

Le non recours des publics accueillis par une structure d'accompagnement social

Requêtes statistiques sur les données du SATIS (Grenoble)

Avril 2006

Le SATIS (Service d'Accompagnement Temporaire vers l'Insertion Sociale) est un service du CCAS de Grenoble. Il dépend de la Direction Développement Social et Solidarité et constitue avec six autres services ou établissements le secteur Accueil Hébergement Insertion. Issu d'une structure créée en 1989, le CORESE (Centre d'Orientation et de Suivi Educatif), le SATIS propose un accompagnement social des ménages en difficultés ou en rupture sociale. Ses actions sont en direction des ménages de plus de 25 ans, non accompagnés d'enfant, et sans référent social identifié. Elles visent à assurer leurs accès (ou retour) à des revenus, une activité, une protection sociale et médicale, à la culture.

Le public accueilli est particulièrement vulnérable. A leur arrivée, les personnes sont très souvent en situation de rupture familiale et d'errance. Aussi, les premières démarches qu'engagent les travailleurs sociaux du SATIS concernent le logement (et en particulier la recherche d'un hébergement immédiat) et des demandes d'aides financières, y compris pour des personnes disposant de salaires ou d'aides sociales.

Par an, on compte plus de 3 000 passages au SATIS. Comme beaucoup de structures d'accompagnement social, le SATIS dispose d'une connaissance statistique des publics. Celle-ci est présentée dans ses bilans d'activité.

Néanmoins, les données de ce type, pourtant très riches, ne donnent jamais lieu à une analyse spécifique des situations de non recours. C'est également vrai pour le SATIS.

La sous exploitation de la multitude de sources d'information disponibles pose un réel problème pour la reconnaissance et la mesure du phénomène du non accès aux droits sociaux (sinon de non demandes¹). De ce point de vue des progrès seraient à faire par rapport à d'autres pays européens, comme les Pays-Bas par exemple².

L'étude réalisée en lien avec deux étudiants du Master « Ingénierie de la Communication Personne – Système » de l'Université Pierre Mendès France de Grenoble, en stage à ODENORE³, présente les résultats de requêtes statistiques effectuées sur la base de données informatisées du SATIS. Ces requêtes ont été produites dans le but de proposer à l'organisme des indicateurs de résultats qui pourraient venir compléter ses bilans d'activités. Une autre partie du travail, d'ingénierie informatique, a consisté à créer un outil permettant au service d'établir un suivi de ses interventions sociales, de façon à mieux rendre compte de toute l'épaisseur du travail social réalisé.

¹ Une reconnaissance explicite du problème du « non recours » se retrouve dans le rapport de la mission de l'IGAS « Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien ». Il est dit que la non demande, symptomatique d'une précarité installée, est à considérer comme un vecteur majeur du phénomène de non recours (Hautchamp M., Naves P., Tricard D. Rapport de la mission « Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien ? », IGAS, rapport n° 2005 026 en ligne sur le site <http://odenore.msh-alpes.prd.fr/actualite.htm>).

² Warin P (coord), *Exit from and non take up of public services. A comparative analysis: France, Spain, Greece, Hungary, Germany, Netherlands – Final Report*. EC. March 2006. www.exnota.org

³ Li KE, Zhang MEI, *Analyse statistique de données sociales et développement d'un outil de traitement informatisé de données individualisées*. Rapport du projet de Génie Logiciel, mars 2006.

Les résultats présentés ici portent uniquement sur les requêtes statistiques effectuées, à partir du logiciel Micasoft utilisé par le SATIS, sur l'ensemble des personnes pour lesquelles l'accompagnement social s'est achevé au cours de l'année 2005 (n = 155).

Au cours de leur passage au SATIS, ces personnes ont bénéficié de près de 600 démarches de la part des travailleurs sociaux, soit une moyenne de 3 à 4 démarches différentes par personnes (sachant qu'une démarche peut donner lieu à plusieurs interventions). Ces démarches portent pour l'essentiel sur l'hébergement et le logement, ainsi que sur les ressources. Viennent ensuite la santé et l'insertion professionnelle. Cela donne une idée du travail de « récupération de droits » effectué par ce type de structure.

Parmi celles-ci nous avons cherché à caractériser les personnes « sans ressources » à l'entrée au SATIS, partant de l'hypothèse que ces personnes en particulier pouvaient se trouver dans des situations de non recours particulièrement prononcées (« non recours complet », « permanent », « cumulatif » selon nos définitions⁴). Dans le groupe des personnes « sorties » du SATIS au cours de l'année 2005, 64 n'avaient aucune ressource financière à leur entrée, c'est-à-dire au moment du tout premier entretien avec l'équipe du SATIS.

Etant donné l'étroitesse des effectifs considérés, il faut lire avec prudence les résultats qui sont donnés en % ou en proportion. Les rubriques dans les tableaux sont celles du SATIS (nous n'avons rien changé à leur formulation).

