

# LE BAROMETRE DU NON-RECOURS

*Communauté de Communes du Rhône aux Gorges de  
l'Ardèche (DRAGA)*

RAPPORT D'ETUDE DANS LE  
CADRE DE L'EXPERIMENTATION  
D'UN « TERRITOIRE 100% ACCES  
AUX DROITS ET AUX SOINS »

**Antoine Rode**

**Avec la contribution de  
Rick Kouamé et de Christine Olm**

Mars 2023

## Remerciements

Nos remerciements vont aux membres de l'équipe projet, du comité de pilotage et du comité technique, pour leurs participations aux différents temps de travail. Leurs contributions ont été particulièrement riches pour co-construire et déployer le baromètre. Nous remercions en particulier les professionnels et bénévoles qui se sont engagés dans la passation des questionnaires, ainsi que toutes les personnes qui ont donné de leur temps pour y répondre.

La démarche de baromètre a également bénéficié de l'appui essentiel de Rick Kouamé lors de son stage au sein de la CAF de l'Ardèche et de l'Odenore. Nous remercions également Hélène Revil (Odenore), Christine Olm (Bureau d'études Vizget) et les services de la Plateforme SCREEN/MSH-Alpes.

Nous remercions enfin la Commissaire à la lutte contre la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes, Mme Cristia-Leroy, pour l'intérêt et le soutien de l'expérimentation « Territoire 100% accès aux droits et aux soins », dans laquelle le baromètre s'inscrit.

## Pour citer ce rapport

A. RODE, « Le Baromètre du non-recours. Communauté de communes du Rhône aux gorges de l'Ardèche (DRAGA) ». Rapport d'étude, mars 2023.

# Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>5</b>
<b>Le cadre d'une expérimentation d'un « Territoire 100 % accès aux droits et aux soins » en Ardèche.....</b>	<b>5</b>
<b>La démarche des « baromètres du non-recours » de l'Odenore .....</b>	<b>8</b>
<b>I. La mise en œuvre du Baromètre du non-recours dans la CC DRAGA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Les principales étapes du projet.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Les instances du projet .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 Le périmètre géographique et thématique du Baromètre .....</b>	<b>12</b>
Un Baromètre déployé sur l'ensemble de la CC DRAGA .....	12
Le choix de cinq thématiques prioritaires pour le Baromètre .....	13
<b>1.4 Le questionnaire du Baromètre.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Les modalités de passation des questionnaires et la période d'enquête .....</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Présentation de l'échantillon .....</b>	<b>17</b>
<b>II. Les résultats du Baromètre sur la CC DRAGA.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 L'information sur les droits sociaux et les démarches administratives.....</b>	<b>20</b>
Le recours à Internet puis aux proches comme sources principales d'information sur les droits, sans pour autant enlever un besoin de lieux de proximité pour certaines populations .....	20
11% des répondants ne savent pas où s'informer, dont principalement des personnes en difficulté financière .....	20
Pour les personnes déclarant des difficultés dans les démarches administratives, un soutien de l'entourage plus rare .....	21
<b>2.2 Le numérique et l'e-administration .....</b>	<b>22</b>
Un taux d'équipement et de connexion globalement très bon, et une aisance sur le numérique .....	22
29% des personnes utilisant Internet pour leurs démarches administratives déclarent rencontrer assez souvent, très souvent ou toujours des difficultés.....	24
Les conséquences des difficultés avec l'e-administration : un allongement des délais pour les démarches ou un abandon de ces dernières pour un tiers des répondants .....	25
<b>2.3 Le non-recours aux aides et prestations sociales.....</b>	<b>27</b>

12% des répondants estiment être en non-recours .....	27
Parmi les différentes aides étudiées dans le BNR, le manque d'information comme cause principale de non-recours, en particulier pour les aides sociales facultatives .....	32
<b>2.4. L'analyse du non-recours à partir des données de la CAF de l'Ardèche : trois éclairages complémentaires .....</b>	<b>34</b>
L'analyse des rappels de droits .....	34
Du « datamining » pour repérer les potentiels non-recours à la prime d'activité.....	36
La campagne d'appels sortants auprès de foyers potentiellement éligibles à la prime d'activité .....	37
<b>2.5 Accès aux soins.....</b>	<b>39</b>
Des répondants globalement couverts par une complémentaire santé .....	39
Une problématique massive d'absence de médecin traitant .....	41
46% des répondants déclarent avoir renoncé aux soins.....	43
<b>2.6 Logement.....</b>	<b>48</b>
Focus sur le logement social .....	48
Un quart des répondants déclarent des difficultés financières pour payer des charges liées au logement	49
<b>2.7 Mobilité .....</b>	<b>50</b>
L'usage de la voiture pour l'essentiel des déplacements quotidiens .....	50
63% des répondants déclarent restreindre leurs déplacements .....	51
<b>2.8 Typologie des répondants.....</b>	<b>55</b>
<b>2.9 Approche territoriale.....</b>	<b>58</b>
<b>2.10 Analyse des commentaires libres .....</b>	<b>60</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>64</b>

# Introduction

## Le cadre d'une expérimentation d'un « Territoire 100 % accès aux droits et aux soins » en Ardèche

En 2021, la Caisse d'allocation familiale (CAF) de l'Ardèche a initié l'expérimentation d'un « Territoire 100 % accès aux droits et aux soins » (ADAS) afin de lutter contre les différents risques sociaux (pauvreté et exclusion sociale, famille, vieillesse survie, santé). Cette expérimentation est l'une des actions prévues dans la Convention territoriale globale départementale 2021-2025 (CTG), signée par la CAF de l'Ardèche, la Mutualité sociale agricole et le Département de l'Ardèche. Dans la thématique « Accès aux droits », la CTG a en effet un axe dédié à la lutte contre le non-recours, dont l'une des intentions partagées entre les signataires est d'échanger sur les pratiques, de déployer de nouveaux outils (datamining...) et d'expérimenter un territoire « 100% accès aux droits ».

Le choix du territoire pour cette expérimentation est celui de la Communauté de communes du Rhône aux Gorges de l'Ardèche (CC DRAGA). Cette collectivité avait déjà identifié le non-recours comme un « point d'alerte » lors de la réalisation de son Analyse des besoins sociaux (ABS), en 2019. Les difficultés de mobilité ou encore les découpages administratifs d'un territoire placé à la confluence de plusieurs départements étaient avancés comme des explications de ces situations dans l'ABS<sup>1</sup>. En cohérence avec ce diagnostic social, la Convention territoriale globale 2019-2023 signée par la CAF et la CC DRAGA comporte également un volet « accès aux droits et inclusion numérique » visant par exemple à « coordonner la politique d'accès aux droits notamment dans les situations les plus précaires et favoriser l'interconnaissance des acteurs du territoire ». Dans la CTG, les France services (ex-MSAP) présentes sur le territoire sont un des pivots de cet axe sur l'accès aux droits.

En plus de la CC DRAGA, l'expérimentation « Territoire 100% ADAS » est copilotée avec la Caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM) de l'Ardèche. Elle associe d'autres acteurs locaux venant d'institutions diverses (Département et MSA de l'Ardèche, acteurs associatifs...).

Cette expérimentation, soutenue par le Commissariat à la lutte contre la pauvreté en région Auvergne-Rhône-Alpes, s'inscrit dans le développement des « Territoires zéro non-recours » en France. La Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, dite « Stratégie pauvreté », vise depuis 2018 à « rendre les droits sociaux plus accessibles, plus équitables et plus

---

<sup>1</sup> Analyse des besoins sociaux de la CC DRAGA, 2019.

incitatifs à l'activité<sup>2</sup> », en réponse aux constats de forts taux de non-recours aux prestations sociales. Pour ce faire, parmi les leviers d'action, la Stratégie pauvreté prévoit de soutenir des territoires volontaires engagés dans une démarche « zéro non-recours », mobilisant sur plusieurs années une pluralité d'acteurs locaux, tant dans le repérage du non-recours que dans la construction de réponses adaptées. Début 2023, trois autres territoires sont engagés dans ce sens (Bastia, Paris, Vénissieux).

La récente loi 3DS a fixé récemment l'objectif de soutenir l'expérimentation de dix territoires zéro non-recours. Ils forment l'un des deux axes du futur « Pacte des solidarités » en matière de lutte contre le non-recours (voir encart), l'autre axe portant sur la simplification des démarches administratives (pré-remplissage des fiches de demandes de prestations sociales).

### **L'expérimentation de dix « territoires zéro non-recours », dans la loi 3DS et le Pacte des solidarités**

La « loi 3DS » relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale a été adoptée en février 2022. Dans son article 133, elle prévoit l'expérimentation de dix territoires zéro non-recours pour une durée de trois ans. L'objectif est de mettre en place des programmes d'action devant permettre de détecter les situations de non-recours et de les réduire, en s'appuyant par exemple sur les échanges de données entre institutions ou sur des actions « d'aller vers ». Ces expérimentations reposent sur la mobilisation des acteurs de l'action sociale, de l'insertion et de la lutte contre la pauvreté. La participation de tout organisme de droit public ou privé, notamment les administrations et les organismes de sécurité sociale, est attendue. La loi 3DS prévoit enfin l'évaluation des expérimentations menées sur les territoires. Ces expérimentations vont s'inscrire dans le cadre du Pacte des solidarités, qui prendra à partir d'avril 2023 la suite de la Stratégie pauvreté. Le Ministre des Solidarités, J-C Combe, a confirmé le déploiement de dix territoires zéro non-recours, en complément du chantier sur la « solidarité à la source ». Une instance interministérielle, le « Comité de coordination pour l'accès aux droits » (COCOAD), a été installée fin janvier 2023 pour piloter l'ensemble des projets concernant les politiques d'accès aux droits. Le choix de ces territoires sera fait au printemps 2023.

---

<sup>2</sup> Voir le dossier de presse de la Stratégie pauvreté. [https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/dp\\_annonce\\_strategie\\_v26\\_pages.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/dp_annonce_strategie_v26_pages.pdf)

Les objectifs initiaux de l'expérimentation menée sur le territoire de la DRAGA sont les suivants :

- S'appuyer sur les partenaires du territoire (CCAS, France services, associations caritatives, collectivités, travailleurs sociaux...) et les outils existant pour identifier les besoins, via la mise en place d'un baromètre du non-recours et cibler les publics
- Déployer des propositions d'accompagnement collectif et/ou individuel, en privilégiant la mobilisation et l'optimisation du droit commun
- Apporter de la connaissance et faire monter en compétences un réseau de partenaires (afin de favoriser la connaissance des dispositifs et fluidifier la réponse aux besoins dans une dynamique de parcours via un accueil social inconditionnel de proximité
- Référencer les structures et acteurs relais et conventionner, afin de répondre à un besoin d'itinérance des services
- Valoriser et mobiliser l'offre de services multicanale (ex. rendez-vous téléphoniques...), afin de répondre notamment aux besoins spécifiques de certains publics
- Promouvoir la mise en place de référents uniques au service du projet de la personne accompagnée et de rendez-vous des droits
- Engager une réflexion au profit de la mise en place d'outils collaboratifs, constituer un réseau d'acteurs et de services afin de renforcer la précocité de la détection du non-recours et du renoncement et éviter des décrochages durables.

Cette expérimentation vise la mise en place d'une coordination durable des acteurs à l'échelle de l'intercommunalité.

Partant de ces objectifs, les pilotes de l'expérimentation d'un « Territoire 100% ADAS » ont souhaité améliorer la connaissance du non-recours à différentes prestations et aides sociales, incarnant les risques sociaux ciblés par l'expérimentation. Le Baromètre du non-recours est l'un des quatre outils de diagnostic mobilisés dans ce sens sur la CC DRAGA, qui seront restitués dans ce rapport.

### Quatre outils de diagnostics complémentaires

Pour aborder le non-recours, quatre démarches complémentaires ont été menées sur le territoire de la CC DRAGA :

- ❖ Le baromètre du non-recours
- ❖ Une analyse des rappels de droits concernant les allocataires de la CAF
- ❖ Une démarche de « datamining » sur les données de la CAF
- ❖ Une campagne d'appels sortants auprès d'allocataires de la CAF potentiellement éligibles à la prime d'activité

### La démarche des « baromètres du non-recours » de l'Odenore

La démarche des « baromètres du non-recours » (BNR) menée par l'Odenore vise à créer de la connaissance sur le non-recours, au local et de manière collaborative, dans l'objectif que cette connaissance soit utile pour l'action. Rappelons que le « non-recours » renvoie au fait que des personnes ne bénéficient pas, en tout état de cause, d'offres sociales et/ou sanitaires auxquelles elles pourraient prétendre.

Au cours des dernières années, l'Odenore a développé plusieurs baromètres à des échelles territoriales et sur des champs de politique publique variés : des Baromètres du non-recours généralistes (CCAS de Grenoble<sup>3</sup>, Ville et le CCAS de Lyon<sup>4</sup>) ; un Baromètre du renoncement aux soins (en partenariat avec l'Assurance maladie, déployé à l'échelle nationale)<sup>5</sup> ; un Baromètre « Précarité énergétique, santé, non-recours » (en partenariat avec la Chaire HOPE de la fondation Grenoble INP, la Ville de Roanne et l'agglomération roannaise)<sup>6</sup>.

Observer le non-recours lève de nombreuses difficultés méthodologiques. Pourtant, pour agir et pour justifier leur action, les intervenants du monde sanitaire et social ont, en général, besoin de se donner une idée de l'ampleur du phénomène et les formes qu'il prend pour leurs publics et/ou pour leurs territoires. Or, si la connaissance statistique du non-recours s'est grandement

---

3 Catherine Chauveaud, « Les « baromètres du non-recours » : expérimentation d'un dispositif local pour l'accès aux droits », *Informations sociales*, 2013/4 (n°178), pp. 63 – 70.

4 Les résultats de ce baromètre, réalisé en 2022, seront rendus publics prochainement.

5 Hélène Revil et al., « Renoncement et accès aux soins. De la recherche à l'action ». Cinq années de collaboration entre l'Assurance maladie et l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), *Revue française des affaires sociales (RFAS)*, 2020/4, pp. 261 – 297.

6 Antoine Rode et al., « Observer la précarité énergétique - Retour sur une démarche de "baromètre précarité énergétique" croisant santé et non-recours », Working Paper Odenore, n°32, mai 2021.

améliorée en France ces dernières années, avec la parution de taux de non-recours sur plusieurs minima sociaux<sup>7</sup>, le besoin de données locales sur le sujet est vif. De plus, ces observations locales sont complémentaires aux données statistiques disponibles au niveau national, qui comportent un certain nombre de biais comme le fait de ne porter que sur les ménages en logement ordinaire (et non les personnes en hébergement collectif, à la rue...)<sup>8</sup>.

Les intervenants du monde sanitaire et social peuvent en l'occurrence contribuer à rendre visible le non-recours. Telle est l'idée à la base des baromètres proposés par l'Odenore. Il s'agit en effet de construire de la connaissance sur le non-recours avec les intervenants de terrain, en les impliquant à toutes les étapes de la démarche, en particulier celle de la collecte des données. Ce faisant, la démarche des baromètres contribue à sensibiliser les acteurs à la question du non-recours et valorise les échanges sur le sujet entre des acteurs intervenant sur un même territoire.

Un baromètre du non-recours n'est pas un outil figé et uniforme. Les contours, objectifs, et modalités de mise en œuvre de cette enquête dépendent du contexte local et des besoins des acteurs impliqués dans le projet. Cependant et en général, les démarches barométriques de l'Odenore poursuivent cinq objectifs principaux :

- Identifier des situations de non-recours aux offres prises en compte sur un territoire donné ;
- Caractériser les personnes concernées par le(s) non-recours, partant de variables sociodémographiques et socioéconomiques ;
- Caractériser les formes prises par le non-recours, en s'appuyant sur la typologie de l'Odenore ;
- Permettre des échanges sur le non-recours entre les acteurs impliqués dans la démarche, soutenir leur appropriation de la thématique et la création de représentations communes permettant d'imaginer et/ou de consolider des actions partenariales.

---

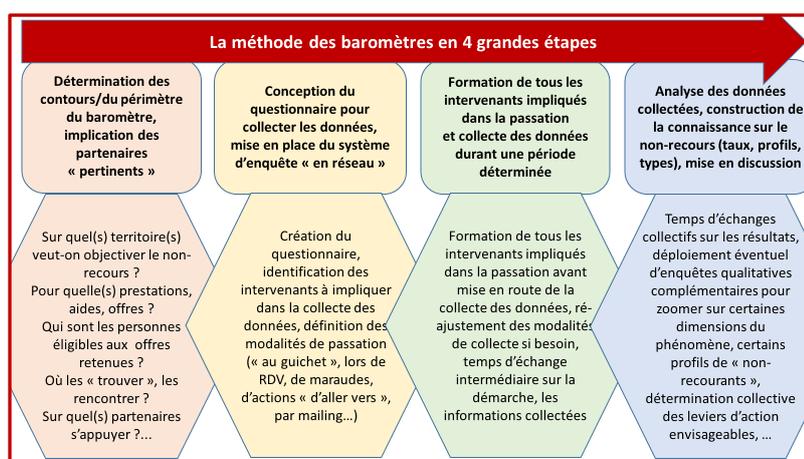
<sup>7</sup> Pour un panorama des dernières parutions de la statistique publique sur le non-recours, se référer au site de la DREES : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/non-recours-et-acces-aux-droits>

<sup>8</sup> Voir à ce titre les différentes tables rondes organisées lors du colloque de la DREES et de l'Odenore sur le non-recours aux prestations sociales en France et en Europe : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/article-evenements-publications/colloque-le-non-recours-aux-prestations-sociales-en-france-et-en>

# I. La mise en œuvre du Baromètre du non-recours dans la CC DRAGA

## 1.1 Les principales étapes du projet

La démarche d'observation barométrique du non-recours telle que conçue par l'Odenore comporte quatre grandes étapes que nous décrivons dans le schéma ci-dessous. Comme pour les Baromètres récents, la démarche dans la CC DRAGA a suivi ces étapes.



La co-construction de la démarche s'est déroulée sur les temps suivants :

- Janvier 2022 : Comité de pilotage du lancement de l'expérimentation d'un « Territoire 100% accès aux droits et aux soins » et du Baromètre de non-recours
- Mars 2022 : Présentation de la démarche et délimitation du périmètre du BNR, en Comité technique
- Avril-Mai 2022 : choix définitif du périmètre ; choix du type de questions à poser ; conception d'une première version questionnaire, en Comité technique
- Juin-Août 2022 : Tests et échanges collectifs pour ajuster le questionnaire ; choix des modalités, de la période et des lieux de passation ; réalisation des supports de communication ; mise en forme du questionnaire sur LimeSurvey ; démarches réglementaires (RGPD) ; en Comité technique
- Juillet 2022 : Comité de pilotage de validation de la démarche
- Septembre-Octobre 2022 : Collecte des données ; nettoyage des données ; traitements statistiques
- Novembre 2022 : Restitution intermédiaire en COPIL et COTECH réunis

La collecte des données a ainsi été réalisée à cheval entre début septembre et début octobre 2022 pour s'assurer de la présence des habitants (*a contrario* des mois d'été) et de la disponibilité des professionnels et bénévoles participant à la passation des questionnaires.

## 1.2 Les instances du projet

**L'équipe projet** est une instance de travail en charge du pilotage opérationnel et du suivi de l'expérimentation « Territoire 100% ADAS ». Elle est composée de la CAF de l'Ardèche, de la CC DRAGA, de la CPAM de l'Ardèche, auquel l'Odenore participe au titre du BNR. Elle s'est réunie très régulièrement pour traiter des questions apparues lors de la construction et la mise en œuvre du BNR, ou, entre autres, pour préparer les différents temps institutionnels.

