



Le rendez-vous des droits (CAF) :

Les enseignements du suivi des primo allocataires étrangers non UE

RAPPORT FINAL

Pierre MAZET

Avec la participation de Amélie MAZE

Juin 2017

I.	ELEMENTS TIRES DES ENTRETIENS AVEC LES ALLOCATAIRES AYANT REPONDU A L'INVITATION ..	5
	Cadrage méthodologique.....	5
	1. Contexte et situation des allocataires au moment de la réception du courrier d'invitation ..	8
	1.1. Le RDV comme occasion de résoudre un problème	8
	Y aller pour avoir une explication du refus	8
	Y aller pour obtenir un droit non versé.....	8
	Y aller pour débloquent un dossier	9
	1.2. La barrière linguistique.....	10
	1.3. Une première rencontre positive pour des allocataires sans problèmes	11
	2. Apports et limites du rendez-vous des droits.....	13
	2.1. Apports	13
	Mieux comprendre le fonctionnement de la CAF et des prestations	13
	Faire état des droits potentiels	14
	Accueillir les allocataires	15
	2.2. Limites	15
	Des rendez- vous qui ne permettent pas toujours d'apporter des réponses aux situations compliquées	15
	Des rendez- vous qui ne permettent pas d'expliquer les procédures et la réglementation	16
	Des rendez-vous qui ne débloquent pas les dossiers.....	16
	Des rendez- vous qui n'expliquent pas tout.....	16
	3. Les effets repérables du RV des droits.....	17
	Que la relation à la CAF ne s'arrête pas au RV des droits	18
	4. Des modes de contacts dans les rapports avec la CAF	19
	4.1. Un rendez- vous utile pour orienter vers le numérique des personnes déjà autonomes numériquement	19
	4.2. Mais une préférence pour le contact physique pour des personnes qui ne possèdent pas toutes les compétences requises	20
	Des personnes qui ne lisent ni n'écrivent le français.....	20
	Des personnes qui maîtrisent mal internet.....	20
	Des personnes en « insécurité administrative »	20
	Des personnes en « insécurité numérique ».....	21
	Une insécurité numérique accentuée par l'incompréhension de la gestion de la CAF	21
	Synthèse	22
II.	ELEMENTS TIRES DES ENTRETIENS AVEC LES ALLOCATAIRES N'AYANT PAS PARTICIPE AUX RENDEZ-VOUS DES DROITS	23

Cadrage méthodologique	23
Enquête et conditions de mise en œuvre	24
1. Les motifs de non-participation des allocataires ayant reçu le courrier d'invitation	25
L'absence de réponse de la plateforme	25
C'est resté sur la pile.....	26
Mon forfait fait pas les 08	27
Un courrier reçu, ou pas.....	28
J'aimerais bien y aller, mais.....	29
Synthèse	30
2. Un « rendez-vous manqué » pour la majorité des non réactants.....	30
2.1. Groupe 1 : les « enthousiastes »	31
J'hésiterais pas à aller au rendez-vous	31
Ça tombait à pic !	32
En plus en 3 langues !	33
2.2. Groupe 2 : les potentiellement empêchés.....	33
Se déplacer plutôt que téléphoner : le 08 encore en question.....	34
Je vais demander si ce numéro il est payant.....	35
Des difficultés à se rendre disponible, lorsqu'on travaille	35
Je travaille toute la journée, généralement je sors vers 19h, tous les jours.....	36
Peut-être l'allocation logement, s'il réussit à y aller	37
Difficile de se repérer lorsqu'on maîtrise mal le français administratif	37
3. Des modes de contact privilégiés dans les échanges avec CAF.....	38
3.1. Se déplacer : une nécessité quand on maîtrise mal le français administratif, qu'on ne dispose pas d'internet, ou de forfait téléphonique « adéquat »	39
3.2. Se déplacer alors qu'on maîtrise internet	40
Un usage mixte, mais une faible confiance dans les courriers envoyés	40
De la mauvaise réputation des courriers qui se perdent	41
Des pertes de pièces qui ruinent la confiance dans l'échange	43
« Digital native »... mais pas pour l'administratif	44
Appendice.....	44
Un regard sur le fonctionnement de la CAF : incompréhensions et décrochages.....	44
Conclusion.....	46

I. ELEMENTS TIRES DES ENTRETIENS AVEC LES ALLOCATAIRES AYANT REPONDU A L'INVITATION

Cadrage méthodologique

La première phase d'entretiens avec des réactants à la proposition de rendez-vous s'est déroulée entre le 1^{er} juin et le 8 juillet 2015, auprès d'allocataires CAF ayant bénéficié du rendez-vous des droits entre le 29 avril et le 17 juin 2015 ; la seconde phase ayant eu lieu en septembre auprès d'allocataires ayant été reçus les 2 et 9 septembre 2015.

Nous disposons de 54 contacts parmi lesquels 15 ont répondu favorablement et se sont présentés à l'entretien, 2 ont répondu favorablement mais ne se sont pas présentés, 14 n'ont pas répondu favorablement ou ne correspondaient pas au profil (mutés ou étudiants), et 23 n'ont pas pu être joints par téléphone (numéros erronés ou répondeur systématique).

Parmi les 15 allocataires rencontrés, nous avons 12 célibataires (8 hommes et 4 femmes) et 3 couples. 5 sont salariés, 7 demandeurs d'emploi ou sans emploi, 1 retraitée et 1 auto entrepreneur, et 1 en maladie. 10 d'entre eux sont francophones (lu, écrit et parlé), 1 parle français mais ne le lit ni ne l'écrit et 4 ne sont pas francophones.

En termes de classes d'âge : 5 des allocataires rencontrés ont moins de 30 ans ; 2 ont plus de 60 ans ; et 8 ont entre 30 et 60 ans.

6 des 15 allocataires rencontrés n'étaient pas des primo allocataires :

- ✓ 4 des 10 allocataires sont des « faux » primo-demandeurs, dans la mesure où ils avaient déjà été allocataires de la CAF : pour l'une il s'agit d'allocations familiales perçues dans les années 70, pour deux d'entre eux un nouveau numéro d'allocataire a été attribué suite à un divorce (avec changement de département en plus pour l'un d'eux), pour le dernier sa mère était allocataire de la CAF et son inscription en tant qu'allocataire fait suite à une décohabitation (mais il connaissait de fait l'institution CAF et certaine socialisation).
- ✓ 2 des allocataires rencontrés sont des « mutés » des départements voisins.

Quatre prestations de la CAF étaient concernées : l'APL, l'ALS, l'ALF, le RSA et la PAJE ;

- APL seule : 5 allocataires
- ALS seule : 1 allocataire
- ALF seule : 1 allocataire
- RSA seul : 3 allocataires (hébergés) + 1 allocataire (locataire chez particulier)
- RSA + APL : 1 allocataire
- APL+PAJE : 1 allocataire
- PAJE seule : 1 allocataire

Parmi les personnes en demande d'APL, une personne était non éligible car ne pouvant justifier de ses revenus en n-2, un dossier était en cours de traitement depuis octobre 2014, un

dossier était suspendu pour modification de situation en cours de traitement, deux allocataires étaient dans l'attente du versement de leur prestation.

En revanche pour les dossiers de RSA une seule suspension de dossier a été observée, en raison de la situation maritale dans le pays d'origine. Il en va de même pour l'allocataire de l'ALS aucun retard n'a été observé, et pour l'allocataire de l'ALF le dossier est en cours de transfert auprès de la CAF.

En ce qui concerne l'instruction du dossier :

- ✓ cinq personnes ont rempli elles-mêmes leur dossier (1 APL, 3 RSA, 1 PAJE),
- ✓ un allocataire a sollicité un ami de la famille pour remplir le dossier,
- ✓ pour neuf dossiers c'est une assistante sociale qui a instruit la demande (sept assistantes sociales de bailleur ou de la résidence, deux AS de l'association France T).

Motifs ayant conduit à faire une demande :

- ✓ pour deux allocataires la demande a suivi une séparation conjugale,
- ✓ pour huit allocataires cela fait suite à un déménagement (ou un premier aménagement après une période d'hébergement) :
- ✓ pour quatre personnes cela fait suite à leur régularisation
- ✓ pour une personne c'est parce que l'âge minimum était atteint (25 ans pour obtention du RSA).

Dans trois des huit situations de déménagement relevées, notons que c'est la régularisation qui a permis l'accès au logement, et a rendu éligible à une demande d'aide au logement.

Après l'instruction du dossier, dix allocataires utilisent Internet pour consulter leur dossier, parmi eux un seul n'est pas francophone. Les autres personnes privilégient l'accueil physique ou l'intermédiaire d'un travailleur social.