Tableau 1 : Ressources à la sortie des « sans ressources » à l'entrée

Ressources entrée \ Ressources sortie	Sans	
	Nombre	Pourcentage
Sans	9	14,06 %
Salaires	13	30,31 %
Assedic AUD	13	20,31 %
Pension retraite	1	1,56 %
Pension invalidité	1	1,56 %
AAH	4	6,25 %
RMI	21	32,81 %
CES	1	1,56 %
Information non complétée	1	1,56 %

N = 64

On voit ici que 9 personnes sur 64 entrées au SATIS sans ressources l'ont quitté sans ressources non plus. Toutes les autres, soit 86%, ont donc accédé à des ressources, sous forme de salaires (22% d'entre elles) ou d'aides sociales (62%) et notamment le RMI (près d'1 personne sur 3).

Cette distribution indique une forte récupération d'aides sociales, significative d'un **non recours massif** aux prestations sociales à l'entrée au SATIS.

Les résultats de requêtes statistiques nous indiquent principalement deux choses :

- D'une part, la forte exposition des usagers du SATIS (et par extension des structures d'accompagnement vers l'insertion) aux situations de non recours.
- D'autre part, l'impact mais parfois aussi les limites du travail de récupération de droits et le maintien en situation de non recours d'une partie des personnes vulnérables qui rencontrent un moment donné ces services sociaux.

Plusieurs observations vont dans ce sens, que ce soit au regard des situations professionnelles, résidentielles, des ressources et de la couverture sociale, ou bien des motifs de fin de suivi.

⁴ <http://odenore.msh-alpes.prd.fr/documents/De%20quoi%20parle%20t%20on.rtf.pdf>

1. Situations professionnelles à l'entrée et à la sortie

Le passage par le SATIS signifie pour beaucoup de personnes un retour vers l'insertion sociale et professionnelle (Tableau 2). De ce point de vue les résultats sont encourageants pour la structure :

- Parmi les personnes qui arrivent au SATIS sans ressources, plus de 98% sont sans emploi (inscrites ou le plus souvent non inscrites à l'ANPE). L'accompagnement social permet un retour à un emploi (CDI, CDD ou intérim) de près de 25 % d'entre elles. Ainsi, entre l'entrée et la sortie, près d'1 personne sur 4 arrivant sans ressources, ni emploi, en retrouve un.
- La tendance est la même avec les allocataires du RMI : si près de 97 % d'entre eux se présentent au SATIS sans emploi, 30% en sortent avec une activité, mais dans des emplois qui sont cependant précaires (CDD, intérim, emploi saisonnier, stage rémunéré).

Tableau 2 : Situations professionnelles en début et fin de suivi selon les ressources à l'entrée (nombre de personnes)

	Ressources à l'entrée							
	Sans	Salaire	Assedic AUD	Assedic ASS	Pension Retraite	AAH	RMI	CES
Sit. Prof. à l'entrée								
Sans emploi non inscrit à ANPE	38			1		2	20	20
Sans emploi inscrit ANPE	24		11				9	9
CDI	1	3						
CDD		1		1				
Intérim		9					1	1
Retraite					4			
Sit. Prof. à la sortie								
Inconnue	5		2					
Sans emploi non inscrit à ANPE	18					1	9	9
Sans emploi inscrit ANPE	22	1	4				11	11
CDI	2	2	1					
CDD	12	2	3	2			5	5
Intérim	2	8					1	1
Saisonnier							2	2
Stage rémunéré							1	1
Retraite	1		1		4		1	1
Information non complétée	1					1		

2. Situations résidentielles en début et fin de suivi

Le public du SATIS rencontre de graves problèmes de logement sinon d'hébergement (Tableau 3). Une proportion importante de personnes n'a pas de domicile au début du suivi et vit dans la rue, dans des squats ou des voitures. Ce n'est pas seulement le cas de personnes sans ressources (40% d'entre elles), puisque ces problèmes concernent aussi des salariés (16%) ou des allocataires du RMI (38%). La sortie du plus grand nombre de personnes de telles situations à l'issue de leur passage au SATIS montre l'efficacité de l'accompagnement social.

Les résultats sur le logement en début et en fin de suivi, établis en fonction des ressources à l'entrée au SATIS, donnent une mesure de ce qu'il advient des populations « sans ressources et sans logement, ni hébergement » à l'entrée :

- Ainsi, parmi les personnes qui entrent au SATIS sans ressources, 41% sont, en début de suivi, à la rue, dans un squatt ou une voiture, contre 8 % en fin de suivi.
- De même pour les allocataires du RMI à l'entrée au SATIS, 37% sont dans ce cas en début de suivi contre 13% à la fin.

