

Synthèse des principaux résultats

Le « Baromètre du non-recours » est une démarche d'observation sociale menée par l'Odenore sur la Communauté de communes DRAGA en 2022. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'expérimentation d'un « Territoire 100 % accès aux droits et aux soins » copilotée par la Caisse des allocations familiales (CAF) de l'Ardèche, la CC DRAGA et la Caisse primaire d'assurance maladie, en lien avec de nombreux acteurs locaux¹.

Au total, l'enquête a permis de recueillir 500 questionnaires auprès d'habitants de la CCDRAGA. Les questionnaires couvrent l'accès aux droits et le non-recours ainsi que les démarches administratives, autour de thématiques retenues comme prioritaires par les acteurs partenaires de la démarche : les difficultés financières, la santé, le numérique, le logement et la mobilité.

L'analyse présentée ici revient sur les principaux résultats pour ces thématiques et permet de décrire cinq catégories de répondants selon leur profil et leur niveau de difficultés.

¹Nous remercions l'ensemble des professionnels et bénévoles qui ont participé aux différentes étapes du baromètre, la plateforme SCREEN/MSH-Alpes, ainsi que toutes les personnes qui ont répondu à l'enquête. Nous remercions enfin la Commissaire à la lutte contre la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes pour le soutien de l'expérimentation « Territoire 100% accès aux droits et aux soins », dans laquelle le baromètre s'inscrit.

ANTOINE RODE
(ODENORE, PACTE/UNIVERSITÉ
GRENOBLE ALPES)

12% DES RÉPONDANTS ESTIMENT ÊTRE EN NON-RECOURS

Le « non-recours » renvoie à la situation de toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre. 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. Les jeunes, les personnes seules, les familles monoparentales, les personnes sans activité professionnelle ou en contrat précaire, de même que les personnes déclarant une situation financière difficile estiment davantage que d'autres être en non-recours.

Ces situations sont très fréquentes pour les aides facultatives, qui sont

globalement méconnues ou peu lisibles. Mises en place par des institutions variées, elles ont en effet des modalités et des critères d'attribution très différents. Le logement et la mobilité l'illustrent. Un quart des répondants déclarent avoir eu des difficultés financières sur le plan du logement au cours des douze derniers mois. Pour autant, parmi ces personnes, 88% d'entre elles ne connaissent aucune aide financière concernant le logement. De même, 63% des répondants déclarent restreindre leurs déplacements à cause du manque de moyens de transport ou du coût des déplacements, en grande partie les personnes les plus modestes. Là aussi, 85%

des personnes déclarant des restrictions dans leurs déplacements pour des raisons financières ne connaissent aucune aide à la mobilité.

LES DONNÉES DE LA CAF SUR LES RAPPELS DE DROITS ET LE NON-RECOURS À LA PRIME ACTIVITÉ

En complément du baromètre de non-recours, une analyse des données de la CAF permet également d'observer des situations de non-recours sur plusieurs prestations sociales et d'en comprendre l'impact financier pour les ménages.

La CAF de l'Ardèche a analysé les rappels de droits, qui renvoient à des formes de non-recours par « non-réception ». En mars 2022, 222 foyers allocataires de la CC DRAGA se sont retrouvés en situation de rappel sur les 12 mois précédents. Les mono-parents et les personnes exposées à des difficultés socio-économiques (taux de chômage plus élevé et revenus plus faibles que les autres allocataires) sont surreprésentés.

Les données permettent de regarder l'impact des rappels. Le non-perçu sur une ou plusieurs prestations est, en moyenne, de 400€. Toutes prestations confondues, le montant moyen des droits des allocataires augmente de 22% suite à un rappel. L'impact des rappels est particulièrement fort sur le RSA : il est réévalué en moyenne de 81% suite à un rappel.

La CAF de l'Ardèche a également mis en place une démarche de « datamining » pour identifier les personnes en situation potentielle de non-recours à la prime d'activité. La requête a permis de repérer, en juin 2022, 706 foyers potentiellement en non-recours en Ardèche, dont 42 foyers sur la CC de DRAGA. Ces foyers ont ensuite pu être appelés par la CAF pour les informer sur la prime d'activité puis pour les accompagner sur la demande. Au total, 21 personnes résidant sur la CC DRAGA ont répondu. Le droit à la prime d'activité a été confirmé pour 10 personnes, avec des montants de prime d'activité compris principalement entre 106 et 384€.

