

Les difficultés d'accès aux droits et services des populations modestes

Enquête par questionnaire auprès du public d'un *Point Information Médiation MultiServices* (PIMMS) installé dans un quartier d'habitat social.

Catherine Chauveaud, Hanane Mokhtari, Philippe Warin – novembre 2006

Dans le cadre de son programme d'études sur le phénomène du non recours, ODENORE a choisi de rencontrer le public d'une structure chargée de faciliter les relations entre populations modestes et services publics (administrations ou entreprises). Il est donc apparu intéressant de privilégier comme lieu d'enquête un PIMMS, pour ses objectifs de proximité et de médiation (voir Encadré n°1). Rappelons que le phénomène du non recours renvoie à *toute personne éligible à une prestation et qui ne la reçoit pas, qu'elle que soit la raison.*

Entre juin et septembre 2006, l'Observatoire des non recours aux droits et services (ODENORE) a donc réalisé une enquête auprès de 325 personnes utilisant les services d'un PIMMS installé dans un quartier d'habitat social de Grenoble. Le but de cette enquête était d'identifier la vulnérabilité de ces personnes par rapport à des *refus* de droits, de services et d'aides de la part de services publics, et d'examiner leurs conséquences en termes de *discriminations* ressenties et les effets en termes de *repli sur soi*. Cette étude a permis en même temps de caractériser le public du PIMMS et d'apporter également sur ce plan une information utile pour cette structure

Encadré n°1 : Les Points Information Médiation MultiServices

Le contexte

Afin d'adapter leurs services aux besoins de certains quartiers, 6 entreprises chargées de mission de services publics (EDF, Gaz de France, France Télécom, Générale des Eaux, La Poste, SNCF, et Kéolis) en lien avec l'Etat et les Collectivités locales ont décidé de créer le concept PIMMS.

Un premier Point Information Médiation Multi Services a ouvert ses portes dans le quartier des Etats-Unis (Lyon 8ème) en 1995. Aujourd'hui, il existe 11 associations PIMMS (label déposé à l'INPI) en France, dont 7 en région Rhône-Alpes.

Trois principes d'action

La proximité : Le PIMMS est un lieu convivial à l'écoute des habitants, implanté au cœur d'un quartier. Il propose des services de proximité complémentaires aux compétences traditionnelles des entreprises partenaires et des institutions.

La médiation : Le PIMMS joue un rôle d'interface entre la population et les services publics afin de rétablir dans un contexte de neutralité, le dialogue entre les deux parties et de trouver des solutions concertées aux difficultés qui peuvent survenir entre elles.

Le partenariat : Le PIMMS est un projet piloté par un groupe d'entreprises qui mutualisent leurs moyens en partenariat avec les pouvoirs publics et les acteurs socio-économiques du quartier.

Les objectifs

Les partenaires engagés poursuivent deux objectifs :

- Offrir à la population des quartiers, un relais facilitateur améliorant les relations entre les entreprises chargées de missions de services publics et leurs clients.
- Créer de l'emploi et constituer un parcours de professionnalisation à leurs salariés leur permettant d'évoluer vers une situation conforme à leurs projets professionnels personnels

Source : <http://www.pimms.org/concept.htm>

Autre site utile : http://www.openfing.org/proximites_sp/article.php3?id_article=38

1. Présentation de l'enquête

L'enquête a été réalisée au moyen d'un questionnaire préparé avec l'équipe du PIMMS et passé directement auprès de personnes disponibles, rencontrées dans les locaux de la structure au moment de leur venue. Les 325 personnes rencontrées constituent par conséquent un échantillon aléatoire du public du PIMMS. Cette méthode a été choisie dans la mesure où aucune donnée préalable n'existe sur le profil de ce public. La durée de l'enquête (45 jours répartis sur une période de 3 mois ouverts) permet cependant de considérer que les personnes rencontrées correspondent au public habituellement accueilli.

Le questionnaire se compose de 34 questions fermées (QF) dont plusieurs à réponses multiples, et de 9 questions ouvertes (QO). Il comprend trois parties : « Les venues au PIMMS », fréquence et raisons (8 questions – 4QF/4QO) ; « L'expérience de refus et le sentiment de discrimination » (15 questions – 9QF/6QO) ; « Le profil des personnes » (20 questions – 19QF/1QO). Cette dernière partie comprend 11 questions définissant un score de vulnérabilité à la précarité (voir Encadré n°2), créé par l'un des partenaires d'ODENORE, et utilisé pour identifier les populations socialement vulnérables. Il s'agit d'un des seuls indicateurs multidimensionnels de mesure du niveau de précarité des situations individuelles.