Préambule

Si la perception du rendez-vous par les allocataires est relative à l'offre elle-même - par exemple la qualité de l'accueil, le déroulement des échanges, la valeur des informations transmises - elle est aussi, et en fait premièrement, très fortement déterminée par les attendus de l'allocataire invité, sa situation de vie et plus particulièrement la situation de son dossier et/ou de ses droits CAF au moment de l'invitation.

L'invitation au rendez-vous des droits ciblait ici les primo arrivants, étrangers non ressortissant de l'Union Européenne, peu de temps après leur inscription, afin de pouvoir leur présenter l'institution, son fonctionnement, faire le tour de leur dossier, faire état des différents droits potentiels mais aussi de l'offre de service CAF, et notablement de les orienter vers l'offre de services en ligne. Or, notre corpus montre que la cible atteinte n'est pas homogène : certains allocataires ont une situation simple, parlent le français, et le rendez-vous des droits constitue de fait leur premier contact physique avec l'institution ; quand d'autres ont des situations de dossier compliquées, ont déjà eu l'occasion d'avoir des contacts avec la caisse et parfois ne maîtrisent pas bien la langue française.

A l'analyse des entretiens, on note en effet une certaine circularité : la manière dont les allocataires comprennent le motif de l'invitation joue sur les attendus qu'ils nourrissent à l'égard du RDV¹ et par conséquent sur leur satisfaction à l'égard de l'entretien ; cette compréhension est par ailleurs fortement déterminée par la situation des allocataires par rapport à leur dossier CAF, et par le fait d'être francophone ou non. Autrement dit, selon la situation initiale (dossier, compétences, aptitudes, degré de maîtrise, éligibilité) des allocataires, le RDV a plus ou moins de chances de répondre aux attentes ou pas.

On observe ainsi quatre compréhensions différentes de l'invitation au rendez-vous des droits :

- ✓ quatre personnes avaient compris que cela visait à leur expliquer la situation de leur dossier ;
- ✓ deux n'avaient pas compris l'objectif du rendez-vous ;
- ✓ sept avaient compris qu'il s'agissait d'un rendez-vous d'accueil visant à leur expliquer le fonctionnement de la CAF et de ses prestations ;
- ✓ un l'avait compris comme une convocation (RSA)
- ✓ une personne mutée l'a compris comme un rendez-vous en raison de sa mutation.

¹ Nous noterons RDV le rendez-vous des droits.

1. Contexte et situation des allocataires au moment de la réception du courrier d'invitation

La situation de l'allocataire par rapport à son dossier CAF au moment de la réception du courrier a une incidence sur sa compréhension : ainsi, les quatre personnes qui avaient compris que le rendez-vous leur était proposé pour éclaircir leur situation, voire la régler, sont quatre personnes pour lesquelles le dossier était bloqué. Avoir un dossier bloqué, des droits supposés dus mais non versés, ou encore attendre le traitement de ses droits, modifie logiquement la manière dont l'invitation est perçue. Bien souvent, l'invitation est venue s'insérer dans un jeu d'échanges déjà existants, portant justement sur les aspects problématiques du dossier.

1.1. Le RDV comme occasion de résoudre un problème

Y aller pour avoir une explication du refus

Monsieur O. a fait une demande d'APL début 2015, en ligne sur le site de la CAF. Pour cela, il a déclaré des ressources 2013 à « zéro », car il ne pouvait justifier d'aucunes ressources (sans titre de séjour, il travaillait sans être déclaré). Le site lui a indiqué avoir un droit potentiel de 120€, il a par conséquent envoyé son dossier de demande. Son dossier a été refusé car il ne pouvait justifier ses ressources en n-2. La CAF l'a d'abord contacté par téléphone pour avoir des précisions sur sa situation, puis Monsieur O. reçoit le courrier l'invitant au rendez-vous des droits. Le courrier vient par conséquent se glisser dans la suite des échanges portant sur cette question précise. Monsieur O se rend donc au rendez-vous pour avoir une explication de ce refus.

« Quand vous avez reçu le courrier pour aller au rendez-vous, au départ vous pensiez que c'était pour quoi ?

Je me suis dit que peut-être ils allaient m'expliquer ou bien... Parce que c'est écrit dans la lettre, il faut choisir un mercredi, parce qu'ils ne reçoivent que le mercredi sur rendez-vous... Vraiment je me souviens pas bien mais comme moi j'étais intéressé par l'aide, je suis allé les voir, parce que, moi, vraiment je voulais savoir pourquoi l'aide n'a pas été acceptée. »

Y aller pour obtenir un droit non versé

Alors qu'ils ont fait les démarches en octobre 2014 pour une allocation familiale et une aide au logement Monsieur et Madame R. n'ont, à ce jour (juillet 2015), reçu aucune allocation. Madame R. explique qu'elle s'est déplacée à quatre reprises à la CAF, pour apporter des justificatifs complémentaires. Ils montrent à l'enquêtrice l'état de leur compte sur CAF.fr, qui indique qu'un versement de 900 euros au titre de la Paje a été effectué pour les mois de janvier à mai, le 18 juin 2015. En revanche, ils n'ont reçu aucun versement au titre des APL.

Lorsqu'ils reçoivent le courrier d'invitation pour le rendez-vous des droits, ils pensent que cela était lié à la régularisation de leur dossier. Ils avaient fait leur demande depuis 6 mois et Madame s'était déjà beaucoup déplacée à la CAF : elle était par conséquent en attente d'une résolution ou à tout le moins d'une explication de ces difficultés. Ils n'avaient par conséquent pas compris l'objectif initial du rendez-vous. Dans leur cas spécifique, cette mécompréhension sur l'objet du rendez-vous s'est

doublée d'un malentendu sur le plan linguistique : le courrier étant traduit en chinois, Mme R. pensait qu'il y aurait quelqu'un qui pourrait échanger avec elle en mandarin ; elle a donc été très surprise qu'il n'y ait pas de traducteur au rendez-vous, et ne s'y est rendue accompagnée de personne. Non francophones, Monsieur et Madame R. ne peuvent réaliser aucune démarche sans l'aide d'un tiers ; c'est le fils de leurs amis qui a rempli les deux dossiers de demande de droit et les a accompagnés à la CAF. Ils ne sont pas suivis par une assistante sociale. Par conséquent, Madame R. s'est rendue au RDV, auquel elle a assisté, mais elle n'a pas compris les informations qui lui ont été transmises, et n'a pas eu d'explication quant au retard de son dossier. Elle ne comprend donc pas ce qui se passe, d'autant moins qu'à chaque fois qu'on lui a demandé, elle a vite apporté les justificatifs. Elle en garde un sentiment global d'injustice.

Y aller pour débloquer un dossier

Monsieur C. est arrivé en France fin 2002 et a demandé l'asile politique en 2003, asile qui lui a été refusé. Il a déposé de nombreux recours avec son avocat mais n'a obtenu sa régularisation qu'après 10 ans sur le territoire français. Il vit actuellement dans une résidence sociale temporaire, en attendant d'être relogé. Ce sont des agents de la résidence qui ont formulé la demande d'allocation logement, comme ils le font systématiquement, dès que l'on signe le bail : « si tu remplis toutes les conditions ils font le dossier de la CAF et ils envoient ». Lorsqu'il a consulté son dossier de demande, Monsieur C. a remarqué qu'il y était inscrit comme « célibataire sans enfants à charge ». Or, dit-il :

« Ça me gênait un peu. J'ai deux enfants en Afrique, parce que moi je suis entré en France en 2002, en 2003 j'ai introduit une demande d'asile politique et c'est là que j'ai déclaré mes deux enfants, en 2003. (...) Donc quand je voyais sur le dossier « sans enfants à charge » ça me gênait un peu parce que je me disais j'ai des enfants, les enfants ils sont à ma charge, tous les mois je leur envoie de l'argent par le canal de Western Union pour s'occuper d'eux, de leur scolarité, ils sont au collège là-bas. Donc c'est ainsi que j'ai fait la photocopie de leur acte de naissance, la photocopie de Western Union que j'ai fait et j'ai expédié à la CAF. Quand ils ont vu ça, du coup ça a bloqué mon dossier, ils étaient un peu... comment dire ça... ils étaient pas trop sûrs, d'après ce qu'ils m'ont dit ils étaient pas trop sûrs. ».