**Le Comité de pilotage (COPIL)** est l'instance de référence du pilotage de l'expérimentation « Territoire 100% ADAS » et du baromètre. Trois COPIL ont eu lieu pour donner les orientations du BNR, pour valider le périmètre et les choix méthodologiques, ainsi que pour mettre en discussion les résultats intermédiaires et identifier les leviers d'action. Le COPIL était présidé par la Présidente de la CC DRAGA et deux élues référentes (la Vice-présidente « Projet social services de proximité » et la Vice-présidente « Enfance jeunesse »). Il a réuni l'équipe projet, la Mutualité sociale agricole de l'Ardèche et le Département de l'Ardèche. Les services déconcentrés de l'Etat ont été associés lors du COPIL de restitution des résultats intermédiaires (Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations).

**Le comité technique (COTECH)** est une instance de travail partenariale qui a été force de propositions aux différentes phases du projet : délimitation du périmètre du baromètre, conception et tests du questionnaire, préparation des modalités d'enquête. Les professionnels et bénévoles impliqués dans le COTECH ont également été un appui précieux dans la phase de collecte de données, en faisant le relais de la démarche dans leurs institutions ou en passant eux-mêmes les questionnaires. Le COTECH s'est réuni 5 fois au total, dont une réunion commune avec le COPIL pour échanger sur les résultats intermédiaires du BNR et sur les pistes d'action du « Territoire 100% ADAS ». Selon les réunions, il était composé de professionnels et bénévoles représentant les institutions présentes au COPIL (CAF, CC DRAGA, CPAM, MSA, Département), les CCAS de communes du territoire (CCAS de Bourg Saint Andéol, CCAS de Viviers), les associations caritatives (Amicale laïque, Secours populaire français), ainsi que les acteurs du champ de la santé (Asalée, IREPS), du logement (Conseil Habitat Jeune - SOLIHA), de l'accès au droit (CIDFF) ou de l'insertion socio-professionnelle (Archer 07, AIME, Mission locale).

## 1.3 Le périmètre géographique et thématique du Baromètre

### Un Baromètre déployé sur l'ensemble de la CC DRAGA

Le Baromètre a été mis en œuvre sur la CC DRAGA, regroupant 9 communes qui se situent dans le sud de l'Ardèche, à la jonction des départements de la Drôme, du Gard et du Vaucluse. Avec 262 km<sup>2</sup>, la CC DRAGA est un territoire étendu et peu dense. Au dernier recensement, en 2019, elle comptait 18 900 habitants, soit environ 6% de la population ardéchoise. Plus de la moitié des habitants sont concentrés dans les deux villes du pôle centre (Bourg-Saint-Andéol et Viviers). Le territoire est ensuite composé d'un pôle de proximité (Saint-Montan, Saint-Marcel-d'Ardèche, Saint-Martin-d'Ardèche, Saint-Just-d'Ardèche) puis de communes rurales (Bidon, Gras, Larnas).



Source : CC DRAGA, 2023

L'ABS réalisé par la CC DRAGA permet de distinguer les principales caractéristiques du territoire<sup>9</sup>. Avec une croissance démographique assez faible, le territoire connaît des départs de jeunes adultes et surtout de familles avec enfants en bas âge, qui ne sont pas contrebalancés par l'arrivée d'adultes après 35 ans et de retraités. Le vieillissement de sa population s'accroît, comme en Ardèche, avec près d'un tiers de la population âgée de 60 ans et plus (contre un quart en France). D'un point de vue socioéconomique, le taux de chômage est de 16%, tandis que le taux de pauvreté était estimé à 16% de la population de la CC DRAGA. La pauvreté est globalement concentrée sur Bourg-Saint-Andéol, qui compte près d'un quart de sa population dans ces situations. Ce constat est à relier avec la composition du parc de logements. Sur ce plan, 78% des logements sont des résidences principales, majoritairement de moyenne ou de grande taille, anciennes et occupées par des propriétaires. Le parc social représente 8% des résidences principales et il est situé essentiellement à Bourg-Saint-Andéol.

### **Le choix de cinq thématiques prioritaires pour le Baromètre**

La phase de délimitation du périmètre thématique a eu lieu en mars 2022, au cours d'une séance du Comité technique qui a présenté le projet de « Territoire 100% ADAS » et la démarche barométrique. Deux questions ont été posées aux participants :

- ❖ Quelles sont les offres légales et les offres facultatives existantes pour rendre effectifs l'accès aux droits et aux soins des habitant-e-s de la DRAGA ?
- ❖ De votre point de vue, quelles sont les offres particulièrement intéressantes à observer sous l'angle du non-recours ? Pour quelles raisons ?

Ce temps de travail a permis de pointer la diversité des aides, dispositifs, services existants sur la CC DRAGA, en matière d'accès aux droits et aux soins. L'enjeu de l'information des professionnels et bénévoles sur ces offres, ainsi que sur leurs évolutions, est très nettement ressorti. Suite à ce recensement et aux échanges avec les membres du COTECH, les thématiques prioritaires ont été identifiées afin de concentrer le baromètre sur les aides financières, la santé, le logement, la mobilité et le numérique. Une attention particulière a été demandée sur les jeunes et les personnes âgées, deux publics repérés comme ayant des besoins spécifiques dans l'ABS.

---

<sup>9</sup> Pour une présentation plus complète du territoire, se référer à l'Analyse des besoins sociaux, disponible en ligne : <https://www.ccdraga.fr/infos-quotidiennes/toute-linfo-draga/actualites/analyse-des-besoins-sociaux-consulter-le-document>

## 1.4 Le questionnaire du Baromètre

Suite au choix des thématiques, le questionnaire a été co-construit dans le cadre d'un groupe de travail réunissant des acteurs volontaires puis du COTECH. Ces temps de travail ont en premier lieu permis de choisir le type de questionnaire. Sur ce point, à la différence du BNR mené sur la Ville de Lyon, celui sur la CC DRAGA n'a pas l'objectif d'estimer des taux de non-recours aux prestations sociales. Le choix a été fait de produire un questionnaire court, incompatible avec cet objectif de mesure de taux de non-recours (qui aurait demandé de reconstruire l'éligibilité des personnes et ainsi d'introduire de nombreuses questions).

En second lieu, ces temps de travail ont eu la vocation de définir la structure et l'organisation du questionnaire, la nature des questions ou, entre autres, de vérifier la clarté et la compréhension générale des questions et des modalités de réponse. Plusieurs phases de test puis d'échanges collectifs ont été nécessaires pour finaliser le questionnaire.

### Les modules du questionnaire

<b>Présentation de l'étude et recueil du consentement</b>
<b>Les caractéristiques socio-démographiques</b>
<b>L'accès aux droits sociaux et les démarches administratives</b>
<b>L'accès aux soins de santé</b>
<b>Le logement et ses coûts</b>
<b>La mobilité</b>
<b>L'accès et l'usage du numérique</b>
<b>Les aides financières</b>
<b>Commentaires libres</b>
<b>Remerciement et proposition d'être informé des suites</b>

Le questionnaire a été décliné en version numérique sur le logiciel Lime Survey, via la plateforme SCREEN de l'Université Grenoble-Alpes<sup>10</sup>. Le format numérique (et non papier) a été privilégié pour faciliter la diffusion du questionnaire, son déroulé (seules les questions pertinentes vis-à-vis des réponses données par les personnes sont posées), ainsi que l'encodage des réponses au sein de la base de données.



La traduction du questionnaire a été posée par des participants au COTECH, compte tenu des difficultés socioéconomiques particulières parmi les ménages étrangers résidants sur la CC DRAGA. Il a finalement été choisi de ne pas le traduire, compte tenu de la complexité de la traduction. L'autre point qui a fait débat au sein du COTECH était de savoir si le questionnaire pouvait permettre la détection de problématiques d'accès aux droits individuelles, afin d'apporter une solution directe. Sur ce point, il a été décidé de rester sur le principe d'en faire un outil d'observation des besoins sociaux à l'échelle de la DRAGA, et non un outil pour traiter des situations individuelles. Pour que le questionnaire soit

toutefois utile à l'information et à l'orientation des personnes vers leurs droits, un glossaire des aides et des structures existantes sur le territoire a été réalisé. Au sein du questionnaire, un descriptif des aides mentionnées a également été ajouté lorsqu'elles étaient évoquées.

## **1.5 Les modalités de passation des questionnaires et la période d'enquête**

De manière générale, la démarche des baromètres de l'Odenore privilégie la passation des questionnaires par les intervenants de terrain, professionnels ou bénévoles, à toutes les personnes qu'ils rencontrent dans le cadre de leurs activités, « au guichet » ou en « hors les murs ». Ce faisant, il s'agit d'impulser un échange entre les personnes et les intervenants sur les thématiques du non-recours et de l'accès aux droits et de permettre aux intervenants d'appréhender des dimensions de ces sujets qu'ils ne percevaient pas nécessairement. La

---

<sup>10</sup> <https://screen.msh-alpes.fr/>

passation par des intervenants de terrain permet en l'occurrence de toucher des personnes qui ne voudraient ou ne pourraient pas répondre seules au questionnaire. Plus généralement, les démarches d'observation du non-recours peuvent porter sur des populations dites « difficiles à joindre » par rapport aux méthodes d'enquête classiques<sup>11</sup>.

Le principe d'une passation par les intervenants de terrain a été retenu sur la CC DRAGA. Les membres du COTECH étaient ainsi invités à interroger les personnes accueillies dans leur structure ou rencontrées dans le cadre de leurs activités, afin de multiplier les occasions et espaces de l'enquête. Ils ont été formés en ce sens à la passation du questionnaire lors d'une séance du COTECH.

Au final, plusieurs modalités de passation du questionnaire ont été retenues par le COTECH, combinant les possibilités pour les personnes de répondre seules ou d'être accompagnées dans la passation :

- ❖ Un envoi par mail du lien vers l'enquête aux allocataires de la CAF et de la MSA, ainsi qu'aux jeunes suivis par la Mission locale, habitant la Communauté de communes
- ❖ La passation par Rick Kouamé, stagiaire à la CAF de l'Ardèche et à l'Odenore, dans des lieux d'accueil du public (accueil de France services, permanences associatives...)
- ❖ La passation par les différents professionnels et bénévoles impliqués dans la démarche, dans le cadre de leurs activités quotidiennes
- ❖ Un affichage et la distribution d'un flyer renvoyant vers le questionnaire en ligne (avec un QR code) dans les principaux lieux d'accueil du territoire, ainsi que la diffusion de l'information sur les supports de communication de la CC DRAGA (page Facebook...)

---

<sup>11</sup> Maryse Marpsat et Nicolas Razafindratsima, « Les méthodes d'enquêtes auprès des populations difficiles à joindre : Introduction au numéro spécial », *Methodological Innovations Online*, 2010, 5(2), pp.3-16.

## Diffusion des flyers et de l'affiche dans les lieux d'accueil du public



### 1.6 Présentation de l'échantillon

Avant de présenter l'échantillon, précisons que le BNR mené sur la CC DRAGA n'a pas vocation à être représentatif de la population du territoire. Il vise plutôt à rendre compte de la diversité des situations de non-recours. En ce sens, plus large est l'implication de partenaires locaux, plus complet est le regard porté sur le phénomène.

Sur la période d'enquête, du 06 septembre au 12 octobre 2022, un total de 500 questionnaires exploitables a pu être collecté. Une partie des questionnaires a été écartée après la phase de nettoyage des données (suppression des questionnaires incomplets par exemple).

Le profil des répondants montre une surreprésentation des femmes (70% des répondants) et de la classe d'âge des 36-59 ans (48% des répondants). En mobilisant les différents canaux de passation de l'enquête, les jeunes ont pu être touchés (9% des répondants ont moins de 25 ans) ainsi que les personnes âgées (19% des répondants). On note une diversité des configurations familiales : 31% des répondants sont des couples avec enfants, 13% des familles monoparentales et 29% des personnes seules. Près de la moitié des répondants réside dans la principale commune, Bourg-Saint-Andéol, alors que cette commune regroupe 35% des habitants de la CC DRAGA. En termes de logement, les locataires du parc social ainsi que les personnes hébergées chez de la famille ou un proche sont surreprésentés, avec respectivement 16% et 10% des répondants (contre 6% et 4% de l'ensemble des résidents de la CC DRAGA). Ce point est un résultat intéressant, il montre la capacité du dispositif d'enquête à toucher des populations qui ne sont pas nécessairement les plus faciles à joindre.

Côté emploi, environ un tiers des répondants sont des salariés stables (CDI ou titulaire de la fonction publique), un quart est à la retraite et un peu moins d'un quart sans activité professionnelle. Les travailleurs indépendants ont été peu touchés (4% des répondants). Enfin, la grande majorité des répondants sont de nationalité française (92%).

Pour appréhender la situation financière, le questionnaire se basait sur une question déclarative renvoyant au niveau de vie subjectif. 5% des répondants déclarent être à l'aise financièrement et 34% disent que « ça va » sur le plan financier. Par contre, un peu plus d'un quart estiment que « c'est un peu juste », quand un tiers des répondants déclarent des difficultés importantes sur ce plan (soit 150 personnes).

### Perception de sa situation financière (en %)



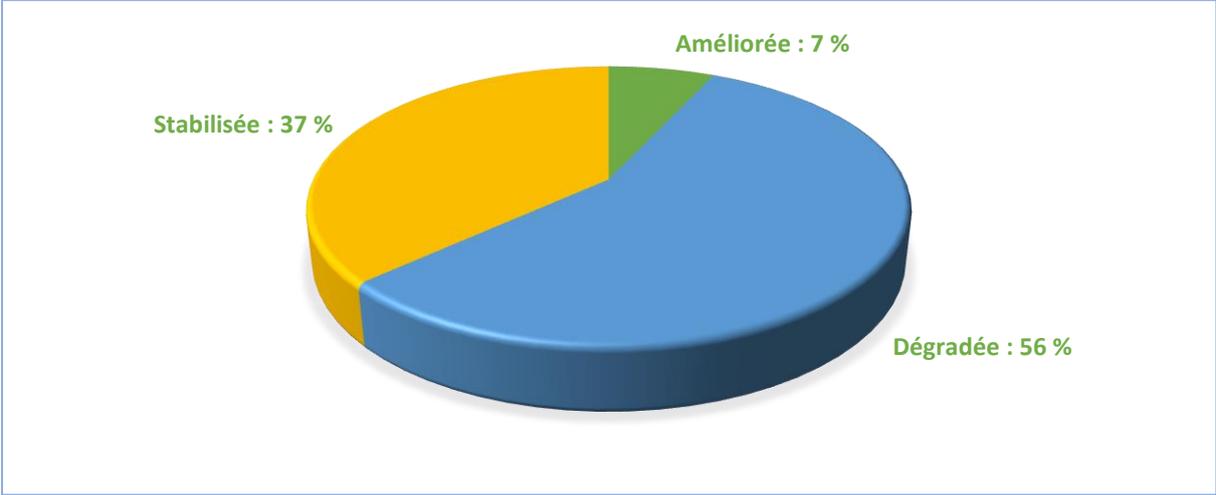
Par ailleurs, plus de la moitié des répondants déclarent que leur situation financière s'est dégradée au cours des douze derniers mois (56%). Ce constat est très lié à des facteurs conjoncturels comme l'inflation mais il paraît cohérent avec d'autres études. Pour prendre un point de repère particulier, une étude de l'INSEE et de l'INSERM montrait que près de la moitié des Ardéchois avait déclaré une dégradation de leur situation financière lors du premier confinement, contre un quart en Auvergne-Rhône-Alpes<sup>12</sup>. L'Ardèche ressortait donc déjà comme un territoire où la situation financière perçue s'était fortement dégradée, comme les Savoie et l'Isère, en raison en partie d'une économie tournée vers les activités touristiques.

Dans le cadre du BNR, la perte de revenus est tout particulièrement ressentie pour les personnes qui étaient déjà en difficulté : ainsi, 86% des personnes déclarant « ne pas s'en sortir sans s'endetter » expriment une dégradation financière au cours de la dernière année, de

<sup>12</sup> Sandrine Chaumeron et Aline Labosse, « Un premier confinement aux conséquences financières plus importantes pour les ménages savoyards et isérois », *INSEE Analyses Auvergne-Rhône-Alpes*, 2021 (129).

même que 80% des personnes estimant que leur situation financière est « difficile » contre 34% de ceux qui déclarent bien aller sur ce plan.

**Déclaration de l'évolution de leur situation financière au cours des 12 derniers mois (en %)**



## **II. Les résultats du Baromètre sur la CC DRAGA**

### **2.1 L'information sur les droits sociaux et les démarches administratives**

#### **Le recours à Internet puis aux proches comme sources principales d'information sur les droits, sans pour autant enlever un besoin de lieux de proximité pour certaines populations**

Pour s'informer sur les droits sociaux, en général, la majeure partie des répondants mobilise des ressources personnelles, avant tout en cherchant sur Internet (44% des répondants) ou en demandant de l'aide aux proches, comme les amis, la famille ou les voisins (17%). Seuls 14% des répondants indiquent se rendre dans l'organisme qui leur paraît pertinent pour leur besoin. La Mairie de leur commune et les France services présentes sur la CC DRAGA sont d'abord citées, avant la CAF et la CPAM, dont les accueils sont situés en dehors du territoire.

Pour autant, un besoin de lieux de proximité est exprimé par un peu plus de la moitié des répondants, qui estiment qu'il n'y a pas assez de lieux près de chez eux pour s'informer sur les droits et être aidés dans les démarches administratives.

Ce chiffre est à mettre en regard avec les difficultés vécues pour se déplacer vers ces lieux. Ces difficultés de mobilité sont importantes puisqu'elles concernent une personne sur cinq. L'absence de véhicule personnel et de transport en commun, les coûts des déplacements, la distance géographique pour accéder à une administration mais également leurs horaires inadaptés pour les personnes en emploi (« *les horaires ne coïncident pas avec mon emploi du temps de salariée* »), ressortent très fortement. A noter que près d'un quart des personnes ayant ces difficultés pour aller vers les lieux d'accès aux droits déclarent un handicap ou des difficultés physiques qui limitent leur mobilité.

#### **11% des répondants ne savent pas où s'informer, dont principalement des personnes en difficulté financière**

Au sujet des modalités d'information sur les droits, 11% des répondants ne savent pas où s'informer, soit 75 personnes. De même, 12% des répondants disent ne pas s'informer sur leurs droits sociaux.

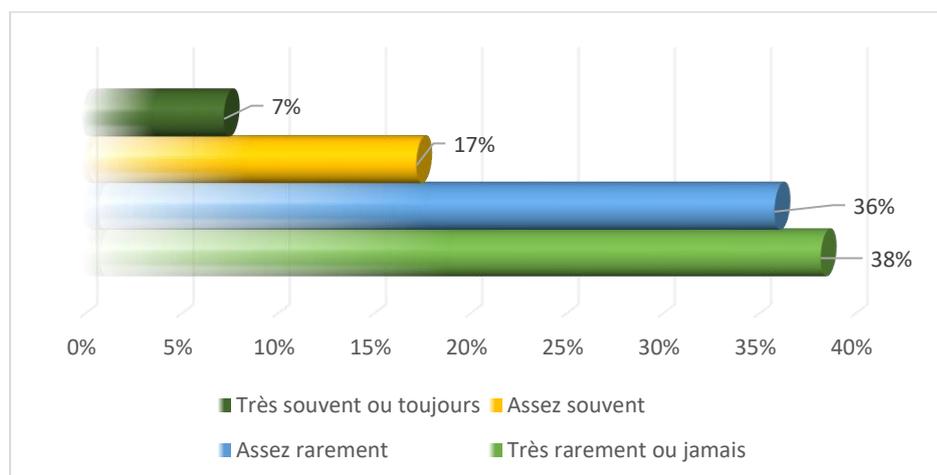
Ces deux situations ne sont pas le seul fait de personnes qui ne seraient pas éligibles à des aides ou des prestations sociales. Au contraire, plus d'un tiers des personnes ne sachant pas où s'informer et un quart de celles ne s'informant pas déclarent être dans une difficulté financière très importante, auxquelles nous pourrions ajouter les personnes s'estimant fragiles financièrement.