Encadré n° 2 : Le score « Evaluation de la précarité et des inégalités de santé dans les CES » (EPICES)

Le Centre technique d'appui et de formation des centres d'examens de santé (CETAF), créé en 1994 par la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, pour accompagner les Centres d'examens de santé (CES) dans leurs missions d'examen de santé, d'éducation pour la santé et de recherche épidémiologique. Le CETAF a construit un score individuel de précarité, dénommé score EPICES. Ce score a été établi en administrant un questionnaire à un échantillon de 7200 consultants des centres. Ce questionnaire comportait 42 questions explorant toutes les dimensions de la précarité : diplômes, profession, famille, logement, protection sociale, revenus, difficultés financières, événements de vie, santé perçue, recours aux soins. En mettant en œuvre les méthodes d'analyse factorielle des correspondances et de régression multiple, il a été possible de sélectionner 11 questions qui résumaient 90% de l'information apportée par les 42 questions, et d'attribuer un poids à chacune de ces 11 questions. Ce score individuel de précarité a été validé sur un échantillon de 200 000 personnes.

Ces 11 questions sont :

Répondre par oui (O) ou non (N)

1 : Rencontrez-vous parfois un travailleur social ?

2 : Bénéficiez-vous d'une assurance maladie complémentaire ?

3 : Vivez-vous en couple ?

4 : Etes-vous propriétaire de votre logement ?

5 : Y a-t-il des périodes dans le mois où vous rencontrez de réelles difficultés financières à faire face à vos besoins ? (Alimentation, loyer, EDF, ...)

6 : Vous est-il arrivé de faire du sport au cours des 12 derniers mois ?

7 : Etes-vous allé au spectacle au cours des 12 derniers mois ?

8 : Etes-vous parti en vacances au cours des 12 derniers mois ?

9 : Au cours des 6 derniers mois, avez-vous eu des contacts avec des membres de votre famille autres que vos parents ou vos enfants ?

10 : En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur lesquelles vous pouvez compter pour vous héberger quelques jours en cas de besoin ?

11 : En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur lesquelles vous pouvez compter pour vous apporter une aide matérielle ?

Le score varie de 0 à 100 (0 : absence de précarité, 100 : précarité la plus élevée). Un score ≥ 30 : précaire EPICES, < 30 : non précaire EPICES.

Pour en savoir plus :

- C. Sass, J.-J. Moulin, R. Guéguen, C. Dupré, L. Gerbaud *et al.*, « Les score Epices : un score individuel de précarité. Construction du score et mesure des relations avec des données de santé, dans une population de 197 389 personnes », *Bulletin Epidémiologique Hebdomadaire*, n° 14, 2006

- *Interfaces*, Journal d'information des Centres d'examens de santé, n° 1, avril 2005 (p. 7-14).

L'analyse statistique a demandé de produire :

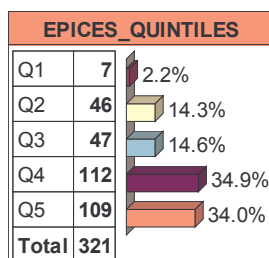
- une analyse descriptive sur la totalité des variables, prolongée par une analyse stratifiée sur « refus » et « discrimination » de façon à caractériser ces groupes particuliers par rapport à l'ensemble de la population.
- le calcul du score EPICES.
- des tests de dépendance et des graphes de relations, pour établir les éventuelles relations qui caractérisent la fréquence et les raisons des venues au PIMMS, les refus, la discrimination.
- une classification thématique des réponses aux questions ouvertes de façon à les intégrer dans l'analyse statistique d'ensemble.

2. Les résultats de l'étude

Un public majoritairement précaire

Le public du PIMMS de Grenoble rencontré au cours de l'enquête est plutôt féminin (55.2%), composé d'adultes (65.8% entre 26 et 59 ans), généralement diplômé (50% avec le Bac ou +, contre 25.2% sans aucun diplôme). Résidant très majoritairement dans le quartier où est implanté le PIMMS (82.6%), employés de profession (44%) mais le plus souvent sans activité au moment de l'enquête (55.5%), les usagers de cette structure de proximité sont généralement de nationalité française (75.3%), issus de familles d'origine étrangère (72.8%).

