. »*

*« **On nous a dit : vous le faites déjà, vous n'avez qu'à compléter le papier.** »*

c. Le RDVD : codification et ciblage inappropriés

Le Rendez-vous des droits a été conçu comme un outil d'amélioration face à la non-mobilisation de tous les droits potentiels par la population, à l'origine de rupture dans des situations d'équité. L'objectif de réduire le non-recours est bien partagé par l'ensemble des travailleurs sociaux. **La forme de l'outil et la logique administrative sous-jacente heurtent toutefois l'identité professionnelle et la posture des travailleurs sociaux** tournées vers l'ouverture et le dialogue pour une compréhension la plus juste possible des situations de fragilité exposées. Dans les représentations des travailleurs sociaux de leur métier, de leur utilité sociale, la relation d'aide et d'écoute doit primer sur ce qui peut s'apparenter **via le RDVD à une gestion sociale et catégorielle du droit administratif.**

L'outil RDVD dans sa forme devient l'expression d'un management **du rendement sur le champ de la « production sociale »**, de l'accompagnement et de la relation d'aide. Très tôt dans les discussions tenues avec les chercheurs pointe la difficulté professionnelle, intellectuelle et humaine à

réconcilier la logique contradictoire d'une standardisation grandissante, si ce n'est omniprésente, de l'offre de service et la singularité intrinsèque de l'activité basée sur la relation avec l'utilisateur (Ramon 2009). Les questions de management et d'insécurisation de la relation de travail, voire de souffrance professionnelle, affluent.

« La culture du chiffre n'est pas la culture des travailleurs sociaux. C'est peut-être pour ça qu'un cadre qui n'est pas issu du travail social va s'emparer d'une vision chiffre. Alors que pour nous le Rendez-vous des droits devrait avoir un sens. »

« Et puis l'outil a été défaillant. Les remontées n'étaient pas faites. Ça ne nous perturbait pas trop en fait ! Mais pour la direction, il fallait codifier. Derrière la codification, il y des enjeux certainement importants qu'on ne connaît pas. »

« Notre manager vient de la grande distribution, il a une idée de management avec du rendement. Il a été embauché pour ça. Au début, il manageait aussi l'équipe de la production. La direction considérait que le management était transposable partout. »

Au-delà des pratiques et du sens du travail social, le Rendez-vous des droits questionne par ailleurs la pertinence et l'efficacité d'un dispositif de lutte contre le non-recours centré structurellement sur des **« recourants partiels »**.

Le ciblage du dispositif sur des personnes déjà en partie concernées par une offre d'intervention (offre de travail social, instruction RSA) est en question alors **que seuls 40% des Rendez-vous des droits réalisés en 2014 ont donné lieu à l'ouverture d'un droit CAF¹⁷**.

« Toute l'action sociale est adossée aux droits ; vous ne trouverez pas de gens qui n'ont pas de droit, c'est parce qu'ils ont un droit, que nous on intervient. »

« Nous, on contacte des gens qui ont déjà des droits ouverts, ceux qui n'ont pas de droits ouverts, on ne les a pas. »

Le ciblage du dispositif sur des bénéficiaires de l'action sociale Caf¹⁸, des allocataires en difficulté avec l'actualité de leur droit ou en situation sociale difficile¹⁹ tend à écarter, selon les travailleurs sociaux, les personnes les plus éloignées de l'institution, sans doute les moins autonomes et « peu recourantes ». Transparaît ainsi l'idée **d'un non-recours d'ajustement ou de transition de recourants** dans le périmètre de l'institution inscrits pour la plupart dans une relation administrative distendue mais relativement opérante.

Les travailleurs sociaux déplorent en quelque sorte **la logique d'une intégration en flux** de publics identifiés **sans véritable stratégie de ciblage pour une lutte plus efficace** contre le non-recours. L'allocation journalière de présence parentale (AJPP), réputée pour engendrer un non-recours important, est citée comme exemple de ciblage pertinent sur une offre de service complexe et un public peut-être plus distant de l'institution, particulièrement vulnérable. **Le sens et la pertinence**

¹⁷ Recherche action EN3S 2015.

¹⁸ ayant été en contact au moins une fois avec l'action sociale

¹⁹ Dettes de loyers, procédure d'expulsion, non versement de la pension alimentaire.

du RDVD échappent ainsi aux travailleurs sociaux qui soulignent **une focale trop restreinte** eu égard aux enjeux de détection du droit et d'atteinte de publics éloignés des institutions.

« L'AJPP sur l'axe conciliation vie familiale vie professionnelle est une prestation complexe, beaucoup de familles n'ouvrent pas leurs droits. Les personnes se retrouvent seules dans un moment de vulnérabilité (diagnostic) et n'ont pas l'énergie pour l'ouverture des droits. Les droits ne sont souvent jamais ouverts et nous jamais informés. »

*« L'idée de base est bonne, qu'on travaille sur le non-recours. Ils auraient pu s'intéresser aux gens qui démarrent des démarches et qui arrêtent comme l'AJPP où c'est tellement complexe qu'ils arrêtent avant la fin. **Là, ça aurait eu tout son sens.** Si on avait travaillé sur les ménages qui commencent des démarches et qui ne continuent pas, ça aurait pu avoir plus de sens, on aurait été motivés. »*

2. De fortes réserves sur l'outil et le « design de service »²⁰

Le sens de la démarche est très discuté et heurte les travailleurs sociaux qui appréhendent leur mobilisation, au-delà des contraintes institutionnelles, **comme un déni de leur spécificité professionnelle**. Dans les représentations, le Rendez-vous des droits porte préjudice à la valeur et au sens du travail social et **sous cette forme ne représente pas, par rapport aux pratiques existantes, une plus-value pour l'utilisateur ou l'allocataire**.

*« On s'est dit que ça n'en valait pas la peine, s'ils se contentent du code... Est-ce que ça valait le coup de se mettre en grève pour ça ou pas. **Que ce soit mis ou pas mis, ça n'a pas de plus-value pour nous et pas plus pour la famille.** »*

a. Une extension du travail social ?

Passer en revue l'ensemble des droits auxquels chaque allocataire aurait potentiellement droit est une pratique courante chez les travailleurs sociaux, qui mettent en avant la vision globale de la famille, au-delà de la demande immédiate qui occasionne la rencontre avec un professionnel de l'action sociale. **Dans ce sens, réaliser un Rendez-vous des droits ne serait que l'extension d'une démarche effectuée ordinairement par le travailleur social.**

*« Dans nos pratiques on l'a toujours fait, de balayer des droits de manière globale. »
[Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

Les travailleurs sociaux **ne parviennent pas à s'approprier un outil déconnecté** de leurs pratiques professionnelles et conçu selon eux pour des administratifs distants de la situation des personnes, non formés à recueillir cette réalité et à en faire l'analyse en termes d'accès aux droits et d'accompagnement.

« Il est sans doute conçu pour des administratifs qui se retrouvent devant une personne et qui balaient très rapidement les droits de manière très large. Ce n'est pas du tout un outil de d'entretien pour les travailleurs sociaux. C'est axé pour des agents d'accueil de premiers

²⁰ Le design de services s'intéresse à la fonctionnalité et à la forme des services du point de vue des clients. Il a pour objectif de s'assurer que l'interface du service est utile, utilisable et désirable du point de vue du client et efficace, performante et différenciante du point de vue du fournisseur.

niveaux, voire pour d'autres institutions. On s'est dit puisque les travailleurs sociaux le font déjà, on va leur donner la grille, mais on nous a plaqué un outil mais pas du tout adapté. »

« L'outil, on ne se l'est pas approprié, **il ne nous était pas destiné** ».

« Si, des fois on a l'air un peu couillon, quand je dis à une personne, **je fais ça mais je ne sais pas pourquoi je le fais**. Personnellement on ne se l'approprie pas, donc on a un peu du mal. »

b. Un outil directif et prescriptif de la relation

L'outil est jugé trop fermé, directif : il fige l'interaction avec l'allocataire et la dynamique de l'entretien. Le manque « d'espace » laissé à l'instauration d'une discussion avec la personne, d'un temps d'écoute de la parole est le principal reproche formulé vis-à-vis du « plan de dialogue ». **L'approche binaire du questionnement, l'effet liste** des thématiques abordées sans nécessaire rapport avec la situation vont à l'encontre des principes du travail social que sont l'écoute, la mise en confiance, l'identification du besoin et la réponse à la demande exprimée. Le passage en revue d'une série de droits dans des domaines divers est vécu comme un saut du coq à l'âne, qui n'est pas bienvenu et peut-être vécu par l'allocataire comme une intrusion dans sa vie privée. La forme de l'outil, en contradiction avec à la logique plus libre de l'entretien d'approfondissement, choque profondément les travailleurs sociaux **qui ne se reconnaissent pas dans cet outil**.

« On a du mal à se l'approprier parce que **les questions n'ont pas de liens** entre elles. Les questions viennent de nulle part, on demande s'il y a un enfant handicapé, puis s'il y a un impayé, après on demande si on a besoin d'aide pour les factures énergétiques, ça n'a pas de lien, ce sont **des questions très directives qui sortent de nulle part**. » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]

« Une collègue disait : comment je vais faire au milieu d'un entretien avec quelqu'un qui vient pour un impayé de loyer de lui dire : "Est-ce que vous avez la CMU ?" **C'est comme si j'allais voir le médecin parce que j'ai mal au pied et il me demande si j'ai mal à la tête**. On se disait : comment on gère ? » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]

« Après on ne va pas demander : Avez-vous un enfant handicapé " oui/non". Si oui ça ouvre une autre question. Forcément on l'aura abordé pendant l'entretien, on aura demandé s'ils ont des enfants, s'ils sont scolarisés. » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]

Réaliser ce passage en revue des différents droits lors d'une première rencontre entre l'allocataire et le travailleur social qui va l'accompagner semble délicat **quand la personne est en situation de crise aiguë**. Le premier entretien doit se focaliser sur une problématique essentielle à résoudre.

« **En premier entretien, on est dans une relation d'aide**, et quand les gens sont en grande difficulté sociale, faire le Rendez-vous des droits, suivre une grille, ça n'a aucun sens, c'est plaqué. Si la personne vient et qu'elle veut parler de son handicap, on va juste parler de son handicap, **c'est comme ça, la première fois**. Je ne vais pas lui demander si elle a la CMU. C'est lors d'un deuxième rendez-vous que je vais lui dire : "Au fait, est-ce que vous avez la CMU ? " » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]

« Ce premier entretien, je n'ai pas pu faire le Rendez-vous des droits, la personne était en grande difficulté sociale, **ça n'a pas de sens ni pour elle, ni pour moi**. Le premier rendez-vous c'est un entretien d'écoute, on fait avec ce que la personne amène ».

« Dans les entretiens où c'est très compliqué, où les gens pleurent... »

L'enquête EN3S rend compte de critiques identiques à l'égard du dispositif par les travailleurs sociaux interrogés qui soulignent la redondance avec leur mission : le RDVD n'étant qu'une simple formalisation de l'existant, sans plus-value dans un cadre rigide et chronophage. Le formalisme de l'outil, sa rigidité, son caractère obligatoire et possiblement intrusif questionne également l'éthique professionnelle.

c. Un non-recours à l'outil ou de très fortes adaptations

Si les travailleurs sociaux n'ont pas marqué leur perplexité par une opposition frontale à la mise en œuvre, pas de véritable « résistance », **la plupart ont contourné, adapté l'outil, et certains n'y recourent pas.**

*« Alors, sur l'axe logement, le surpeuplement avec visite à domicile c'est aussi un motif de Rendez-vous des droits qu'on nous a demandé de coder. Pour vous dire l'importance des chiffres. **Mais là on est tous tombé d'accord pour dire que non, on ne fera pas ça et qu'on le ferait en revenant.** »*

*« Il y a eu un peu de **résistance**, au début je n'indexais pas. Maintenant il faut indexer s'il y a un code 87. »*

*« C'est pas dans la culture de notre métier de renseigner sur l'informatique. Peu nous importe que ça soit saisi ou non, **ce qui importe c'est que les familles fassent les démarches. On aurait pu se concerter et dire on ne le fait pas. On n'a pas vraiment fait de la résistance.** »*

Quelques professionnels ont déclaré mobiliser l'application pour la première fois en notre présence lors de l'observation de l'interaction du Rendez-vous des droits. Ces pratiques de contournement **rendent compte d'un nécessaire espace de liberté**, toléré par la direction, pour la préservation d'une identité et d'une éthique professionnelle (Melchior 2011). Les travailleurs sociaux tentent de réconcilier leur identité professionnelle, leur savoir et manière de faire, leur éthique et les normes ou le cadre de production proposés. Réconciliation ou confrontation qui obligent à un certain décentrement, à « l'ajustement de la conception de soi ». (Ravon 2009, Hugues 1958, Dubar 1991).