C'est à ce moment-là que Monsieur C. a reçu le courrier d'invitation ; il se rend donc au RDV pour expliquer et résoudre ce blocage :

« Là, j'ai appelé, ils m'ont donné le rendez-vous c'était le 3 juin. Je suis parti, je me suis expliqué. Ils m'ont dit 'Monsieur vous êtes mariés ?' 'Non j'ai des enfants ça ne veut pas dire que je suis marié, les enfants ils sont à ma charge, c'est moi qui envoie de l'argent pour qu'on s'occupe d'eux, de leur nourriture, de leur scolarité, je suis célibataire, vous verrez dans tous mes dossiers que je suis célibataire (...). »

Pour Monsieur C., l'entretien s'est très bien passé, il a pu s'expliquer et clarifier sa situation :

« Ça a été clair, l'entretien s'est très bien passé, j'ai été très bien reçu, donc comment on appelle... le dossier a été traité donc moi je suis dans l'attente de bénéficier de ce à quoi j'ai droit. »

En revanche, au moment de l'entretien avec l'enquêtrice, plus d'un mois après le RDV, il demeure toujours en attente, rien n'a été résolu et son dossier est toujours bloqué :

« Depuis je n'ai rien, je peux vous montrer, depuis le mois de mars qu'on a introduit la demande je n'ai rien reçu. (...). Je suis dans l'attente de la réponse de la CAF et jusqu'à présent je n'ai pas leur

réponse, donc je ne sais pas. Je ne comprends rien du tout. Le dossier est en cours de traitement. Ce mois de juin ils ont ajouté 49€. »

Les 3 cas rapportés ci-dessus permettent de reposer le cadre de l'intérêt potentiel du RDV, lorsqu'il vise des personnes « primo », afin de leur présenter l'institution, les droits et les diverses offres de services. Il est en effet supposé que les allocataires invités n'ont pas « encore » de dossier, avec des problèmes ou des difficultés. Si les allocataires ciblés sont invités alors qu'ils ont déjà des problèmes à résoudre, le cadre du RDV peut se révéler mal adapté à la résolution de leur question : soit que cela suppose plus de temps, soit que le dossier a une vie propre, soit que le droit ne peut être versé et que l'allocataire ne comprend pas l'explication. En tout état de cause, le RDV risque d'être dans ces cas-là contreproductif, en décevant une attente décalée de l'objectif initial. Cet aspect conduit à insister sur l'efficacité du ciblage, et en particulier sur le temps écoulé avant que les personnes soient invitées : si les allocataires (ciblés correctement, i.e. sans être des « mutés ») sont invités sitôt après leur inscription, on peut supposer que de tels cas auront peu de chance de survenir.

Notons néanmoins que l'absence de réponse, ou l'incompréhension voire le refus quant à la réponse donnée, n'entraînent pas nécessairement d'insatisfaction quant au RDV lui-même : dans deux des trois cas présentés ci-dessus, les allocataires sont satisfaits de l'accueil, et du déroulement du rendez-vous, qui donne une occasion d'être reçus et de s'expliquer. Cela, alors que dans un cas, le rendez-vous débouche sur un non droit (Monsieur O.), et que dans l'autre, le dossier n'a toujours pas été réglé (Monsieur C.).

1.2. La barrière linguistique

Un autre constat peut être fait quant à la réception du courrier: pour les personnes n'ayant pas reçu le courrier dans leur langue, le motif du rendez-vous n'avait pas été compris. Même si, comme on a pu le voir ci-dessus avec le cas de Madame R., la réception du courrier dans sa langue ne signifie pas une bonne compréhension de la visée du rendez-vous, et peut inciter à penser que le rendez-vous lui-même se déroulera dans la langue du destinataire - dès lors qu'il était locuteur de l'une des 3 langues étrangères utilisées dans le courrier. Mais pour ceux qui ne lisent, ni ne parlent le français, le courrier demeure simplement incompréhensible.

Ainsi, A., d'origine Afghane, arrivé à X en 2010. Accueilli au départ par France T, il vit quelques temps dans le X avant de s'installer dans une résidence dans le X. Il a été rejoint en France récemment par son frère, qui n'est pas encore régularisé. Sa famille vit en Iran, ayant quitté l'Afghanistan dès la fin des années 90. Pour ses démarches administratives, A. sollicite l'assistante sociale qui tient des permanences deux fois par semaine dans la résidence. Sinon il sollicite des amis afghans qui parlent français car lui ne peut ni lire ni écrire le français – il n'utilise pas internet pour cette raison, soit il demande à l'assistante sociale, soit il se déplace à la CAF. En matière de gestion des démarches administratives, il ne peut rien faire sans un tiers médiateur. A. n'a donc pas compris le message du courrier qu'il a reçu, ni en quoi le rendez-vous consistait, mais s'est malgré tout rendu à la CAF, a pris les documents et formulaires à remplir, et attend qu'un ami passe chez lui pour lui traduire ce que cela veut dire, ou implique.

Comme on l'a vu précédemment, Madame R. pensait qu'un traducteur serait présent sur place et n'est donc pas venue accompagnée par la personne assurant habituellement la traduction.

A l'inverse, Madame B., qui ne parle pas le français, s'est faite accompagnée de sa fille qui sert d'intermédiaire systématique et gère toutes les démarches administratives de sa mère. Lorsque la fille de Mme B. a lu le courrier concernant le rendez-vous des droits, elle a compris qu'il s'agissait d'un rendez-vous pour expliquer le fonctionnement de la CAF. Selon elle, il s'est très bien passé : « ça a été rapide, ça a duré 5 minutes ». Pour la fille qui connaissait déjà le fonctionnement de la CAF, elle n'y a pas appris beaucoup de choses, mais pour sa mère qui ne sait ni lire ni écrire, le rendez-vous a été vécu de manière très positive, comme quelque chose qui l'a « rassurée ».

Comme on peut le voir à travers ces trois exemples, il n'y a en fait pas d'égalité devant la barrière linguistique. Ne pas parler français et/ou ne pas le lire et l'écrire, représente de toute évidence un handicap dans la gestion de ses droits face auquel tous les allocataires ne sont néanmoins pas égaux. Cela dépend en second lieu de la disponibilité d'un médiateur traducteur qui prenne en charge les questions administratives, assure l'interface avec le monde administratif et puisse se libérer pour accompagner physiquement les personnes. Les personnes seules, i.e. sans parent ou enfant maîtrisant le français, sont de ce point de vue très clairement désavantagées.

De ce point de vue, l'effort notable fait par la caisse pour communiquer, dans leur langue, aux personnes étrangères atteint ici une limite.

1.3. Un première rencontre positive pour des allocataires sans problèmes

Pour l'essentiel des autres allocataires reçus au RDV, la situation de vie correspond davantage à l'objectif initial du ciblage, en particulier quand les allocataires n'ont encore jamais eu l'occasion d'avoir eu un contact physique avec un agent de la caisse – ce qui est le cas de 4 des allocataires rencontrés.

Ainsi M. connaissait la CAF avant de faire sa demande car sa mère bénéficiait d'aides de la CAF, mais il ne savait pas vraiment ce que c'était, simplement que « la Caisse d'Allocations aide les gens ».

« C'est pas moi qui ai construit mon dossier de la Caisse d'Allocations, c'est ici-même [au foyer]. En fait quand je suis rentré ici, il y avait déjà des personnes qui s'occupent de ça. Mon inscription pour la CAF et tout, c'est eux qui l'ont fait pour moi. J'ai juste eu à apporter les dossiers qu'ils m'ont demandés, les fiches de paie. (...) Sinon tu peux le faire tout seul mais moi j'ai préféré faire avec eux vu qu'ils sont spécialisés dans ça, ils connaissent bien, autant ne pas se prendre la tête pour le faire tout seul. »

C'est l'assistante sociale du foyer dans lequel il réside qui lui a proposé de monter le dossier - il n'a eu qu'à apporter les pièces justificatives. Il indique qu'il n'a pas fait d'autres démarches, uniquement pour les assurances, il n'a pas contacté la sécurité sociale depuis qu'il a changé de statut et déménagé.

A la suite de l'envoi de sa demande de droits, il reçoit une invitation pour ce qu'il comprend être une journée de « bienvenue ».

« Ensuite ils m'ont donné un rendez-vous, je suis allé là-bas, pour la première fois, je sais pas c'était pour la bienvenue je pense. C'est une journée d'accueil pour la bienvenue. Je suis allé là-bas, c'était à O.. J'ai rencontré une assistante sociale qui m'a expliqué qu'est-ce que la CAF, tout ça, elle m'a donné un peu des détails, c'est quoi la CAF, ce qu'ils font. »

M. profite de ce rendez-vous pour poser les deux principales questions qui l'intéressent : est-ce que le montant de l'APL restera le même lorsqu'il déménagera ? Comment devra-t-il procéder au moment de son déménagement ? Lors de son rendez-vous, l'agent CAF lui montre dans quelle rubrique du site déclarer son changement d'adresse et lui explique que le montant différerait selon le loyer et sa situation à ce moment-là. M. indique qu'à partir du moment où il peut le faire sur Internet, il ne se déplace pas : « pourquoi se compliquer la vie ? », résume-t-il.