Sur le plan social, une majorité reconnaît vivre avec des difficultés financières chroniques (53.2%), qui se traduisent, par exemple, pour près d'1 enquêté sur 5 par une absence de complémentaire maladie (18.5%) et pour 1 personne sur 3 par la rencontre d'un travailleur social (30.8%). Au-delà, l'évaluation du score EPICES indique que 68% des enquêtés se trouvent au-dessus du seuil de précarité. Ils se partagent à égalité entre le 4^e (précaires) et le 5^e quintiles (très précaires). Si les hommes sont un peu plus nombreux dans les quintiles des non précaires, c'est le cas des femmes dans les quintiles des précaires. De même, les personnes précaires et très précaires sont plus âgées que les non précaires.



La population rencontrée, représentative du public du PIMMS, est donc majoritairement en situation précaire. Cela étant, les difficultés financières qui caractérisent dans une large proportion le public du PIMMS semblent quelque peu amorties. Beaucoup ont la possibilité d'être hébergés quelques jours en cas de besoin (73.8%) ou d'être aidés matériellement (68.9%), et la plupart (86.8%) ont des contacts avec leur famille (autres que pères, mères et

enfants). Plutôt précaires sur le plan des revenus, les personnes enquêtées ne vivent pas dans un isolement social qui les fragiliserait davantage. Elles peuvent apparemment compter sur des solidarités immédiates pour se protéger d'une précarité accrue. Elles semblent donc relativement épargnées par les processus de désocialisation qui, on le sait, aggravent les situations de précarité et provoquent bien souvent des processus d'exclusion sociale. Mais une petite majorité seulement semble avoir une vie sociale au-delà du quartier (au cours des 12 derniers mois, 57.5% sont parties en vacances, 53.2% ont fait du sport et 47.1% ont assisté à un spectacle), ce qui montre que le public du PIMMS est plutôt captif de son quartier.

Une fréquentation assidue du PIMMS pour sa fonction de médiation sociale

Le PIMMS est régulièrement fréquenté par une majorité de personnes, puisque 78.1% s'y rendent au moins une fois par mois, et 28.9% au moins une fois par semaine. Cette fréquentation élevée est due aux services qui sont délivrés par cette structure à la fois proche et polyvalente. La fonction « multiservices » du PIMMS est largement évoquée (50.3% de l'ensemble des citations relatives aux raisons de s'adresser au PIMMS), la « proximité » également (18.3% des citations). Mais on note aussi les fréquentes citations renvoyant explicitement à la fonction de « médiation sociale » du PIMMS (31.5% des citations). Ce résultat montre que le PIMMS apparaît non seulement comme pratique (une commodité de plus dans le quartier, pour l'achat de timbres et de cartes téléphoniques, pour l'accès à Internet ou le règlement de factures en espèces), mais aussi comme utile et probablement réconfortant, en tant que lieu d'écoute et de soutien, pour des personnes quelque peu démunies ou dépassées.

La qualité de l'accueil avec notamment la possibilité – bien rare – de pouvoir échanger dans sa langue maternelle et d'être aidé et soutenu dans des démarches administratives, viennent en tête lorsque l'on interroge les personnes sur ce qui fait à leurs yeux le principal intérêt du PIMMS (23.4% des réponses après classification thématique de la question ouverte). Une relation existe même entre la fréquence des venues au PIMMS et les raisons de s'y rendre. Le test de dépendance (Chi2) fait apparaître une forte liaison. Il indique que la proximité peut expliquer la fréquence élevée des visites (ce qui signifierait que le PIMMS, par sa localisation, fidélise une partie de son public) et, surtout, que des trois fonctions du PIMMS la médiation sociale (notamment perçue à travers la possibilité d'échanger avec quelqu'un et l'écoute reçue) suscite une fréquence plus élevée de venues au PIMMS.

Raisons	Fréquentation		
	Fréquemment	Peu fréquemment	1 ^{ère} fois
Multiservice	221	162	8
Médiation sociale	132	52	4
Proximité	93	47	2
Autre	26	28	2

Q3 (raisons) : « Pourquoi venez-vous au Pimms ».