*« **On ne le fait pas comme c'est prévu, si on le faisait nos formateurs de l'école d'éducateur ils s'arracheraient les cheveux** : « Est-ce que vous êtes mariés oui/non est-ce que vous avez un enfant handicapé oui/non ». Moi je le remplis moi-même à la fin sans poser les questions. »*

*« C'est un outil national avec un guide d'entretien avec l'allocataire avec des questions très très précises. **C'est très déroutant pour un travailleur social**, ce sont des questions qu'on ne pose pas comme ça d'emblée. **Nous, on l'adapte, sans trop l'utiliser.** »*

*« Normalement, sur l'ordinateur, il y a tout un guide d'entretien. C'est fait avec des questions très, très précises. C'est vrai que pour un travailleur social, c'est des questions déroutantes, **c'est le genre de questions qu'on ne pose pas comme ça d'emblée, on l'adapte, on l'utilise sans vraiment l'utiliser. C'est à l'appréciation des travailleurs sociaux.** » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

La majorité des travailleurs sociaux font donc le choix de se détacher de l'outil et de n'y revenir le cas échéant qu'en fin d'entretien dans une optique de pense bête et de satisfaction de la demande institutionnelle. Le renseignement de l'outil estimé très chronophage est souvent pré ou post rempli avec les données issues du dossier allocataire.

Par ailleurs, il n'est pas systématiquement codé. Parfois, la rencontre avec l'allocataire est enregistrée sous le code du Rendez-vous des droits sans que le questionnaire ne soit du tout rempli. D'autres professionnels ont fait le choix de le remplir après l'entretien, en fonction des informations administratives du dossier et des éléments amenés dans l'entretien. D'autres encore le remplissent parfois avec l'allocataire en fin d'entretien – certaines informations pouvant être complétées directement par le professionnel, celui-ci pouvant omettre des questions si les informations en sa possession indiquent une forte probabilité que l'allocataire ne soit pas concerné - et laissent un exemplaire à la fin à la personne rencontrée.

Les travailleurs sociaux remettent ou non à l'allocataire la fiche résumant les droits abordés ou les démarches à entreprendre. Certains évoquent le souhait de ne pas laisser traces de difficultés particulières ou de démarches à entreprendre dans le dossier de l'allocataire préférant aborder les choses à l'oral et reprendre la question à un prochain rendez-vous ou remettre des indications manuscrites sur une feuille volante.

*« Je remplis en fin de rendez-vous et **c'est toujours un mauvais moment à passer.** J'ai l'impression de perdre mon temps et l'allocataire reste là, cloué sur son fauteuil, sans rien dire.... Tout ça pour lui remettre une feuille A4 avec deux, trois choses marquées dessus. **J'aurais pu faire ça à la main.** » [Assistante sociale, observation après le rdv.]*

*« Plus simple de dire : on m'a demandé c'est une commande, ça va prendre X minutes. Les gens à la fin se demandent qu'en faire de ce papier. **Je leur dis, ce que vous voulez, le garder ou le jeter. C'est complètement formel.** ».*

Les personnes reçues en entretien sont par ailleurs rarement informées du cadre de la rencontre et n'ont pas conscience de bénéficier d'un Rendez-vous des droits.

« Les gens ne savent pas qu'ils sont reçus dans le cadre du Rendez-vous des droits. Il n'y a pas d'information. »

La présence des chercheurs lors des observations d'entretiens a induit une utilisation du logiciel de Rendez-vous des droits nettement plus fréquente que dans la pratique habituelle. Tous les entretiens n'ont pas pour autant donné lieu à une mobilisation du logiciel. **Selon l'enquête EN3S, seul 35% des agents déclarent recourir au plan de dialogue.**

*« Vous voyez, toute la première partie du questionnaire, je l'ai déjà dans mon dossier. Je n'ai pas envie de demander deux fois la même chose. Du coup, je pré-remplis le questionnaire, **si je le remplis.** » [Entretien individuel avec un travailleur social, avant l'arrivée de l'allocataire]*

*« Moi je fais mon entretien classique et je le remplis en fonction des informations que j'ai déjà, **le tableau je ne le remplis pas pendant l'entretien.** Certaines informations comme les ressources on les a déjà. »*

*« Quand je rentre le code 87 pour le Rendez-vous des droits, je fais systématiquement la fiche. **Mais ça ne correspond pas toujours à ce qu'on leur a dit.** » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

« Je fais en sorte qu'il y ait une fiche après la fiche ne reflète pas vraiment ce qui s'est passé. »

Dans un contexte institutionnel de rationalisation des modes de production, y compris du social, conserver cette latitude vis-à-vis de l'outil permet aux travailleurs sociaux **de se rassurer sur leur capacité à agir** (Clot, 2002) et à accomplir leur mission dans le respect des valeurs du travail social : venir en aide par l'écoute et l'empathie dans une relation de confiance et dans le respect de l'intérêt de la personne et de son autonomie.

d. La suite ?

Le Rendez-vous des droits est réalisé à un moment donné du parcours d'un allocataire. Il permet d'identifier des droits ou prestations potentiellement non activés mais qui pourraient le concerner. **Une des limites de l'exercice vient de son horizon temporel** : la question des droits complémentaires réellement activés suite à ce dispositif n'entre pas dans le périmètre du Rendez-vous des droits. **Ce dernier est centré sur un premier rendez-vous.**

*« Ce qui est gênant, c'est que c'est une réponse statistique, mais on ne se préoccupe pas de savoir si réellement après ce rendez-vous les gens accèdent réellement aux droits. On s'intéresse à codifier le Rendez-vous des droits, mais quel est le rendu, on ne sait pas. **Il n'y a pas de second entretien pour vérifier l'ouverture des droits. Il faudrait rappeler les allocataires** » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

Le logiciel du Rendez-vous des droits ne permet pas à ce jour d'analyser si les droits potentiels non ouverts lors de la première rencontre ont effectivement été ouverts ultérieurement. **Le suivi, quand il a lieu, n'est pas un produit du dispositif du Rendez-vous des droits, mais entre dans le travail classique d'accompagnement par les travailleurs sociaux.**

*« **S'il y a un accompagnement, ce n'est pas lié au Rendez-vous des droits, c'est lié à notre mission**, par exemple pour un allocataire en impayé de loyer on va suivre avec un deuxième rendez-vous **mais ce n'est pas une plus-value du Rendez-vous des droits.** » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

Le suivi est systématique dans le cas des rencontres avec les allocataires en RSA majoré, puisque les travailleurs sociaux de la CAF dans ce département ont pour mission l'accompagnement social de ce public, à condition que leur projet ait une connotation plus sociale que professionnelle.

Cette temporalité du court terme gêne les travailleurs sociaux en ce qu'elle pourrait **être l'expression d'une approche administrative dominante de l'offre de service**, qui réduirait le travail social à un rouage de l'accès à un droit administratif ou à la distribution d'aides diverses (Avenel 2009). La méfiance des travailleurs sociaux à l'égard du RDVD est sans doute une manifestation de la **Crainte très présente d'une instrumentalisation du travail social**, d'une perte de sens, d'universalité.

3. Observation de l'interaction entre le travailleur social et le bénéficiaire du RDVD

Le contenu de l'entretien est différent selon qu'il s'agit de la mise en place d'un accompagnement social dans le cadre du suivi par un travailleur social d'une personne seule avec enfant(s), percevant le RSA majoré, ou d'une personne ayant des difficultés financières spécifiques (souvent un impayé de loyer, pouvant aller jusqu'à une menace de perte du logement) l'amenant à solliciter la CAF.

a. Préparation de l'entretien

Les entretiens observés ont souvent été précédés d'un échange par mail ou par téléphone avec l'assistante sociale faisant un premier point sur le motif principal de l'entretien et demandant à l'allocataire **d'amener un certain nombre de pièces** concernant ses charges fixes et ses revenus autres que les prestations CAF.

b. Ecoute de la demande, diagnostic social

La dynamique de l'entretien telle qu'on a pu l'observer ne se prête pas à entamer l'entretien par un questionnaire fermé. L'approche de la situation par le travailleur social est adaptée à chaque personne, faisant développer les circonstances ayant amené à la situation qui a occasionné la rencontre avec l'allocataire. La relation est par nature asymétrique dont l'objet, voire le but, est en quelque sorte le dévoilement de l'intimité de l'usager : sa vie, ses problèmes, ses attentes. (Boujut 2005). L'assistant social doit instaurer une relation d'empathie et de proximité avec le bénéficiaire afin de capter les éléments de vie, **les points de blocages et les convertir en catégories administratives dans le but restaurer l'accès au droit.** Ce premier temps d'écoute, de réception de la parole du bénéficiaire est ainsi déterminant pour un traitement adéquat de la situation. Il s'agit d'identifier dans le discours livré ce qui pourra être converti en données objectives pour une application du droit. Caizzi, Quiroga et Riondiel (1997) lors d'une enquête sur les usagers des CAF dits « à faible niveau d'autonomie administrative » évoquent **la nécessité de prendre en compte**, dans une approche globale des situations et des individus, « **l'épaisseur biographique** ».

Dans l'entretien, les blocages spécifiques des droits CAF, quand ils existent, ont une place centrale. **Expliciter le droit, afin de réconcilier le vécu de l'allocataire et la réalité administrative est le principal objet de la plupart des entretiens observés.**

« Les familles consultent beaucoup leur compte CAF et ça génère de l'angoisse, par exemple ils savent qu'il manque un document mais ils ne savent pas lequel, ils savent que leur dossier est en cours d'études mais ils ne savent pas pourquoi, ça génère de l'angoisse ».

L'entretien en face à face est l'occasion d'expliquer certains termes difficilement compréhensibles pour l'allocataire, les déterminants administratifs du droit, ou plus encore **de rendre intelligible le mode de calcul de certaines aides.**

Des explications sont par exemple données pour faire une demande de prime d'activité ou de RSA, ces deux prestations exigeant une déclaration trimestrielle de ressources.

Aussi, les explications du travailleur social peuvent se substituer à des courriers (dépliants, lettres) ou des mails envoyés par la CAF à ses allocataires qui, souvent, n'en prennent pas ou sporadiquement connaissance.

« Je leur explique, puis je le leur note sur un papier des choses qu'ils devraient connaître par ailleurs mais qui leur a échappé pour une raison ou une autre. » [Assistante sociale, observation après un rdv des droits]

- **L'exemple de l'allocation de soutien familial ASF**

Les observations montrent que la logique de l'allocation de soutien familial (ASF) a été assez systématiquement expliquée aux allocataires potentiellement concernées dans l'échantillon, il s'agit exclusivement de femmes. L'ASF, attribuée pour les 4 premiers mois en l'absence de pension alimentaire pour une naissance d'enfant dans un foyer où la mère ne vit pas avec un conjoint, ne peut être prolongée que si la mère engage une action en justice envers le père, s'il a reconnu l'enfant. La CAF peut alors se substituer au parent pour tenter de récupérer la pension. Le formulaire à remplir par le parent isolé faisant la demande de cette prestation mentionne le terme, très juridique de subrogation. L'assistante sociale explique la logique de la prestation et ce que signifie la subrogation :

*« Vous savez ce que ça engendre, la demande d'allocation de soutien familial ? **C'est-à-dire, là** vous nous avez apporté la preuve comme quoi vous avez engagé des démarches. **Donc là**, le juge va voir s'il est d'accord avec le montant de la pension et qu'il va statuer à 150€ [montant de pension demandée par la mère] ou on ne sait pas ce qu'il va dire, **mais vous** nous avez donné droit à la subrogation à la CAF pour récupérer l'argent qu'il vous devait. **Éventuellement**, si le juge donne son accord, ce sera pris sur ses comptes en banque ou son salaire. (...) **S'il** ne paye pas et que vous avez engagé une démarche pour faire valoir vos droits, on paye en attendant la décision du juge, **si le juge dit que** c'est 150€ et qu'il paye toujours pas, la CAF continuera à payer, elle se retournera contre lui pour récupérer l'argent qu'il aurait dû vous verser et qu'elle vous a versé, elle s'est substituée pour ce cas, **d'accord** ? » [Assistante sociale, observation Rendez-vous des droits avec une allocataire en RSA majoré suite séparation]*

L'allocation de soutien familial ASF a fait l'objet dès les années 80 d'évaluations afin d'appréhender les déterminants d'un non-recours sensible. L'usage du panel d'allocataires de la CNAF a démontré que 12% des allocataires de l'ASF sortaient du dispositif au bout de 4 mois. L'allocation étant après cette période soumise à la condition d'engager une démarche judiciaire ou amiable afin de faire fixer une pension d'entretien pour les enfants à charge (Fernandez 2012). Une étude qualitative pour la CNAF suite à la réforme de la prestation (dont le montant est imputé sur celui du RSA éventuellement perçu), a mis au jour la non demande dans un contexte d'instabilité personnelle, le renoncement face aux difficultés administratives (rassemblement des pièces justificatives émanant de la justice) comme principaux motifs de non-recours à l'ASF (Aristat 2014).