### **Pour les personnes déclarant des difficultés dans les démarches administratives, un soutien de l'entourage plus rare**

Les trois quarts des répondants sont à l'aise dans les démarches administratives en général (c'est-à-dire concernant les impôts, les arrêts maladie, les demandes d'allocations...). Ce chiffre est très proche de ce que le Défenseur des Droits observe au niveau national<sup>13</sup>. Les modalités de passation du Baromètre ont ainsi permis de rencontrer tout public et non uniquement les personnes rencontrant des difficultés.

A l'inverse, 17% des répondants déclarent avoir assez souvent des difficultés dans leurs démarches administratives et 7% très souvent ou toujours, soit au total 124 personnes. Les raisons les plus citées sont la gestion des papiers en général, la dématérialisation des démarches administratives puis le fait de ne pas savoir vers qui se tourner. S'il n'y a pas de différence selon le genre, ces difficultés sont exacerbées pour les jeunes de 18-25 ans (40%), les personnes isolées (31%), les personnes sans activité professionnelle, les locataires du parc social (46%) ou encore les personnes exprimant des difficultés financières importantes.

#### **Part des répondants déclarant des difficultés dans les démarches administratives**



<sup>13</sup> Défenseur des droits, « Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non-recours », 2017.

Pour les démarches administratives, la moitié des répondants peuvent demander de l'aide à leur entourage. Pourtant davantage en difficultés, ce taux est le même pour les personnes qui ne sont pas à l'aise dans les démarches administratives. En effet, 52% d'entre elles seulement peuvent être aidées par des proches pour leurs démarches. Or, dans un contexte de réorganisation des guichets physiques et de développement de l'e-administration, la mobilisation de proches dans les démarches administratives (ainsi que d'acteurs de proximité) est devenue de plus en plus cruciale. Ces évolutions favorisent en effet « le report systémique sur l'usager de tâches et de coûts qui incombait auparavant à l'administration », participant alors à créer de nouvelles inégalités d'accès aux droits<sup>14</sup>.

### Principaux constats

- ❖ Une information sur les droits sociaux qui passe principalement par la mobilisation de ressources personnelles
- ❖ Une difficulté à se déplacer vers les lieux d'information et de repérer les différentes sources d'information particulièrement forte parmi les personnes les plus modestes
- ❖ Si les répondants sont globalement à l'aise dans les démarches administratives, ceux qui rencontrent des difficultés dans ce domaine peuvent moins demander de l'aide à leur entourage

## 2.2 Le numérique et l'e-administration

### Un taux d'équipement et de connexion globalement très bon, et une aisance sur le numérique

Des questions sur l'accès au numérique et le niveau d'aisance dans les démarches administratives sur Internet ont été introduites dans le BNR, compte tenu du développement de l'e-administration, nouvelle « norme du service public » aux conséquences importantes sur les modalités d'accès aux droits sociaux<sup>15</sup>. Avoir accès à un ordinateur, pouvoir se connecter,

---

<sup>14</sup> Défenseur des droits, « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », 2017.

<sup>15</sup> Sur ce sujet, voir le numéro très complet de la revue des politiques sociales et familiales, notamment <https://www.cairn.info/revue-des-politiques-sociales-et-familiales-2022-4-page-3.htm#no7>

disposer d'une boîte mail et savoir l'utiliser, savoir scanner un document sont quelques-unes des nombreuses « conditionnalités implicites » de l'accès aux droits sociaux<sup>16</sup>.

Parmi les répondants du BNR, le taux d'équipement en outils numériques est légèrement plus faible qu'au niveau national<sup>17</sup> mais il reste important, que ce soit un téléphone portable (84% des répondants en ont un contre 95% nationalement) et/ou un ordinateur (70% contre 89% nationalement). Seules 2% des personnes n'ont accès à aucun équipement.

Par ailleurs, les répondants apparaissent très bien connectés, avec 95% de personnes ayant accès à Internet chez elles ou sur un mobile (le restant le faisant chez des proches, à l'extérieur ou dans une structure publique). Là aussi, les situations sans connexion sont très rares, avec une dizaine de personnes concernées au total. Les réponses ne disent toutefois rien de la qualité de la connexion à Internet, qui doit être suffisante pour réaliser des démarches administratives qui peuvent être longues ou par exemple pour envoyer des pièces jointes. Or, la qualité de la connexion peut être dégradée sur certains territoires de la CC DRAGA ou à certains moments (impact de la fréquentation touristique sur le réseau). Le taux d'éligibilité à la fibre est par exemple de 30% en septembre 2022 dans la CC DRAGA, contre 75% en France et 53% dans le département voisin de la Drôme<sup>18</sup>.

Les deux tiers des répondants se disent à l'aise ou très à l'aise avec le numérique, par exemple pour consulter une messagerie ou faire des recherches sur Internet. Les personnes qui déclarent des difficultés sur ce plan sont 16%, soit un peu plus de 80 personnes. Il ne s'agit pas que de populations âgées. Si ces difficultés augmentent avec l'âge, l'ensemble des classes d'âge se retrouve parmi les répondants peu à l'aise avec le numérique.

---

<sup>16</sup> Pierre Mazet, « Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique » in Sorin, F, Mazet, P, Plantard, P & Vallauri B. *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non recours dans un contexte de dématérialisation. Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces*. Ti Lab, Askoria, p.43-46.

<sup>17</sup> CREDOC, « Baromètre du numérique édition 2022. Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française ».

<sup>18</sup> Voir les données sur le site de l'ARCEP : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-cartes/visualisations-ma-connexion-internet.html>

### **Un Pass numérique peu sollicité des répondants**

Pour réduire la fracture numérique et améliorer l'accès aux droits et aux services publics, un dispositif de Pass numérique a été mis en place. Il donne droit à des services gratuits d'accompagnement numérique (ateliers de formation d'initiation ou de perfectionnement). Il s'agit d'un carnet de plusieurs chèques disponibles sur un support dématérialisé ou physique, sur le modèle des tickets-restaurants. Les personnes reçoivent le Pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.). Il est déployé en Ardèche par le Conseil départemental, par exemple par l'intermédiaire de l'association AIME à Bourg-Saint-Andéol.

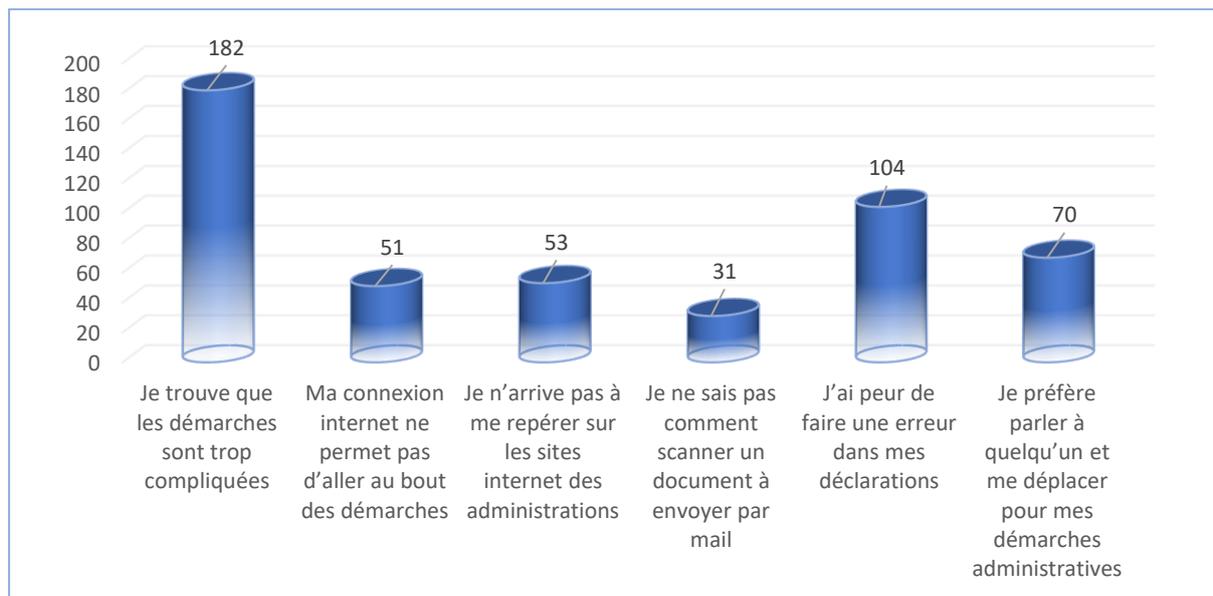
Parmi les personnes peu à l'aise avec le numérique, seules 11 avaient entendu parler du Pass numérique mais n'en avaient pas bénéficié et 5 l'ont déjà utilisé. La montée en charge récente et progressive du Pass numérique, sa faible notoriété, ses conditions d'accès peuvent certainement expliquer le non-recours à ce dispositif.

### **29% des personnes utilisant Internet pour leurs démarches administratives déclarent rencontrer assez souvent, très souvent ou toujours des difficultés**

90% des répondants utilisent Internet pour leurs démarches administratives. Si l'on s'arrête sur les personnes qui ne l'utilisent pas, les raisons citées renvoient davantage à une problématique d'usage du numérique (ne pas se sentir capable de faire les démarches, préférer demander de l'aide à un proche) que de son accès.

Plus d'un quart des personnes utilisant Internet pour leurs démarches administratives déclarent rencontrer assez souvent, très souvent ou toujours des difficultés sur ce plan (29% des répondants, soit 125 personnes). La complexité des démarches est la raison la plus citée, ce qui regroupe ici différentes raisons qui ne sont pas toujours en lien avec la dématérialisation (difficulté à remplir les questionnaires, à comprendre les démarches, etc.). La peur de faire des erreurs de déclaration est ensuite exprimée par une personne sur cinq en difficulté avec l'e-administration, craignant ainsi de générer des indus vis-à-vis de la CAF par exemple. Ce chiffre peut être relié à la préférence pour des contacts humains lors des démarches administratives, qui est la troisième modalité de réponses la plus citée.

### Nature des difficultés dans les démarches administratives en ligne (en nombre de réponses)



Comme évoqué précédemment, face à ces difficultés, le soutien de l'entourage ressort dans la littérature comme indispensable (engendrant parfois des sentiments de dépendance à l'égard des tiers). Or seule une légère moitié des personnes ayant des difficultés dans les démarches administratives en ligne peuvent mobiliser des proches pour les aider (55%, soit 163 personnes). Pour les autres, nous n'avons pas l'information sur la manière dont elles font face à ces difficultés. Elles peuvent certainement s'adresser à des acteurs de proximité (France services, associations locales...), ou être exposées à du non-recours.

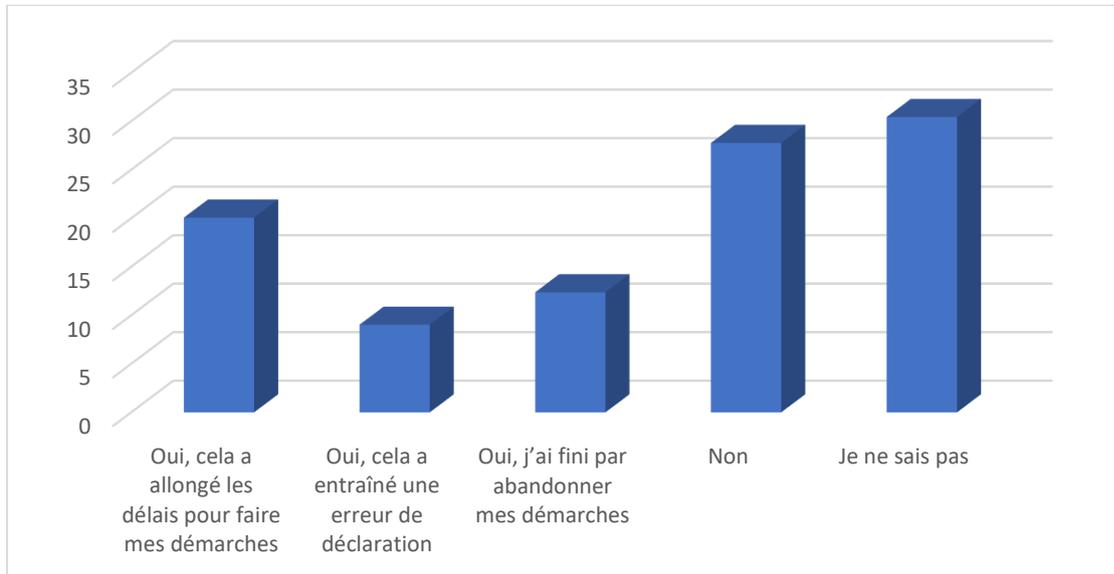
### Les conséquences des difficultés avec l'e-administration : un allongement des délais pour les démarches ou un abandon de ces dernières pour un tiers des répondants

Sur ce plan, 20% des personnes en difficulté avec l'e-administration considère que cela a allongé les délais pour leurs démarches (non-recours temporaire) et 12% déclarent avoir abandonné leurs démarches (non-recours définitif). Enfin, 9% estiment que leurs difficultés ont entraîné une erreur de déclaration. Ils rappellent à leur manière que le non-recours ne se réduit pas aux situations où des personnes ne connaissent pas et/ou ne demandent pas leurs droits, mais qu'il renvoie également aux situations où des personnes ont engagé des démarches, sans que cela n'ait toujours abouti ou que cela ait abouti après un long parcours.

Ces chiffres du BNR sont à mettre en regard avec une étude récente de l'INSEE selon laquelle un tiers des adultes ont renoncé à une démarche administrative en ligne, en 2021. Par ailleurs, si les trois quarts de ces personnes ont pu effectuer cette démarche d'une autre manière, un

quart a renoncé définitivement à l'accomplir<sup>19</sup>. Cette étude montre que ce sont les plus âgés et les plus modestes qui ont davantage renoncé. Les personnes en situation de précarité sont en effet celles qui ont besoin de faire le plus de démarches administratives, les exposant ainsi davantage aux conséquences de la dématérialisation.

**Conséquences des difficultés dans les démarches administratives en ligne (en nombre de réponses)**



---

<sup>19</sup> F. Gleizes, A. Nougaret, A. Pla, L. Viard-Guillot, « Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021 », *INSEE Focus*, 2022(n°267).

### **Principaux constats**

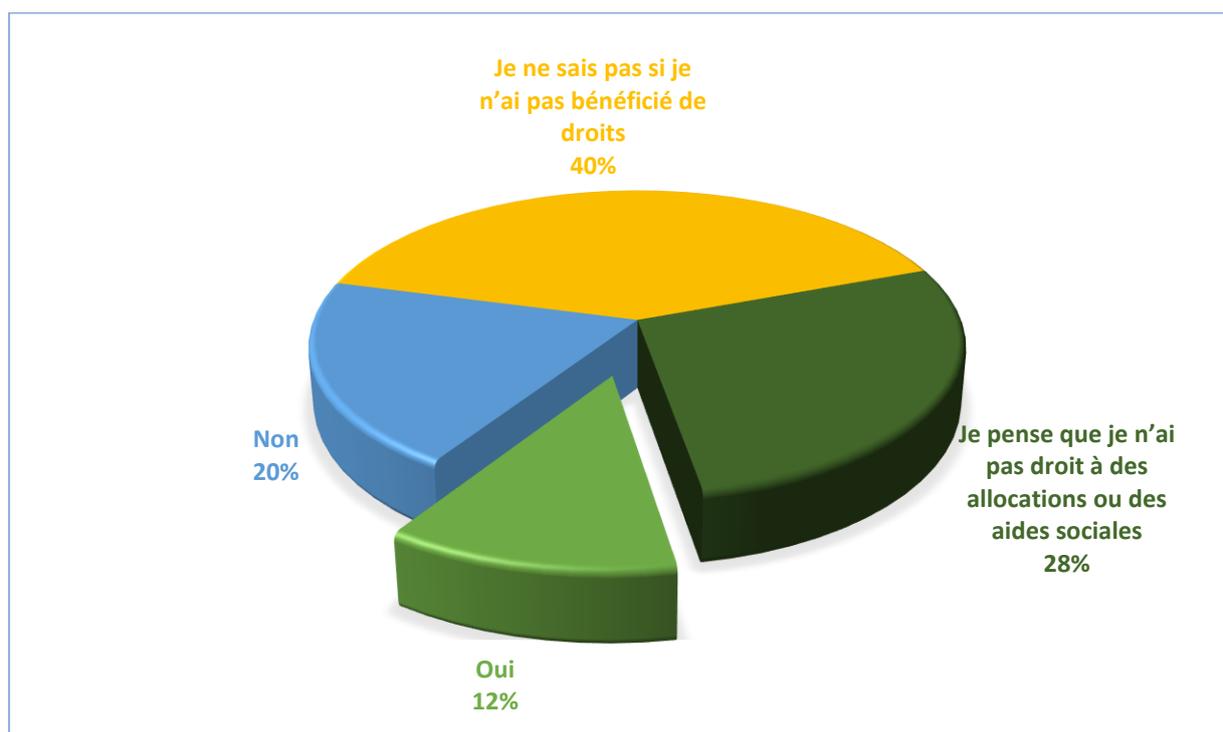
- ❖ Un bon équipement numérique et un accès à Internet pour la majorité des répondants, qui ne garantit cependant pas une qualité suffisante pour réaliser les démarches administratives
- ❖ Des difficultés dans l'usage du numérique peu compensées par le Pass numérique
- ❖ Une dématérialisation des démarches administratives qui provoque des formes de non-recours temporaires (allongement du temps nécessaire pour les démarches) ou définitives (abandon des démarches)
- ❖ Un besoin d'accompagnement exprimé par une partie des répondants qui ne disposent pas d'aide pour leurs démarches en ligne

## **2.3 Le non-recours aux aides et prestations sociales**

### **12% des répondants estiment être en non-recours**

Une des manières d'approcher le non-recours repose sur des questions déclaratives, complémentaires aux autres sources de données qui mesurent le non-recours statistiquement (voir encart). En l'occurrence, 12% des répondants estiment qu'ils n'ont pas bénéficié d'aides ou d'allocations sociales auxquelles ils auraient pu prétendre au cours des 12 derniers mois, tandis que 40% ignorent s'ils étaient ou non en situation de non-recours, ce qui est un témoin du manque de lisibilité du système de protection sociale.

### Part des personnes estimant ne pas avoir bénéficié d'aides ou d'allocations sociales auxquelles elles auraient pu prétendre au cours des 12 derniers mois



Des publics plus à risque de non-recours apparaissent à l'analyse. En termes de composition familiale, il s'agit des personnes seules et des familles monoparentales. Hormis pour ces dernières, le fait d'avoir des enfants est un facteur protecteur de non-recours ; l'une des explications est que les familles sont davantage en contact avec les administrations publiques<sup>20</sup>.

Sur le plan professionnel, les répondants aux situations les plus fragiles sont plus exposés au non-recours. En effet, les personnes sans activité professionnelle, les salariés aux contrats courts (CDD, intérim...) ou encore les travailleurs indépendants, déclarent du non-recours plus fréquemment que les salariés en CDI. L'instabilité des emplois et des ressources, entraînant des démarches administratives qui sont parfois à recommencer depuis le départ et des difficultés à identifier son éligibilité, contribuent très certainement à expliquer le non-recours des salariés instables ou des indépendants. Les démarches de datamining et la campagne d'appels sortants menés par la CAF de l'Ardèche (cf. section 2.4 du rapport) illustrent ces situations sur la CC DRAGA. L'analyse des données du Secours catholique confirmait également que la

---

<sup>20</sup> C'est l'hypothèse faite dans de nombreuses études, dont Cyrine Hannafi, Rémi Le Gall et al., « Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats », *Les dossiers de la DREES*, 2022 (n°92).

perte récente d'un emploi (en l'occurrence stable) était un moment exposant les personnes au non-recours<sup>21</sup>.