Q1 (fréquentation) : « Venez-vous souvent au Pimms » ;

P=1.0% ; chi2=16.85 ; ddl=6 (TS)

Lecture : les couples de modalités soulignés en gras sont surreprésentés, ceux qui sont soulignés en clair sont sous-représentés.

Ce résultat est conforté par les données obtenues pour le score EPICES, puisque les personnes classées dans les quintiles des précaires et des très précaires représentent 71% des personnes

venant fréquemment au PIMMS et moins de 65% de celles qui le fréquentent peu (rappelons que 68% sont classées précaires ou très précaires au score EPICES). Surtout, les non précaires EPICES sont surreprésentées parmi celles venant au PIMMS pour sa fonction multiservices, alors qu'à l'inverse les personnes précaires EPICES sont sous-représentées dans l'usage des commodités proposées.

raisons	Pour une aide dans mes démarches administratives	pour régler des factures France Télécom et GEG en espèces	pour acheter des timbres, cartes téléphoniques, retirer un colis	pour avoir accès à internet, fax, imprimer des documents	pour m'aider à commander des courriers	pour échanger, discuter avec quelqu'un	parce que c'est à côté de chez moi	parce qu'il y a des personnes qui parlent ma langue	parce qu'on sait m'écouter	pour une aide à la rédaction d'un CV	autre	TOTAL
PRECARITE_EPICES												
NP	6,2%	11,0%	33,3%	11,4%	1,9%	1,0%	21,4%	0,0%	4,8%	1,4%	7,6%	100%
P	12,1%	16,3%	20,5%	11,8%	2,9%	2,0%	17,3%	1,4%	6,6%	2,3%	6,8%	100%
TOTAL	10,5%	14,8%	24,0%	11,7%	2,6%	1,7%	18,4%	1,0%	6,1%	2,1%	7,0%	100%

NP : non précaire ; P : précaire

La dépendance est très significative. $\chi^2 = 25.91$, ddl = 10, 1-p = 99,61%.

Le χ^2 est calculé sur le tableau des citations (effectifs marginaux égaux à la somme des effectifs lignes/colonnes).

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 737 citations.

Lecture : les cases bleues encadrées gras sont celles pour lesquelles l'effectif réel est nettement supérieur à l'effectif théorique, les encadrées roses claires nettement inférieur.

Une reconnaissance du rôle du PIMMS dans l'accès aux droits sociaux

Sur l'ensemble des enquêtés un petit nombre (12.3%) reconnaissent que grâce au PIMMS ils ont pu obtenir un logement HLM ou une aide au logement, accéder à un service de santé, ou même trouver un travail, et surtout, pour la plupart, obtenir une prestation sociale ou familiale qui pouvaient leur manquer. Pour plus d'1 personne sur 10, le passage par le PIMMS permet donc d'entreprendre une démarche administrative et par là même de retrouver un droit. Parmi les personnes qui sont dans ce cas, la plupart ne savait pas comment s'y prendre (44%) et plusieurs ignoraient même que les services ou les aides en question existaient (19.4%), passant ainsi à côté, à défaut d'être informées.

Notons que cette observation est conforme à d'autres résultats, y compris ceux relevés dans des travaux étrangers déjà anciens, notamment nord-américains, qui se sont appliqués à montrer l'impact des structures de proximité dans les processus d'accès (ou de récupération) de droits sociaux. On pense en particulier aux travaux sur l'accès des bénéficiaires (en particulier des mères de famille) à l'AFDC (*Aid to families with dependent children*), qui constitue aux Etats-Unis la principale prestation familiale (Levens 1968 ; Horan, Austin 1974). Ces travaux ont en particulier expliqué comment la participation des personnes à des collectifs qui leur viennent en aide, constitue une socialisation bénéfique dans l'accès aux droits du fait de la confiance en soi et du soutien (conseils, accompagnement, défense) qu'elle procure.

Ce groupe de personnes en situation flagrante de non accès aux services et aux aides auxquels elles peuvent pourtant prétendre ne se distingue pas du reste du public accueilli par le PIMMS. Ses caractéristiques sociales sont identiques ou très proches de celles qui tracent le profil dominant décrit plus haut. La seule différence notable est que ce groupe est moins diplômé (37.5% sans aucun diplôme, pour 25.2% dans la population totale enquêtée).