- **Des situations complexes : l'exemple du cas « AJPP »**

Une des observations porte sur l'interaction avec une personne ayant une demande en cours d'allocation journalière de présence parentale (AJPP). Cette allocataire a elle aussi été contactée par l'assistante sociale avant le rendez-vous. De nombreux droits sont bloqués, pour des raisons diverses.

L'aide au logement n'est plus versée depuis le début de l'année car la quittance fournie par la propriétaire est manuscrite (bailleur n'ayant qu'un seul bien). L'assistante sociale va contacter la propriétaire pour valider cette quittance. L'AJPP n'a pas encore été versée à la suite d'une erreur de date de début du congé dans le formulaire rempli par l'employeur. L'acte de naissance n'a pas été enregistré empêchant le versement de la prime à la naissance comme de l'allocation de base alors que le ménage remplit les conditions de ressources pour en bénéficier. L'assistante sociale aborde tous ces blocages en début d'entretien **et propose des solutions pour que le dossier soit traité.**

- **Difficultés financières et secours : des impayés de loyers essentiellement**

Dans le cas de personnes en impayés de loyer, c'est généralement la question des circonstances de survenue de l'impayé qui fait l'objet de la première partie de l'entretien, amenant dans ce cas à aborder les circonstances familiales (une séparation) ou encore liée à une rupture dans la vie professionnelle (maladie, perte d'emploi...). **Une attention particulière est portée aux éléments budgétaires** (ressources, postes fixes de dépenses) car la possibilité de solliciter une aide financière du Fonds de solidarité pour le logement (FSH Fonds de Solidarité Habitat dans le Val-de-Marne) dépend en partie du quotient familial ainsi que du reste à vivre de la famille ; la commission tenant également compte des circonstances particulières de survenue de l'impayé. **En sus du diagnostic, la question d'un plan d'apurement** est généralement abordée afin **d'éviter une suspension des APL** ou que celles-ci soient rétablies dans les plus brefs délais. La question des droits annexes est abordée après le diagnostic approfondi de la situation ayant amené à l'impayé.

c. Lien avec le back office, levier pour la restauration du droit.

Quand certaines prestations CAF ne sont pas encore ou plus versées, **l'allocataire n'a pas toujours une vision claire de la raison du non-paiement.** Parfois l'explication se trouve dans le délai pour traiter les pièces qui arrivent par courrier, de l'ordre de deux mois environ avant réactivation du droit. Certains documents peuvent ne pas être considérés comme suffisants par les techniciens qui traitent les dossiers (exemple de la quittance de loyer manuscrite émanant d'un bailleur privé). **Le travailleur social** de la CAF peut étudier l'état du dossier administratif et poser les bonnes questions, identifier les données manquantes **et en informer le back office** afin de faire traiter le dossier plus rapidement et débloquer des prestations CAF.

« En interne, régulièrement, on met un peu d'huile, on fait le lien avec les techniciens et le droit redémarre. »

Dans plusieurs cas, les assistantes sociales ont mobilisé les informations fournies par l'allocataire pour rédiger un courrier destiné au back-office, résumant les informations pertinentes et demandant l'ouverture de droits, qu'elles font signer à l'allocataire. **Ces courriers rédigés pendant l'entretien** du Rendez-vous des droits, concernent des allocataires dont la maîtrise du français écrit, voire oral, est faible, dont on peut penser qu'ils auraient été dans l'impossibilité de s'exprimer ainsi par écrit. Les travailleurs sociaux n'ont pas systématiquement connaissance de toutes les données permettant de calculer le montant de certains droits, le cas des aides au logement étant emblématique d'un calcul

complexe où les paramètres sont nombreux. Dans de tels cas, les assistantes sociales indiquent à l'allocataire que le droit sera calculé par un technicien-conseil.

d. Commissions FSL, aides spécifiques CAF...

Parmi les Rendez-vous des droits concernant des ménages en impayé de loyer, l'assistante sociale a parfois été jusqu'à recueillir tous les éléments pour constituer un dossier de demande d'aide devant le Fonds de solidarité pour l'habitat (FSH). Elle doit dans ce cas disposer des coordonnées de l'agent en charge du contentieux auprès du bailleur pour pouvoir finaliser cette demande, après obtention d'un relevé locatif récent du bailleur indiquant le montant de la dette. D'autres fois, la sollicitation du FSH est repoussée à une date ultérieure, en attente de la connaissance du montant d'un rappel d'aide au logement susceptible de couvrir la dette, ou parce que dans le cas d'une dette liée à une séparation, l'ex-conjoint s'était engagé à régler le loyer, le dossier étant suspendu dans l'attente de savoir si ce règlement va avoir lieu ou non.

▪ Suivi du RSA majoré

Dans le premier cas, celui du RSA majoré, les personnes concernées ont généralement assisté avant le Rendez-vous des droits à une journée d'information et d'orientation dans l'un des espaces départementaux de solidarité (EDS). Lors de cette journée, les droits et obligations liées à la perception de ce minimum social ainsi que sur les droits annexes au RSA, CAF et hors CAF, qui y sont associés, **en particulier l'ASF pour les familles ne recevant pas de pension alimentaire et qui dans notre échantillon sont très majoritaires**, la CMU et la CMUC, le tarif solidarité énergie pour les personnes non hébergées, le tarif solidarité des transports qui permet de disposer à titre gratuit d'un abonnement pour les déplacements dans la région sont présentés lors d'une réunion collective. Cette réunion est suivie d'un bref entretien individuel avec un travailleur social. Plusieurs semaines plus tard, le suivi social individuel est initié par ce rendez-vous à la CAF où le travailleur social qui va devenir le référent au titre du RSA va s'assurer que ces droits annexes ont été compris et mis en place par les personnes rencontrées. Dans le cas contraire, ces points sont à nouveau expliqués et les lieux où se renseigner sont indiqués à l'allocataire. **L'entretien porte sur l'ensemble de la trajectoire scolaire, professionnelle et familiale antérieure à la demande de RSA, prenant la forme d'une sollicitation d'un recueil d'histoire de vie.** Ces éléments permettent de cerner quels pourraient être les projets futurs d'insertion de la personne en RSA majoré, qui pourraient s'intégrer dans un contrat d'obligations réciproques, contrat dont la finalisation est généralement reportée à un rendez-vous ultérieur.

Les Rendez-vous des droits observés sont des entretiens approfondis, dépassant largement la demi-heure. Ils se terminent le plus souvent par une prise de rendez-vous ultérieure, soit pour avancer dans le projet devant aboutir à un contrat pour les personnes en suivi dans le cadre du RSA majoré, soit encore pour suivre les solutions mises en place pour arriver à une résorption de la dette de loyer dans le cas des impayés. Certains travailleurs sociaux soulignent prendre un temps suffisant pour libérer la parole de la personne reçue, explorer la situation... au-delà du temps officiellement attribué pour la tenue de ce type d'entretien. Durant un entretien particulièrement long

(plus d'une heure), difficile à mener en raison de la complexité de la situation, le travailleur social nous indique le déclenchement sur son écran d'une alarme lui indiquant le dépassement du temps imparti. **Le travailleur social peut être ainsi pris dans des contradictions entre le temps prescrit et le temps réel nécessaire à l'interaction avec l'allocataire** (Ravon 2009). Temps difficile anticipable au regard de situations individuelles et particulières et de l'instauration d'un dialogue permettant l'expression de la personne et l'analyse du besoin par le travailleur social.

L'enquête portée par l'EN3S signale des durées d'entretien variables toutefois courtes : moins de 20 minutes dans 35% des cas²¹. En 2013, hors RDVD, les techniciens conseils, chargés du traitement des demandes ont consacré entre 15 et 20 minutes à chaque demande (26 dossiers par jour), alors qu'il n'est pas rare que la prise en charge d'un dossier complexe nécessite une heure d'instruction (Duchemin, Minonzio 2013).

e. En fin d'entretien, mobilisation de l'outil RDVD

Le logiciel est présenté en deuxième partie d'entretien, après une revue de l'ensemble de la situation et une intervention sur les droits (demandes faites, rédaction de messages à l'intention des personnels des services prestations). Le plus souvent, des droits annexes à ceux délivrés par la CAF ont déjà été évoqués (couverture santé, carte solidarité transport, droits aux allocations chômage, aides à l'énergie ou au paiement de loyer, demande de logement social...). L'assistante sociale remplit elle-même les informations déjà en sa possession en précisant les réponses à voix haute, sous forme d'affirmation plutôt que de questions. Ces informations peuvent provenir directement des données de gestion enregistrées dans le dossier CAF (nom, date de naissance, numéro d'allocataire par exemple), soit de points déjà été abordés lors de l'entretien. Cet extrait d'observation rend compte de cette façon de procéder :

« On va faire ce qu'on appelle un Rendez-vous des droits. Avec un logiciel, on va répondre à des questions, ça va nous orienter vers des pistes de droits auxquels vous pouvez éventuellement prétendre. »

L'assistante sociale montre l'écran de l'ordinateur tout en passant en revue les informations demandées, en donnant elle-même les réponses à haute voix, par exemple :

« Vous avez à charge un enfant. Il n'a pas de soucis de santé particuliers. Il n'est pas scolarisé. »

Quand l'assistante sociale n'est pas sûre de la réponse, elle pose la question, par exemple :

« Vous n'avez jamais travaillé ? » ou encore : « Vous n'avez pas de difficultés pour avoir un compte bancaire ? » [Assistante sociale, observation Rendez-vous des droits avec une allocataire en RSA majoré, conjoint à l'étranger, ex-lycéenne]

En comparant les pratiques de différents travailleurs sociaux de ce logiciel, on observe des différences. Si lors de l'utilisation du logiciel, l'une des assistantes sociales évoque des aides extra-légales de la CAF (aide aux vacances, possibilité d'obtenir un prêt pour l'équipement de biens ménagers), une de ces collègues ne le fait pas mais en revanche elle aborde le suivi santé des enfants, point qui n'est pas

²¹ Temps allant de moins de 20 minutes à 80 minutes.

mentionné par la première personne. Les droits à la CMU et à la CMUC sont systématiquement abordés quand le ménage entre dans les critères financiers, l'aide à la complémentaire santé (ACS) n'est pas toujours évoquée par les travailleurs sociaux ayant recours au logiciel du Rendez-vous des droits. Interrogée à ce sujet après le départ de l'allocataire, une assistante sociale explique qu'elle a choisi de ne pas en parler dans la mesure où la personne rencontrée a déjà une complémentaire santé à un coût faible pour l'assurée et sa famille, dans le cadre d'un contrat collectif négocié et partiellement financé par son employeur. Dans un tel cas, la travailleuse sociale estime que les niveaux de remboursement sont généralement plus favorables en conservant cette couverture qu'en ayant recours à un des contrats labellisés par l'ACS.

▪ **Le Rendez-vous des droits « pense-bête »**

Lors des entretiens avec les chercheurs, les travailleurs sociaux ont critiqué le caractère hétéroclite des questions abordées par le logiciel du Rendez-vous des droits. Toutefois, certains reconnaissent qu'il peut servir de pense-bête et que l'hétérogénéité des thèmes traités donne justement l'occasion d'aborder un domaine qui aurait été omis :

*« Peut-être dans certains cas comme un impayé de loyer, on n'aurait pas pensé à demander s'il y a une mutuelle, et là comme c'est prévu de poser la question, si la famille répond non, on va leur donner des indications qu'il y a un droit possible et qu'on n'aurait pas pensé. »
[Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

Lors des observations, on a pu remarquer que les points abordés, en plus de ceux déjà évoqués dans la première partie de l'entretien, restent relativement marginaux en termes de droits, dans le sens où ils ne vont pas bouleverser le niveau de vie de la famille : bilans de santé CPAM, vacances, prêts à l'équipement essentiellement.