Tableau 3 : Situations résidentielles en début et fin de suivi selon les ressources à l'entrée

	Ressources à l'entrée							
	Sans	Salaire	Assedic AUD	Assedic ASS	Pension Retraite	AAH	RMI	CES
Logement à l'entrée								
A la rue	14	1	3	1			8	
Squatt	7					1	2	
Voiture	5	1					1	
Ami	11	2	2				4	2
Héb temporaire	3		2				2	
CAM	1							
Log transitoire	1						2	
Héb d'urgence	21	7	2	1	4	1	10	
Famille		1					1	
Hôtel		1	2					
Logement à la sortie								
Inconnu	14	5	2		1		7	
A la rue	3	1	1				4	
Squatt	2							
Voiture		1						
Famille	1	1					1	
Ami	6						1	1
Struct hospitalière	1							
Prison	1							
CHRS	15	2	3	2		1	5	
SONACOTRA	5	3	2		1		3	1
Loc privé	5						2	
Loc public	5		1		1		3	
Log transitoire							1	
Hôtel	1						2	
Héb d'urgence	1		1					
Décédé	2						1	
Maison de retraite			1					
Foyer					1			
Information non complétée	1					1		

3. Ressources et couverture sociale

Le croisement des variables ressources et couverture sociale permet d'observer la disparition de la catégorie des « sans ressources et sans couverture sociale » à la fin de l'accompagnement social.

En particulier, les personnes entrant au SATIS sans couverture sociale et sans ressources en ressortent avec des ressources. De même, 49 % des bénéficiaires de la CMU n'ont pas de ressources à l'entrée, contre 7 % à la sortie. L'accompagnement social permet sur ce plan également de casser le cumul de non recours.

Tableau 4 : Couverture sociale à l'entrée et ressources en début et fin de suivi

	Couverture sociale				
	Sans	Sécurité sociale	CMU	AMER	Mutuelle
Ressources entrée					
Sans	5	25	35	1	2
Salaire		12	1		
Assedic AUD		9	2		1
Assedic ASS	1	1	1		
Pension retraite	1	2	1		1
Pension invalidité					
Indem journalières		1			1
AAH		1			
RMI	2		29		1
AI			1		
CES			2		
Ressources sortie					
Sans		3	5		
Salaire	1	21	11		2
Assedic AUD	1	13	5		1
Assedic ASS	1	1	1		1
Pension retraite	1	2	3		1
Pension invalidité		1	1		
Indem journalières					
AAH		2	6		1
RMI	4	8	32		
AI					
CES	1	1	5		
Formation profes			1		
Info non complétée			2		

4. Motifs de fin de suivi

Les motifs des fins de suivi offrent une indication intéressante sur les difficultés de la réinsertion : 32% des personnes sans ressources à leur arrivée interrompent leur parcours au SATIS (elles ne donnent plus de nouvelles après le premier rendez-vous, partent sans rien dire, n'effectuent pas les démarches, ne viennent pas aux rendez-vous). Dans ce cas il y a de fortes chances qu'elles replongent dans les difficultés et se trouvent à l'écart de droits qui auraient pu être activés.

Tableau 5 : Motifs de fin de suivi selon les ressources à l'entrée

	Ressources à l'entrée							
	Sans	Salaire	Assedic AUD	Assedic ASS	Pension Retraite	AAH	RMI	CES
Motifs fin suivi								
Logement + sectorisation	15	3	5		3		12	1
Plus de nouvelles après 1 ^{er} entretien	1	2						
Parti sans rien dire	8	4	1					
Décédé	3						1	
CHRS	15	2	2	2		1	5	
N'effectue pas les démarches	1							
Parti dans une autre ville	4	1	1				3	
Ne vient pas aux rendez-vous	8						6	
Incarcération	1							
Parti de lui-même	2						2	
Plus besoin de suivi social	3	1	2					
Attend un enfant							1	
Erreur d'orientation								1
Information non complétée	2					1		

On ne connaît pas la situation résidentielle en fin de suivi d'1 personne sur 3 qui était à la rue en début de suivi. C'est dire qu'une proportion non négligeable de personnes en grande difficulté reste à l'écart des dispositifs d'hébergement et des démarches permettant un accès à un logement. Ce résultat donne une estimation du « non recours aux dispositifs d'assistance ».

Tableau 6 : Situation résidentielle en fin de suivi pour les personnes à la rue à l'entrée au SATIS

Logement en fin de suivi	Personnes à la rue à l'entrée au SATIS	
Inconnu	11	30.56%
A la rue	2	5.56%
Squat	1	2.78%
Amis	1	2.78%
Structure hospitalière	1	2.78%
CHRS	11	30.56%
SONACOTRA	1	2.78%
Locataire privé	2	5.56%
Locataire public	2	5.56%
Hôtel	1	2.78%
Décédé	2	5.56%
Maison de retraite	1	2.78%

n = 36