Un public qui subit parfois des « refus de droits »

Une analyse des caractéristiques sociales des enquêtés, stratifiée sur l'expérience d'un refus d'un droit, d'un service ou d'une aide, a été réalisée. Par rapport au but général de cette enquête, il était essentiel de cerner au plus près cette population particulière, même si ces refus n'expliquent pas le recours au PIMMS (ils ne sont reliés, ni au rythme de fréquentation, ni aux raisons de s'y rendre ; les tests de dépendance obtiennent des résultats non significatifs).

Ce groupe représente 19.8% de la population enquêtée. Ce taux est particulièrement élevé si on le compare aux résultats de l'enquête « Histoire de vie – Construction des identités » réalisée en 2003 par l'INSEE, qui contient également des questions sur les refus de droits, qui ont directement inspiré la présente étude (Warin *et al.* 2005). Dans cette enquête nationale (n = 8 403), où pourtant la part des personnes étrangères ou d'origine étrangère avait été réévaluée, la population déclarant avoir subi un refus de droits ne représente pas plus de 2% du total. L'écart est important, et sur ce plan le public du PIMMS paraît particulier, au sens où il apparaît comme étant beaucoup plus vulnérable que la moyenne au phénomène de refus de droits, de services et d'aides, et aux inégalités sociales qui peuvent en découler. Car même si seulement 16.1% des personnes concernées disent qu'en ce qui les concerne ces refus sont fréquents (soit 2.7% du total de l'ensemble des enquêtés, ce qui nous rapproche, sur ce plan, de la proportion constatée par l'INSEE), on a affaire avec le public du PIMMS à une population qui paraît particulièrement exposée à ce type de risque. Aussi est-il intéressant de caractériser cette part non négligeable de la population enquêtée.

En ce qui concerne l'objet des refus, les expériences vécues renvoient essentiellement à des situations rencontrées lors de demandes d'allocations familiales, de minima sociaux, d'aides sociales ou juridiques, de bourses d'éducation (51.6% des cas). Il s'agit donc pour beaucoup de refus concernant des prestations financières. Ceux-ci ont nécessairement un effet important pour une population qui, on l'a vu, est précaire sur le plan des revenus. En même temps, lorsque les personnes déclarent subir souvent de tels refus, les exemples apportés renvoient à autre chose encore, en particulier à des refus de logements (et d'APL) pour 33.3% d'entre elles, et autant en matière d'emploi.

Fondés sur des données déclaratives, ces résultats statistiques ne permettent pas de dire si à travers ces refus nous avons affaire à du non recours avéré, lié à des logiques et fonctionnements institutionnels. Il faudrait pour cela avoir la possibilité de vérifier l'éligibilité des personnes aux droits, services et aides en question. Ce qui était impossible dans le cadre de cette enquête. Nous ne pouvons donc pas dire s'il s'agit effectivement de « victimes de l'administration », même si les professionnels du PIMMS considèrent que les cas de non recours subis ne sont pas rares. A partir du questionnaire, on observe simplement qu'une minorité (11.9%) explique ces refus par son inéligibilité, son manque d'information, ou le caractère incomplet de sa demande, et dédouane ainsi le service public en question de toute responsabilité directe, les autres se considérant apparemment comme des lésés, ayant subi des entraves dans l'accès à un droit, un service ou une aide.

Nous l'avons vu plus haut, les enquêtés qui ont (re)trouvé certains droits grâce au PIMMS se distinguent assez peu de l'ensemble de la population enquêtée. Ce n'est plus le cas maintenant, avec ceux qui déclarent avoir subi un ou des refus. D'une part, ce groupe est plutôt masculin (54.7%) et est composé de personnes un peu plus âgées, puisque 48.4% ont

entre 40 et 59 ans. En plus, il s'agit de personnes moins diplômées (39.7% sont diplômées du secondaire ou du supérieur, contre 50% dans l'ensemble de la population enquêtée, tandis que la proportion de sans diplômes est identique : 25.4% contre 25.2% dans la population globale). D'autre part, et surtout, ce groupe paraît moins protégé par des solidarités immédiates. En particulier, en cas de difficultés financières, les enquêtés concernés ne sont plus que 54.7% à dire pouvoir compter sur une aide matérielle, contre 68.9% dans le total de population enquêtée. Disposant de moins de ressources sociales (formation et relations personnelles), ce groupe paraît donc plus vulnérable, comme l'atteste son exposition plus élevée au risque de refus de droits, de services ou d'aides.