Madame K. a 33 ans, elle habite à X depuis 2 ans et vient d'être régularisée au titre de l'asile politique. Elle a quitté la Côte d'Ivoire pour des raisons familiales et vit seule avec ses deux enfants dans un hôtel social. Elle n'a pas de famille en France, seulement des amies qu'elle a rencontrées ici.

Ayant été prise en charge par France T, c'est l'assistante sociale qui a fait une demande de RSA auprès de la CAF lorsqu'elle a été régularisée- elle a reçu pour le moment deux versements. Mme K. a récupéré le formulaire de demande du RSA, l'a rempli avec l'aide de l'AS, car elle a des difficultés à lire et écrire, avant d'aller le déposer à la CAF. Elle n'avait jamais entendu parler de la CAF auparavant.

« Le jour où je suis partie déposer mon dossier, tout ce qu'il manquait ils m'ont dit « c'est ça qu'il manque », donc je suis allée à la maison prendre les papiers pour les redéposer le soir, pour que ce soit complet, comme ça c'est facile».

Le rendez-vous des droits a néanmoins constitué sa première rencontre avec un agent de la CAF. Elle reconnaît qu'elle ne savait pas pourquoi c'était. Mais le rendez-vous s'est bien déroulé :

« Elle m'a expliqué certaines choses que je lui ai demandées : mais pourquoi moi on me paye et on ne paye pas mes enfants ? Là elle m'a expliqué que mes enfants, comme nous on a eu un truc de réfugiés, donc les enfants doivent avoir leur extrait de naissance en France ici, donc ils ont envoyé et là ils vont commencer à payer les enfants aussi, mais comme c'est pas encore arrivé, c'est ce que j'attends. En plus il y a une dame qui m'a expliqué, comme je suis veuve, je suis seule avec mes deux filles, elle m'a donné des fiches à remplir donc j'ai rempli et j'ai déposé. Elle m'a dit pour l'aide pour les filles, en cas où j'ai besoin d'une aide pour les enfants pour qu'elles puissent aller en vacances. »

« Oui parce que sincèrement parce que tout ce que je lui ai demandé, les questions, elle m'a bien répondu, j'étais vraiment, j'étais satisfaite, parce qu'elle m'a bien expliqué, elle était très gentille avec moi aussi. »

Monsieur J. est Sri Lankais, il vit dans le X, où il est hébergé chez un ami depuis son divorce. Il vivait auparavant avec sa femme et leurs trois enfants à N. où il habite depuis son arrivée en France il y a 25 ans. L'invitation au RDV a constitué son premier contact avec la CAF, consécutif à son divorce. Avant cela, il n'avait jamais eu de contact avec quelque organisme de sécurité sociale que ce soit, et n'avait jamais demandé d'aide :

« Voilà, j'espère que ça va aller parce que j'aime pas rester coincé dans cette situation. Parce que moi j'ai jamais été dans les bureaux pour demander. Ça fait 25 ans, j'ai jamais été, j'aime

pas. C'est la première fois, c'était par hasard que c'est arrivé mais pour recommencer tout ça, pour être stable il faut avoir une aide. Parce qu'avant on était deux. »

« Quand j'étais au mois de juin, c'était le premier rendez-vous, ça s'était bien passé. Voilà, il m'a expliqué c'est quoi mes droits, donc il faut faire ça, ça, à chaque fois... Voilà c'était bien passé. C'est pas compliqué non plus. J'avais contacté la CAF parce que... c'est pour le RSA. »

Comme on le voit à travers ces différents témoignages, le RDV, lorsqu'il constitue le premier contact avec la CAF, remplit l'objectif qui lui a été initialement assigné : les allocataires se voient expliquer le fonctionnement des droits en général, ils reçoivent des éclairages sur leurs droits et leur situation en particulier et peuvent faire état des questions qu'ils se posent. Là encore, la satisfaction à l'égard des réponses apportées est à la mesure des questions que les allocataires se posent et du nombre de droits auxquels ils peuvent prétendre.

D'ailleurs, le déroulement et le contenu du rendez-vous semble de fait varier d'un interlocuteur à l'autre : pour certains, le rendez-vous était centré sur leur situation actuelle, pour d'autres, il leur a permis d'être informé des droits ouvrables et des dossiers à instruire (allocataire pouvant demander l'AAH compte-tenu de son état de santé), mais également des droits qui pourraient être ouverts en cas de changement de situation (en insistant sur l'importance des déclarations de ressources pour identifier de nouveaux droits ou éviter des indus).

Ces RDV apportent, de ce point de vue, des éléments d'information bien réels ; mais ils ont aussi des limites.

2. Apports et limites du rendez-vous des droits

Les éléments positifs à porter au bilan des RDV, d'après les entretiens réalisés, correspondent assez exactement aux objectifs qui leur sont fixés : ils permettent de répondre aux questions, de faire le point sur les dossiers et d'envisager les évolutions à venir, d'informer sur le fonctionnement de la CAF, mais aussi, plus simplement, de la présenter.

2.1. Apports

Mieux comprendre le fonctionnement de la CAF et des prestations

S. a 19 ans, et vit dans une résidence qui a monté le dossier pour la CAF : « C'est comme ça que je l'ai connue ». C'est d'abord à la résidence sociale qu'il bénéficie d'une APL. Il procède en avril à son changement de situation, par courrier, qu'il dépose directement à la CAF. La CAF lui demande en retour le nouveau contrat de location et une attestation à remplir. Il bénéficie actuellement de l'ALS et n'a rencontré aucune difficulté avec la CAF. Il en avait déjà entendu parler, à la résidence sociale, et ses colocataires en bénéficient également.

Le rendez-vous s'est bien déroulé, il a appris des choses sur la CAF qu'il ne connaissait pas, des aides qui existaient, et l'agent lui a montré comment faire sur Internet pour ses démarches.

« Il y a d'autres choses de la CAF mais moi je ne suis pas éligible pour l'instant. Et comment marche le site et tout, comment faire des démarches, si j'ai besoin d'informations comment je

dois contacter la CAF. Elle m'a donné les renseignements dont j'avais besoin. Je sais comment les contacter, que ce soit par e-mail ou par téléphone. ».

R. est âgé de 24 ans. Il n'a pas contacté la CAF lui-même, c'est X Habitat qui a fait la demande, il a fourni les justificatifs pour la demande d'APL. Il n'avait aucune idée sur la CAF qu'il ne connaissait pas du tout avant cela. Suite à l'instruction de son dossier, il reçoit le courrier l'invitant au RDV, il appelle pour prendre rendez-vous et y apporte sa feuille d'impôts : « Moi je suis nouveau en France, je connais pas ».

Le rendez-vous s'est bien passé, l'agent lui a montré comment faire pour aller sur le site Internet ; après le rendez-vous, il a téléchargé l'application CAF sur son smartphone pour pouvoir faire ses démarches. L'agent lui a également dit qu'il saurait au mois de juin à quel montant d'APL il a droit, il a reçu le courrier il y a deux jours lui demandant son bulletin de salaire de février : il n'a pas pu encore le déposer car il travaillait en début de semaine et la CAF est fermée le mercredi pour les rendez-vous.

Concernant le rendez-vous, il précise que l'agent lui a bien ré expliqué lorsqu'il le demandait, parce qu'il n'avait pas compris la première fois. Il répète durant l'entretien les choses qu'il a apprises :

« Oui elle a dit 'si vous changez de situation, y'a pas besoin d'aller à la CAF, vous pouvez changer sur Internet. Parce qu'ils ont donné un numéro de ID et un code aussi. Elle m'a dit aussi que s'il faut déposer quelques papiers, il faut indiquer sur le papier mon numéro de ID et le mettre dans la boîte aux lettres. Parce que là-bas il y a toujours beaucoup beaucoup de monde donc pas besoin d'attendre comme ça. Si vous changez d'adresse, si vous vous mariez, pas besoin d'aller à la CAF, vous faites sur Internet. Une autre dame aussi a montré comment faire sur Internet, comment ça marche. »

Faire état des droits potentiels

N. est arrivée en France en 2013. Ce sont des connaissances qui lui ont suggéré de demander une aide à la CAF, elle a déposé une demande de RSA. Elle n'a eu qu'un versement à ce jour, en juillet 2015 (RSA activité) car elle avait déclaré être mariée en Algérie. Elle s'est rendu au service social pour pouvoir résoudre le problème, mais l'assistante sociale lui a dit de voir directement avec la CAF. Elle s'est donc déplacée à la CAF pour pouvoir expliquer sa situation. Le changement de situation a entraîné une suspension des droits, elle n'a rien perçu depuis le mois de juillet.