Comme autre caractéristique, qui laisse entendre que ce non-recours déclaratif touche des personnes ayant des besoins sociaux importants, le sentiment de non-recours est plus prononcé parmi les personnes déclarant une situation financière difficile et celles qui ont connu une dégradation récente de leur situation. Ainsi, un répondant sur 5 déclarants ne pas s'en sortir sans s'endetter fait état de non-recours. La perte de ressources liée au non-recours pour ces personnes peut ainsi avoir des conséquences budgétaires importantes.

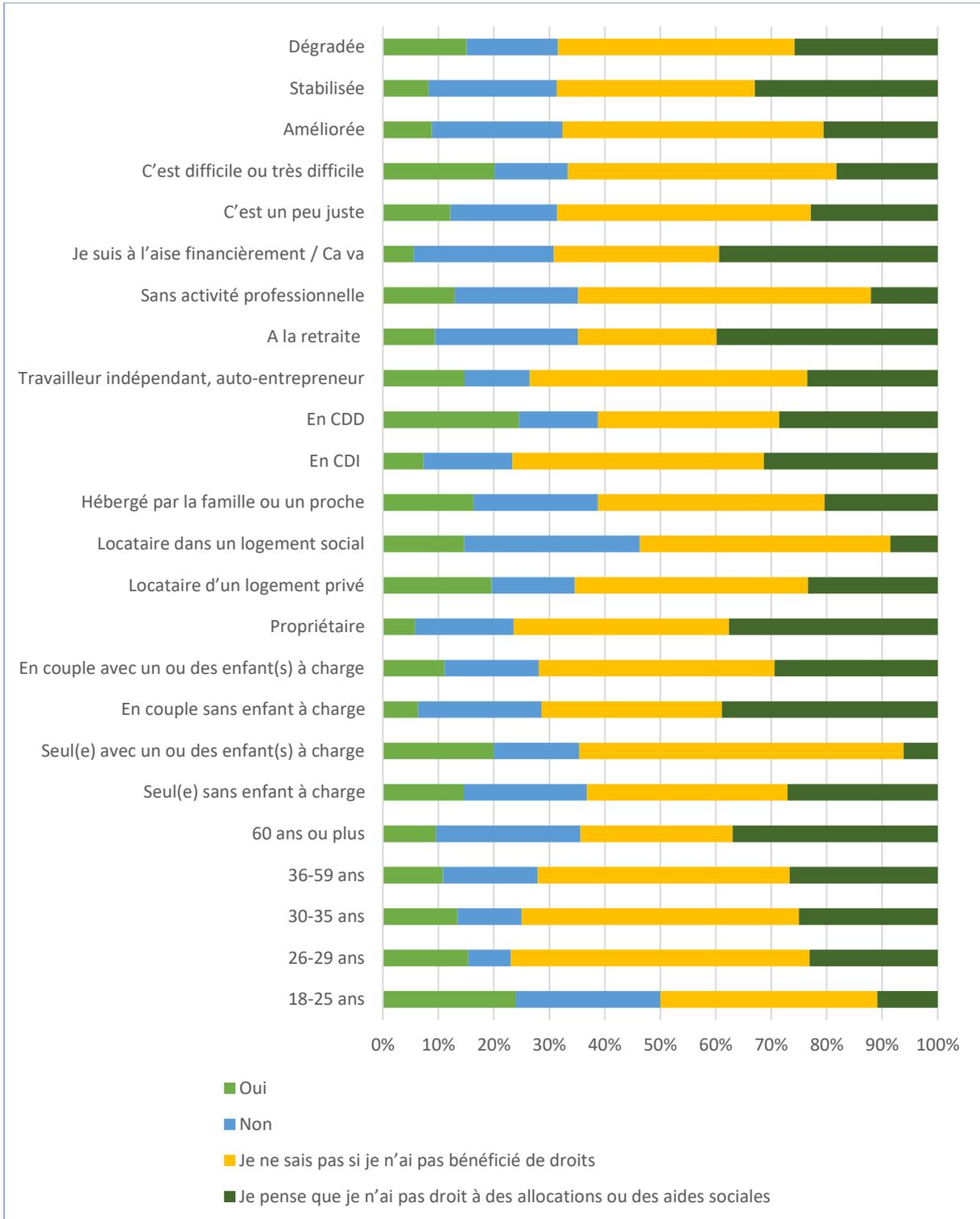
En termes d'âge, les jeunes apparaissent comme davantage concernés que d'autres catégories, ce qui corroborent les études annuelles de l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP). Dans son dernier baromètre, l'INJEP montre qu'un quart des jeunes éprouve un sentiment de non-recours et qu'un autre tiers ignore s'ils sont ou non en situation de non-recours<sup>22</sup>. Ces taux sont assez proches de ce que nous observons sur la CC DRAGA.

---

<sup>21</sup> Secours Catholique et Odenore, « Non-recours : une dette sociale qui nous oblige », 2021.

<sup>22</sup> Solen Berhuet et al., « Baromètre DJEPVA sur la jeunesse 2021 », *Rapports d'étude de l'INJEP*, 2022/01.

**Part des personnes estimant ne pas avoir bénéficié d'aides ou d'allocations sociales auxquelles elles auraient pu prétendre au cours des 12 derniers mois, selon les principales caractéristiques sociodémographiques**



## L'ampleur du non-recours confirmée au niveau national

Plusieurs études récentes produites par la statistique publique ont permis d'actualiser la connaissance du non-recours à un ensemble de prestations de solidarité, confirmant l'ampleur du phénomène.

Chaque trimestre, environ un tiers des personnes éligibles au RSA n'en bénéficie pas, soit 600 000 foyers. Cela représente 330 euros de droits non perçus par mois. Si l'on regarde le non-recours permanent, un foyer sur cinq est en non-recours au RSA plus de trois trimestres consécutifs<sup>23</sup>. Le non-recours est plus élevé chez les personnes de moins de 30 ans, les couples sans enfant, les diplômés, les personnes hébergées chez leur parent ou propriétaires de leur logement, résidant dans des communes rurales ou dans l'agglomération parisienne.

Pour l'Allocation de solidarité aux personnes âgées, une personne éligible sur deux est concernée par le non-recours, soit 320 000 personnes<sup>24</sup>. D'autres exemples ont été récemment documentés, comme l'assurance chômage ou la Complémentaire santé solidaire. Bien qu'en diminution, le non-recours à cette dernière reste élevé (44% de non-recours en 2021)<sup>25</sup>.



\* Les Dossiers de la DREES n°97 ; \*\* Les Dossiers de la DREES n°92 ; \*\*\* Document d'études n°263, Dares

<sup>23</sup> Cyrine Hannafi, Rémi Le Gall et al., *op. cit.*, 2022.

<sup>24</sup> Pauline Meinzel, « Le non-recours au minimum vieillesse des personnes seules », *Les dossiers de la DREES*, 2022 (n°97).

## **Parmi les différentes aides étudiées dans le BNR, le manque d'information comme cause principale de non-recours, en particulier pour les aides sociales facultatives**

Les déterminants du non-recours sont complexes et varient selon les aides, prestations, services concernés. Pour synthétiser les différents registres explicatifs possibles, l'Odenore a établi une typologie qui distingue quatre types de non-recours (voir encart). L'approche retenue dans le BNR ne permet pas d'aborder l'ensemble des registres explicatifs, *a fortiori* ceux induits par les postures et pratiques professionnelles ainsi que les explications administratives et institutionnelles. Les échanges entre acteurs dans le cadre des instances de suivi du BNR ont pu aborder ces dimensions, par exemple sur le fait que les professionnels ou bénévoles ont du mal à se repérer dans l'offre de droits existante (une des explications de la non-proposition), malgré l'existence sur la CC DRAGA d'un document recensant les différents acteurs du territoire et leurs services<sup>26</sup>. Les échanges ont également pu aborder les pratiques d'accueil qui ne permettent pas de détecter systématiquement les situations de non-recours.

### **La typologie explicative du non-recours, selon l'Odenore<sup>27</sup>**

**Non-connaissance** : Lorsque l'offre n'est pas connue.

**Non-demande** : Lorsque l'offre est connue mais non demandée, ou bien un droit ouvert mais la prestation non utilisée.

**Non-réception** : Lorsque l'offre est connue, demandée, mais non obtenue par la personne.

**Non-proposition** : Lorsque l'offre n'est pas activée/proposée/préscrite par un professionnel, malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.

L'une des causes les plus transversales aux différentes situations de non-recours étudiées dans le BNR renvoient au registre de la non-connaissance des publics. Celle-ci est couramment associée au fait de ne pas connaître l'existence d'aides, de prestations, de dispositifs permettant de répondre aux besoins sociaux. Sur le plan national, cette explication est la plus avancée pour le non-recours<sup>28</sup>.

---

<sup>25</sup> Carole Hentzen et al., « Quantifier le non-recours à l'assurance chômage », *Documents d'études de la DARES*, 2022 (n°263).

<sup>26</sup> Voir le guide santé et social : <https://www.calameo.com/read/001059690d34653d57a8e>

<sup>27</sup> Philippe Warin, « Le non-recours : définition et typologies », Working Paper de l'ODENORE, 2016, n°1 (version actualisée).

<sup>28</sup> Le baromètre de la DREES montre que, parmi l'ensemble des Français (qu'ils soient ou non personnellement éligibles aux prestations), 37 % citent comme motif de non-recours le manque d'information sur les aides ou les organismes.

Dans le BNR, les aides sociales facultatives en cas de difficultés financières l'illustrent. La non-connaissance est la principale raison de non-recours à ces aides pensées pour soulager les budgets des ménages, qui sont mises en place par des opérateurs très différents et multiples (associations, collectivités locales). A titre d'exemples, les aides financières concernant le logement ne sont pas connues par 88% des répondants déclarant des difficultés sur ce plan, un taux très proche des aides à la mobilité, méconnues par 85% des personnes déclarant des restrictions dans leurs déplacements pour des raisons financières.

La non-connaissance regroupe également les difficultés de compréhension des démarches administratives, telles qu'abordées précédemment.

Enfin, un de ces registres est le « non-concernement »<sup>29</sup>. Il recouvre le sentiment de ne pas être concerné par l'offre sociale ou, autrement dit, le sentiment de ne pas faire partie du public cible d'une institution ou d'un dispositif. Ce registre explicatif apparaît par exemple en observant l'échantillon des 28% de personnes pensant ne pas avoir droit à des aides sociales. Parmi elles, la moitié déclarent pourtant être dans une situation difficile financièrement et un autre quart estime que leur situation est « un peu juste ». Si ces dernières peuvent être au-dessus des barèmes des aides et prestations sociales, on peut faire l'hypothèse que les personnes qui déclarent être en difficulté financière importante voire très importante pourraient rentrer dans les critères. A minima, une simulation de leur éligibilité aux différentes prestations de soutien au revenu permettrait de le savoir. La difficulté sur ce plan tient au manque de lisibilité des différents critères d'attribution des aides, qu'elles soient nationales ou locales. Le Conseil d'Etat a ainsi identifié une forte diversité dans la manière de calculer les ressources, selon les administrations, pénalisant l'accès aux droits sociaux<sup>30</sup>.

Dans le registre explicatif de la non-demande, penser que d'autres ont plus besoin que soi et préférer se débrouiller soi-même reviennent fréquemment. Ils pèsent cependant statistiquement peu face à la non-connaissance. A l'instar d'autres études récentes, la honte à demander des aides sociales ou la crainte d'être stigmatisé sont rarement évoquées par les répondants.

Enfin, une des raisons de non-recours explorées dans le BNR concerne la domiciliation. Il s'agit en effet d'une condition systématique d'octroi des droits sociaux, qui est une réelle problématique dans certains territoires français. Sur ce point, il ne semble pas y avoir de

---

<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/jeux-de-donnees-communique-de-presse/non-recours-aux-prestations-sociales-le-manque-dinformation-en>

<sup>29</sup> Benjamin Vial, « Ne pas se sentir concerné par ses droits. Une analyse du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles », *Agora débats/jeunesses*, 2016(74/3), pp. 77-88.

<sup>30</sup> Conseil d'état, « Les conditions de ressources dans les politiques sociales : plus de simplicité, plus de cohérence », 2021.

problématiques particulières dans la CC DRAGA puisque seules 2 personnes interrogées sont concernées par l'absence de domiciliation.

### **Principaux constats**

- ❖ Un sentiment de non-recours plus fort parmi des populations vulnérables
- ❖ Des situations très fréquentes pour les aides facultatives, méconnues et aux conditions d'éligibilité variables
- ❖ Un baromètre qui ne capte que certaines explications du non-recours, principalement la non-connaissance et le non-concernement

## **2.4. L'analyse du non-recours à partir des données de la CAF de l'Ardèche : trois éclairages complémentaires**

### **L'analyse des rappels de droits**

En abordant le non-recours, les représentations figent parfois la compréhension du phénomène entre des personnes qui auraient des droits ouverts et d'autres qui ne les auraient pas, dans une lecture binaire des situations. Or, l'analyse des trajectoires institutionnelles des personnes montrent plutôt des situations de « discontinuités de droits » ou d'instabilités dans les droits sociaux<sup>31</sup>. Elles se concrétisent par les indus, sommes trop perçues par les allocataires, et les rappels de droits, sommes dues par les organismes de protection sociale aux allocataires. Une étude menée sur les rappels a par ailleurs démontré les conséquences matérielles (en particulier financières) pour les allocataires et leurs familles, mais également psychologiques (renfort de l'insécurité...). Avoir été en situation de rappel transforme enfin les représentations de l'institution, pouvant nourrir découragement et abandon de droits. En effet, « pour une partie des allocataires, cette expérience, notamment quand elle se reproduit, renforce l'impression que l'accès aux droits est complexe, que le « système » est illogique, que les pratiques au sein des Caf sont, parfois, discrétionnaires, et qu'il est globalement nécessaire « de se battre » pour obtenir ce à quoi les personnes ont droit. Sinon, il vaut mieux « laisser tomber » »<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Secours Catholique et Odenore, *op. cit.*, 2021.

<sup>32</sup> Hélène Revil et Pierre Mazet, « Vivre en situation de non-recours frictionnel. Une enquête menée dans trois Caf », *Revue des politiques sociales et familiales*, 2016(n°128), p. 56.

Pour explorer ces situations, renvoyant à du non-recours par « non-réception », la CAF de l'Ardèche a analysé les rappels de droits à partir de ses données. En mars 2022, 222 foyers allocataires de la CC DRAGA se sont retrouvés en situation de rappel à la suite d'un contrôle de la part de la CAF (contrôle sur place ou sur pièce) sur les 12 mois précédents, soit 7% des allocataires résidant sur le territoire. Ce taux est similaire à celui observé au niveau départemental (où les rappels sont moins fréquents que les indus).

Le profil des foyers allocataires en situation de rappels montre des caractéristiques assez fortes. Il s'agit de parents, avec une sur-représentation de mono-parents (27% des foyers rappelés), âgés entre 30 et 60 ans. Surtout, les allocataires se distinguent par leur précarité socio-économique. Ils sont particulièrement exposés au chômage. Le taux de chômage des allocataires en situation de rappels est près du double de celui de l'ensemble des allocataires de la CC DRAGA (41% contre 24%). Par ailleurs, les allocataires rappelés vivent dans des ménages plus pauvres, avec un revenu médian de 15 161€ (et 13 344€ pour ceux au chômage), contre 16 318€ pour le reste des allocataires. Sur ce plan, il n'y a pas de distinction particulière entre les communes de la CC DRAGA.

Les données permettent également de regarder l'impact des rappels, en étudiant le montant des droits des allocataires un mois avant et un mois après un rappel. Cette partie de l'étude porte sur 365 rappels sur des foyers de la CC DRAGA entre janvier 2020 et mars 2022. Le non-perçu sur une ou plusieurs prestations et sur un ou plusieurs mois est, en moyenne, de 400€ (contre 335€ sur le département). Ce chiffre est à mettre en regard par exemple avec les 330 euros de droits non perçus par mois pour les foyers en non-recours au RSA<sup>33</sup>.

Toutes prestations confondues, le montant moyen des droits des allocataires augmente de 22% suite à un rappel (passant de 530€ à 647€). L'impact des rappels est particulièrement fort sur le RSA : il est réévalué en moyenne de 81% suite à un rappel. Viennent ensuite la prestation d'accueil du jeune enfant (50%) et les allocations logement (31%), ces dernières étant celles qui font le plus l'objet d'ouverture de droits après un rappel.

---

<sup>33</sup> Hannafi, Le Gall et al. *op. cit.*, 2022.

## Profil des allocataires en situation de rappel



## Du « datamining » pour repérer les potentiels non-recours à la prime d'activité<sup>34</sup>

La CAF de l'Ardèche a également mis en place une démarche de « datamining », ou fouille des données. Cette méthode consiste à explorer et à analyser de données volumineuses. Elle est habituellement utilisée dans une logique de contrôle des allocataires, pour identifier les cas potentiels de fraude<sup>35</sup>. Depuis l'expérimentation menée en 2017 par la CAF de la Gironde, elle peut également permettre de détecter les allocataires à « risque » de non-recours<sup>36</sup>. Cette méthode est également testée par l'Assurance retraite pour réduire le non-recours au minimum vieillesse<sup>37</sup>.

Dans le cadre du « Territoire 100% ADAS », la CAF de l'Ardèche a exécuté une requête de datamining conçue par le CNAD (Centre National d'Appui au Datamining), visant à identifier les personnes en situation potentielle de non-recours à la prime d'activité.

Cette requête a permis de repérer, en juin 2022, 706 foyers potentiellement en non-recours en Ardèche, dont 42 foyers sur la CC de DRAGA. Les droits potentiels à la prime d'activité sont compris entre 52 € et 481 €, avec une médiane à 219 €.

Les données fournissent des indications sur le profil de ces foyers en potentiel non-recours à la prime d'activité, connus de la CAF parce qu'ils bénéficient des prestations de soutien aux

<sup>34</sup> Les trois prochains focus ont été réalisés à partir du travail mené par le service études de la CAF de l'Ardèche (Lucas Basset, avec l'appui de François Malinowski).

<sup>35</sup> Vincent Dubois, Morgane Paris, Pierre-Edouard Weill, « Des chiffres et des droits. Le datamining ou la statistique au service du contrôle des allocataires », *Revue des politiques sociales et familiales*, 2018, 126 (1), pp.49-60.

<sup>36</sup> La mobilisation des techniques de datamining fait partie des actions visant à renforcer l'accès aux droits, inscrites dans la Convention d'objectifs et de gestion 2018-2022 de la CNAF.

<sup>37</sup> Macline Niyomwungere et Frédéric Broutin, « Actions de lutte contre le non-recours à l'Aspa : ciblage par datamining », *Retraite et société*, 2021(87/3), pp. 169-190.

familles ou, plus rarement, des allocations logement. Le revenu médian de ces foyers (19 568€) est supérieur au revenu médian de l'ensemble des foyers allocataires de la CC DRAGA. Ils sont dans les tranches d'âges des actifs (24-60 ans), l'essentiel ayant entre 31-45 ans et 46-60 ans, à part égale. Plus de 85% de ces foyers en potentiel non-recours sont parents, vivant essentiellement avec deux enfants. Ces données sont cohérentes avec celles du CNAD, qui avaient identifié une sur-représentation des couples avec enfants et des mono-parents parmi les potentiels non-recourants. Sur la CC DRAGA, cette caractéristique est exacerbée. Ainsi, à l'inverse, la part des célibataires concernée est plus faible que dans le reste du département. Par ailleurs, 78% des personnes identifiées sont en activité, ce qui est logique vu la requête portant sur la prime d'activité. Les salariés sont majoritaires mais les travailleurs indépendants sont aussi fortement représentés.

### **La campagne d'appels sortants auprès de foyers potentiellement éligibles à la prime d'activité**

Cette dernière démarche est directement reliée au datamining sur la prime d'activité. Compte tenu de la faible taille de l'échantillon, les foyers en potentiel non-recours sur la CC DRAGA ont pu être contactés directement par la CAF de l'Ardèche dans le cadre de l'expérimentation du « Territoire 100% ADAS ».