Dans une situation d'observation, le fait d'utiliser le logiciel du Rendez-vous des droits a amené à réintroduire un droit potentiel qui avait été écarté dans un premier temps. Il s'agit d'une rencontre avec une personne au RSA qui a connu un impayé de loyer au moment où la CAF avait suspendu l'aide au logement dans le délai administratif d'attente du renouvellement de la carte de séjour (délai qui s'est étalé sur plus de trois mois à la suite d'une photocopie non acceptée sur un des documents). L'assistante sociale lui ayant demandé dans la première partie de l'entretien si elle était à jour de ses paiements de facture d'énergie, l'allocataire lui a répondu positivement. Au moment de remplir le questionnaire du Rendez-vous des droits, l'assistante sociale lui dit :

« Vous n'avez pas de difficulté à payer les factures d'énergie, on en a parlé :

Plus tard dans l'entretien, après avoir évoqué la carte solidarité transport (aide qui a effectivement été obtenue par l'allocataire qui a réalisé les démarches indiquées lors de la journée d'information et d'orientation des bénéficiaires du RSA), la travailleuse sociale aborde plus frontalement l'existence d'une aide pour les factures énergétiques dans le logement :

« Après ça, il y a aussi les tarifs solidarité électricité. Je peux vous donner le téléphone pour voir si vous pouvez en bénéficier. C'est un numéro en 0800, je ne sais pas si c'est un numéro gratuit, en tout cas le coût n'est pas très élevé. Ils verront avec vous s'il y a un droit ou pas ».

L'allocataire : « La demande se fait où ? »

*« Vous les appelez, s'il y a un droit ils vous expliqueront. Ils vous enverront les papiers. »
[Assistante sociale, observation Rendez-vous des droits avec une allocataire au RSA, a eu un
impayé de loyer suite attente du renouvellement de la carte de séjour]*

Le recours au logiciel a sans doute incité le travailleur social à évoquer cette aide, mais l'information est faite *a minima*, au conditionnel, sans apporter de certitude sur l'éligibilité à cette prestation.

f. Une remise de documentation et de fiche récapitulative non systématique

L'utilisation du logiciel du Rendez-vous des droits permet d'accéder en ligne à une documentation à jour, aux formulaires de demande de certaines aides et à la liste des pièces à fournir. Ces documents sont imprimés par l'assistante sociale et confiés à l'allocataire. La délivrance de ce type de documents est également effectuée dans le cas où le tour d'horizon des droits ne s'est pas appuyé sur le logiciel ad hoc.

Ces documents sont parfois accompagnés par un document qui synthétise les droits et dispositifs évoqués, faisant une sorte de synthèse de l'entretien, où figurent également les coordonnées du travailleur social :

« Des fois, c'est l'occasion de laisser un papier avec notre nom, nos coordonnées, on laisse les indications. » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]

Cette fiche de synthèse éditée par le logiciel n'est pas toujours donnée, par manque d'appropriation du logiciel, et parce qu'elle est estimée trop contraignante, trop symptomatique, selon les travailleurs sociaux, du souhait de transposer les méthodes de management du privé au travail social, avec des impératifs de rentabilité et de traçabilité de l'activité de l'agent et du parcours du bénéficiaire. **Laisser une trace manuscrite des préconisations faites au seul allocataire est alors une stratégie de résistance à cette tendance et permet de valoriser le sur-mesure du travail social.**

*« Ce qui me gêne c'est de donner un papier à l'allocataire et de laisser un exemplaire dans le dossier de l'allocataire. Certains droits, je le remplis à la main, je ne vois pas l'utilité de laisser dans le dossier d'aller faire une demande de logement social ou de demander la CMU. **Je ne veux pas qu'il y ait une trace.** » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

4. Les déterminants de l'efficience du RDVD

a. La question des capacités numériques des allocataires

Dans les observations faites, les travailleurs sociaux abordent très systématiquement la question de **la maîtrise par les allocataires des outils numériques**. Ceux-ci sont incités à utiliser ces outils pour communiquer avec la CAF, les pièces justificatives étant plus rapidement enregistrées quand elles arrivent par mail plutôt que par courrier. De plus, certaines démarches ne peuvent être faites que sous forme dématérialisée, c'est le cas de la demande de prime d'activité et de son renouvellement. Le facteur temps (accélération des procédures) et un allègement du formalisme communicationnel augmentant la probabilité d'échanges réguliers avec les allocataires (plus de facilités pour les

allocataires d'écrire des mails courts que des lettres devant répondre à des critères formels plus strictes) semble constituer les principales indications du numérique.

La dématérialisation des demandes de prestations sociales illustre la difficulté des destinataires les plus fragiles à maintenir le lien avec l'institution et *in fine* accéder à leurs droits. La totale et récente dématérialisation de la prime d'activité en est un exemple selon certains travailleurs sociaux. La simulation et la demande de prestation ne sont possibles qu'en ligne. La tenue d'un compte personnel étant par ailleurs un prérequis difficile à gérer pour des publics relativement « désorientés », dans une temporalité ou une urgence sociale peu propice à la relation administrative (mémoire des codes, archivages des données...).

Comme le souligne G. Koubi²² **la mise à disposition d'une information en ligne ne présuppose pas son utilisation pertinente.** La difficulté à chercher et traiter l'information en ligne pour faire valoir ses droits et une caractéristique de la non-demande sociale comme du non-recours aux droits. Les travailleurs sociaux soulignent l'impact d'une tendance institutionnelle très partagée à rationaliser la gestion de l'offre par les technologies sans véritablement considérer la non standardisation de la demande ou du besoin.

Daniel Thierry²³ analyse très finement les effets de la dépersonnalisation du lien et de la **standardisation du traitement de la demande sur les non usages** et au final le non-recours. Il souligne la pression subie par les destinataires des aides sociales sommés de répondre à des **injonctions d'autonomie numérique.** Injonctions ayant pour effet la sélection des compétences individuelles et l'accentuation des processus de disqualification sociale.

Le décrochage générationnel, linguistique, l'illettrisme et la spécificité de la situation de handicap ou la complexité de la situation sociale sont autant de facteurs de relégation numérique. Le traitement social de cette relégation est dès lors en question. **L'accès à l'offre numérique ne pouvant se penser sans un accompagnement personnalisé.**

« C'est difficile pour la plupart, il ne faut pas se tromper dans la déclaration ou demander un rectificatif. Il faut un bon quart d'heure pour tout remplir. Certains demandent à leurs enfants de les aider. Nous on peut expliquer, accompagner mais pour certaines choses, parfois on leur demande leur code et on fait à leur place. On leur réexpliquant à chaque fois. Le système génère de l'angoisse. Certains sont perdus et nous demandent parce qu'ils ont confiance en nous. »

*« En fait, le non-recours c'est quand il n'y a personne pour mettre de l'huile dans les rouages. **La dématérialisation, c'est très bien quand on rentre dans les bonnes cases, dans les bons critères. Mais quand vous ne rentrez plus dans les cases et que vous n'avez personne en face ! C'est comme avec votre portable. Il marche tout va bien. Il ne marche plus, vous appeler la hot line et, soit vous avez les prérequis pour poser vos questions et il remarque, soit vous ne les avez pas et votre portable ne marchera jamais. On a quand même beaucoup de situations sociales complexes et internet répond par oui ou non et délivre des infos standardisées. Il faut donc de l'huile dans les rouages pour débloquer les situations.***

²² Geneviève Koubi, « Services en ligne et droits sociaux », *Informations sociales*, 2013/2014 (n°178).

²³ Daniel Thierry, Rationalisation de l'offre par les technologies : un facteur supplémentaire de non-recours. L'exemple des visioguichets de service public in actes du colloque, le non-recours en débat décembre 2013, Expériences et usages des droits et des services sociaux parmi les professionnels et les ayants-droit, Université d'Angers.

*« Sur l'outil informatique, **c'est oui ou non** (en termes de réponses), **si on n'est ni oui ni non, on ne sait pas quoi remplir et on ne passe pas à l'étape suivante**. Même nous on ne sait pas toujours quoi remplir dans les formulaires CAF et on va demander au technicien. La prime d'activité il faut bien un quart d'heure pour le remplir et c'est assez ardu, je l'ai fait pour une famille. **Et si on s'est trompé, quand c'est parti, c'est parti, il faut écrire à la CAF pour faire rectifier.** »*

Les Caf et le numérique

Depuis mars 2014, le site internet des Allocations familiales, caf.fr a été enrichi d'une application mobile « Caf – mon compte » dédiée à la gestion et au suivi des démarches de usagers. En août 2015, 2 040 116 applications mobiles ont été téléchargées. L'allocataire peut ainsi vérifier les informations connues de sa Caf et modifier si nécessaire ses coordonnées. Il accède à ses 10 derniers versements en parcourant son historique jusqu'aux 24 derniers mois. Il peut également télécharger ses relevés ou attestations au format PDF sur son mobile. Selon le dernier baromètre de satisfaction CNAF, le site internet caf.fr est le canal le plus utilisé par les allocataires pour entrer en contact : 60% des allocataires ayant contacté leur Caf déclarent l'avoir consulté. Afin de soutenir le développement de cette offre de service dématérialisée, une doctrine sur l'accueil physique est mise en place dans les Caf : des espaces multi-services ont été mis en place pour rendre les allocataires plus autonomes en leur proposant des ordinateurs en libre-service et un accompagnement par des agents d'accueil Caf. Ces derniers peuvent de plus orienter le public vers des espaces numériques ouverts au public : Emmaüs connect, Pimms, point relais, maison de service public, centre social, espace public numérique...

b. De l'importance des partenariats institutionnels

Le travail social est un métier de relations. Les travailleurs sociaux passent 42% de leur temps de travail avec les allocataires, 23% avec leurs collègues et **18% avec les partenaires institutionnels** (Helfter 2011). Le principe du Rendez-vous des droits étendus est de tenir compte de l'approche globale des personnes rencontrées pour proposer des actions qui vont au-delà du seul périmètre d'intervention de la CAF. D'après les entretiens de groupe, la CAF a connu dans les années passées une approche davantage partenariale, avec une présence par le biais de permanences dans d'autres sites. Le discours recueilli se centre sur les notions de repli, de recentrage de l'institution sur ses missions et de la perte d'un réseau partenarial et personnalisé nécessaire à l'activation ou restauration du droit de l'allocataire.

« A part mettre sur un bout de papier l'adresse de la CPAM pour dire : allez là-bas pour ouvrir les droits CMU, on n'a pas de lien privilégié avec la CPAM. »

*« Il y a une volonté de réduire les échanges extérieurs avec les acteurs avec qui on est censé travailler. Les contacts avec Pôle emploi par exemple sont restreints aux mails et plus au téléphone. **C'était l'huile dans les rouages ce réseau, c'était ce qui faisait que les personnes finalement allaient accéder à leurs droits**. Parce qu'on allait appeler, savoir ce qui allait manquer, **refaire le lien**. Aujourd'hui, sur les droits extérieurs à la CAF, c'est compliqué. **Parfois, on est dans la même difficulté que l'allocataire pour joindre la personne**. On n'a plus forcément, les portes d'entrée et on se retrouve avec les mêmes questions que les familles. »*

*« Le non-recours c'est ça, on va dire aux gens : allez voir tel ou tel mais ils ne vont pas comprendre et au bout d'un certain temps, ils laissent tomber. **Avant, on pouvait orienter sur une personne en particulier, dire allez voir cette personne-là, elle vous attend**. Maintenant, c'est limité. Les familles se retrouvent avec des administrations avec toute leur rigueur et leur rigidité et que des sites internet ou des numéros payants. »*

*« On est dans le recentrage, avant on était davantage sur des lieux partagés, on avait des antennes partenariales, ça s'est arrêté il y a une dizaine d'années. Maintenant on recommence à avoir une approche de plus d'ouvertures. **Mais les réseaux ont arrêté, on est sinistrés.** » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

Ce partenariat qui permettait de mettre « de l'huile dans les rouages » a également été remis en cause dans les pratiques d'autres organismes, qui ont également connu un repli sur leurs structures.

« D'autres institutions comme Pôle Emploi ou la CPAM ferment les antennes locales. Avant on avait des contacts téléphoniques et maintenant ce n'est plus que par mail, eux aussi interviennent moins sur des sites partenariaux. » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]

*« Avant on avait des liens particuliers, maintenant on a autant de difficultés que l'allocataire. **Avant on pouvait leur donner un nom, leur dire allez voir telle personne, maintenant ils se retrouvent face à une institution, des sites internet, des numéros payants.** » [Entretien collectif avec les travailleurs sociaux]*

Si les liens interinstitutionnels sont moins actifs, il reste des liens interpersonnels qui peuvent se créer en particulier à l'occasion de la présence dans les journées d'information et d'orientation destinées aux nouveaux arrivants au RSA, où des collègues du Conseil départemental et de la CPAM sont également présents.