N. reçoit une invitation pour le rendez-vous des droits le 2 septembre. La technicienne lui a expliqué sa situation puis lui a présenté la CAF et lui a indiqué quels étaient les autres droits auxquels elle pouvait prétendre. Elle lui a notamment conseillé de déposer une demande d'invalidité pour bénéficier de l'AAH et indiqué qu'elle pourrait bénéficier d'une aide au logement.

On lui a également montré comment utiliser le site Internet de la CAF pour faire son actualisation trimestrielle. N. dispose d'un accès à Internet mais elle a peur de mal remplir la demande et que cela entraîne un non versement, comme c'est le cas actuellement. Elle souhaite être accompagnée pour actualiser sa situation afin de ne pas se trouver en difficultés.

Accueillir les allocataires

Si l'essentiel des apports mentionnés jusqu'ici portent sur les informations glanées au cours du RDV, il ne faut pas négliger la dimension d'accueil qu'ils impliquent : S. a pu évoquer une journée d'accueil de bienvenue à propos de ce rendez-vous, et c'est sans doute ainsi que l'entendent la majorité des allocataires qui n'ont pas eu de contact avec leur CAF auparavant. D'ailleurs, quand la fille de Madame B. explique le déroulement du rendez-vous pour sa mère, elle précise en effet que le rendez-vous l'a « rassurée » : « voir qu'elle rentrait dans le cadre de la CAF, même si elle s'y était déjà déplacée, lui a donné une « meilleure image de la CAF ». Auparavant Madame B. relevait de la CAF L, et en gardait un mauvais souvenir avec toujours beaucoup de monde et des démarches complexes au niveau des papiers. D'après sa fille, cela paraît plus simple à sa mère aujourd'hui. On peut par ailleurs supposer que les conditions d'accueil spécifique – le fait qu'il n'y ait personne à la CAF le jour dédié aux RDV- a aussi joué positivement dans la perception de cette dame.

Cela étant, ces RDV ne permettent pas de répondre à toutes les questions.

2.2. Limites

Des rendez-vous qui ne permettent pas toujours d'apporter des réponses aux situations compliquées

Comme nous l'avons vu, Monsieur C. n'a pas eu de réponse concernant le fait qu'il s'est déclaré avoir charge d'enfants, alors que ceux-ci résident dans son pays d'origine, en Afrique. Il a pourtant appelé plusieurs fois, depuis le rendez-vous, afin d'obtenir une réponse, mais il reste toujours en attente. C'est d'autant plus dommageable, que de la réponse de la CAF dépend sa demande de logement social, qu'il a faite notamment pour pouvoir accueillir ses enfants :

(Se connecte sur l'application CAF pour me montrer qu'il n'a rien reçu sur son compte pour l'APL). Ça c'est comme un rappel mais je n'ai rien reçu donc je suis dans l'attente, et je les ai même appelé deux fois pour leur dire que le dossier depuis que j'ai été au rendez-vous, je n'ai pas reçu le courrier de réponse, la dame m'a dit que le dossier est en cours de traitement. Et moi-même j'ai reçu un courrier de la mairie de X comme quoi il faut que je donne la réponse de la CAF, pour la demande de logement, concernant la mairie section Habitat, ils m'ont envoyé un courrier, ça fait deux ou trois mois maintenant comme quoi dès que j'ai la réponse de la CAF de les informer de cette réponse. Ils m'ont dit que si je ne fais pas ça je vais être radié de la liste des demandeurs de logement. Après je me suis rendu à la mairie et je leur ai demandé « mais pourquoi on m'oblige à envoyer...-mais parce que ça rentre dans vos ressources. » C'est ce qu'on m'a expliqué là-bas, je ne sais pas si c'est ça ou si c'est pas ça, donc je suis dans l'attente de la réponse de la CAF et jusqu'à présent je n'ai pas leur réponse, donc je ne sais pas. Je ne comprends rien du tout. Le dossier est en cours de traitement. Ce mois de juin ils ont ajouté 49€. (...) J'attends aussi la réponse parce qu'ils doivent m'écrire au moins, « voilà Monsieur » c'est cette lettre là que je dois prendre pour envoyer à la mairie, section Habitat (...). La dame m'a dit qu'il y a une petite partie qui n'a pas été levée, qui est encore en traitement. Ça a trop trainé, voilà. Depuis le mois de mars qu'on a fait la demande. »

Des rendez-vous qui ne permettent pas d'expliquer les procédures et la réglementation

Même pour les allocataires ayant compris les informations transmises pendant le rendez-vous, et globalement satisfaits à son issue, certains aspects du fonctionnement institutionnel demeurent opaques : une question reste souvent en suspens pour les allocataires des aides au logement : pourquoi les délais de traitement sont-ils si longs ? Des allocataires avec des dossiers sans problème, c'est-à-dire pour lesquels le dossier n'a pas rencontré de problème de traitement, affirment souvent leur étonnement face aux délais avant le versement de l'aide ; certains précisent qu'ils se sont renseignés autour d'eux pour comprendre les raisons de ces délais, d'autres profitent de l'entretien pour poser la question à l'enquêtrice.

Ainsi Mr M. indique qu'il a fait la demande en février et qu'il n'a eu le versement de son APL que deux mois plus tard. Il a demandé autour de lui si c'était normal, il pensait que ce serait moins long et questionne l'enquêtrice sur les raisons de ce délai : « pourquoi c'est si long ? ».

De même, S. précise qu'il ne comprend toujours pas pourquoi le montant de son aide est différent de celui de la résidence sociale, même si dans ce cas, ce changement est en sa faveur : il demeure ainsi une zone de flou, voire d'inquiétude, à l'égard d'un mode de calcul qui lui profite, mais dont il ne comprend pas le fondement.

Des rendez-vous qui ne débloquent pas les dossiers

Enfin, ceux qui ne comprennent pas le mode ou les modalités de calcul des droits, ou qui ont un dossier bloqué ressortent rarement plus avancés de leur rendez-vous. Ainsi O., qui s'était rendu à l'invitation afin d'avoir une explication sur la non perception de son allocation logement : pour lui le RDV a plutôt été un rendez-vous des « non-droits ». S'il a bien compris les explications apportées, il reproche à la CAF cette condition du N-2, avançant que « dans deux ans il n'aura pas besoin qu'on l'aide, c'est pour démarrer qu'il a besoin d'un appui ». Lorsque la CAF lui explique que cette condition s'applique aussi pour la fermeture des droits, il trouve cela encore plus absurde, puisque « quand on gagne bien sa vie on n'a besoin de l'aide de la CAF ».

Cela ne signifie pas nécessairement que le RDV a été inutile ou mal perçu. Les allocataires peuvent avoir un point de vue nuancé, avoir apprécié le RDV et compris des choses, et pour autant ne pas avoir de réponse sur le blocage, ne pas comprendre les actions ou l'inaction de la CAF, etc. De fait, excepté Madame R., peu expriment une franche insatisfaction.

Des rendez-vous qui n'expliquent pas tout

Durant l'entretien, Mme K., qui a trouvé le RDV très positif, en ce qu'il lui a permis d'avoir des éclaircissements et réponses sur ses droits et ceux de ses enfants, indique néanmoins qu'on ne lui a pas expliqué comment faire si elle changeait de situation. C'est son assistante sociale qui lui a expliqué, et elle trouve éprouvant de devoir attendre des informations en provenance de plusieurs interlocuteurs :

« Il faut que je les informe, à la CAF, pour dire que j'ai trouvé du travail, parce que c'est l'assistante sociale qui m'a dit. Parce qu'on avait rendez-vous, elle m'a appelé pour me dire que c'était annulé et je lui ai dit que des gens m'avaient appelé pour le travail, ils m'ont

proposé un contrat de deux semaines, pour voir si je travaille bien (...) Elle m'a dit : il faut aller à la CAF, je lui ai dit 'on ne m'a pas encore donné le contrat' elle m'a dit 's'ils te donnent le contrat il faut faire la photocopie et l'amener à la CAF'».

Durant notre entretien, Madame K. affirmera, de manière contradictoire, que l'agent de la CAF lui a demandé si sa situation n'avait pas changé et expliqué qu'en cas de changement de situation elle pouvait déclarer sur Internet. Elle n'indique pas à l'enquêtrice avoir eu d'informations sur le fonctionnement de la CAF ni sur d'autres aides.