INTERNET ET L'ENTOURAGE COMME SOURCES PRINCIPALES D'INFORMATION SUR LES DROITS

La question de l'information sur les droits sociaux est ainsi cruciale. Pour s'informer, la majeure partie des répondants cherchent sur Internet (44%) ou demandent de l'aide aux proches, comme les amis, la famille ou les voisins (17%). Seuls 14% des

ENCADRÉ MÉTHODOLOGIQUE

Les « baromètres du non-recours » menés par l'Odenore visent à créer de la connaissance sur le non-recours, au local et de manière collaborative. Les thématiques et modalités de mise en œuvre de cette enquête ont été définies en collaboration avec des acteurs locaux (organismes de protection sociale, collectivités locales, associations...).

Une enquête par questionnaire a été mise en place sur l'ensemble des neuf communes de la CC DRAGA entre septembre et octobre 2022. Plusieurs modalités de diffusion et de passation du questionnaire ont été retenues (envoi par mail du lien de l'enquête, passation dans les lieux d'accueil du public, affichage...).

Le BNR déployé 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 rencontrées. 500 questionnaires exploitables ont été collectés. Les femmes sont surreprésentées (70% des répondants) ainsi que la classe d'âge des 36-59 ans (48%). Près de la moitié des répondants réside dans la principale commune, Bourg-Saint-Andéol. Concernant le niveau de vie subjectif, un peu plus d'un quart des répondants estiment que « c'est un peu juste », tandis qu'un tiers déclare des difficultés importantes. Par ailleurs, plus de la moitié des répondants déclarent que leur situation financière s'est dégradée au cours des douze derniers mois.

répondants indiquent se rendre dans l'organisme qui leur paraît pertinent pour leur besoin, principalement la Mairie de leur commune et les France services présentes sur la CC DRAGA.

Les difficultés pour se déplacer vers les lieux pouvant informer sur les droits sociaux ou aider aux démarches administratives concernent une personne sur cinq, que ce soit du fait d'un handicap mais surtout de l'absence de véhicule personnel, des coûts des déplacements, de la distance géographique pour accéder à une administration.

Par ailleurs, 11% des répondants ne savent pas où s'informer. La majorité d'entre eux déclarent une situation financière fragile.

LA MOITIÉ DES PERSONNES DÉCLARANT DES DIFFICULTÉS DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES PEUVENT ÊTRE AIDÉES PAR DES PROCHES

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...). A l'inverse, 17% des répondants déclarent avoir assez souvent des difficultés dans leurs démarches administratives et 7% très souvent ou toujours. Les raisons les plus citées sont la gestion des papiers en général et la dématérialisation des démarches administratives. Ces difficultés sont exacerbées pour les jeunes, les personnes isolées, sans activité professionnelle, ou encore celles exprimant des difficultés financières importantes.

52% des personnes déclarant des difficultés dans les démarches administratives peuvent être aidées par des proches pour leurs démarches. Dans un contexte de réorganisation des guichets physiques et de développement de l'e-administration, cette donnée prend une importance particulière.

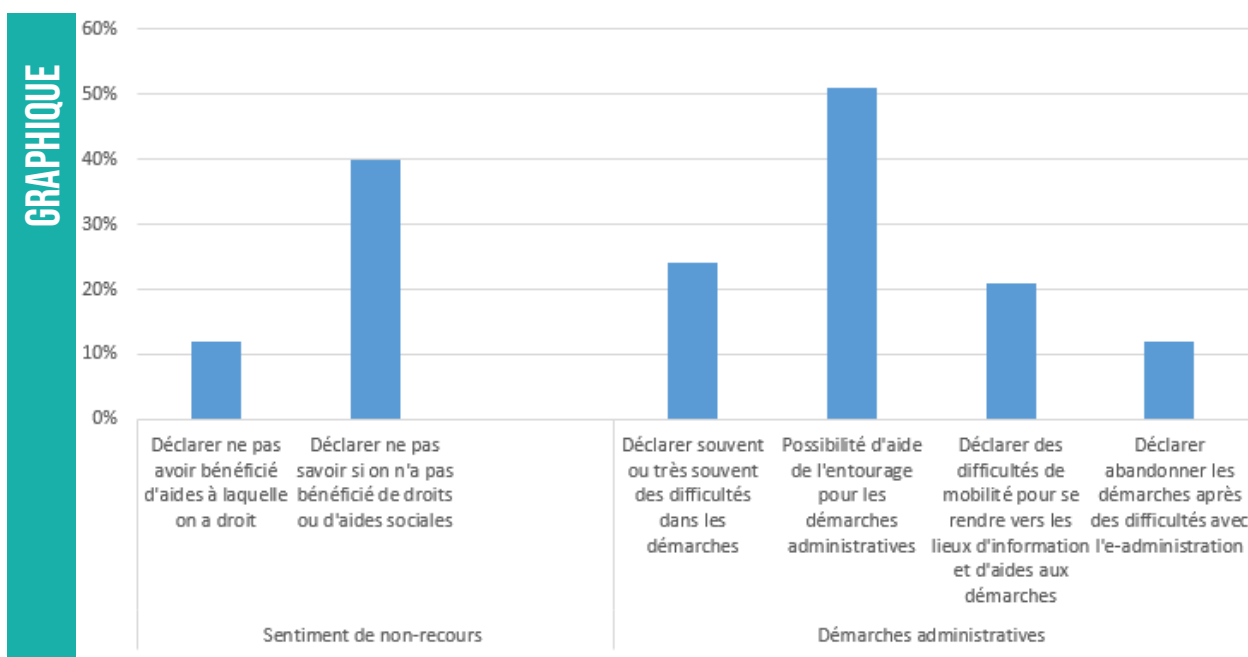
LA DÉMATÉRIALISATION PROVOQUE UN ALLONGEMENT DES DÉLAIS POUR LES DÉMARCHES OU UN ABANDON DE CES DERNIÈRES POUR UN TIERS DES RÉPONDANTS