Le graphe des relations établi autour de la variable « refus » indique en même temps une relation de dépendance très significative avec la présence de difficultés financières chroniques. Le couple de modalités [refus/ difficultés] est surreprésenté. Cela n'indique pas nécessairement une relation de causalité, mais simplement le fait que lorsqu'on a affaire à du refus, on observe plus souvent la présence de difficultés financières (et inversement).

Refus	Difficultés		
	oui	non	Non réponse
Non	112	127	1
Oui	47	<u>16</u>	1
Encore faut-il connaître ses droits ?	14	5	0

Q9 (Refus) : « Vous est-il arrivé, d'une façon générale, que l'on vous refuse un droit, un service ou une aide alors que vous y aviez droit ? »

Q36 (Difficultés) : « Y a-t-il des périodes dans le mois où vous rencontrez des réelles difficultés pour faire face à vos besoins (alimentation, loyer, EDF...) »

$P < 0.1\%$; $\chi^2 = 19.75$; $ddl = 4$ (TS)

Lecture : les couples de modalités soulignés en gras sont surreprésentés, celui qui est souligné en clair est sous-représenté.

Ce résultat est quelque part conforté par la distribution sur le score EPICES, puisque parmi les précaires EPICES, 21.2% déclarent avoir subi un refus, alors que parmi les non précaires 14% le reconnaissent.

En même temps, la présence encore assez forte au sein de ce groupe de personnes disposant d'un certain niveau de diplôme peut questionner. En fait, la propension plus forte des diplômés et des sans diplôme à subir en général des refus de droits a déjà été observée et expliquée. Outre les processus de stigmatisation dans l'accès à certaines prestations (notamment les minima sociaux) qui dissuadent en particulier les populations diplômées (Moffit 1983), les processus de sélection plus ou moins implicites (Belorgey 2000) qui jouent dans l'accès aux droits et services nivellent la différence des diplômes. Autrement dit, d'autres caractéristiques sociales comptent davantage, comme la nationalité ou l'origine, et le lieu de résidence. D'ailleurs, comme le montre la présente enquête, à la question portant sur les situations qui exposent le plus les personnes à des refus, 52.8% des citations (sur la totalité des enquêtés¹) renvoient à la mauvaise maîtrise de la langue, à l'origine étrangère, au fait d'habiter certains quartiers, à une apparence physique particulière, et très peu au fait de vivre seul(e) ou d'élever seul(e) ses enfants, de ne pas être en bonne santé ou être handicapé(e), ou

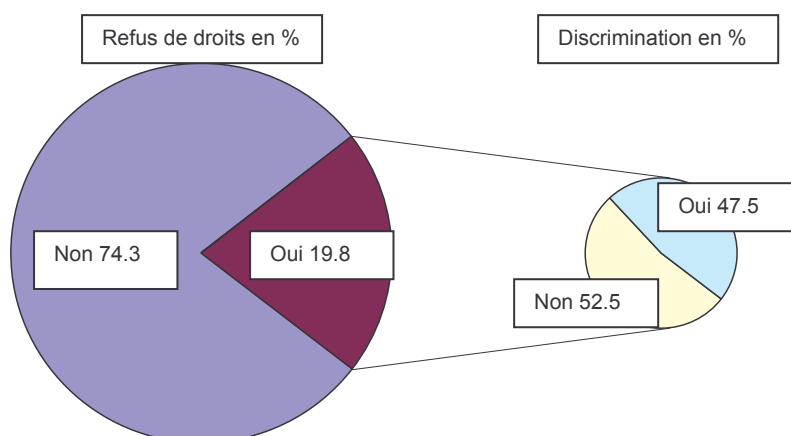
¹ Mais la proportion reste à peu près la même selon que les personnes déclarent avoir subi un refus (52.6%) ou pas (53.3%).

d'être au chômage. Certains marqueurs sociaux ont donc un impact plus fort que d'autres, ce qui en l'occurrence a de quoi inquiéter sur notre capacité collective à atteindre l'objectif d'égalité des chances largement mis en avant aujourd'hui dans les politiques sociales. En l'espèce, la formation et les diplômes sont loin de constituer une protection suffisante pour les catégories populaires d'origine étrangère, comme celles composant le public du PIMMS.