Ces liens ont pu être activés après l'une des observations, celle concernant une allocataire en attente du versement de l'allocation journalière de présence parentale (AJPP), cette allocation étant bloquée à la suite d'une erreur de date commise par l'employeur au moment de l'établissement de la première attestation devant ouvrir les droits à la prestation. La famille étant sans ressource dans l'attente du versement de ce droit, l'assistante sociale oriente vers une demande de RSA en attendant que les droits à l'AJPP soient reçus. L'assistante sociale après le départ de l'allocataire explique au chercheur qu'elle connaît personnellement les collègues du Conseil départemental en charge de l'instruction du RSA dans la commune de résidence de l'allocataire, et qu'elle va les appeler pour leur demander de convoquer rapidement cette personne.

« Or, nous-mêmes nous n'avons plus de liens privilégiés avec d'autres institutions qui ont fermé ou ferment leurs antennes, leur lieu d'accueil. Avant, nous pouvions appeler un collègue, dénouer la situation, dire aller voir untel, il est au courant, il vous attend. En fait, on se retrouve à avoir les mêmes numéros de la sécu, de Pôle emploi que les allocataires, on n'a pas plus de portes d'entrée qu'eux. Les personnes se retrouvent devant les mêmes administrations, la même rigueur, « rigidité. Pour certains, c'est très compliqué et ils abandonnent. »

5. Respect du principe du RDVD

a. Prévention, détection et traitement du non-recours

Les observations montrent que le **principe du Rendez-vous des droits** - faire un tour d'horizon de la situation des personnes rencontrées pour envisager quelles sont les aides et prestations auxquelles elles peuvent avoir droit, **est respecté**, en prenant ou non appui sur le logiciel *ad hoc*. **Le champ d'intervention dépasse celui des prestations légales et extra-légales de la CAF**, puisque sont

également évoquées des aides du système de santé (CMU, CMUCC, ACS, bilans de santé), du conseil départemental (FSH, aide à l'énergie), de la région (transport), de l'assurance chômage ou des bailleurs sociaux.

A ce titre, la mise en œuvre du RDVD par la Caf du 94 intègre le cadre établi par la circulaire de référence.

b. Traitement social de la situation versus strict traitement du droit

Plus qu'une simple approche par le traitement des droits, qui consiste à identifier des prestations et dispositifs auxquels la personne rencontrée est vraisemblablement éligible, **l'analyse des travailleurs sociaux va souvent au-delà de cette logique et parfois de la demande exprimée par le bénéficiaire**. Les réponses apportées et les solutions proposées vont dans certains cas au-delà des pistes incluses dans le questionnaire du Rendez-vous des droits **se limitant à des éléments formalisés et purement statutaires**.

Pour les personnes hébergées, l'assistante sociale pose la question de la stabilité de la situation d'hébergement et de la qualité de la relation avec la famille qui héberge. Avec les femmes élevant seules leur enfant, les relations avec le père sont évoquées. On peut mentionner la situation d'une salariée, famille monoparentale, en impayé de loyer suite à la baisse de l'aide au logement dont elle n'a pas eu connaissance. Ses charges fixes sont assez élevées par rapport à ses ressources. L'assistante sociale, constatant qu'elle a un enfant de moins de six ans pour qui elle a des dépenses de garderie après l'école et de centre aéré pendant les vacances, lui demande si elle a pensé à noter ces dépenses sur sa déclaration d'impôt. Comme ce n'est pas le cas, l'assistante sociale l'encourage à se rendre dans son centre des impôts pour faire rectifier ses déclarations pour les années antérieures afin de recevoir le crédit d'impôt correspondant. Cette même assistante sociale incite une allocataire en difficultés financières à chercher une autre assurance habitation, celle qu'elle a aujourd'hui lui semblant un tarif élevé. Une autre allocataire, dont l'aide au logement a diminué suite à la récupération d'un indu de RSA (à la suite de l'absence de déclaration d'une prestation compensatoire), se retrouve avec un impayé de loyer très important. Sa fille aînée, encore à sa charge, a atteint depuis peu les 25 ans. L'assistante sociale lui conseille d'orienter sa fille vers une demande de RSA en son nom propre.

Chapitre 3 : Incidence du Rendez-vous des droits sur la mobilisation des bénéficiaires et l'accès aux droits

1. Déroulé du RDVD

a. Des attentes et des demandes différenciées selon « le canal d'entrée »

Les allocataires qui viennent à la CAF n'ont pas connaissance du dispositif du Rendez-vous des droits, et n'ont pas d'attente spécifique d'un balayage global des aides possibles. La plupart viennent en confiance à la CAF, institution ressentie comme bienveillante, en recherche d'une écoute particulière, peut-être plus disponible au regard d'autres institutions.

« Non, je ne connaissais pas les Rendez-vous des droits. D'ailleurs, je n'ai pas très bien compris de quoi il s'agit. J'étais simplement là dans le cadre de mon RSA. » [une allocataire à l'issue du rdv. des droits]

Les types d'attente face à ce rendez-vous sont largement conditionnés par le parcours ayant conduit à cet entretien. Les rendez-vous des allocataires au RSA majoré correspondent à des situations où l'allocataire a été convoquée par la CAF, dans le cadre du suivi des allocataires RSA ayant ce profil dans le département, suivi qui est délégué au service d'action sociale de la CAF. **Ces allocataires n'étaient pas à l'initiative de la rencontre avec l'assistante sociale et n'expriment pas de demandes particulières.**

Les personnes en situation d'impayés de loyer sont davantage porteuses d'une demande, même si celle-ci est confuse, dans la mesure où la capacité de la CAF à intervenir dans la résolution de leur problème n'est pas connue a priori.

L'itinéraire d'une famille, sans aucune expérience antérieure d'un suivi social, est typique de **ce tâtonnement avant d'arriver à rencontrer le service social de la CAF**. L'impayé de loyer est survenu à la suite de la maladie du père, seul salarié du foyer. Ses revenus ont été divisés par deux quand il a été en maladie, en effet il perdait ses primes et percevait plus que les indemnités de sécurité sociale. Dans les premiers mois de la maladie du père de famille, quand les économies ont été épuisées, la famille a tenté de rencontrer une assistante sociale pour obtenir une aide :

« On cherchait une assistante sociale. Nous on ne savait pas où c'était. On est allé demander à la mairie. On nous a dit que ce n'était pas là, qu'il fallait aller à l'espace départemental de solidarités. »

Suite à cette démarche, ils ont obtenu une aide financière ponctuelle de 100 euros sous forme de chèques à dépenser en alimentation. N'ayant plus les moyens de payer le loyer, le père et la fille se sont rendus de leur propre initiative à la CAF, sans rendez-vous, dans l'espoir d'obtenir une aide de loyer. Cette démarche était en quelque sorte préventive, la dette n'étant pas encore constituée.

« C'est nous-même qui avons eu l'idée d'aller à la CAF. On s'est dit, on y va, on verra s'il y a une aide. On ne savait pas s'il y avait une aide ou pas. »

L'agent d'accueil leur conseille de reprendre contact après 6 mois d'arrêt maladie, cette durée correspondant à celle à partir de laquelle les ressources du travail peuvent faire l'objet d'un abattement pour un nouveau calcul des droits aux aides au logement. Suivant le conseil de cet agent d'accueil, au bout de six mois d'arrêt maladie, la fille prend rendez-vous par internet pour tenter de trouver une solution pour résorber la dette de loyer. A ce stade, la famille ne sait toujours pas si cette démarche à la CAF peut aboutir à une aide.

- *Vous avez demandé à rencontrer une assistante sociale ?*

« Non, quand j'ai pris le rendez-vous par internet, j'ai répondu à des questions, j'ai coché difficultés financières, c'est comme ça qu'on nous a donné un rendez-vous avec une assistante sociale. On ne savait pas si on peut avoir une aide ou pas. On l'a appris en voyant l'assistante sociale. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en impayé de loyer suite à une longue période en maladie]

Dans le cas de cette autre personne en impayé de loyer, une mère de famille qui est salariée et dont le budget a été déséquilibré par le départ de son conjoint qui assurait le paiement du loyer, elle n'a pas pris contact de sa propre initiative avec la CAF, c'est son bailleur qui a contacté la Caisse pour signaler les loyers en retard. A la suite de ce signalement, l'assistante sociale de la CAF a pris contact avec l'allocataire pour la rencontrer.

« La CAF est venue vers moi. Ils ont envoyé un courrier avec le numéro de l'assistante sociale. Je l'ai contactée, j'ai laissé un message et elle m'a rappelée. J'ai pleuré quand j'ai vu qu'elle était déterminée à m'aider. »

Cette femme qui n'a pas d'expérience antérieure de contacts avec des travailleurs sociaux n'a pas eu l'initiative de contacter la CAF, ce qu'elle explique à la fois par sa méconnaissance des dispositifs et par sa réticence à faire appel à une structure d'aide.

« J'ai jamais eu recours à une assistante sociale. Tout ce qui est aide, je suis un peu perdue. Je n'aime pas demander de l'aide, mais il faut être réaliste. Avec mon salaire ce n'est pas la peine. Ça m'a paru très difficile de demander de l'aide, ma maman m'a dit : vas-y, ce n'est pas grave. Sinon tu vas tomber en dépression. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en impayé de loyer suite à séparation]

b. Une relation de confiance

D'après les observations, les entretiens de Rendez-vous des droits ne démarrent pas par un exposé complet par les allocataires des raisons qui les ont amenés à rencontrer le travailleur social de la CAF. Généralement, l'assistante sociale a déjà étudié le dossier CAF de la personne avant l'entretien, et des premiers échanges téléphoniques ont déjà eu lieu. Le travailleur social a donc déjà connaissance de la demande et a une idée précise des prestations CAF possiblement en suspens. Pour autant, l'allocataire est amené le plus souvent à reformuler sa demande et à représenter rapidement sa situation personnelle, familiale.

Selon l'enquête CNAF précitée 93% des personnes interrogées se sont senties en confiance lors des rendez-vous avec l'assistance sociale ; 94,5% indiquent avoir bénéficié d'une écoute attentive et 92,3% estiment que leur situation personnelle a été comprise.

Le contenu des points évoqués, l'ordre des thèmes abordés est clairement à l'initiative de l'assistante sociale, c'est elle qui pose les questions et complète sa connaissance de la situation en interpellant l'allocataire. La retranscription des entretiens montre que l'essentiel du temps de parole est occupé par le professionnel. Une part importante de ce temps, comme on l'a déjà vu auparavant, est occupée par des explications sur les logiques de calcul des droits CAF et sur des informations sur les démarches à réaliser pour que les prestations CAF et les droits annexes soient activés.

Une partie des allocataires ont pu poser des questions précises qui n'étaient pas directement abordées par le travailleur social. Parmi les points évoqués, figurent des questions sur les effets d'une reprise d'un emploi à temps partiel pour des personnes au RSA, sur les aides à la formation ou au financement du permis, sur les aides financières à la garde d'enfants, ainsi que des demandes d'appui pour obtenir un logement social.

Les allocataires posent rarement des questions sur la signification des sigles ou les termes techniques utilisés par les travailleurs sociaux, ces derniers ayant tendance à interpréter les hésitations ou les marques muettes d'incompréhension pour retraduire dans un langage plus proche du vocabulaire courant ces éléments de langage empruntés au registre professionnel. Par ailleurs, le travailleur social se rassure à plusieurs reprises tout au long de l'entretien que les parties lui semblent fondamentales soient bien comprises. Les allocataires, quant à eux, n'ont pas de crainte à poser des questions ou à relancer en cas de mauvaise compréhension. L'écoute des allocataires ne semble ni intimidée ou dispersée mais plutôt attentive et prudente.

2. Satisfaction à l'issue de ce rendez-vous

Neuf des allocataires qui ont fait l'objet d'un Rendez-vous des droits ont été revus en face à face plusieurs semaines après cette rencontre par un chercheur du CRÉDOC. Globalement, **la perception** du Rendez-vous des droits par les allocataires **est positive**, le travailleur social s'étant montré disponible et **son discours compréhensible**, ce qui est souvent présenté par le public **comme un contraste avec d'autres professionnels de l'action sociale**, avec les informations présentes sur le site de la CAF ou encore avec le vocabulaire pas toujours compréhensible des documents à remplir.

Une enquête exploratoire de satisfaction menée pour la première fois en 2014 auprès de 2500 allocataires Caf bénéficiaires d'une offre d'intervention de travail social rend compte de taux de satisfaction particulièrement élevés : **88% sont globalement satisfaits de l'accompagnement et du travail réalisé « en coproduction » avec le travailleur social** (Helfter 2015).