Cette campagne d'appels sortants avait pour objectifs d'informer les allocataires sur leur droit potentiel à la prime d'activité, puis de les accompagner à simuler le droit et à en faire la demande, s'ils étaient éligibles. Elle a été réalisée par deux conseillères de service à l'utilisateur (CSU) de la CAF, pendant deux jours en septembre 2022. Les allocataires, après avoir été repérés par la requête de datamining, ont reçus un SMS prévenant de l'appel puis ont été contactés par téléphone individuellement.

Au total, 21 personnes résidant sur la CC DRAGA ont répondu, parmi les 38 personnes qui ont été contactées par les CSU. Pour celles qui ont donné leur accord pour simuler leur éligibilité, le droit à la prime d'activité a été confirmé pour la moitié d'entre elles, soit 10 personnes. Les montants de prime d'activité étaient compris entre 106 et 386€ (hormis deux montants marginaux, de 20€ et 70€). La médiane des droits à la prime d'activité qui seront finalement ouverts, après dépôt de la demande, a pu être calculée. Elle se situait à 203 € en septembre 2022. Notons également que la grande majorité des personnes qui ont ouvert des droits suite à la campagne d'appels sortants bénéficient toujours de la prime d'activité en février 2023, soit six mois après.

Contrairement à une explication courante dans la littérature sur le non-recours<sup>38</sup>, ce dernier n'est ainsi pas dû au faible montant de droit à la prime d'activité. A ce sujet, des informations sur les causes de non-recours ont également pu être collectées lors des appels, renvoyant notamment à la méconnaissance de la prestation et des règles d'éligibilité (en particulier les personnes travaillant à leur compte), à la complexité des démarches (pour renseigner les ressources, par exemple une assistante familiale qui a du salaire et un complément de rémunération) ou encore à la crainte des indus. Les trajectoires professionnelles fluctuantes, la diversité et l'instabilité des sources de revenus, ainsi que des changements dans les situations familiales nourrissent cette crainte des indus. Ces différents éléments interagissent différemment selon les personnes. Une étude commandée par la CNAF sur le non-recours à la prime d'activité a en effet permis d'identifier trois grandes catégories de parcours dans la prime d'activité, dans lesquels les périodes de non-recours sont plus ou moins fréquentes et plus ou moins longues<sup>39</sup>. Les jeunes de moins de 30 ans, les foyers isolés et les actifs à temps plein se retrouvent par exemple dans la « non-demande initiale » de prime d'activité, tandis que ceux connaissant de forts changements de situations professionnelles et/ou familiales connaissent des non-recours plus fréquents.

Voici quelques situations illustrant les situations de non-recours, telles que restituées par les CSU :

- ❖ *« Madame connaissait vaguement la prestation et ne s'y était pas intéressée. Après la simulation, elle était étonnée d'y avoir droit. Son conjoint et elle travaillent en Intérim, avec des revenus fluctuants (salaires, primes de fin de contrat...) ».*
- ❖ *« Madame est très étonnée d'avoir une simulation positive. Elle ne connaissait pas vraiment la prime d'activité et elle ne pensait pas y être éligible ».*
- ❖ *« Madame ne sait pas se servir d'internet et elle a peur de faire la demande avec la CSU au téléphone, elle la fera avec sa fille plus tard ».*
- ❖ *« Madame pensait ne pas pouvoir bénéficier de la prime d'activité en tant que travailleuse indépendante. Son droit s'élève à 203€. Elle dit être inquiète de percevoir à tort des prestations, ce qui l'a freinée pour en faire la demande ».*
- ❖ *« Madame avait fait une simulation avec un faible montant de droit il y a plusieurs années. Elle ne pensait pas avoir droit à un tel montant ».*

---

<sup>38</sup> Le non-recours est fréquemment vu comme le résultat d'une décision individuelle. Appliqué à la prime d'activité, le non-recours se produirait alors quand l'utilité attendue de la prestation (le montant des droits) est inférieure aux coûts supportés pour la recevoir (démarches pour s'informer et demander la prestation, coûts matériels et temporels liés à la demande...).

<sup>39</sup> Il s'agit des parcours marqués par une entrée tardive dans le dispositif ; par des allers-retours dans la prime d'activité (avec des non-recours épisodiques ou répétitifs) ; par des sorties prématurées de la prime d'activité. Voir [https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous\\_connaitre/Recherche\\_et\\_statistiques/Dossiers%20d%27%C3%A9tudes/2020\\_DE\\_213\\_Non\\_recours\\_prime\\_activit%C3%A9.pdf](https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous_connaitre/Recherche_et_statistiques/Dossiers%20d%27%C3%A9tudes/2020_DE_213_Non_recours_prime_activit%C3%A9.pdf)

- ❖ « Monsieur pense que le statut de chef d'entreprise intermédiaire est rédhibitoire pour avoir la prime d'activité ».

### **Principaux constats**

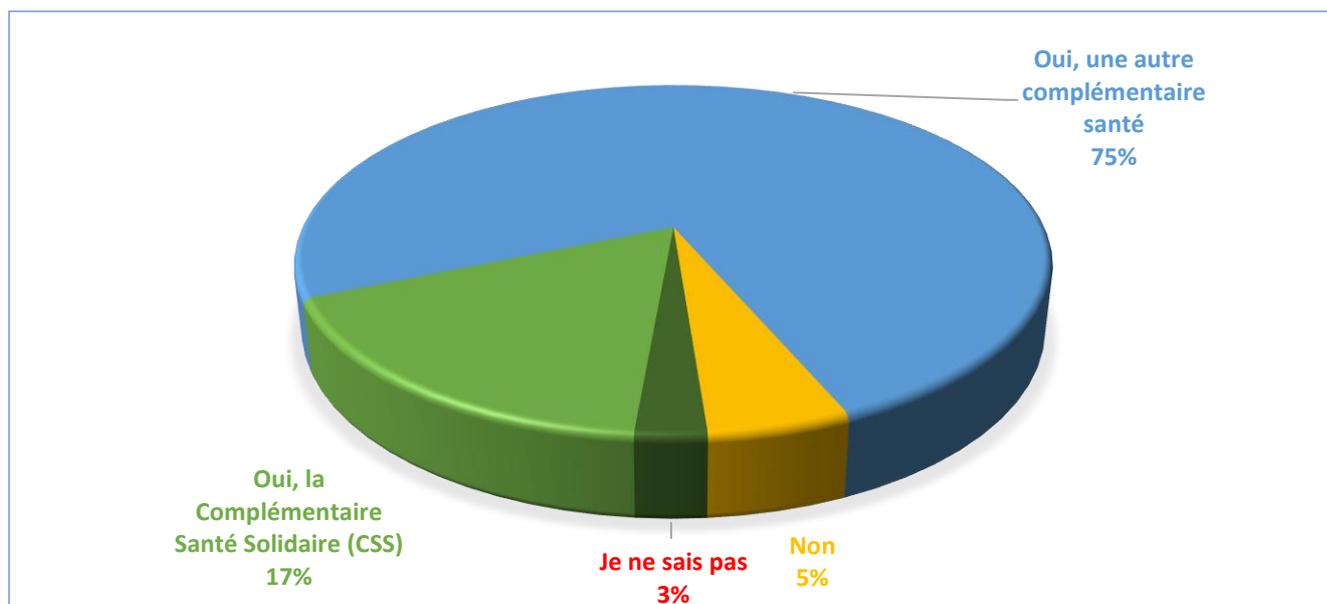
- ❖ Des rappels de droits qui touchent des allocataires de la CAF en situation de précarité et d'instabilité professionnelle
- ❖ Un impact financier des rappels de droits bien plus élevé lorsqu'il s'agit du RSA
- ❖ Des situations de non-recours à la prime d'activité détectées par l'analyse des données de la CAF, qui permettent d'identifier des indépendants et des salariés instables, confrontés à des difficultés dans la perception de leur éligibilité et dans les démarches administratives

## **2.5 Accès aux soins**

### **Des répondants globalement couverts par une complémentaire santé**

En matière de couverture santé, plus de 92% des répondants sont couverts par une assurance santé complémentaire, qui finance une part importante des dépenses de santé. Pour ces raisons, ne pas disposer de complémentaire santé a un impact direct sur le renoncement aux soins pour raisons financières. Dans le BNR, parmi les personnes couvertes, 17% le sont par la Complémentaire santé solidaire (ex-CMU-C et ACS) ou CSS, un dispositif gratuit ou payant qui ouvre droit à la prise en charge de la part complémentaire des dépenses de santé.

## Taux de couverture par une complémentaire santé



Ce taux de couverture par une complémentaire santé est très proche de ce qui est observé au niveau national. Les dernières données disponibles indiquent qu'environ 96% de la population française dispose d'une complémentaire santé, en 2019<sup>40</sup>.

Parmi les répondants au BNR, seuls 5% ne sont ainsi pas couverts par une complémentaire santé, soit 26 personnes. Le principal motif d'absence de complémentaire est le coût des contrats, bien avant la complexité des démarches et la difficulté à se repérer dans l'offre. La CSS est méconnue par une majorité de personnes non couvertes. Vu leur faible effectif, il est difficile de tirer des conclusions sur le profil des personnes sans complémentaire. Les personnes déclarant une situation financière très difficile sont sur-représentées, de même que celles déclarant une dégradation de leur situation financière, pour lesquelles nous pouvons ainsi faire l'hypothèse qu'elles sont éligibles à la CSS et qu'elles sont en non-recours.

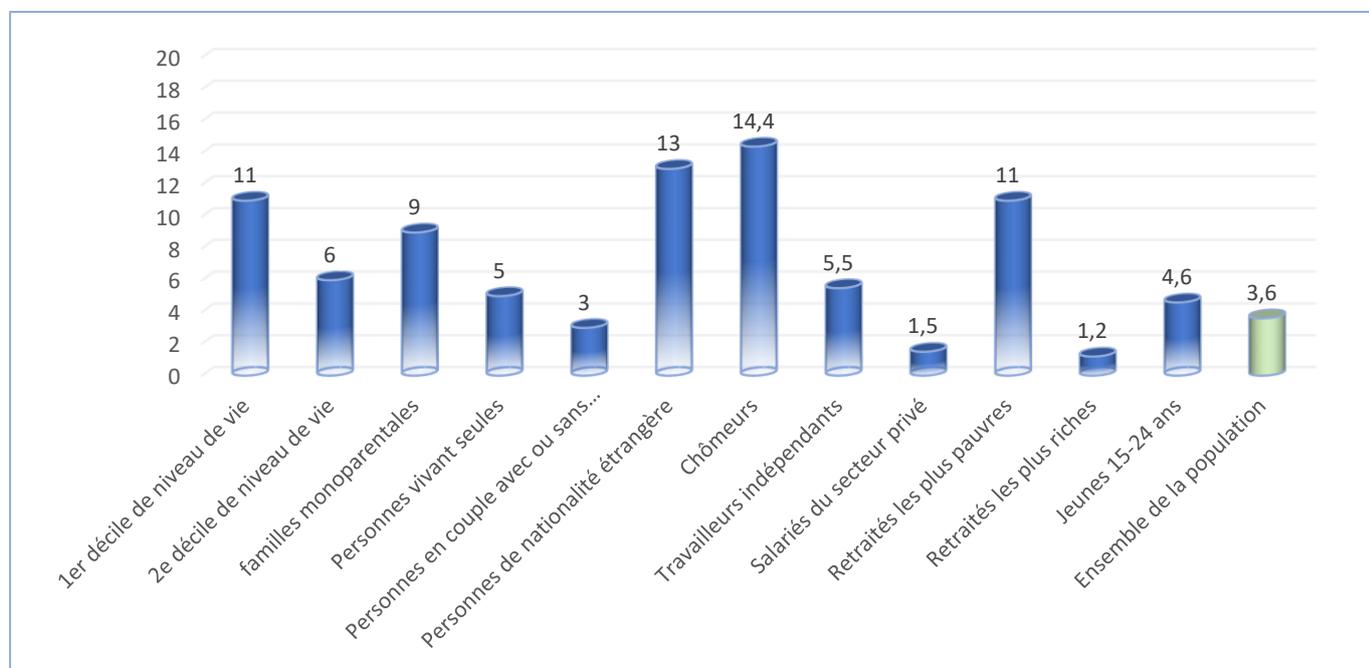
Ce constat confirme l'inégalité sociale d'accès à la complémentaire santé, qui est corrélé au niveau de revenu et au statut social. D'autres profils de population concernés par l'absence de couverture complémentaire sont identifiés dans la littérature, comme les personnes les plus pauvres. Selon l'IRDES, la non couverture suit un gradient social : 11% des personnes appartenant au premier décile de niveau de vie<sup>41</sup> sont sans complémentaire, un taux qui diminue ensuite à mesure que le niveau de vie augmente. Les autres populations

<sup>40</sup> DREES, « Les inégalités sociales de couverture complémentaire », La complémentaire santé 2019, fiche n°12.

<sup>41</sup> Les données sur les revenus sont souvent présentées par tranches de 10 % de ménages ou d'individus, que les statisticiens nomment « déciles ». Le décile ne désigne pas la tranche dans son ensemble, mais la valeur qui sépare une tranche de 10 % d'une autre. Le premier des déciles des revenus sépare donc les 10 % qui gagnent le moins des 90 % qui touchent le plus. Source : <https://www.observationsociete.fr/definitions/deciles-2/>

particulièrement non couvertes sont par exemple les chômeurs (en particulier de longue durée) et les inactifs ; les indépendants ; les familles monoparentales ; les personnes d'origine étrangère ; ou, entre autres, les retraités les plus pauvres et les jeunes<sup>42</sup>.

### Taux de non-couverture par une complémentaire santé (source : IRDES)

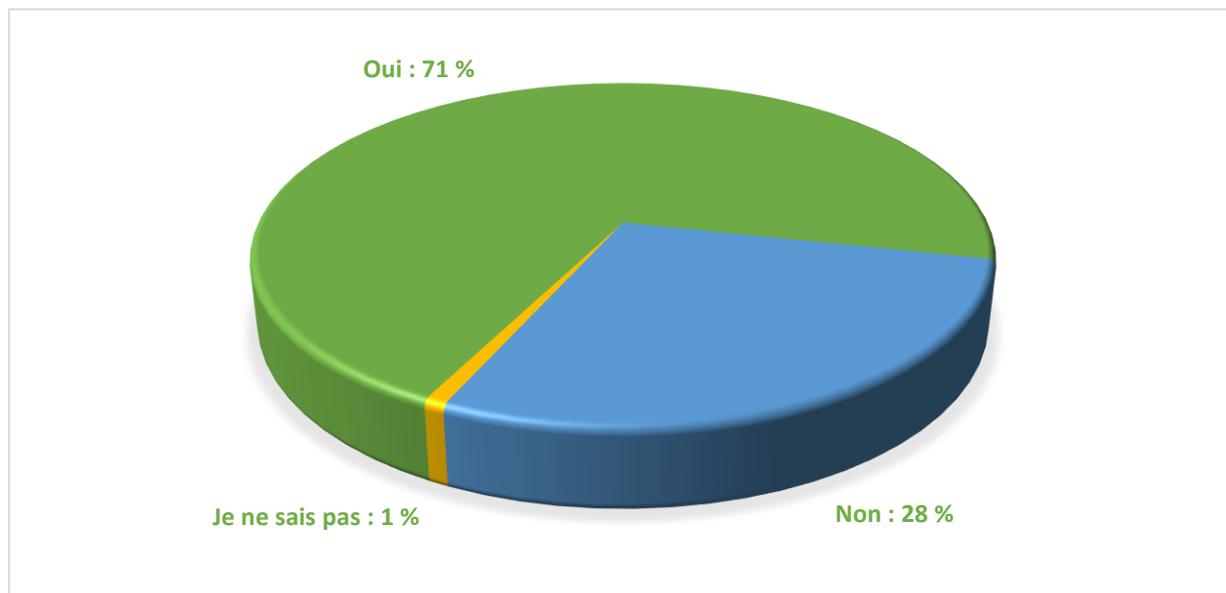


### Une problématique massive d'absence de médecin traitant

Si la couverture par une complémentaire santé est globalement importante, la situation est très différente sur la question de l'accès à un médecin traitant. Au total, 28% des répondants déclarent ne pas avoir de médecin traitant, soit 141 personnes.

<sup>42</sup> Aurélie Pierre, « L'absence de couverture par une complémentaire santé en France en 2019. Premiers résultats de l'Enquête santé européenne (EHIS) », *Questions d'économie de la santé*, 2022(n°268).

### Part des répondants déclarant avoir un médecin traitant

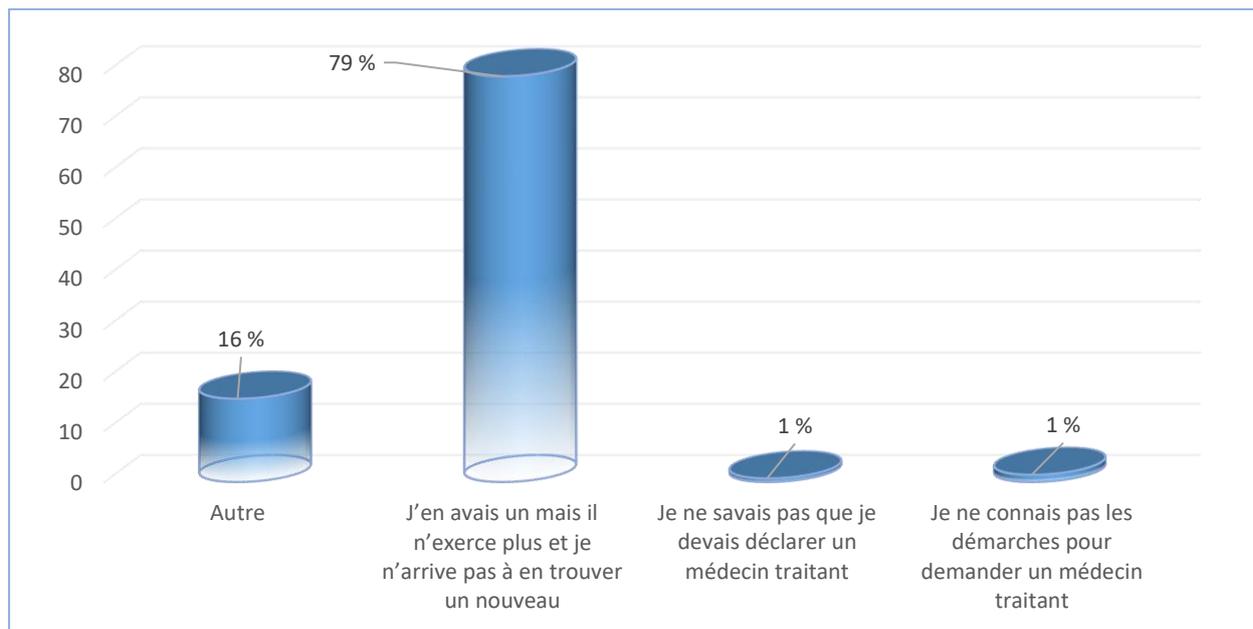


La première raison de cette absence de médecin traitant est de loin le départ de celui que les personnes avaient. En effet, 79% des personnes sans médecin traitant ont ainsi du mal à trouver un nouveau médecin depuis que le leur n'exerce plus. Il faut également y ajouter l'essentiel des réponses « Autres » dont les commentaires renvoient à la rareté de l'offre médicale et à la difficulté particulière des nouveaux arrivants sur le territoire de la CC DRAGA : « j'ai quitté mon département et ne trouve personne qui m'accepte » ; « personne ne veut me prendre » ; « j'en avais un mais j'ai déménagé et je n'arrive pas à en trouver un dans un rayon de 20 kilomètres ». Les données de la DREES, qui calcule un indicateur « d'accessibilité potentielle localisée » aux soins, confirment la faible accessibilité aux médecins généralistes sur le territoire de la CC DRAGA<sup>43</sup>.