La dématérialisation des démarches administratives (ou e-administration) s'est accélérée au cours des dix dernières années, rendant nécessaires l'accès et l'usage du numérique pour accéder à ses droits. Parmi les répondants, le taux d'équipement en outils numériques est important, que ce soit un téléphone portable (84%) et/ou un ordinateur (70%). Seules 2% des personnes n'ont accès à aucun équipement. Par ailleurs, 95% des répondants ont accès à

Internet chez eux ou sur un mobile. Ces données ne disent toutefois rien de la qualité de la connexion à Internet, problématique sur certains territoires de la CC DRAGA, qui doit être suffisante pour l'envoi de pièces justificatives ou pour réaliser des démarches administratives parfois longues.

90% des répondants utilisent Internet pour leurs démarches administratives. Plus d'un quart d'entre eux déclarent rencontrer assez souvent, très souvent ou toujours des difficultés avec l'e-administration. 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.

Les conséquences de la dématérialisation donnent à voir des situations de non-recours différentes de celles évoquées auparavant. En effet, le non-recours ne se réduit pas aux situations où des personnes ne connaissent pas et/ou ne demandent pas leurs droits. Il renvoie également aux situations où des personnes ont engagé des démarches, sans que cela n'ait toujours abouti (ou après un long délai). Sur ce plan, 20% des personnes en difficulté avec l'e-administration considèrent que la dématérialisation a allongé les délais pour leurs démarches et 12% déclarent avoir abandonné leurs démarches. Enfin, 9% estiment que leurs difficultés ont entraîné une erreur de déclaration.



UNE PROBLÉMATIQUE MASSIVE DE MÉDECIN TRAITANT

Le baromètre comprend un volet sur l'accès aux soins. 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. La première raison de cette absence de médecin traitant est de loin le départ de celui que les personnes avaient. En effet, 80% des personnes sans médecin traitant ont ainsi du mal à trouver un nouveau médecin depuis que le leur n'exerce plus.

PRÈS DE LA MOITIÉ DES RÉPONDANTS DÉCLARENT AVOIR RENONCÉ AUX SOINS

46% des répondants déclarent avoir renoncé à au moins un soin au cours des 12 derniers mois. Cela concerne avant tout les soins dentaires, du fait des restes à charge élevés, mais également les soins courants (médecins généralistes). Le renoncement aux soins est très majoritairement expliqué par le manque d'offre de soins et de disponibilité des soins, bien avant le coût des soins.

Sur la CC DRAGA, le renoncement aux soins est plus fréquent parmi les répondants aux situations socioéconomiques les plus fragiles. Il varie du simple au

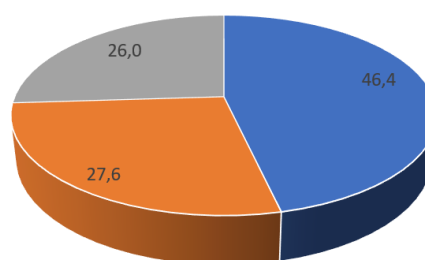
CINQ CATÉGORIES DE RÉPONDANTS SELON LEUR NIVEAU D'EXPOSITION AUX DIFFÉRENTES DIFFICULTÉS

Cinq catégories de répondants se distinguent lorsque l'on analyse différentes variables comme le sentiment de non-recours, les difficultés dans les démarches administratives, le renoncement aux soins ou les restrictions de mobilité, puis qu'on les croise avec les caractéristiques sociodémographiques des personnes (genre, âge, situation familiale...).