Refus de droits, sentiment de discrimination et origine

Près de 2 personnes enquêtées sur 3 (soit 65.7%) considèrent que certains refus ont des conséquences plus graves que d'autres. En général, ces refus concernent d'abord le travail (27.1% des raisons citées), puis le logement (21.3%). Plus que d'autres, ils fragilisent davantage ceux qui les subissent. Dans des proportions assez proches (74.4%), les enquêtés estiment également que le refus d'un droit, d'un service ou d'une aide à une personne qui est pourtant éligible renvoie toujours (49.1%) ou parfois (25.3%) à une discrimination². Comme souvent l'expérience relativise les représentations, il ne reste donc qu'1 personne sur 2 (47.5% exactement) parmi celles ayant éprouvé un refus, pour estimer avoir subi à ce moment là une discrimination. Il est intéressant de caractériser davantage ces personnes.

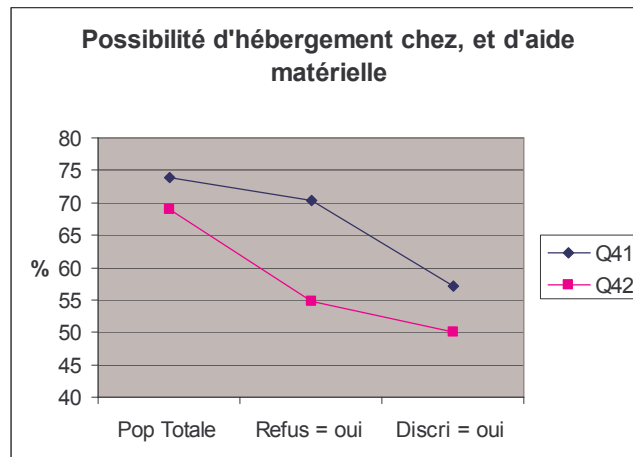
Discrimination ressentie suite à des refus de droits



Lecture : 47,5% des personnes déclarant avoir subi un refus de droit ont éprouvé un sentiment de discrimination à cette occasion.

Une nouvelle analyse des caractéristiques sociales des enquêtés, stratifiée cette fois sur le sentiment de discrimination lié à une expérience vécue de refus de droits, de services ou d'aides, a été effectuée. Le principal résultat est que ce groupe des « refusés et discriminés » se distingue par des ressources sociales encore plus faibles. Le pourcentage de personnes dans ce cas, déclarant pouvoir compter sur quelqu'un pour être hébergées ou pour être dépannées matériellement, chute nettement, pour atteindre respectivement 57.1% et 50%.

² Le test de dépendance n'est cependant pas significatif du fait d'un risque très élevé de se tromper dans l'affirmation de l'existence d'une relation ($p = 18.5\%$).



Q41 : « En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur lesquelles vous pouvez compter pour vous héberger quelques jours ? »
 Q42 : « En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur lesquelles vous pouvez compter pour vous apporter une aide matérielle ? »

La vulnérabilité sociale (vs faibles relations sociales) à laquelle semble plutôt échapper la population enquêtée prise dans son ensemble se concentre davantage ici. Elle était déjà plus forte avec les personnes déclarant avoir subi un refus, elle progresse encore lorsque celles-ci ont en plus le sentiment d'être discriminées, à cause notamment de leur origine sociale. Car lorsque l'on interroge ces personnes par rapport à quoi elles ont ressenti une discrimination, 65.8% de leurs réponses concernent directement leur apparence physique, leur lieu de résidence, leur patronyme et leur façon de parler, alors que ni leur âge, ni leur tenue vestimentaire, ni leur genre ne semblent avoir compté.