Nous faisons état de ce cas pour dire les limites d'entretiens réalisés, a posteriori, auprès des allocataires, et leur demandant de se souvenir (même peu de temps après, puisque la majorité des entretiens a eu lieu dans le mois suivant le RDV) des informations qu'ils ont reçues, c'est-à-dire qu'ils ont retenues. Nous pouvons en effet supposer que ce qui est évoqué renvoie à ce qui les a marqués, et qu'à l'inverse, les informations que les allocataires déclarent ne pas avoir reçues ou comprises renvoient à des aspects qui ne les ont pas marqués, ou qu'ils pensaient ne pas les concerner immédiatement. Il est donc délicat de déduire quoi que ce soit en matière de contenu des informations dispensées durant les RDV : seules des phases récurrentes d'observation, susceptibles de recouper les propos des allocataires (en entretien), permettraient de faire le clair sur cet aspect.

Globalement, il apparaît que les informations paraissent bien comprises quand elles portent sur les aides et les procédures à suivre, et que les allocataires parlent français ; pour les autres allocataires, les informations sont partiellement comprises (comment utiliser le site Internet, comment notifier un changement de situation). Les informations qui ont été le moins bien retenues concernent les autres aides de la CAF et son fonctionnement. Pour deux foyers allocataires, les informations n'ont pas du tout été comprises, en raison de leur non maîtrise de la langue française (A., et Madame R., cf *La barrière linguistique.*)

3. Les effets repérables du RV des droits

L'objectif principal de cette étude consistait à analyser « si et dans quelle mesure le rendez-vous modifiait le comportement des allocataires, en vérifiant notamment si l'accès aux droits est meilleur à court terme puis sur la durée ». Or, il est très difficile d'estimer, sur la base des entretiens réalisés, les effets du RDV sur les allocataires réactants *dans le temps*.

D'une part, parce que les entretiens ont eu lieu peu de temps après le RDV – donc ne permettent pas d'avoir une perspective historique satisfaisante sur l'évolution du rapport à la CAF, les modifications ou inflexions de la relation, et ses effets sur la manière de se comporter des allocataires.

D'autre part, parce que, s'il paraît clair que ces RDV assurent une fonction d'accueil personnalisé permettant de présenter le fonctionnement de la caisse et son offre de service aux allocataires, rien ne permet d'affirmer que les informations reçues permettront un meilleur accès aux droits sur la durée. De trop nombreux facteurs entrent en ligne de compte dans les situations de vie et les impacts qu'elles peuvent avoir sur la gestion des dossiers. Qui plus est, le bon accès aux droits ne dépend pas que des allocataires : la vie des dossiers est aussi fonction des interactions avec la caisse, des messages que cette dernière envoie, des échanges survenant après le RDV, etc.

Or, comme nous l'avons vu pour les allocataires ayant déjà un dossier à traiter, leur relation avec la caisse ne s'arrête pas au RDV : les actions de la CAF après le RDV constituent la réalité et l'actualité de la relation à la caisse. Autrement dit, une fois le RDV passé, on pourrait dire que le cours normal de la relation à la CAF reprend, avec une intensité de relations plus ou moins importante selon les changements dans la vie des allocataires, les échanges que cela occasionne avec la CAF, la nécessité d'entrer en contact ou de se faire expliquer les choses, le temps de traitement des dossiers, les messages envoyés par la CAF, etc.

Que la relation à la CAF ne s'arrête pas au RV des droits

Les entretiens réalisés, ayant eu lieu après le RDV auquel les allocataires ont été invités, permettent de donner corps à cette difficulté de conclure globalement à un changement de comportement qui ne reposerait que sur les allocataires. Nous avons déjà pu faire état des difficultés de certains allocataires.

Dans le cas de Monsieur C., il ne s'est rien passé entre le 3 juin (date du RDV) et le 2 juillet (date de l'entretien). Or, selon Monsieur C., cette question est en traitement depuis le mois de mars :

« Depuis le mois de mars qu'on a introduit la demande je n'ai rien reçu. (...). Je suis dans l'attente de la réponse de la CAF et jusqu'à présent je n'ai pas leur réponse, donc je ne sais pas. Je ne comprends rien du tout. Le dossier est en cours de traitement. Ce mois de juin ils ont ajouté 49€. »

Ce cas de figure permet de comprendre combien la réussite du RDV, évaluée à la seule aune du comportement des allocataires, méconnaît les conditions réelles de la relation à la CAF, dans le temps. Prendre l'exacte mesure des effets du RDV dans le temps suppose en effet de tenir exact compte des actions ou des non actions de la CAF, afin de saisir le comportement de chacun des deux acteurs, en interaction, dans le cadre de leur relation plus large.

De même, dans le cas de N. : entre le 1^{er} (date RDV) et le 15 septembre (date de l'entretien), N. a en effet reçu 3 courriers différents, lui indiquant à chaque fois un nouveau montant de RSA ; elle se sent par conséquent un peu perdue, et n'arrive pas à savoir, parmi les différents montants indiqués, lequel est celui auquel elle a réellement droit. Qui plus est, cela l'empêche de pouvoir instruire d'autres demandes d'aides complémentaires pour lesquelles on lui demande d'indiquer ses ressources.

Enfin, dans le cas de Monsieur et Madame R., on peut douter que le RDV ait apporté quoi que ce soit, et modifié positivement leur relation à la CAF. De fait, au moment de l'entretien, leur problème du non versement de l'APL n'a pas été résolu, et ils ne peuvent toujours rien faire sans l'aide d'un tiers traducteur, qui ne comprend pas nécessairement les subtilités de réglementation de l'allocation logement. Dans leur cas, sauf à proposer un traducteur possédant un minimum d'expertise dans les démarches administratives, la relation à la CAF ne semble pas susceptible d'évoluer.

Au final, on peut néanmoins affirmer que, pour des allocataires ayant des situations de vie assez simples (peu de droits ouvrables, stabilité des ressources et de la situation familiale), par conséquent des dossiers plutôt simples à gérer, et qui seraient par ailleurs à l'aise dans les échanges à distance, le

RDV permet de leur présenter le fonctionnement, et d'assurer un rapport plutôt confiant à leur caisse.

4. Des modes de contacts dans les rapports avec la CAF

L'un des attendus sous-jacents à cette étude portait plus particulièrement sur l'orientation vers un mode de gestion à distance des échanges, et l'utilisation privilégiée du compte CAF des allocataires, pour faire les déclarations, annoncer des changements de situation, se renseigner sur leurs droits, etc. Les allocataires avaient d'ailleurs la possibilité d'être accompagnés sur un poste informatique par un agent de la caisse afin de se voir exposer le fonctionnement du CAF.fr. Il nous paraît par conséquent intéressant de faire état de la manière dont les allocataires rencontrés envisagent leur rapport à la CAF en termes de modes de contacts utilisés ; et d'estimer le rôle qu'a pu y jouer le RDV.

Au regard des 15 entretiens réalisés, on observe une scission assez nette entre des personnes affirmant privilégier l'utilisation de CAF.fr dans leurs échanges, et celles privilégiant l'accueil physique.

Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte dans cette bipartition : l'aisance à utiliser internet, la maîtrise de la langue française, mais aussi une forme d'insécurité à l'égard de la gestion du dossier par le moyen d'une interface informatique.

4.1. Un rendez-vous utile pour orienter vers le numérique des personnes déjà autonomes numériquement

Un certain nombre des allocataires s'étant rendus au RDV maîtrisent l'usage d'internet, comprennent les consignes données et perçoivent l'avantage qu'ils peuvent tirer d'un traitement à distance de leur dossier.

Ainsi S. et R., tous deux assez jeunes (19 et 24 ans) téléchargent immédiatement l'application CAF.fr sur leur Smartphone, à l'issue du rendez-vous. On leur a montré comment faire pour aller sur le site CAF.fr, et ils ont compris que « *pour changer de situation y'a pas besoin d'aller à la CAF, vous pouvez changer sur Internet* ». Ils répètent l'un et l'autre ce que leur a dit l'agente : « *Elle a dit 'si vous changez d'adresse, si vous vous mariez, pas besoin d'aller à la CAF, vous faites sur Internet'* . »

La situation est globalement la même pour Monsieur A. qui utilise déjà régulièrement internet, en particulier pour faire ses démarches administratives - ses filles lui ont offert une tablette, ajoute-t-il avec un sourire. Ou encore pour Monsieur M., qui actualise sa situation Pôle Emploi par téléphone, et fait des déclarations trimestrielles RSA sur le site : il a son compte sur le site Internet de la CAF et trouve que c'est mieux de faire par Internet.