C'est typiquement la position de cette jeune femme qui a interrompu ses études à la naissance de son enfant, et qui vit encore chez ses parents, le père de son bébé étant à l'étranger. Elle s'est sentie en difficulté pour remplir les documents, et n'a réussi à finaliser ses demandes d'aide que parce que son frère, plus âgé, qui s'occupe des démarches administratives de la famille, l'a aidée.

« La première personne [l'assistante sociale vue en rendez-vous individuel lors de la journée d'information et d'orientation] m'a pas trop expliqué concrètement, elle n'a pas pris le temps. Elle ne m'a pas expliqué pour l'allocation de soutien familial. »

Les démarches administratives sont vécues comme difficiles :

« C'était compliqué, c'est la première fois de ma vie que ça m'arrive, je ne connaissais pas les allocations, je ne savais pas ce que c'était que la CAF, je ne savais pas où c'était. Je savais que ma mère avait des aides, mais sans plus, j'allais à l'école et je ne m'occupais pas de tout ça. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en RSA majoré, conjoint à l'étranger, ex-lycéenne]

La mère de famille qui avait demandé l'allocation journalière de présence parentale se montre très satisfaite de son entretien de Rendez-vous des droits. Cette rencontre avec l'assistante sociale de la CAF a permis de débloquer de nombreuses prestations qui n'étaient pas versées pour des raisons qui lui étaient restées opaques. **Dans son cas, le non-recours était en grande partie frictionnel**, c'est-à-dire lié à des délais de traitement de dossier :

« Heureusement que l'Assistante Sociale m'a aidée, sinon ... »

Trois semaines après le Rendez-vous des droits, l'AJPP est arrivée sur le compte et l'aide au logement a été versée. Son versement avait été suspendu parce que la quittance était rédigée de façon manuscrite. L'assistante sociale ayant contacté le bailleur, cette pièce a pu être acceptée par les services administratifs. L'attestation d'AJPP, mal remplie par l'employeur au départ, a pu être rectifiée.

Ce résultat est attribué à l'assistante sociale de la CAF.

« Voilà, elle a essayé d'avoir ça le plus vite possible, elle m'a dit que l'avoir allait être viré sur mon compte, mais il faut attendre dix jours pour qu'on puisse l'avoir, j'avais trois mois de loyer de retard, heureusement que la personne [bailleur] on la connaît. (...) Moi je ne savais pas que j'avais des droits. C'est l'assistante sociale, même si vous étiez en arrêt maladie vous aviez des droits mais moi je ne savais pas, heureusement que c'est elle, sinon moi je n'aurais jamais su. »

Sa satisfaction est d'autant plus grande qu'elle a connu des expériences difficiles quand elle avait sollicité une assistante sociale au Conseil départemental pour appuyer une demande de logement social :

« L'Assistante sociale du conseil général m'a fermé toutes les portes, elle m'a dit : ce n'est même pas la peine de faire une demande de logement social, vous n'êtes pas prioritaire, mais elle m'a proposé de m'aider si je voulais quitter mon logement pour aller dans un logement-foyer avec mes deux enfants ! » [Personne bénéficiant de l'AJPP. Entretien avec l'allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits]

Cette autre allocataire, qui se retrouve seule avec trois enfants adolescents et jeunes adultes à la maison, est en grande difficulté financière suite à son divorce. Elle perçoit le RSA mais continue d'habiter dans le logement du secteur privé qu'elle louait à l'époque où elle vivait avec son mari, et dont le loyer et les charges sont nettement trop élevées pour ses revenus actuels (RSA et pension alimentaire). Lors du Rendez-vous des droits, elle était assignée au tribunal suite à sa dette de loyer. Elle parle très positivement de sa rencontre avec l'assistante sociale de la CAF.

« Elle était à mon écoute, elle répondait à mes attentes. Elle a vu mes vrais problèmes, qui sont liés à la CAF et au logement. Comme elle est à l'intérieur, elle a pu me répondre, j'avais des réponses sur l'APL, elle savait qu'elle était donnée à telle date, elle

savait pourquoi. Les autres [assistantes sociales qu'elle rencontre dans le cadre de son suivi en tant que bénéficiaire du RSA] m'ont aidée pour avoir de l'aide alimentaire, mais pas pour comprendre ma situation de logement. Je l'ai sentie plus dans le coup, plus impliquée. Dans la préparation à l'audience pour le tribunal, elle m'a donné des conseils, elle m'a aidé à recalculer les charges [locatives]. Elle était un peu plus renseignée, parce qu'elle est en contact avec des personnes qui ont des problèmes. Le dossier de surendettement, c'est la première personne qui m'a parlé de ça. Je l'ai revue deux-trois fois. C'est toujours très concret, elle m'a proposé des actions. »
[Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire au RSA suite séparation, menacée d'expulsion suite à sa dette de loyer]

L'enquête de satisfaction CNAF rend compte de l'importance pour les bénéficiaires du soutien moral de l'assistance sociale et d'un lien personnalisé redonnant confiance. 82,6 % ont estimé que les rendez-vous avec le travailleur social leur ont permis de se confier et de se sentir soutenus moralement, 76,7% de retrouver confiance et 63% de rompre leur isolement.

3. Incidence du RDVD sur la mobilisation des acteurs

Le fait pour les chercheurs d'avoir été présents au moment du Rendez-vous des droits permet de voir si les pistes indiquées pour ouvrir de nouveaux droits ont été ou non suivies d'effets.

a. Des droits activés avec ou sans la participation du travailleur social

Dans la majorité des situations rencontrées, une évolution nette s'observe à la suite du Rendez-vous des droits.

On peut distinguer les **actions menées par le travailleur social, sans implication nécessaire de l'allocataire**, et celles qui nécessitaient une mobilisation de ce dernier. Dans plusieurs cas, **une synergie s'est faite** entre l'allocataire et le travailleur social suite au Rendez-vous des droits, **les deux parties ayant réalisé des actions**. Selon l'enquête CNAF auprès des bénéficiaires d'une offre d'intervention du travail social, 89% des enquêtés estiment avoir eux-mêmes fait avec l'assistante sociale une part de travail pour que leur situation s'améliore. 10% indiquent que l'assistante sociale a pris en charge l'ensemble des actions car eux-mêmes n'étaient pas dans une situation leur permettant d'intervenir ou ne sentaient pas en capacité de le faire à ce moment-là. A l'issue de l'accompagnement, plus de la moitié des bénéficiaires estiment avoir encore besoin d'aide.

Dans la catégorie des actions menées essentiellement, voire exclusivement par l'assistante sociale, se situe par exemple la sollicitation du fonds d'aide à l'habitat pour la dette de loyer apparue suite à la maladie du père de cette famille. Ce dernier venait de reprendre son travail au moment du Rendez-vous des droits et pouvait reprendre le paiement du loyer. Pendant les six mois de sa maladie, les premiers loyers ont pu être réglés en puisant dans les économies, les deux suivants en sollicitant l'aide de la famille élargie, les deux derniers n'ayant pu être réglés. L'assistante sociale a contacté elle-même le bailleur pour obtenir un état de la dette et a présenté le dossier à la commission du fonds de solidarité pour l'habitat. L'aide ayant été obtenue, la dette est réglée quand l'équipe de recherche rencontre à nouveau la famille.

L'assistante sociale peut également débloquer certaines situations **quand des courriers n'ont pas encore été saisis**, comme par exemple un certificat de naissance qui n'a pas encore été pris en compte alors qu'il est bien annexé au dossier de l'allocataire, retardant le paiement d'une prime de naissance. **En demandant aux techniciens un traitement en urgence**, l'assistante sociale permet à une famille sans ressource de retrouver une marge budgétaire. Quand les prestations non perçues relèvent du champ de la CAF, l'assistante sociale peut parfois résoudre le problème en communiquant avec le service des prestations, ce qui permet un règlement plus rapide en comparaison d'une transmission par courrier à l'initiative de l'allocataire.

En étant informé lors du Rendez-vous des droits sur les éléments manquants, l'allocataire est en situation d'agir pour résoudre ses problèmes. C'est le cas par exemple de l'attestation employeur à refaire pour démarrer le paiement de l'AJPP, la date de début étant incohérente avec celle de fin des indemnités journalières maladie. L'allocataire a pu, munie du formulaire fourni par l'assistante sociale, intervenir auprès de l'employeur pour obtenir une attestation correctement remplie qu'elle a pu renvoyer à son travailleur social de la CAF pour un traitement express par le service des prestations.

Dans le cas où un droit connexe est identifié lors du Rendez-vous des droits, **le savoir de l'assistante et sa force de conviction** peut amener une personne à qui il a été déjà répondu qu'elle n'avait pas de droits potentiels de passer outre ce refus et de tenter de déposer tout de même une demande. La situation de cette femme, qui après plusieurs années à enchaîner sans interruption des emplois de contractuelle dans l'animation pour une collectivité territoriale, voit son emploi s'interrompre quand elle est en congé maternité. Elle ne vit pas avec le père de son enfant. Anticipant la fin de la perception des indemnités journalières de maternité, elle se rend à Pôle emploi où on lui conseille de demander un congé parental d'éducation. Ce sont ses proches qui l'ont incitée à demander également le RSA.

« J'ai eu des personnes de mon entourage qui m'ont dit de me renseigner aussi [pour demander le RSA], je ne pouvais pas rester comme ça sans revenus. »

A la suite de la journée d'information et d'orientation à l'espace départemental d'insertion, elle a fait les démarches pour bénéficier des droits annexes qui ont été présentés à cette occasion : carte de solidarité transport, CMU et CMUC, aide au paiement des dépenses d'énergie.

Lors du Rendez-vous des droits, l'assistante sociale revient sur sa trajectoire professionnelle antérieure au congé maternité et s'aperçoit qu'elle a été en activité pendant plusieurs années sans interruption.

*« Vous êtes indemnisée jusqu'en Septembre [par le congé parental d'éducation] après le RSA prendra la relève du Congé Parental **mais, pour moi, vos droits à Pole emploi sont supérieurs aux droits que vous avez actuellement.** Après ils [=les droits liés au RSA] vous ont permis d'ouvrir tout ce qui est Carte de Solidarité Transport, et tout ça, **sauf que pour moi là le budget est restreint quand même.** » [Assistante sociale, observation Rendez-vous des droits avec une allocataire en RSA majoré et Congé Parental d'Education].*

L'assistante sociale conseille de demander l'arrêt de la perception du CPE dès le début du mois prochain et de se rendre à Pôle emploi pour signaler cet arrêt et demander l'ouverture des droits à l'assurance chômage. **Quand l'allocataire est rencontrée par le CRÉDOC quelques semaines plus tard, les droits à l'assurance chômage viennent d'être ouverts**, non sans difficulté. En effet, l'employeur antérieur étant public, c'est cet employeur qui doit prendre en charge l'indemnisation. L'obtention de ces droits a demandé une ténacité certaine :

*« En fait pendant une semaine je faisais des allers et retours Pôle Emploi-Mairie, Mairie-Pôle Emploi parce qu'ils n'étaient pas en accord. Je ne sais pas, je n'ai pas compris en fait c'est quoi l'accord. Il manquait toujours des papiers, franchement ça a été... Enfin là ça y est le dossier est correct. C'est le service de la paye de la Mairie qui va m'indemniser. **A Pôle emploi, j'ai vu plein de conseillers, c'est jamais la même personne.** A la Mairie c'est toujours la même dame, qui s'occupe de ceux dont le contrat est fini. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en RSA majoré et Congé Parental d'Education]*

b. Une activation retardée et parfois empêchée

A l'occasion de l'entretien entre l'équipe de recherche et les allocataires qui a eu lieu quelques semaines après le Rendez-vous des droits, on a pu observer que quelques démarches indiquées par les travailleurs sociaux n'ont pas été réalisées.

Les demandes pour bénéficier du tarif pour l'énergie n'ont pas toujours été faites. Une bénéficiaire du RSA majoré, a initié la démarche, elle s'est en effet rendue à l'adresse communiquée par l'assistante sociale pour obtenir un tarif solidarité auprès d'EDF. On lui aurait dit de repartir et de le faire un autre jour. Pas de nouvelle tentative suite à ce premier refus. Cette femme réfugiée communiquant en anglais avec les administrations a sans doute été désavantagée par sa non-maitrise du français pour faire aboutir cette démarche. **On peut parler pour reprendre le vocabulaire de van Oorschot d'un non-recours volontaire passif**, avec un abandon lié à la complexité des démarches²⁴.