1. La première catégorie (25% des répondants) regroupe des propriétaires de leur logement, plutôt retraités ou proches de l'âge de la retraite, en couple sans enfant à charge. Ils se disent globalement à l'aise financièrement et sont ainsi peu éligibles aux aides sociales. Si certaines personnes expriment des difficultés dans les démarches administratives en ligne, ces difficultés sont sans conséquence sur l'accès aux droits. Par ailleurs, ce sont les personnes qui ont le moins de difficultés dans l'accès aux soins.

2. La deuxième catégorie (12% des répondants) regroupe également des propriétaires mais cette fois-ci âgés de 30 à 45 ans principalement, en couples avec enfant(s) à charge. Ces personnes sont en emploi

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. 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.



■ Oui ■ Non, je n'ai pas eu besoin de soin ■ Non, j'ai fait tout ce dont j'avais besoin

GRAPHIQUE : PART DES PERSONNES DÉCLARANT AVOIR RENONCÉ À AU MOINS UN SOIN AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS.

stable et à l'aise financièrement. 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) 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 est 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, très certainement en raison de leur âge.

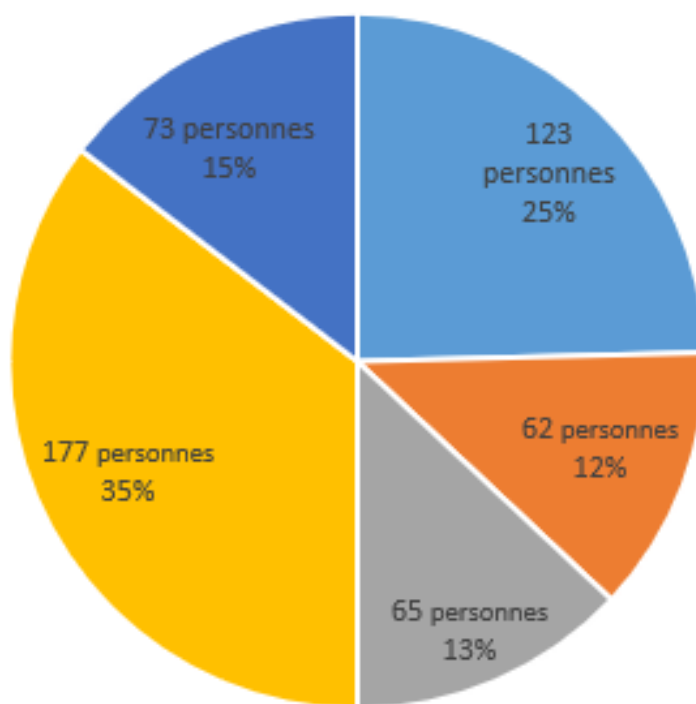
4. La quatrième catégorie (35% des répondants) regroupe des personnes vivant seules ou des familles monoparentales, essentiellement des femmes, ayant entre 46 et 64 ans. Ces personnes résident dans le parc privé (propriétaires ou locataires) et sont en emploi stable pour une partie d'entre elles. Plus de la moitié d'entre elles ont des difficultés financières et une forte proportion connaît 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).

5. La dernière catégorie (15% des répondants) 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 et en difficulté financière. 89% d'entre eux restreignent leur déplacement. Ils déclarent plus que les autres des difficultés dans les démarches administratives, en particulier en ligne. De même, près d'un quart d'entre eux estiment qu'ils ne bénéficient pas de leurs droits sociaux et la moitié ne sait pas s'ils ont droit à des aides sociales. Ces personnes estiment plus que les autres qu'il manque de lieux de proximité pour les informer sur leurs droits et les aider dans leurs démarches.

GRAPHIQUE : TYPOLOGIE DES RÉPONDANTS



■ Catégorie 1 ■ Catégorie 2 ■ Catégorie 3 ■ Catégorie 4 ■ Catégorie 5

Pour en savoir plus

- A. Rode, « Le Baromètre du non-recours. Communauté de communes du Rhône aux gorges de l'Ardèche (DRAGA) ». Rapport d'étude, février 2023. En ligne sur le site de l'Odenore : <https://odenore.msh-alpes.fr/>
- Philippe Warin, « Le non-recours : définition et typologies », Working Paper de l'Odenore, 2016, n°1 (version actualisée).
- Pour les principales statistiques sur le non-recours en France : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/non-recours-et-acces-aux-droits>