---

<sup>43</sup> Voir la cartographie de cet indicateur calculé au niveau de la commune, sur le site de la DREES : <https://drees.shinyapps.io/carto-apl/>

### Raisons déclarées de l'absence de médecin traitant (en %)



L'emménagement, plus ou moins récent, sur le territoire peut expliquer pourquoi l'absence de médecin traitant est plus importante pour certaines catégories d'âge propices aux mobilités résidentielles comme les 26-35 ans et les 60-64 ans. Pour le reste, si l'on regarde en termes de situation familiale, de situation financière déclarée ou de logement, l'absence de médecin traitant apparaît comme une réalité qui traverse largement toutes les populations.

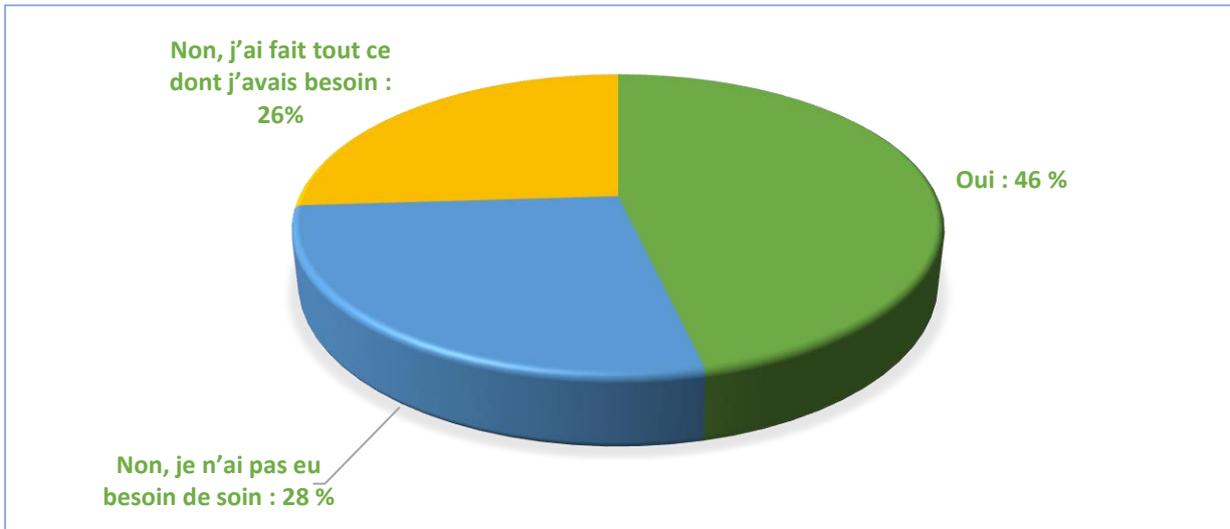
### 46% des répondants déclarent avoir renoncé aux soins

Le renoncement aux soins est particulièrement fréquent parmi les répondants au BNR. Près d'une personne sur deux (46%) déclarent avoir renoncé à au moins un soin au cours des 12 derniers mois, soit 232 personnes. Un quart des répondants ont réalisé tous les soins dont ils avaient besoin. A l'échelle départementale et avec une méthodologie différente, le baromètre du renoncement aux soins mené par l'Odenore et l'Assurance maladie avait conclu à un taux de 28% de renoncement aux soins en Ardèche fin 2017<sup>44</sup>.

---

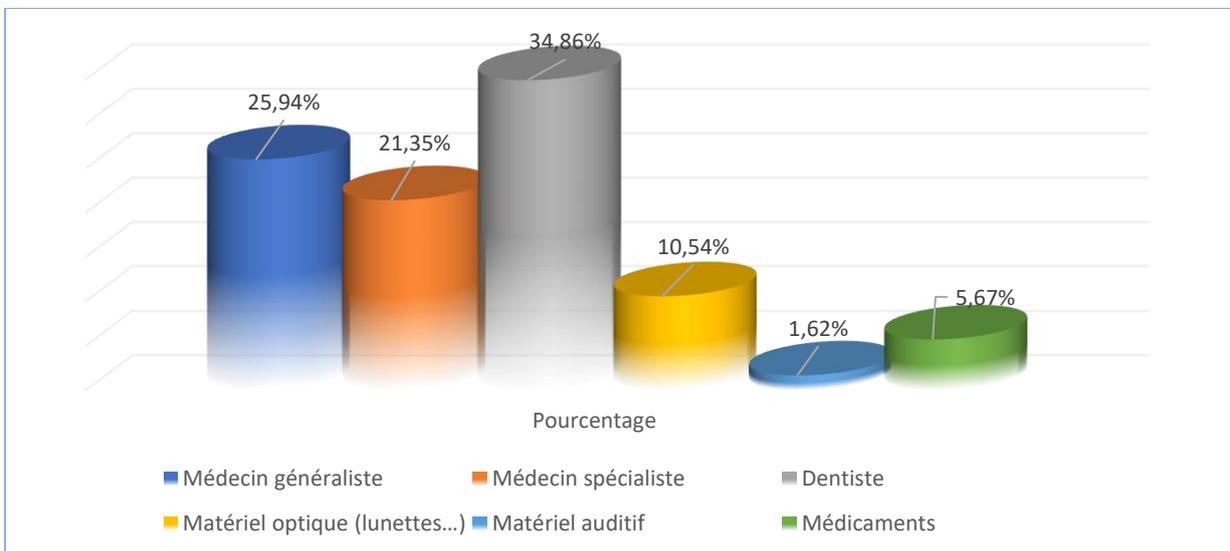
<sup>44</sup> Hélène Revil et al., « Synthèse descriptive des données du Baromètre du Renoncement aux Soins (BRS) », Rapport de l'Odenore, 2019.

**Part des personnes déclarant avoir renoncé à au moins un soin au cours des 12 derniers mois**



De manière concordante avec les différentes études, le renoncement aux soins concerne avant tout les soins dentaires, du fait des restes à charge élevés. Après les soins dentaires, là où d'autres études pointent l'optique, ce sont les renoncements à des médecins généralistes qui sont les plus fréquents (avec un quart du renoncement déclaré). Le phénomène touche ainsi également les soins courants.

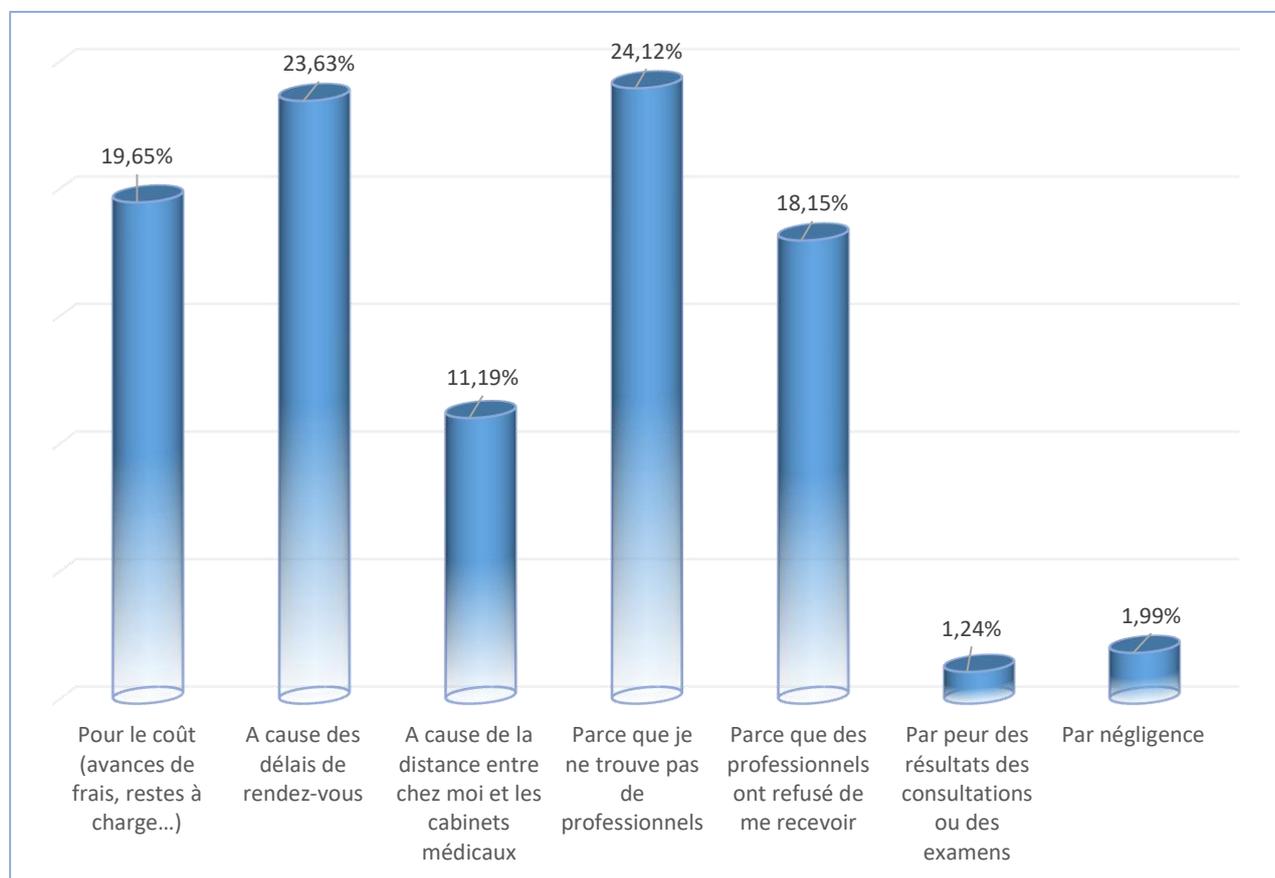
**Soins ayant fait l'objet de renoncement au cours des 12 derniers mois (en %)**



Pour les personnes concernées par ces situations, le renoncement aux soins est très majoritairement expliqué par le manque d'offre de soins et de disponibilité des soins. Un quart des raisons porte sur le fait de ne pas trouver de professionnels et 18% sur des refus de soins, à entendre certainement moins ici par des mécanismes de discrimination aux soins à l'encontre de certaines populations (comme les personnes couvertes par la CSS) que par le refus de

prendre de nouveaux patients. Un autre quart des raisons renvoient aux délais de rendez-vous. Le coût des soins (avances de frais, restes à charge...) vient ensuite, puis la distance géographique vers l'offre de soins.

### Motifs des renoncements aux soins (en %)



Si des aides financières pour les soins peuvent être versées, sous certaines conditions, celles-ci restent méconnues par les trois quarts des répondants. Ce taux est encore plus important pour les personnes déclarant avoir renoncé aux soins pour des raisons financières, qui sont 89% à ne pas connaître l'existence de ces aides. Les quelques personnes qui les connaissent ne les ont pas demandés, essentiellement parce qu'ils pensent qu'ils n'y ont pas droit.

Lorsque les personnes y font appel, il s'agit principalement des aides de la CPAM ou de la MSA, puis des mutuelles.

Sur la CC DRAGA, le renoncement aux soins est bien plus fréquent parmi les répondants aux situations socioéconomiques les plus fragiles. Il varie du simple au double : un tiers des personnes ne déclarant pas de difficulté financière sont en renoncement contre les deux tiers ayant de fortes difficultés financières. Il en est de même pour les personnes qui ont connu une dégradation de leur budget au cours des 12 derniers mois, dont la moitié a renoncé aux soins. Or, on sait par ailleurs que si la faible densité médicale contribue à augmenter le renoncement

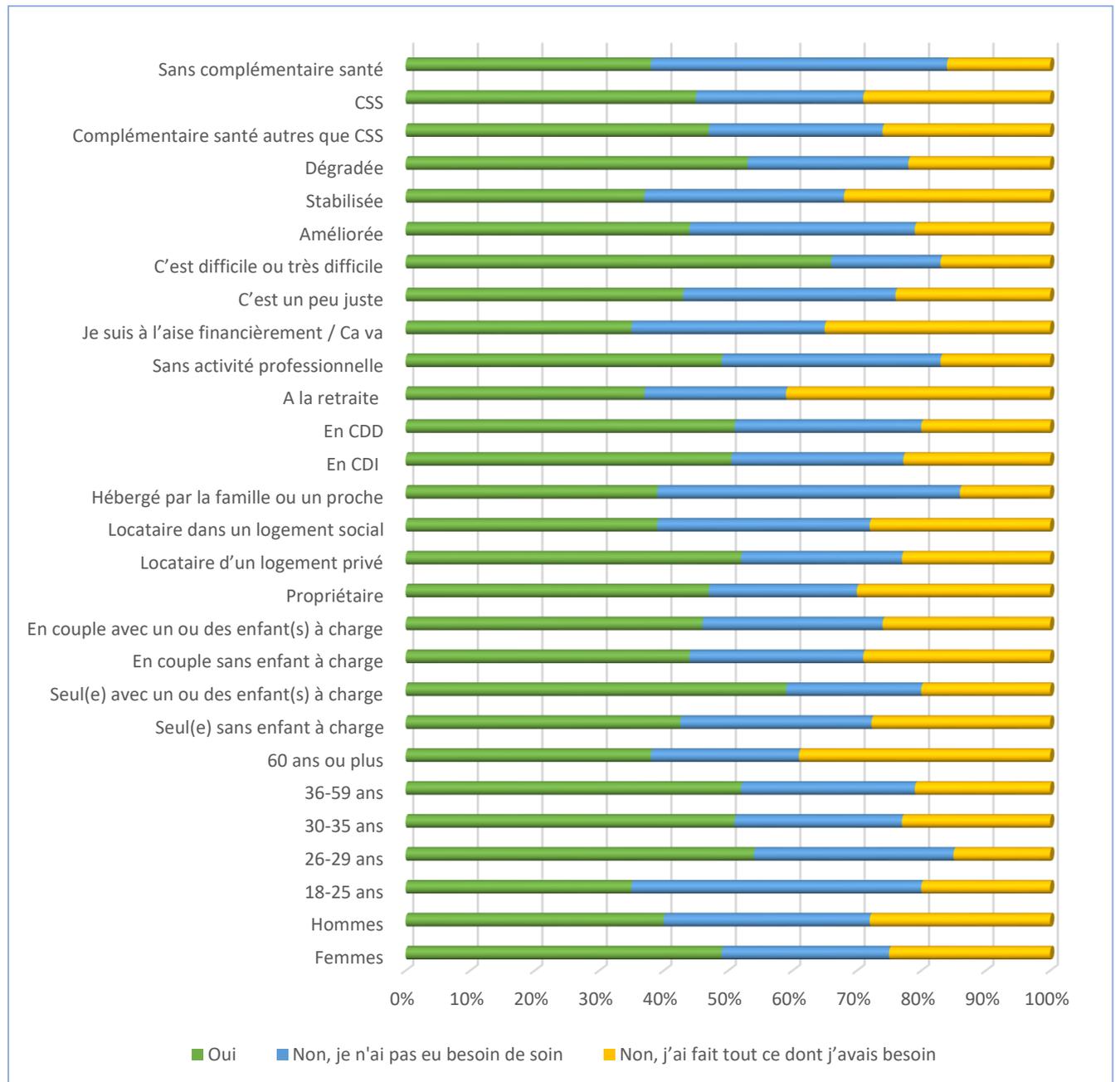
aux soins, elle est plus pénalisante pour les ménages les plus pauvres. En effet, dans les territoires sous-dotés en médecins généralistes, leur risque de renoncement aux soins est plus de huit fois supérieur à celui du reste de la population<sup>45</sup>.

Parmi les autres caractéristiques, les femmes, les jeunes adultes, les familles monoparentales, les locataires du parc privé déclarent davantage que d'autres être en renoncement aux soins.

---

<sup>45</sup> Aude Lapinte et Blandine Legendre, « Renoncement aux soins : la faible densité médicale est un facteur aggravant pour les personnes pauvres », *Etudes et résultats*, 2021 (n°1200).

## Renoncement aux soins selon les caractéristiques sociodémographiques (en %)



### Principaux constats

- ❖ Une absence de couverture par une complémentaire santé très souvent expliquée par le coût de cette dernière
- ❖ Une problématique d'accès à un médecin traitant, et plus globalement à l'offre de soins, massive sur le territoire
- ❖ Des situations de renoncements aux soins très fréquentes, sur les soins dentaires et également les soins courants
- ❖ Des renoncements aux soins expliqués par le manque d'offre et de disponibilité des soins, ainsi que le coût des soins, pour lequel les aides existantes sont méconnues

## 2.6 Logement

### Focus sur le logement social

Concernant la situation à l'égard du logement, 68% des répondants vivent dans une maison et le reste en appartement. Les personnes résidant en structure d'hébergement (maison de retraite...) ou sans-domicile sont rares (6 répondants au total). Près de la moitié des répondants sont propriétaires, tandis que 22% sont locataires dans le parc privé et 16% dans le parc social.

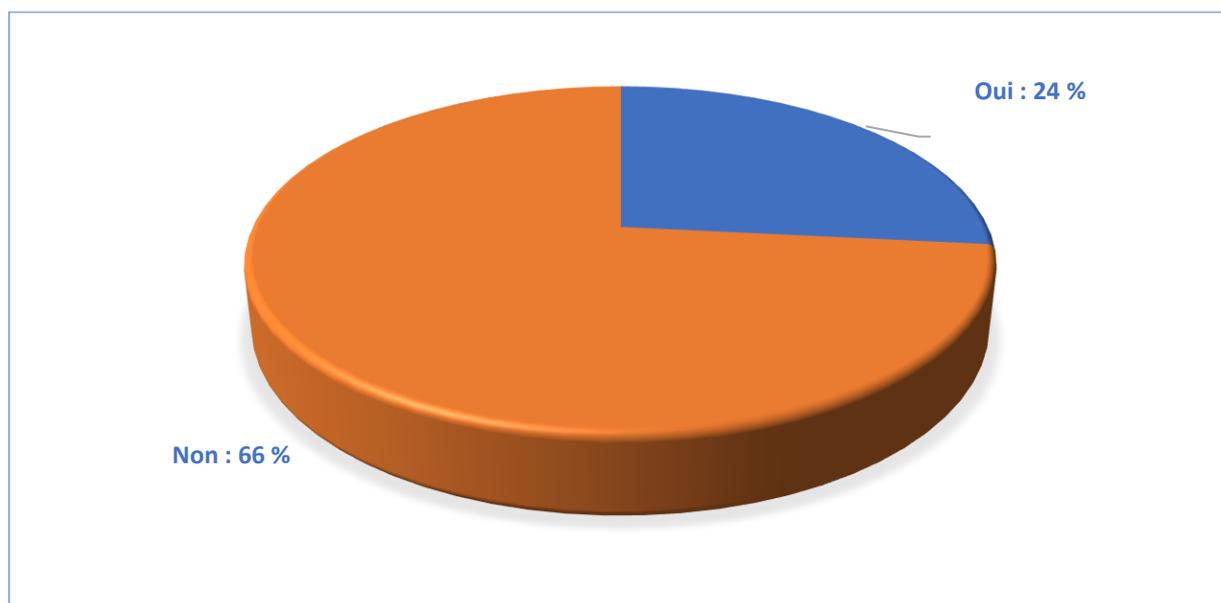
Un répondant sur dix qui ne réside actuellement pas dans le parc social a déjà fait une demande de logement social, soit 50 personnes. Elle est toujours en cours pour 18 personnes, tandis que les autres n'ont pas renouvelé leur demande (21 personnes), eu un refus (6 personnes) ou refusé l'offre (5 personnes).