Une liaison apparaît donc entre la faible socialisation des personnes et leur sentiment de discrimination en cas de refus de droits, sans pour autant qu'il soit possible de la caractériser davantage ici. Ceci dit, des acquis des travaux de psychologie sociale sur la stigmatisation il est possible de retenir l'observation selon laquelle le sentiment d'être classé négativement varie selon l'environnement social et en particulier le degré de socialisation des individus. Il est plus fort ou plus fréquent chez des individus isolés. Tenant compte de cette précision, le résultat auquel aboutit cette enquête est important. Il indique deux choses. D'une part, le public du PIMMS (et probablement celui qui, en général, fréquente ce type de structure dans les quartiers d'habitat social) est plus exposé que la moyenne à des refus de droits (par comparaison avec l'enquête INSEE). D'autre part, au sein d'une population plutôt précaire sur le plan des revenus, le risque de subir des refus et de ressentir alors un sentiment de discrimination grandit en même temps que les ressources sociales des personnes (formation et relations personnelles) diminuent.

Par rapport à la problématique générale du non recours, cette observation confirme l'effet du cumul des précarités matérielles et sociales sur les difficultés d'accéder aux droits et aux services. L'une des questions qui se pose alors est de savoir si on assiste du coup à un phénomène de repli sur soi, dans la mesure où le refus de droits peut avoir pour conséquence un retrait par rapport à l'offre publique, lui-même vecteur de désocialisation. Sur ce plan, l'enquête apporte quelques éléments qui ne sont pas des plus rassurants. D'une part, un tiers des personnes ayant ressenti cette discrimination (35.7%) n'ont pas réagi, leur argument principal étant qu'il n'y a rien à faire contre cela. S'agit-il d'une minorité résignée ? On peut

d'abord se demander s'il est question d'une minorité, car à questionner les autres sur ce qu'ils ont fait, on s'aperçoit qu'ils ne sont plus qu'1 sur 2 à répondre clairement et à dire qu'ils se sont plaints auprès du service concerné, quelques-uns seulement déclarant avoir cherché l'aide d'un élu, d'un travailleur social, ou même du PIMMS. Minorité ou majorité résignée, la question est ouverte. Une chose, toutefois, paraît un peu plus certaine : la résignation effective de ces personnes. En effet, depuis cette expérience malheureuse, de nombreux enquêtés ne cherchent même plus à obtenir le service ou l'aide en question (28.6%), certains hésitent à s'adresser à l'organisme pour d'autres demandes (10.7%), ou d'autres, carrément, ne s'occupent plus de leurs droits (10.7%). Dans les trois cas il y a abandon, et le comportement qui transparait indique bien la possibilité d'une résignation. Celle-ci va au-delà du ressentiment et se traduit par un repli, qui est à la base de « l'individualisme négatif » dont parle Robert Castel³.

*
* *

En ce qui concerne une structure comme le PIMMS, ces derniers résultats peuvent interroger sur le besoin de renforcer sa fonction de médiation sociale, qui, on l'a vu au début, est largement recherchée. Car au-delà de l'accompagnement vers des services publics pour accéder à des droits, il y a aussi un besoin apparent de soutenir davantage encore des personnes qui, résignées, sont prêtes à lâcher prise dans leurs démarches administratives, définitivement dissuadées par l'accumulation d'expérience négatives. C'est un des enjeux actuels du travail social dans sa fonction croissante d'accompagnement (Chauvière 2004). Au cas où ce but serait aussi fixé au(x) PIMMS, la première des questions est celle de sa pérennité et par conséquent de ses moyens.

Références

Belorgey J.-M. 2000. « De l'ignorance du droit civil par l'autorité administrative et par le juge », *Revue du Droit Sanitaire et Social*, vol. 36 (3), pp. 489-494.

Castel R. 1995. *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris : Fayard.

Chauvière M. 2004. *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*. Paris : Dunod.

Horan P.-M., Austin P.-L. 1974. « The Social Bases of Welfare Stigma », *Social Problems*, n° 21, pp. 648-657.

Levens H. 1968. « Organizational affiliation and powerlessness: a case study of the welfare poor ». *Social problems*, vol.16 (summer), pp. 18-32.

Moffitt R. 1983. « An Economic Model of Welfare Stigma », *American Economic Review*, vol. 73 (5), pp. 1023-1035.

Warin P., Chauveaud C., Mandran N. 2005. *Refus de droits et traitements injustes – Analyse des biographies, caractéristiques sociales et réactions des personnes discriminées*. Rapports intermédiaires n°1 (février), n°2 (juin), pour la DRESS.

³ L'*individualisme négatif* se nourrit de l'épuisement du système de solidarité bâti autour du salariat et procède par « soustraction par rapport à l'encastrement des collectifs » (Castel, 1995).