Notons néanmoins que, dans les cas exposés ici, les allocataires ont une situation administrative et un dossier assez simples, et qu'ils maîtrisent le français. Rien ne permet d'affirmer qu'ils utiliseraient le même médium s'ils devaient débloquent un dossier compliqué, ou désiraient avoir des explications

sur un changement. Ainsi, monsieur O. trouve qu'internet est un bon moyen de faire les démarches, et que ce n'est pas sur les moyens qu'il reproche quelque chose à la CAF mais sur son règlement des aides.

Globalement, les entretiens montrent qu'en ce qui concerne le seul suivi du traitement du dossier (en cours de traitement ou prestation versée), l'utilisation du site n'est pas nécessairement conditionnée à la maîtrise parfaite du français administratif (ainsi Monsieur et Madame R., qui ont besoin d'un tiers pour toutes leurs démarches, consultent malgré tout leur dossier sur CAF.fr, afin de vérifier le traitement de leurs droits) ; en revanche, la maîtrise du français est indispensable dès lors qu'il s'agit d'utiliser l'interface numérique comme mode de contact, pour s'informer, pour faire une déclaration (changement de situation, etc.) ou faire une nouvelle demande de droits.

4.2. Mais une préférence pour le contact physique pour des personnes qui ne possèdent pas toutes les compétences requises

A l'inverse, dès lors que les personnes ne maîtrisent pas le français et/ou pas l'outil informatique et internet, l'accueil physique est considéré comme le plus adapté et le plus « rassurant ». Plusieurs cas de figure illustrent cette préférence.

Des personnes qui ne lisent ni n'écrivent le français

Ainsi, la fille de Madame B. est très à l'aise avec le site Internet de la CAF, qui est le moyen idéal de contacter la CAF et qu'elle utilise en priorité pour signaler un changement notamment, même si elle peut aussi utiliser le courrier ou se déplacer sur place pour déposer un document. Mais elle indique que pour sa mère, le contact direct avec un agent reste prioritaire : dans la mesure où sa mère ne maîtrise pas la lecture et l'écriture du français, l'échange oral (elle le parle) demeure le seul mode d'échange possible ; cela permet qui plus est de demander à l'agent de lui noter sur un papier les choses à faire et elle peut ainsi transmettre les informations à sa fille, qui gère son dossier.

Des personnes qui maîtrisent mal internet

Madame D., arrivée en France en juillet 2013 et régularisée en 2014, n'a pas eu de difficulté avec son dossier de Rsa. Pour ses démarches, elle passe par son assistante sociale ou va déposer directement son dossier à la CAF. Jusqu'à présent, elle n'a utilisé ni le courrier ni le téléphone et n'avait de fait pas eu de contact direct avec la CAF avant le RDV. Au cours du rendez-vous, l'agent CAF lui a expliqué comment utiliser le site et lui a donné des codes d'accès et expliqué qu'en cas de changement de situation elle pouvait déclarer sur Internet. Elle dit, timidement, qu'elle essaiera de faire ses démarches sur Internet, même si elle ne sait pas bien l'utiliser- elle dispose en effet d'un point d'accès à l'hôtel où elle réside.

Des personnes en « insécurité administrative »

Dans notre corpus, on trouve aussi des personnes qui savent utiliser internet et l'utilisent au besoin, mais qui se débattent dans tant de démarches administratives simultanées, qu'elles ont besoin d'avoir un contact direct pour régler leurs problèmes. Ainsi Madame S. affirme que quand elle doit contacter la CAF, elle privilégie systématiquement le contact physique pour clarifier certains aspects, et être certaine de comprendre ce qu'il faut faire.

« Non je préfère y aller parce qu'il y a des choses vous savez, il y a des mots que même je dis à la CAF, même quand je reçois des lettres qu'il y a des mots que je comprends pas moi je préfère venir ici pour que... C'est pour ça je me déplace. Il y a la différence quand même. Au moins là-bas il y a l'expérience. Moi j'ai pas l'expérience mais quand même, je sais lire je sais, mais il y a des mots... Même si j'écris il faut au moins que je me déplace pour être sûre. »

Des personnes en « insécurité numérique »

Parmi les personnes interviewées, plusieurs ont reconnu ne pas se sentir à l'aise dans l'usage de l'outil internet pour faire ses démarches administratives. Ainsi Madame K, qui ne dispose pas d'internet, mais sait un peu l'utiliser. Durant le RDV, l'agente lui a montré comment aller sur le CAF.fr.

« Mais comme moi je n'ai pas Internet donc... elle m'a même donné le code, pour voir mon salaire, ça va passer quand le paiement et tout ça... elle m'a montré tout ça ».

A l'hôtel où elle réside, Mme K. n'a pas accès à Internet et elle dispose d'un téléphone mobile classique. Elle sait qu'elle peut *« aller vérifier ses trucs au cyber mais après ils vont regarder, c'est pas bon »*, craignant que ses codes ou des données puissent lui être subtilisées, et dit qu'elle est allée une fois chez une copine, et que c'est elle qui a regardé, parce que, *« elle, elle connaît pas bien Internet »*. Au final, elle pense donc que le plus simple est d'aller à la CAF:

« Il faut se déplacer, moi je crois que c'est ça qui est mieux, parce que des fois au téléphone on ne te dit pas le bon truc, on ne te répond pas bien, si tu n'es pas tombé sur la bonne personne, mais si tu te déplaces toi-même ils vont bien t'expliquer. Moi je crois que se déplacer c'est le mieux. Là c'est efficace.»

Tout en déplorant le temps d'attente à l'accueil de la caisse, elle se sent de fait rassurée par un contact direct, qui donne confiance dans les suites du traitement du dossier :

« À la Caf il y a trop de monde, il faut attendre minimum deux heures, trois heures, mais on sait après que le dossier est entre de bonnes mains. Peut-être que le courrier ils ne vont pas regarder après ils vont dire « ah on n'a pas reçu votre dossier », mais si vous êtes là en place ils ne peuvent pas dire ça. »

Une insécurité numérique accentuée par l'incompréhension de la gestion de la CAF

De même, lors du rendez-vous, on a montré à N. comment utiliser le site Internet de la CAF pour faire son actualisation trimestrielle. N. dispose d'un accès à Internet mais elle a peur de mal remplir la demande et surtout elle craint que cela entraîne un non versement - comme c'est le cas actuellement. Elle souhaite par conséquent être accompagnée pour actualiser sa situation, afin de ne pas se trouver en difficultés. Elle n'a pas de famille en France, uniquement quelques amis mais à qui elle ne peut rien demander. Pour autant, N. n'a pas osé demander à être accompagnée ou orientée vers une structure.

N. représente un cas typique, repéré dans le cadre de l'enquête sur la Médiation sociale Partagée², de personne ayant peur du « click administratif³ ». Ayant pas mal de problèmes administratifs, notamment avec sa CAF, elle se sent de fait insécurisée par toute transaction avec la CAF : l'usage d'internet vient ici redoubler un sentiment de non maîtrise dans la gestion de ses droits.

Comme nous l'avons vu, N. ne sait pas sur quel montant de RSA elle doit se baser (réception de 3 courriers différents lui indiquant à chaque fois un nouveau montant de RSA, en l'espace de 15 jours). En conséquence, devant par ailleurs traiter d'autres questions liées au calcul de ses ressources, donc supposant qu'elle connaisse le montant de son RSA, elle affirme que dans ces cas-là, quand elle a besoin de traiter rapidement, elle se déplace, sans même passer par son AS.

Dans ce cas, on voit que l'insécurité dans le rapport à la CAF, dû à l'incompréhension des signaux envoyés par la caisse (notification, mode de calcul), peut pousser les allocataires à se déplacer physiquement, prendre contact, pour rencontrer des agents de l'institution et obtenir une réponse, supposée rapide afin de savoir à quoi s'en tenir. Mais il est important de souligner que c'est ici *en réponse* aux difficultés liées aux courriers contradictoires, ou peu clairs, envoyés par la CAF, (mais aussi aux règles de calcul) que les allocataires se déplacent, et délaissent des modes de contact, à distance, qu'ils peuvent éventuellement maîtriser.

Synthèse

Comme on peut le voir à travers ces divers cas de figure, l'incidence du rendez-vous concernant le « comportement administratif », i.e. la gestion de leur relation à la CAF, des allocataires reçus est sans doute à relativiser. Pour des personnes sachant déjà utiliser l'informatique et ayant un accès à Internet, le rendez-vous est un moyen efficace d'activer des compétences qui préexistaient de fait. En revanche, pour les personnes n'étant pas à l'aise avec Internet ou maîtrisant mal le français, le rendez-vous n'est pas en soi suffisant pour amorcer un nouveau comportement administratif ; qui plus est, rien ne leur est proposé pour acquérir des compétences numériques, ou acquérir le matériel nécessaire. L'accueil physique reste donc identifié comme facilitant le traitement des demandes et l'accès aux droits.