La non-demande de logement social est la plus courante (75% des répondants), s'expliquant aisément par les caractéristiques des répondants, avec une forte part de propriétaires. Il est plus intéressant de regarder les locataires du parc privé et les personnes hébergées chez des proches (31% des répondants, soit 156 personnes), qui pourraient potentiellement demander un logement social. La non-demande est importante avec 78% de personnes n'ayant jamais fait de dossier de logement social. Si l'absence de besoin de déposer une demande est le motif le plus fréquent, les conditions d'accès à ces logements sont le second motif avec des répondants pensant ne pas pouvoir bénéficier d'un logement social (y compris pour des personnes déclarant être en grande difficulté financière), avant celui de ne pas vouloir résider dans un quartier de logements sociaux.

## Un quart des répondants déclarent des difficultés financières pour payer des charges liées au logement

Un quart des répondants déclarent avoir eu des difficultés financières sur le plan du logement au cours des douze derniers mois, par exemple pour payer le loyer, un prêt immobilier ou les factures liées au logement, soit 115 personnes. Cette donnée, recueillie en septembre/octobre 2022, témoigne en partie de la perte de pouvoir d'achat occasionnée par la hausse des prix de l'énergie (dont le gaz, le fioul et l'électricité). Au niveau national, si plusieurs aides ont été mises en place (bouclier tarifaire, bonification exceptionnelle du chèque énergie...), l'INSEE estime ainsi que cette hausse représente une perte nette en moyenne de 720 euros par ménage français. La perte de pouvoir d'achat est par ailleurs plus forte pour les habitants de territoires peu denses (en lien avec les dépenses de carburant et de fioul domestique), ainsi que, proportionnellement à leurs niveaux de vie, pour les ménages les plus pauvres<sup>46</sup>.

### Part des répondants déclarant avoir eu des difficultés à payer un loyer, un prêt immobilier ou des factures liées au logement au cours des 12 derniers mois



Vu le poids des propriétaires parmi les répondants au questionnaire, les difficultés exprimées dans le BNR sont fréquentes parmi les résidents en maison. Cela rejoint les constats réalisés lors de l'ABS de la CC DRAGA en 2019, qui pointaient le problème des enjeux du vieillissement du parc de maisons individuelles, énergivores. Pour autant, on note une surreprésentation des locataires qui déclarent des difficultés financières à l'égard de leur logement.

---

<sup>46</sup> Flore Cornuet, « Entre janvier 2021 et juin 2022, la hausse des prix de l'énergie a entraîné une perte de pouvoir d'achat, malgré la mise en œuvre des mesures exceptionnelles », *INSEE Analyses*, 2022(n°78).

Sans surprise, près des deux tiers des personnes qui déclarent de telles difficultés ont une situation financière très fragile, qui s'est détériorée au cours des 12 derniers mois. Il s'agit pour l'essentiel de personnes inactives (à la retraite, sans emploi), mais on observe toutefois une part importante des salariés en emploi stable (qui comptent pour un tiers des personnes déclarant des difficultés de logement). Un peu moins de la moitié des personnes réside sur Bourg-Saint-Andéol (44% des situations), puis Viviers (14%), le reste étant assez diffus sur les différentes communes de la CC DRAGA.

La non-connaissance des aides en matière de logement est massive. En effet, 88% des personnes déclarant des difficultés ne connaissent aucune aide, soit 101 sur les 115 personnes concernées. Ce résultat n'est pas surprenant pour ce qui est de la connaissance des aides facultatives, notamment pour le chèque eau mis en place récemment par la CC DRAGA ou pour les aides financières octroyées par les CCAS ou les associations caritatives. Mais il l'est pour le chèque énergie, compte tenu de l'information faite dessus et de ses modalités de fonctionnement (envoi automatique aux personnes identifiées comme éligibles selon leur déclaration d'impôts). Au niveau national, le non-recours au chèque énergie était estimé à 25% en 2019 et la méconnaissance n'est pas la seule explication<sup>47</sup>, contrairement à ce qui ressort dans le BNR.

### Principaux constats

- ❖ Des propriétaires vivant dans des logements énergivores mais surtout des locataires parmi les personnes déclarant des difficultés à payer des charges de logement, dans un contexte de hausse des prix de l'énergie
- ❖ Une non-connaissances aides en matière de logement massive

## 2.7 Mobilité

### L'usage de la voiture pour l'essentiel des déplacements quotidiens

Pour les déplacements quotidiens, près de neuf personnes sur dix utilisent la voiture (87%), en combinant parfois avec d'autres modes de transport comme les déplacements à pied (38%).

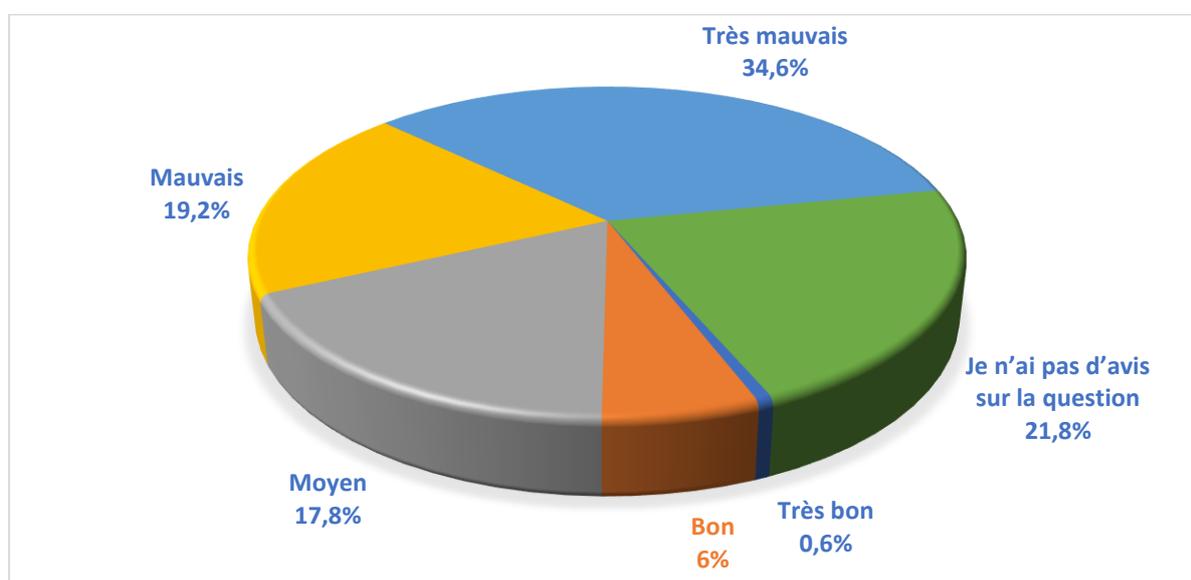
---

<sup>47</sup> Cour des comptes, « Le chèque énergie », Communication à la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale, 2022.

Le vélo et la trottinette sont utilisés par 7% des répondants au quotidien, devant les transports en commun (6%).

L'accès à ces derniers est jugé majoritairement insatisfaisant : plus de la moitié des répondants déclarent que l'accès aux transports en commun autour de chez eux est mauvais ou très mauvais. Cette insatisfaction concerne l'offre de transports, en particulier la fréquence et les horaires de passage (58% des réponses), ainsi que la localisation des arrêts de bus (25% des réponses). L'ABS de 2019 notait déjà le manque d'équité territoriale en matière de transports en commun, avec des zones de la CC DRAGA ne bénéficiant d'aucune ligne régulière. La dimension tarifaire est de ce fait un motif d'insatisfaction rare (10% des réponses).

### Satisfaction à l'égard des transports en commun dans la CC DRAGA (en %)



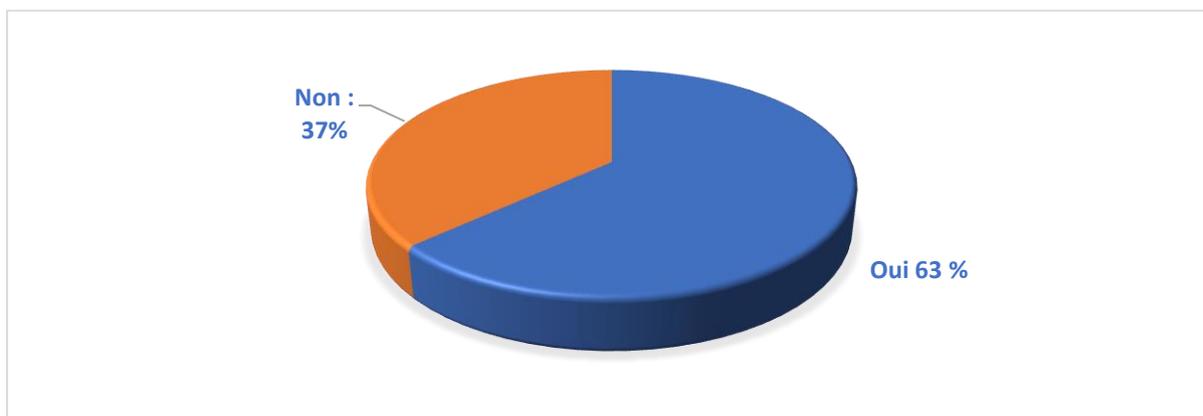
Dans ce contexte, le taux d'équipement en véhicule motorisé (voiture, scooter...) est important. Seuls 14% des répondants n'en disposent pas (soit 68 personnes). Si cela touche tous les âges, il s'agit essentiellement de femmes et de personnes se déclarant en grande difficulté financière. Sur ce point, les coûts globaux associés à un véhicule sont centraux dans les raisons évoquées de l'absence de véhicule, que ce soit le coût du permis (37% des réponses), de l'acquisition d'un véhicule et de son entretien (31%) puis le coût du carburant (15%).

### 63% des répondants déclarent restreindre leurs déplacements

Le coût croissant des déplacements, la faiblesse et l'inadaptation de l'offre de transports en commun, sur un territoire très étendu, ont des effets sur les pratiques de mobilité. Les deux tiers des répondants indiquent restreindre leurs déplacements, à cause du manque de moyens de transport ou du coût des déplacements. La majorité de ces restrictions portent sur des

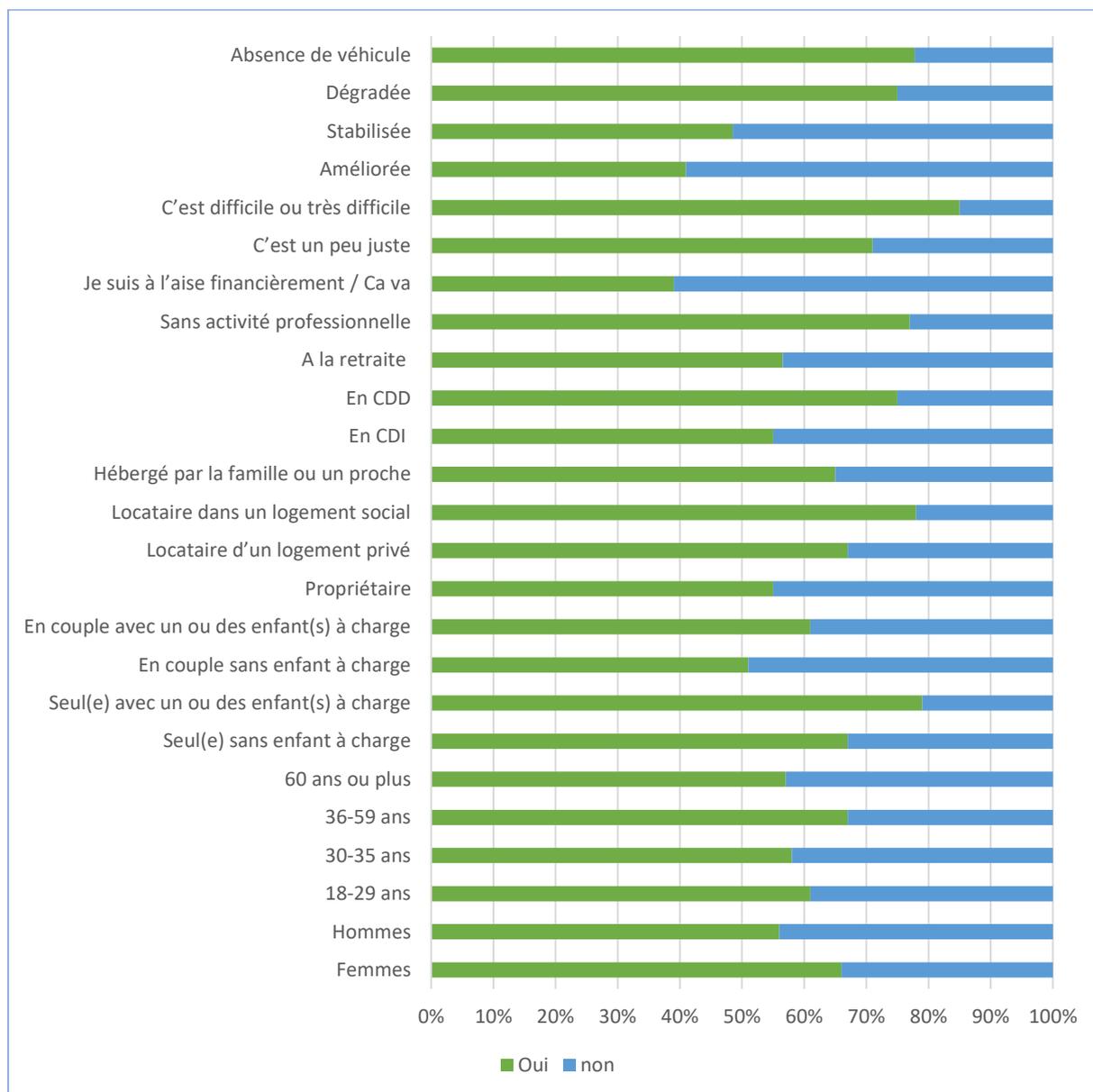
déplacements liés aux loisirs, aux vacances ou à la famille. Ces restrictions sont plus rares pour les démarches administratives ou de santé (18% des réponses) et les déplacements professionnels, de formation ou de recherche d'emploi (9%).

**Part des répondants déclarant restreindre leurs déplacements, à cause du manque de moyens de transport ou du coût des déplacements**



Les répondants les plus fragilisés déclarent davantage que les autres se restreindre dans les déplacements quotidiens. Ces restrictions sont en effet plus fréquentes parmi les familles monoparentales, les personnes en CDD ou sans activité professionnelle, les locataires de logements sociaux ainsi que les personnes en difficulté financière.

## Part des répondants déclarant restreindre leurs déplacements, selon les principales caractéristiques sociodémographiques



Il existe plusieurs aides en matière de mobilité, mises en place par la Région ou le Département (carte Illico, aides aux permis de conduire...), des acteurs associatifs locaux (actions de la Plateforme Mobilité 07-26, Bons essence du Secours populaire français...) ou, entre autres, par Pôle emploi et la Mission locale. Les échanges en comité technique du BNR ont pu en faire un inventaire, sans pouvoir être exhaustif. Ces différentes aides sont méconnues des personnes potentiellement éligibles : 85% des répondants sans véhicule personnel et/ou exprimant des restrictions de déplacement pour des raisons de coût ne connaissent pas d'aides à la mobilité (270 personnes). Pour ceux qui les connaissent, les plus citées sont celles de la Région, de Pôle emploi et de la Mission locale. Un peu plus de la moitié de ces personnes ne les ont pas

demandées, évoquant principalement le fait de ne pas y être éligibles et de penser que d'autres en ont plus besoin.

### **Principaux constats**

- ❖ Un usage de la voiture principal, face à une offre de transports en commun insatisfaisante et inadaptée
- ❖ Une absence de véhicule essentiellement liée aux coûts généraux d'une voiture
- ❖ Des restrictions fréquentes dans les déplacements du fait des coûts de mobilité ou de l'absence de transports, qui touchent d'abord des déplacements familiaux et de loisirs
- ❖ Malgré une diversité d'aides possibles, une non-connaissance importante des aides à la mobilité

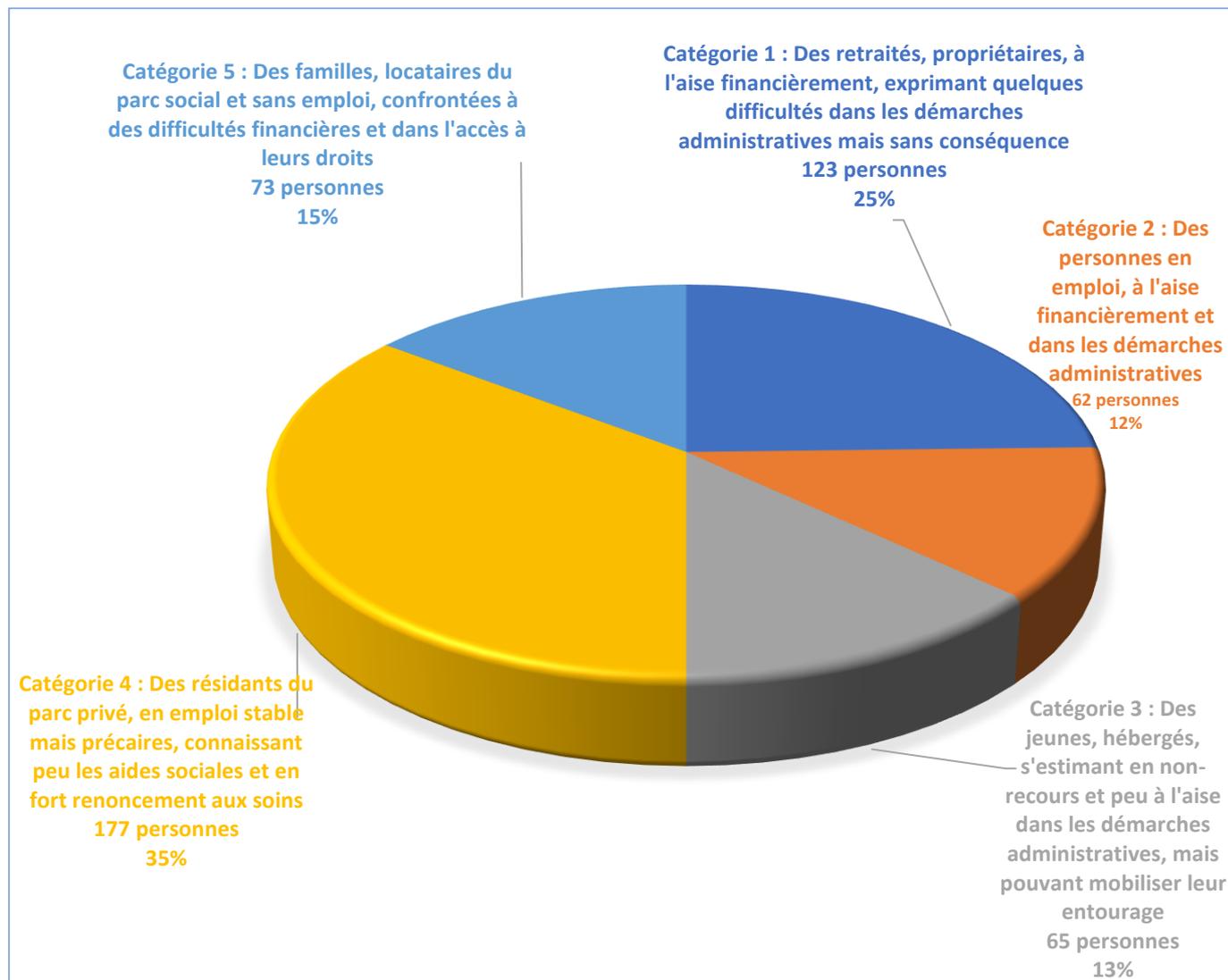
## 2.8 Typologie des répondants

### Méthode de construction de la typologie

La classification permet de rapprocher des observations ayant des caractéristiques communes sur les variables prises en compte dans l'analyse. Il s'agit d'une méthode de traitement statistique qui repose sur des concepts de distance : elle regroupe les individus les plus proches possibles selon la distance choisie et les variables retenues. Tous les individus d'une même classe ne possèdent donc pas exactement les mêmes caractéristiques. Les noms donnés aux classes sont choisis *a posteriori*, au regard des caractéristiques les plus marquantes de la classe et sont donc relativement subjectifs. L'intérêt de l'analyse est de pouvoir traiter simultanément de nombreuses variables et de comprendre leur articulation.