Le non-démarrage par l'allocataire de démarches indiquées lors du Rendez-vous des droits s'explique dans certains cas **par la forte mobilisation pour obtenir d'autres droits, jugés plus urgents et davantage prioritaires.** On peut mentionner la situation de cette femme seule avec ses enfants, au RSA, qui lors du Rendez-vous des droits était à quelques jours de l'audience où elle risquait la perte de son bail suite à une dette de loyer et de charges. **Quand elle est recontactée par le CRÉDOC, elle est sous le coup d'un commandement de quitter les lieux.** Elle a passé beaucoup de temps et d'énergie à faire une demande de reconnaissance à un droit au logement opposable (DALO) en étant appuyée **par une association spécialisée indiquée par l'assistante sociale de la CAF.**

*« **Je suis noyée dans la paperasse.** Le dossier DALO, c'est lourd. Je trouve que **c'est difficile de comprendre ce qu'il faut réunir** comme documents. J'ai eu beaucoup de photocopies à refaire, il ne faut rien oublier. C'est une charge, je n'ai pas l'habitude. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en impayé de loyer suite à une longue période en maladie]*

²⁴ Wim van Oorschot (1996) « Les causes du non-recours -Des responsabilités largement partagées », Recherches et Prévisions n°1, CNAF, p.33-49.

Lors du Rendez-vous des droits, l'assistante sociale avait identifié que la fille aînée de l'allocataire, qui vit avec elle, ayant atteint 25 ans, pouvait bénéficier du RSA, et elle l'a aidée pour mettre en place cette prestation. L'assistante sociale lui a également conseillé de faire un dossier de surendettement. **Cette démarche est programmée par l'allocataire, mais elle a choisi de faire d'abord la demande de reconnaissance DALO, l'accès au logement étant de loin son problème le plus aigu. On peut parler dans ce cas d'un non-recours temporaire.**

Pour cette jeune femme qui n'a pas activé l'un des droits indiqués par l'assistante sociale, c'est sans doute la forte mobilisation à réaliser d'autres démarches lourdes et à l'enjeu plus crucial qui explique en grande partie le non-recours à la gratuité des transports et de logement social. L'allocataire est une jeune femme qui s'était mariée l'été précédent dans le pays d'origine de ses parents et qui avait donné naissance à leur enfant en France au printemps 2016. Elle a passé l'été 2016 dans le pays d'origine de ses parents, où vivait son conjoint, et est revenue avec lui deux semaines plus tôt. Depuis son retour, le couple a consacré son énergie à rassembler les documents pour obtenir de la préfecture une carte de séjour pour le conjoint, venu avec un visa touristique.

Quand elle est revue par l'équipe de recherche, elle explique le caractère essentiel de cette démarche au regard de la demande de carte de transport et de logement social conseillés lors du Rendez-vous des droits. **L'hébergement chez ses parents ne posant pas de difficultés, la motivation pour demander un autre logement est peut-être faible.** Son peu d'intérêt pour la carte de déplacement est peut-être explicable pour sa faible mobilité géographique. Lors de l'entretien du Rendez-vous des droits, elle avait expliqué qu'elle habitait depuis toujours dans le même quartier, où son réseau d'amis est situé, et qu'elle ne prenait jamais les transports en commun avec son bébé. Elle a signalé à la CAF qu'elle vivait maintenant avec le père de son enfant, et elle sait que la majoration du RSA ainsi que l'ASF ne vont plus lui être versées.

Dans les cas où **l'existence d'examen de santé de la CPAM** était signalée lors du Rendez-vous des droits, **aucun des allocataires revus ultérieurement par l'équipe de recherche n'a cherché à en bénéficier.**

Dans un des Rendez-vous des droits où l'assistante sociale a mentionné l'aide à l'énergie, la possibilité d'obtenir une aide aux vacances et un prêt pour un équipement ménager, aucun de ces dispositifs n'a été activé. Il s'agit d'une famille au RSA, dont le conjoint étant sans carte de séjour ne peut ouvrir des droits CAF, le budget est donc très serré, le montant du RSA ne tenant pas compte de la présence du conjoint. Lors de la rencontre avec le CRÉDOC, l'allocataire est questionnée sur les suites données à l'information sur le tarif solidarité.

« Oui, oui, je me souviens. Il était marqué sur le papier que j'avais droit à une aide à la facture d'électricité, mais il n'était pas marqué ce qu'il fallait faire, où aller. »

Elle a renoncé à l'achat du four auquel elle avait pensé quand l'assistante sociale lui avait parlé de la possibilité d'obtenir un prêt de la CAF :

« Vous savez, je me dis, ce n'est pas le temps de faire des achats. On est quatre dans 28 m². Quand j'étale les matelas des enfants on ne peut plus ouvrir la porte. Il y en a même un qui dort dans la cuisine. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le

Rendez-vous des droits, allocataire en impayé de loyer suite attente du renouvellement de la carte de séjour]

L'aide aux vacances n'a pas non plus été activée, la famille n'ayant sans doute pas les moyens de payer le transport ni le reste à charge du séjour.

Une des personnes au RSA majorée n'a fait aucune des démarches indiquée par l'assistante sociale lors du Rendez-vous des droits (demande de logement social, bilan de santé). **Elle était venue avec une demande précise : celle d'obtenir une aide pour financer le permis de conduire**, permis qui lui permettrait de travailler pour une personne de sa famille dans un emploi où il faut pouvoir transporter des personnes. L'assistante sociale lui avait demandé de revenir avec les devis de deux auto-écoles et lui avait proposé un autre rendez-vous pour établir le contrat d'engagement réciproque et faire la demande pour le financement du permis. Elle repart du Rendez-vous des droits avec les documents sur les examens de santé et le formulaire du contrat. Le CRÉDOC la revoit trois mois plus tard, juste après un rendez-vous avec l'assistante sociale. L'allocataire ne s'était pas rendue au rendez-vous fixé la première fois et n'avait amené aucune des pièces demandées.

*« Entre-temps j'ai eu un problème avec mon téléphone **je n'avais plus aucun des numéros, je ne me souvenais même plus du rendez-vous**, heureusement qu'elle m'a contactée parce que je ne savais même pas où est-ce qu'elle était [le rendez-vous de suivi étant prévu à l'Espace départemental des solidarités], ici en fait ils ne la connaissent pas du coup c'est pour ça que je ne l'ai pas contactée, je l'ai revue qu'aujourd'hui en fait. »*

Cette femme a déjà connu plusieurs situations de non-recours, elle a connu plusieurs employeurs publics pour qui elle travaillait dans le domaine de l'animation, du gardiennage de lieux publics ou des aides aux personnes âgées. Elle a été ballotée entre Pôle emploi et son employeur antérieur, chaque institution lui disant que l'autre organisme n'avait pas fourni certains documents. Elle a finalement renoncé à se faire indemniser. **Il s'agit typiquement d'un non-recours secondaire**, par complexité d'un dispositif pour des personnes comme elle qui relèvent d'un employeur public.

*« J'ai demandé à Pôle Emploi de faire mon chômage, **les papiers et moi ça fait un peu deux**, Pôle emploi du coup ils m'ont dit d'aller à la Mairie, la Mairie m'a dit d'aller à Pôle Emploi, **ils m'ont fait un peu galérer, je n'ai jamais rien touché.** (...) Je leur ai dit que ce n'était pas très sérieux, pourtant j'avais vraiment le droit, j'avais énormément d'heures, j'étais aussi AVS [auxiliaire de vie sociale] Je faisais des cinquante heures par semaine donc. (...) J'étais à la Mairie, en fait ils m'ont dit le Pôle Emploi ne vous ont pas donné tous vos papiers, je suis retourné les voir **et je ne sais pas, contactez-vous entre vous, moi je ne peux pas jouer indéfiniment les intermédiaires (...)** Mais je n'ai jamais touché un centime. J'ai demandé, mais ouais voilà c'est toujours très compliqué, il manque un papier ou je ne sais pas quoi, on me demandait **des papiers que je n'avais jamais vu de ma vie, au bout d'un moment, j'ai laissé tomber.** »*

Elle a également connu une période de non-recours quand elle a quitté le père de son futur enfant, pendant la grossesse, et qu'elle est retournée vivre chez sa mère. Il s'est passé plusieurs mois avant qu'elle ne demande le RSA, à la fois par méconnaissance de ses droits potentiels (non-recours lié à une erreur de ciblage, elle pensait que cette aide était pour les personnes qui ne sont pas en état de travailler pour des raisons de santé), et par inertie. Elle a eu un passage à vide au moment où elle a quitté son compagnon.

« J'en avais déjà entendu parler mais vu que j'ai toujours travaillé, je ne savais pas réellement comment ça se passait, et surtout je ne pensais y avoir le droit à quelque chose,

comme je ne suis pas handicapée, je pensais que c'était pour les personnes qui avaient un handicap »

- *Ah oui qui ne pouvaient pas travailler !*

« Comme j'ai toujours travaillé je ne savais pas. Je ne l'ai pas demandé tout de suite, je ne pensais pas que j'y avais le droit. »

- *Combien de temps ça a pu durer ?*

« Deux mois je crois. C'est ma Mère qui m'a dit de... »

- *C'est votre mère qui a un peu insisté*

« Ouais qui m'a dit pourquoi tu ne vas pas les voir, de toutes façons tu dois déclarer comme quoi tu n'habites plus là-bas, du coup... (...) Surtout que je n'étais pas dans un très bon état, du coup, je n'étais pas très bien. J'ai rien fait pendant un certain temps. »

Cette période a duré jusqu'à la naissance, après elle s'est ressaisie car, explique-t-elle :

« Il faut être forte pour ses enfants. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en impayé de loyer suite à séparation]

En 97, l'étude sur les usagers des Caf dits à faible niveau d'autonomie administrative mentionnait ce phénomène caractéristique de décrochage d'allocataires qui « ferment les volets », « laissent tomber » et ne réagissent plus quels qu'en soient le coût et les conséquences. Les notions de rationalité administrative et économique étant dès lors discutées.

Selon l'enquête CREDOC²⁵ « Conditions de vie et Aspirations », 19% des Français déclarent, personnellement, n'avoir pas bénéficié des aides ou des allocations, des tarifs sociaux, des droits auxquels ils pouvaient prétendre, au cours des 12 derniers mois. **Le manque d'informations (59%)** arrive clairement en tête des raisons de non-recours évoquées, y compris par les personnes ayant elles-mêmes renoncé à des droits ou dispositifs d'aide. Deux autres motifs émergent, notamment chez les non-bénéficiaires : **le découragement devant les démarches à accomplir** (20% des non-bénéficiaires), **et le souhait de « s'en sortir par soi-même »** (17% des non-bénéficiaires).

Le fait d'être hébergé dans la famille est peut-être un facteur favorisant le non-recours secondaire. Dans ce dernier cas comme dans celui de la jeune femme hébergée par sa famille et dont le conjoint vient de la rejoindre, vivre chez ses parents limite peut-être les besoins financiers et incite moins à obtenir toutes les aides possibles. **Inversement, l'état de nécessité économique incite dans d'autres cas à faire valoir ses droits. Cette exigence permet de rendre la demande d'aide acceptable.** C'est ce que met en avant cette jeune femme, mère depuis peu, et qui ne vit pas avec le père de son enfant, dont le contrat de travail a été interrompu au moment où elle a été en congé maternité. Elle présente la demande de RSA comme la seule façon de disposer de revenus à la fin de son congé maternité.

« J'ai eu des personnes de mon entourage qui m'ont dit de me renseigner aussi, je ne pouvais pas rester comme ça sans revenus. (...) Ce n'est pas comme si je n'avais jamais travaillé, moi j'ai travaillé et je compte bien reprendre le travail je ne vais pas rester comme

²⁵ Hoibian, « Le modèle social à l'épreuve de la crise », Baromètre de la cohésion sociale 2014, DGCS.

ça éternellement. Moi personnellement ça ne me dérange pas, mon entourage ne me parle même pas de cela »

- *Voilà c'est disons un peu une situation de transition liée à ...*

« Oui voilà ce n'est pas comme si j'avais démissionné, que je me suis dit du jour au lendemain que je ne voulais plus travailler ! »

Sa situation de dépendance d'un minimum social lui paraît acceptable dans la mesure où elle a travaillé depuis des années. Au fil de l'entretien, il semble toutefois qu'elle est plus ambivalente dans son vécu et qu'elle a pu connaître une situation de non-recours volontaire **par crainte de stigmatisation**. Par exemple, abandonner son assurance complémentaire pour la remplacer par la CMUC n'a pas été facile et qu'elle avait « *un peu honte* » dit-elle de devoir en parler à son conseiller bancaire par qui elle avait souscrit cette assurance santé.