La typologie réalisée ici tient compte des variables liées aux caractéristiques sociodémographiques des personnes (genre, âge, situation familiale, situation à l'égard du logement, situation financière...), au sentiment de non-recours et aux difficultés dans les démarches administratives, au renoncement aux soins, ainsi qu'aux restrictions de mobilité.

### Répartition des 5 catégories de répondants (en nombre et en %)



L'analyse permet de distinguer cinq catégories de répondants :

1. La première catégorie (25% des répondants, soit 123 personnes) regroupe des personnes propriétaires de leur logement, plutôt retraitées ou proches de l'âge de la retraite, en couple sans enfant à charge. Elles se disent globalement à l'aise financièrement et sont ainsi peu éligibles aux aides sociales. Plus de la moitié d'entre elles estiment qu'il y a assez de lieux pour s'informer et elles n'éprouvent pas de difficultés de mobilité pour s'y rendre. Si certaines personnes expriment des difficultés dans les démarches administratives en ligne, ces difficultés sont sans conséquence sur l'accès aux droits (abandon ou report de demandes). Par ailleurs, cette catégorie regroupe les personnes qui ont le moins de difficultés dans l'accès aux soins.
2. La deuxième catégorie (12% des répondants, soit 62 personnes) regroupe également des propriétaires mais, à la différence de la catégorie précédente, elle est composée de personnes de 30-45 ans, en couples avec un ou enfant(s) à charge. Ces personnes

sont principalement en emploi stable et à l'aise financièrement. L'accès aux soins est également une moindre problématique pour cette catégorie. Si elles n'expriment pas de difficultés dans les démarches administratives, elles peuvent juger qu'il manque de lieux de proximité pour s'informer.

3. La troisième catégorie (13% des répondants, soit 65 personnes) regroupe des jeunes de moins de 30 ans, célibataires, hébergés par la famille ou des proches. Ils sont sans emploi ou en emploi précaire. L'aide de l'entourage apparaît centrale, tant financièrement que pour les démarches administratives, pour lesquelles ils expriment des difficultés. Le sentiment d'être en non-recours est toutefois fréquent (20% des répondants). *A contrario*, ces jeunes déclarent peu de renoncement aux soins, ce qui est très certainement l'effet de l'âge.
4. La quatrième catégorie (35% des répondants, soit 177 personnes) regroupe des personnes vivant seules ou des familles monoparentales, essentiellement des femmes, ayant entre 46 et 64 ans. Ces personnes résident dans le parc privé (propriétaires ou locataires) et sont en emploi stable pour une partie d'entre elles. Elles déclarent pour plus de la moitié d'entre elles des difficultés financières et très fréquemment une dégradation de leur situation financière. Les difficultés pour les charges de logement sont très fortes. Malgré leurs faibles ressources, elles ne savent pas si elles ont droit à des allocations ou des aides sociales (49% des répondants). Par ailleurs, ce sont ces personnes qui ont le moins d'aide possible de l'entourage en cas de difficultés financières. Cette catégorie regroupe enfin les personnes qui expriment le plus fort renoncement aux soins (67% des répondants), ainsi que d'importantes restrictions dans les déplacements.
5. La cinquième et dernière catégorie (14% des répondants, soit 73 personnes) regroupe les personnes qui cumulent le plus de difficultés, tant sur le plan socioéconomique que sur l'accès aux droits sociaux. Il s'agit avant tout de couples avec enfant(s) à charge, locataires du parc social, sans emploi. Ces personnes expriment une situation financière fragile, qui se dégrade et qui a des conséquences sur la mobilité (89% restreignent leur déplacement). Elles déclarent plus que les autres des difficultés dans les démarches administratives, en particulier en ligne, menant du non-recours temporaire ou définitif. De même, près d'un quart d'entre elles estiment qu'elles ne bénéficient pas de leurs droits sociaux et la moitié ne sait pas si elles ont droit à des aides sociales. Ces personnes sont celles qui jugent le plus qu'il n'y a pas assez de lieux de proximité pour les informer sur leurs droits et les aider dans leurs démarches.

## 2.9 Approche territoriale

Pour analyser d'éventuelles spécificités territoriales, les tableaux ci-dessous classent les résultats selon deux sous-territoires de la CC DRAGA. Vu le faible nombre de répondants pour les communes rurales, nous n'avons pas pu retenir le découpage opéré par la CC DRAGA dans son ABS 2019 (pôle centre, pôle de proximité et rural). Nous distinguons ainsi :

- Bourg-Saint-Andéol : 228 répondants
- Bidon, Gras, Larnas, Viviers, Saint-Montan, Saint-Marcel-d'Ardèche, Saint-Martin-d'Ardèche, Saint-Just-d'Ardèche : 269 répondants

Les données portent sur 482 répondants. Nous avons sorti les personnes qui ont répondu « autre » pour la commune d'appartenance. Il s'agit de répondants qui étaient présents sur la CC DRAGA au moment de l'enquête, mais qui résident ailleurs (en Ardèche et dans les communes à la frontière de ce département, comme Pierrelatte). Nous rappelons enfin qu'il ne s'agit pas de données représentatives de l'ensemble des habitants de chaque zone.

Avec ces précautions méthodologiques, l'analyse ne permet pas d'identifier de différences marquantes, à l'exception de deux sujets. Les problématiques d'accès aux soins apparaissent clairement plus fréquentes en dehors de Bourg-Saint-Andéol, ce qui tient tant à l'offre de soins qu'aux caractéristiques des habitants des autres communes (en termes d'âge par exemple). Le deuxième sujet concerne les démarches administratives, avec des difficultés plus exacerbées parmi les répondants vivant à Bourg-Saint-Andéol. Cette commune regroupant l'essentiel du parc social, on retrouve ainsi une forte représentation des personnes appartenant à la cinquième catégorie de notre typologie (c'est-à-dire des personnes cumulant difficultés socioéconomiques et difficultés d'accès aux droits).

## Principales variables réparties selon les territoires (en %)

		Bourg-Saint-Andéol	Reste de la CC DRAGA	Ensemble de la CC DRAGA
Personnes déclarant ne pas avoir bénéficié de droits ou de prestations auxquelles elles auraient pu prétendre	En %	11 %	13 %	12 %
Personnes déclarant avoir souvent, très souvent ou toujours des difficultés dans les démarches administratives	En %	32 %	18 %	24 %
Personnes déclarant de ne pas avoir d'aide de l'entourage pour les démarches administratives	En %	48 %	46 %	48 %
Personnes exprimant des difficultés pour se déplacer vers des lieux d'accès aux droits	En %	26 %	20 %	22 %
Personnes déclarant avoir souvent, très souvent ou toujours des difficultés dans les démarches administratives en ligne	En %	31 %	28 %	29 %
Personnes sans médecin traitant	En %	19 %	38 %	28 %
Personnes déclarant avoir renoncé aux soins au cours des 12 derniers mois	En %	44 %	48 %	46 %
Personnes exprimant des difficultés financières à faire face à des charges liées au logement	En %	26 %	28 %	27 %
Personnes exprimant des restrictions dans les déplacements en raison du coût	En %	63 %	64 %	63 %
Situation financière déclarée				
- Être à l'aise / Ça va	En %	38 %	41 %	40 %
- C'est un peu juste		30 %	28 %	28 %
- C'est difficile / je ne m'en sors pas sans m'endetter		32 %	31 %	32 %
Evolution ressentie de la situation financière				
- Améliorée	En %	7 %	7 %	7 %
- Stabilisée		37 %	36 %	37 %
- Dégradée		56 %	57 %	56 %

## 2.10 Analyse des commentaires libres

Les répondants avaient la possibilité d'apporter des compléments ou de laisser un témoignage sur les différentes dimensions abordées dans le BNR. Une centaine de personnes ont ainsi laissé des commentaires à la fin du questionnaire. Ce matériau, qualitatif, a été thématiqué autour des principaux sujets qui ressortent.

Les réactions portent majoritairement sur l'accès aux soins, autour du manque d'offre de soins sur le territoire et ses conséquences en matière de suivi de sa santé comme de ses proches (enfants...). Les expressions renvoyant au « désert médical » sont très fréquentes. L'accès aux soins est décrit comme demandant une mobilité importante pour trouver un médecin. Les enjeux de ce manque de soins dépassent la question de la santé *stricto sensu*. La situation semble en effet nourrir une forme de « colère sociale » qui s'exprime dans plusieurs commentaires.

*L'énorme et primordial problème est l'accès aux soins dans le secteur de St Marcel. Je dois faire 30km pour aller dans le Gard trouver un généraliste qui en plus sera à la retraite en fin d'année. Les délais pour un kiné sont très longs donc on garde ses douleurs. C'est scandaleux.*

*J'estime ne pas être menacée par de graves difficultés financières, j'ai cette chance-là. En revanche, médicalement, j'ai souvent été en détresse sans pouvoir contacter le soignant nécessaire. L'accès au soin est devenu compliqué : dermato, dentiste, gynéco, ophtalmo... J'ai enfin trouvé un dentiste qui m'accepte dans sa patientèle, je vais devoir faire 50 km...*

*Mon fils a besoin d'un suivi pédopsy... mais il n'y en a pas... J'ai un médecin traitant mais il a des délais de rendez-vous de 2 mois. Autant dire que si on est vraiment malade et bien on le reste et on se soigne seul.*

*L'accès aux soins et en particulier la médecine généraliste est survolé. La situation est scandaleuse. Prendre un rendez-vous pour une situation médicale nécessitant l'intervention d'un médecin généraliste avant orientation vers un spécialiste relève de l'ubuesque et inutile de préciser la situation en cas de problème relativement urgent, sinon urgent ! Nous sommes au Moyen Age de la médecine et l'attitude des cabinets médicaux est également scandaleuse, les "patients" (clients ?) étant traités comme du bétail par des secrétariats incompétents. Je suis révolté !*

*J'ai voulu répondre à votre questionnaire surtout pour les difficultés à pouvoir obtenir une consultation chez un médecin. En l'espace de 3 mois mon fils a eu le bras cassé et nous avons eu du mal à obtenir un rdv ortho. Mon mari doit trouver un rdv pour une ponction (renseignement donné pendant une téléconsultation) et aucun médecin ne nous reçoit car cet acte n'est pas effectué par les médecins que l'on a pu contacter. Nous avons donc un rdv fin novembre et nous sommes sur liste d'attente : c'est honteux !*

*Il y a le problème des services de santé. Honteux en 2022 de pas pouvoir se soigner convenablement. On nous laisse mourir comme des chiens, il n'y a pas d'autres mots...*

Les commentaires laissent également voir du ressentiment, c'est-à-dire ce « mélange d'envie et de mépris qui joue sur un différentiel de situation sociale et fixe les responsabilités du malheur que l'on subit sur les catégories placées juste au-dessus ou juste au-dessous sur l'échelle sociale »<sup>48</sup>. Il est particulièrement exacerbé chez les personnes qui disent vivre « sur le fil » (notamment les actifs), qui s'estiment trop peu ciblées ou oubliées du système de protection sociale.

*Beaucoup de personnes ainsi que ma famille nous sommes trop riches pour avoir des aides mais trop pauvres pour arriver à vivre normalement...*

*Aucune aide pour un salaire soi-disant convenable ! Sauf que nous sommes 4 à vivre sur un salaire... avec un loyer de 850€ hors charges, des enfants scolarisés dans le privé avec cantine qui coûte cher, les assurances, la nourriture, etc. et aucune aide cela devient très lourd à gérer niveau budget.*

*J'ai soi-disant trop de revenus je perçois 1080,25 euros par mois. Je perçois une APL, j'ai fait une demande pour ma mutuelle, toujours pas de réponse !*

*Aidez les gens qui travaillent, qui ont des fins de mois difficiles, qui ont besoin de leurs voitures pour se rendre à leur travail au lieu de toujours aider les gens les plus modestes.*

---

<sup>48</sup> Robert Castel, *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?* Seuil, 2003.

*Je n'ai pas le droit aux allocations familiales car je n'ai qu'un enfant à charge. Je ne trouve pas cela normal. Alors que des ménages ayant de meilleurs revenus que moi mais qui ont deux enfants ont le droit aux allocations familiales.*

D'autres commentaires portent sur les représentations que les répondants ont des administrations et les rapports qu'ils entretiennent avec elles. Les critiques portent sur la lenteur administrative, les indus, la difficulté à « rentrer dans les cases » administratives, mais aussi et surtout sur la fermeture des guichets de service public et la dématérialisation. Ces commentaires confirment que ces deux dernières évolutions sont devenues des « facteurs de crispation sociale », tels qu'observés sur de nombreux territoires français<sup>49</sup>.

*J'ai la chance d'avoir une nièce qui prend en charge mes démarches administratives car sans numérique aujourd'hui les personnes âgées sont les oubliées du système... tout passe par internet et pour les autres trop peu d'informations arrivent jusqu'à nous. A mon âge il n'est pas question pour moi de me former et je n'en ai pas envie !*

*Merci à la Communauté de communes qui a mis France services, cela évite de courir au Teil tout le temps pour les démarches. J'ai connu la belle époque avec les impôts, la CPAM sur place, et maintenant tout ça c'est fermé !*

*Les difficultés éventuelles sont surtout liées au temps de traitement des demandes par l'administration, entraînant des recalculs ou mises à jour. La pire difficulté rencontrée cette année est la réception de mon chèque énergie 2022 suite à mes réclamations (toujours pas reçu à ce jour).*

*Il faudrait ajouter des boutons "situation particulière" sur les démarches en ligne pour débloquer une discussion avec un pro. Par mail par exemple. Car quand on est dans une situation qui ne colle à rien, on est coincé, on peut pas se faire aider, faut se débrouiller seul sans avoir une identité précise dans l'administration.*

*Six mois que j'attends une réponse pour le minimum retraite et trois fois que je remplis un dossier pour me faire rembourser des frais de transport à l'hôpital !!!*

---

<sup>49</sup> CNLE et Vizget, « Baromètre de suivi qualitatif de la pauvreté et de l'exclusion sociale du CNLE. Synthèse des résultats définitifs de l'étude de faisabilité », 2022.

*Il est de plus en plus difficile de joindre des organismes par téléphone et même par internet. De plus il faut sans arrêt être vigilant par rapport aux arnaques. Je trouve anormal de devoir imprimer des courriers ou factures pour faire des économies alors que ce sont les administrations qui doivent s'en charger.*

Enfin, la thématique de la mobilité a été abordée dans une dizaine de commentaires pour pointer les lacunes de l'offre de transport en commun ou les charges financières liées à la mobilité.

*Les transports vers et depuis St Montan (village) sont inexistants.*

*Les personnes en situation de handicap, on a aucune aide pour pouvoir se déplacer.*

*Je souhaiterais de l'aide pour mes trajets pour le travail et l'entretien du véhicule, je fais 120km par jour. Je souhaiterais aussi une aide pour un vélo pour réduire mes petits déplacements.*

## Conclusion

Cette démarche de Baromètre du non-recours sur la CC DRAGA témoigne de la manière avec laquelle les répondants s'informent (ou non) sur leurs droits sociaux, et les difficultés en la matière. Elle confirme le rôle de plus en plus crucial de l'entourage ainsi que des lieux de proximité (Mairie, France services, associations...), avec les inégalités très fortes selon les populations dans l'accessibilité à ces lieux et plus généralement dans la possibilité réelle de mobiliser des proches pour être ou rester informées sur les droits. Ces observations prennent d'autant plus d'importance dans un contexte de dématérialisation des démarches administratives, conjuguée à la réorganisation des lieux d'accueil des services publics. Un élément de contexte national dont la CC DRAGA n'échappe pas, au contraire, ne serait-ce que sur le numérique où la connexion sur certaines parties du territoire complexifie l'accès à l'information en ligne et toute démarche administrative.

Les difficultés évoquées par les répondants donnent à voir certaines dimensions du non-recours. Ce dernier apparaît comme un phénomène à saisir sous l'angle des trajectoires institutionnelles. On retrouve certes un nombre important de personnes méconnaissant les aides et droits existants sur le territoire. Cette méconnaissance porte principalement sur les conditions d'éligibilité, du fait même de la construction de cette offre qui provoque une forte hétérogénéité dans leur ciblage et dans la manière de concevoir les ressources à prendre en compte. Ces situations de « non-recours primaire » sont particulièrement vraies pour les aides facultatives, mais également pour la prime d'activité, qui a fait l'objet d'un travail spécifique de la CAF de l'Ardèche. Pour autant, le BNR relève également les situations de personnes ayant engagé des démarches, qui ont donc fait une demande mais qui n'a pas (encore) abouti. On parle alors de « non-recours secondaire ». La dématérialisation est un frein à ces démarches, quand elle ne provoque pas un abandon de la part des personnes, qui craignent les indus et/ou qui apparaissent désabusées de ne pas pouvoir trouver un interlocuteur pour évoquer leurs situations et difficultés.

Complémentaire aux études récentes qui confirment l'ampleur du phénomène de non-recours en France, ce rapport pointe certaines des conséquences, notamment financières, du non-recours. Les rappels de droits concernant le RSA et le non-recours à la prime d'activité sur la CC DRAGA témoignent de l'importance des ressources non perçues, surtout que ces situations concernent des foyers d'allocataires de la CAF particulièrement modestes et en difficulté d'insertion professionnelle.

Par ailleurs, l'analyse par typologie de répondants au baromètre ainsi que la démarche de datamining menée par la CAF s'accordent pour identifier des populations davantage

exposées au non-recours sur la CC DRAGA. En l'occurrence, le phénomène se concentre sur les populations les plus vulnérables, cumulant pour certaines difficultés d'accès aux droits, difficultés socioéconomiques et difficultés d'accès aux soins.

Le BNR identifie notamment la situation particulière des personnes qui sont « sur le fil » d'un point de vue financier. Elles ne sont pas nécessairement « pauvres » au sens monétaire<sup>50</sup> mais, dans le contexte d'une inflation qui n'était pas au plus haut au moment de l'enquête, elles rencontrent des difficultés financières concernant la vie quotidienne, le logement, les soins ou la mobilité. On y retrouve par exemple les salariés précaires ou les indépendants, de même que les propriétaires et locataires du parc privé. L'instabilité des ressources et des situations socio-professionnelles peut contribuer à des moments de non-recours, lorsque ces personnes sont éligibles aux aides et prestations. Or, ces populations se retrouvent parfois au-dessus des critères d'attribution des aides et des prestations sociales, nationales et/ou locales.

\*

\* \*

Ce faisant, le BNR ouvre le regard sur trois dimensions : les difficultés d'accès aux droits sociaux (dans l'information, les démarches administratives...), le non-recours primaire et secondaire, ainsi que le non-recours tertiaire. Ce concept, introduit récemment dans la littérature, renvoie aux situations dans lesquelles des personnes vulnérables n'ont pas droit à une prestation sociale en raison de règles d'éligibilité<sup>51</sup>. Autrement dit, il permet de poser la question de la non-couverture des besoins sociaux, lorsque des personnes exposées à un risque social particulier comme la perte de ressources financières ne sont pas couvertes ou ciblées par des dispositifs de protection sociale. Le non-recours tertiaire vient interroger le rôle de la conception du régime de prestations (le *design* de la prestation), le ciblage et les conditions d'éligibilité excluant des populations vulnérables d'un ensemble de droits sociaux, levant ainsi de forts enjeux tels que l'efficacité des politiques sociales et à la citoyenneté sociale.

---

<sup>50</sup> On parle plutôt ici de « modestes non pauvres ». Voir les travaux du CNLE sur les budgets de référence par exemple.

<sup>51</sup> Ce concept et cette définition ont été proposées par Natascha Van Mechelen et Julie Janssens. « Who is to blame ? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights », Working paper, n°17.08, 2017.

**Principales dimensions abordées dans le baromètre**