« C'est un peu bête de ma part, jusque-là j'étais encore prête à me prendre une mutuelle avec ma Banque. Ils m'ont conseillée. Ils sont en train de faire les démarches pour l'arrêter, ils m'ont dit que c'était ridicule, j'ai une CMU ce n'est pas la peine de payer une mutuelle, c'est un peu bête voilà. »

- *Vous avez fait quand même les démarches pour avoir la CMU mais vous n'avez pas arrêté votre mutuelle ?*

*« Même à mon conseiller (bancaire) **j'ai eu un peu honte de lui dire arrêter la mutuelle, c'est ridicule c'est vrai que c'est tout nouveau.** (...) C'est toujours compliqué, c'est d'expliquer cette situation, c'est tout nouveau du jour au lendemain **quand même de passer d'un travail au RSA ou... on peut dire tout ce qu'on veut ce n'est pas facile.** »*
[Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en RSA majoré et Congé Parental d'Éducation]

Un des motifs notable de non-recours est **la tendance à la dématérialisation pour la demande d'aides** ou l'obtention d'informations sur les dispositifs. C'est typiquement le cas de la prime d'activité. La plupart des personnes qui ont fait l'objet d'observations lors de cette recherche ont exprimé un malaise face à cette quasi nécessité. Certaines n'étaient pas équipées du tout en informatique, d'autres disposaient d'un smartphone et ne savaient pas envoyer des pièces jointes. C'est le cas de cette jeune femme dont on vient d'évoquer la réticence à abandonner sa mutuelle. Elle est équipée depuis peu d'un ordinateur et n'a pas de scanner.

- *[Les papiers] vous les avez envoyés plutôt par courrier ou vous avez utilisé internet pour envoyer des choses scannées ?*

*« Tout sur place. Je ne suis pas du tout internet moi, je n'aime pas ça, je n'aime pas tout ça, envoyer un mail, je ne sais pas, j'ai peur que la personne ne le reçoit pas. Moi je ne suis pas du tout internet, je déteste ça, c'est vrai que maintenant tout doit se faire sur internet. **Je trouve ça hallucinant, non moi j'ai fait mes démarches, j'ai donné tous les papiers en main propre.** »*

- *Par exemple quand vous avez des papiers à faire pour la CAF vous allez là-bas les donner ?*

*« Je vais à la CAF, à la CAF même je mettais dans une enveloppe ou des fois je voyais quelqu'un, mais c'est vrai, je n'ai jamais envoyé [par mail]. Ou à la boîte aux lettres, je mettais à la boîte aux lettres, au moins j'étais sûre que c'était bien arrivé. (...) Envoyer un mail juste pour une question, non. **Je préfère me déplacer et avoir une personne en***

face de moi, c'est mieux avoir quelqu'un.» [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en RSA majoré et Congé Parental d'Education]

Comme le souligne D. Thierry (2013), les incapacités numériques impliquent pour beaucoup de capituler devant des injonctions auxquelles ils ne sont pas en mesure de se soumettre, ce qui équivaut selon les cas à des renoncements de services et d'une exclusion d'un pan de la vie sociale : la mise à l'écart des technologies numériques est l'expression d'une marginalisation sociale beaucoup plus large.

La jeune femme ancienne lycéenne qui s'occupe de son bébé exprime à plusieurs reprises son manque de familiarité avec le système des aides, et ses difficultés à passer par internet pour faire valoir ses droits :

« Maintenant, tout se fait sur internet. On en a besoin tout le temps. J'ai un peu de mal sur internet. Je n'ai pas trop l'habitude, je m'en sers pas trop en fait. L'ordinateur était cassé. Ce n'est pas pratique avec un smartphone. (...) Ma mère, c'est comme moi, sur internet, c'est la catastrophe pour elle aussi, elle y arrive pas du tout. (...) Les démarches sur internet, si on se trompe, après ils peuvent renvoyer tout le dossier, et on sait pas pourquoi. C'est mieux d'être en face-à-face. Des fois, sur les papiers, il y a des choses que je ne comprends pas. Par exemple ils demandent le numéro d'allocataire. Je ne savais pas quel numéro c'était, ils vous donnent tellement de numéros différents, je ne savais pas ce que c'était non plus le numéro de sécurité sociale. (...) Sur les papiers, il y a des mots, on ne sait pas, c'est des mots qu'on n'a jamais entendus. S'il n'y avait pas eu mon frère, ça serait compliqué. » [Entretien CRÉDOC - allocataire plusieurs semaines après le Rendez-vous des droits, allocataire en RSA majoré, conjoint à l'étranger, ex-lycéenne]

Les assistantes sociales lors du Rendez-vous des droits tentent de convaincre les allocataires de communiquer avec elles par internet (mail, envoi de pièces) afin de gagner du temps et en réactivité de la part de la CAF, mais ces incitations ne permettent pas à la plupart des allocataires de dépasser leurs craintes vis-à-vis du numérique.

Au terme de ces observations, si des droits ont effectivement été activés suite au Rendez-vous des droits, il semble délicat, hors protocole méthodologique spécifique, de faire la part de l'outil, des actes du travail social et de l'engagement du professionnel, des caractéristiques sociales des bénéficiaires et de leur situation. Les entretiens auprès des bénéficiaires tendent toutefois à valoriser la dimension humaine du contact avec le travailleur social, le lien personnalisé avec l'institution au-delà d'une remise de fiche récapitulative ou de documentation. La grande précarité des allocataires et l'urgence à agir apparaissent par ailleurs comme les principaux leviers de mobilisation. Dans une logique parfois de co-production, l'engagement du travailleur social, sa connaissance fine des aides et prestations et de la logique d'intervention Caf (lien avec les techniciens conseils) sont le socle de la détection du droit et de la lutte contre le non-recours.

Eléments de conclusion

Le Rendez-vous des droits contribue-t-il à la lutte contre le non-recours ? A-t-il une incidence sur l'accès aux droits de ses bénéficiaires ? Permet-il, et à quelles conditions, de développer ou de restaurer leur autonomie administrative ? Quel est précisément le rôle des agents Caf dans cette possible activation du droit et mobilisation des allocataires ?

Le difficile déploiement du Rendez-vous des droits dans le Val-de-Marne, la réserve des travailleurs sociaux et les effets positifs observés sur le non-recours illustrent la complexité de mise en œuvre de politiques devant concilier en matière d'accès au droit standardisation et personnalisation de l'offre de service. Cette injonction paradoxale éclaire l'analyse de ce matériau d'enquête et les principales réponses aux questions posées par cette recherche.

Le Rendez-vous des droits, tel qu'observé dans la Caf 94, est à la fois hors référentiel et intrinsèquement congruent avec les principes et les objectifs poursuivis. Les travailleurs sociaux ne mobilisent pas l'application, ou la contournent totalement, et satisfont, tout en dépassant les limites de l'outil, les objectifs de prévention et de traitement du non-recours.

Sans contrefactuel de mise en œuvre du RDVD par des techniciens du droit ou des agents d'accueil formés à son usage, il nous est impossible de formuler un avis constitué sur la bonne indication de l'outil. Toutefois, au terme de ce terrain, si l'outil en l'état n'est pas adapté aux travailleurs sociaux, il nous semble néanmoins trouver sa valeur et sa pertinence au sein du travail social.

La mise en confiance du travailleur social, la confiance en l'institution ont été les principaux leviers d'activation des bénéficiaires du Rendez-vous des droits sur la base d'une discussion ouverte et construite autour de la détection des droits et ce, à plus ou moins grande distance de l'outil RDVD. La complexité relative des cas examinés, le parcours parfois erratique des allocataires (mauvaise indication du droit, orientation défailante) nous laissent penser que les travailleurs sociaux restent les agents les plus à même de réaliser un rendez-vous des droits efficient.

Leur écoute, leurs compétences pour saisir de la réalité et du vécu des personnes les données convertibles en droits, et au-delà des seuls droits Caf ; « leur expertise sociale » du droit pourrait optimiser l'activation des démarches et garantir en quelque sorte une approche universaliste du droit / des droits. L'accompagnement global ou un suivi généraliste et non catégoriel des situations des allocataires semble un facteur de mobilisation et de lutte contre le non-recours tout au moins pour les publics les plus fragiles.

Bibliographie

- Avenel C., « Le travail social des Caf est-il soluble dans une offre de service ? » Informations sociales 2009/2, n°152.
- Aristat « Etude sur l'allocation de soutien familial en lien avec la contribution à l'entretien et l'éducation de l'enfant », Dossier d'étude, Cnaf, n° 172, 214
- Borgetto M, Chauvière M., Frotiée B., Poulain M, Renard D, « Les débats sur l'accès aux droits sociaux entre lutte contre les exclusions et modernisation administrative », Dossier d'Etude, Cnaf, n° 60, 2004.
- Boujut S., « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle. », Déviance et Société 2005/2.
- Caizzi. A, « Les Caf et l'accompagnement de l'utilisateur », Informations sociales, 2004, n°120, décembre.
- Caizzi. A, « Présence et représentation des usagers aux guichets des caisses d'Allocations familiales », Informations sociales 2010, n° 158, p. 112-120.
- Caizzi A, Quiroga, J-F. Riondel. Une enquête sur les usagers des CAF dits « à faible niveau d'autonomie administrative », Recherches et Prévisions, n°50-51, 1997. Éclairages sur les minima sociaux. pp. 129-142.
- Chauveaud C., P. Mazet, P. Warin, Retour d'expérience sur le « Baromètre du non-recours », ODEMORE, 2013
- DSER, CNAF, « L'accès aux droits et le non-recours dans la branche Famille de la Sécurité Sociale », Dossier d'étude, Cnaf n°173, 2014.
- Dmitrijeva J., Fremigacci F. et L'Horty Y. « Le paradoxe des nouvelles politiques d'insertion ». Revue d'Economie Politique, 2015, N°4, juillet-août, pp 477-498.
- Domingo M., Pucci M., « Impact du non-recours sur l'efficacité du RSA activité seul », Economie et Statistique n°467-468, 2014.
- Dubar C., 1991, La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles, Paris, Armand Colin.
- Duchemin C., Minonzio J., La médiation administrative dans les Caf : une pratique en développement. 2013, Informations sociales n°178.
- Fernandez V., «Paname, le panel des allocataires des CAF, un nouvel outil d'études et d'analyse, Dossier d'Etudes CNAF, n°155, 2012.
- Greux G., « Les travailleurs sociaux à l'épreuve de la rationalisation du travail social », les Mondes du travail, n°8, 2010.
- Helfter, C. « Les offres d'intervention de travail social des caisses d'allocations familiales : l'avis des bénéficiaires », l'e-ssentiel, n°158, 2015.

Hernandez V., Malherbet F., Pellizzari M. (2004), « Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: A Review of the Evidence », OECD Social Employment and Migration Working Papers, n° 17, OECD Publishing

Hugues E, 1958, *Men and Their Works*, Glencoe, Illinois, The Free Press.

Melchior J.P. « L'intensification du travail : une atteinte à l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux. » in Linhart D. (dir) *Pourquoi travaillons nous ? Une approche sociologique de la subjectivité au travail*, Ramonville Sainte Agne, Erès, 2008.

Moffitt, R. A. (1983), "An Economic Model of Welfare Stigma", *American Economic Review*, 73 #5, 1023-1035.

Math A. (2003), « Les méthodes utilisées pour mesurer le non-recours aux prestations sociales en France », note réalisée dans le cadre de Exnota (Exit From and Non-Take Up of Public services. A comparative Analysis : France, Greece, Spain, Germany, Netherlands, Hungary).

Math A., Van Oorschot W : « La question du non-recours aux prestations sociales », *Recherches et prévisions*, 1996, n° 43.

A. Mazé, *De la distance géographique à la distance sociale : la question de la mobilité dans les parcours d'accès aux droits sociaux des familles monoparentales*, master 2 Politiques publiques et changement social, Sciences-Po Grenoble, 2013

O'Donoghue, T. and Rabin M. (1999) "Doing It Now or Later," *The American Economic Review*, 89 #1, 103-124.

N. Okbani, « Le non-recours au RSA activité. Étude exploratoire en Gironde », *Dossier d'étude*, n°164, 2013

Ravon B. « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, n°152.

Thierry D. « Rationalisation de l'offre par les technologies : un facteur supplémentaire de non-recours. L'exemple des visioguichets de service public » in *Le non-recours en débat. Expériences et usages des droits et des services sociaux parmi les professionnels et les ayants droits*, Université d'Angers, SFR Confluences, 2013

Warin P., (2010), « Le non - recours : définition et typologies », *Document de travail ODENORE*, n° 1, *Résultats de l'enquête PIAAC 2012* », Insee Première, n°1467, 2013