Précisons par ailleurs qu'aucun allocataire n'utilise par lui-même le contact téléphonique, les seuls contacts téléphoniques mentionnés sont des appels émis par la CAF. L'accueil physique est toujours privilégié à l'accueil téléphonique. Deux principales réticences sont exprimées concernant l'accueil téléphonique :

- Le menu qui ne spécifie pas comment faire pour avoir un interlocuteur direct (« tapez 1, tapez 2 ») et qui n'est pas suffisamment lisible
- L'effet plateforme, c'est-à-dire le fait de ne pas avoir toujours le même interlocuteur : « on ne sait jamais sur qui on va tomber » et l'impression que les réponses varient selon l'interlocuteur.
- Enfin, le coût de l'appel téléphonique pour des publics qui ont plutôt accès à la téléphonie mobile que fixe.

² « Suivi longitudinal de la médiation sociale partagée. Les enseignements d'une incursion dans quatre structures conventionnées. », Odenore, Aout 2016.

³ L'expression a été initialement employée par la responsable d'un Emmaüs Connect.

II. ELEMENTS TIRES DES ENTRETIENS AVEC LES ALLOCATAIRES N'AYANT PAS PARTICIPE AUX RENDEZ-VOUS DES DROITS

Cadrage méthodologique

Les entretiens se sont déroulés entre le 2 juin et le 2 juillet 2015 ; au domicile des personnes pour 10 d'entre eux, dans la rue (parc, banc) pour 2, enfin dans un café pour 3 d'entre eux. Nous avons contacté (décroché + échange) 29 personnes sur la liste de 61 contacts que nous avons composée à partir des premiers envois de liste (le nombre de non réactants était bien plus important que les réactants). 27 personnes n'ont pas répondu à nos appels, et l'on compte un 1 mauvais numéro.

A l'inverse, 4 personnes (qui faisaient partie de la liste) nous ont contactés directement, à partir du courrier d'annonce de l'étude – afin de comprendre de quoi il s'agissait, et dans les 4 cas, afin de faire état de l'absence de premier courrier d'invitation au rendez-vous.

Parmi les personnes avec lesquelles nous avons eu un contact (contactées ou nous ayant appelé), 19 n'avaient pas reçu le courrier d'invitation au RDV.

Parmi les 15 allocataires rencontrés, nous avons 10 personnes seules (5 femmes et 5 hommes), 2 familles monoparentales (1 homme, 1 femme) et 3 allocataires en couple avec enfants (2 femmes, 1 homme). Deux personnes sont inactives (attente de la retraite, sans indemnités et retraite), 5 sont en CDD à temps partiel, 3 terminent ou vont commencer une formation, une personne est en CDI à temps partiel, une autre en intérim, et trois sont sans emploi.

En termes de classes d'âge : 8 des allocataires rencontrés ont moins de 30 ans ; deux ont plus de 60 ans ; et 5 ont entre 30 et 60 ans.

En termes de typologie de résidence : 4 vivent dans un appartement dont ils sont locataires, 5 dans un foyer (FJT pour 4 et résidence personnes âgées pour 1), 5 sont hébergés chez un proche et 1 personne vit à l'hôtel dans l'attente d'avoir un logement.

Cinq prestations de la CAF étaient concernées : l'APL, l'ALS, le RSA, la PAJE, et les AF.

- APL seule (foyer) : 5 allocataires
- ALS : 1 allocataire
- RSA seul : 2 allocataires
- RSA + APL : 1 allocataire
- PAJE + AF : 2 allocataires
- Aucune prestation : 4

En ce qui concerne l'instruction du dossier :

- ✓ Parmi les personnes rencontrées qui bénéficient d'une allocation logement (seule), le dossier a été fait par un travailleur social interne au foyer pour 4 d'entre eux, par une assistante sociale dans 1 cas ; 1 demande a été faite sur indication de la ville de X (résidence personne âgées) ; 1 demande a été faite à l'initiative du bailleur dans un cas, mais a été refusée au regard des ressources du demandeur ;

Pour toutes les autres personnes, on trouve toujours un intermédiaire qui oriente ou indique de l'existence de droits CAF et de la nécessité de s'inscrire :

- ✓ Demande d'affiliation CAF à l'initiative d'une AS de France T ;
- ✓ Demande de prestation (RSA +APL) faite par l'allocataire, sur indication de sa précédente AS (mutation) ; par la personne elle-même, en se rendant à la CAF et demandant à voir une AS (pour AF) ; sur indication de son AS, mais de manière autonome en se rendant à la CAF ; par le biais d'une structure de prise en charge des réfugiés pour deux allocataires ;
- ✓ Un allocataire, déjà affilié, doit faire la démarche de demande d'AL lui-même ;
- ✓ Enfin, une allocataire s'est rendue à la CAF sur indication de la maternité ;

Enquête et conditions de mise en œuvre

L'objectif principal de ces entretiens reposait dans le fait de chercher à comprendre pourquoi les allocataires invités avaient décliné la proposition qui leur était faite. Or, seuls 5 allocataires ont reçu le courrier d'invitation. Ce loupé dans l'envoi des courriers ne semble pas renvoyer à un problème d'adressage, dans la mesure où les allocataires reçoivent les autres courriers de la CAF (montrés en entretien) et que 12 d'entre eux ont reçu le second courrier les avertissant qu'une étude était en cours. Nous avons d'ailleurs reçu nombre de coups de téléphone d'allocataires ayant reçu ce second courrier sans comprendre à quel refus de proposition de rendez-vous il faisait référence.

Par ailleurs, 5 des 15 allocataires étaient des « mutés » et ou étudiants. De fait, la disponibilité des données au moment de l'identification des allocataires ciblés n'a pas toujours permis de nettoyer la base de ciblage - l'information de la mutation a pu parvenir avec un léger différé, et ne figurait donc pas dans les données à disposition au moment du ciblage.

Nous n'avons aucune raison de penser que les allocataires sélectionnés à partir de la liste ont pâti d'une quelconque forme de biais. De fait, un grand nombre des allocataires contactés (19), en plus de ceux ayant répondu favorablement à la proposition d'entretien et ayant effectivement maintenu ou honoré l'entretien (10), ont en premier lieu fait état de leur méconnaissance du courrier d'invitation évoqué lors du second courrier (soit 19 sur les 29 contactés). On peut donc faire l'hypothèse d'un dysfonctionnement au niveau de l'envoi des courriers d'invitation.

Cet aléa méthodologique nous a donc obligés à réorienter notre grille d'analyse. Le recueil des explications, motivations ou motifs, avancés pour rendre compte de la non présentation au RDV devenant impossible, nous avons profité des rendez-vous pris pour recentrer les entretiens sur le mode de relation à la CAF : comment cette relation se déroule-telle et comment est-elle ressentie par les allocataires ? Comment perçoivent-ils les échanges ? Que représente la CAF pour eux ? Par quels modes de contact entrent-ils en relation avec la CAF ? Que comprennent-ils des actions des CAF ?

Nous présentons ici les motifs et explications de la non réaction des allocataires ayant reçu le courrier, avant de faire état des éléments recueillis auprès des allocataires qui n'ont pas reçu le courrier d'invitation. Enfin, nous faisons état des rapports aux différents modes de contact utilisés par les allocataires pour leurs rapports avec la CAF.

1. Les motifs de non-participation des allocataires ayant reçu le courrier d'invitation

L'absence de réponse de la plateforme

Madame A. est arrivée en France en 1981, seule. Elle a travaillé dans divers secteurs, ne travaille plus, et est aujourd'hui à un an de la retraite. Elle vient d'obtenir le renouvellement de sa carte de séjour de 10 ans, dans des conditions très difficiles pour elle : n'ayant pas d'argent pour payer le timbre fiscal de 250 euros, elle a eu très peur d'avoir des problèmes. Au moment de l'entretien, elle est encore sous le choc de cet épisode qui a totalement bouleversé ses dernières semaines, Madame A. craignant d'être expulsée, ou de ne pouvoir rester en France. Durant l'entretien, Madame A. est très excitée, montre tous ses papiers pour attester ses dires, et tout se mélange un peu dans le récit des événements – il a été assez difficile de comprendre les différentes phases de déroulement de sa situation par rapport à la CAF, le courrier d'invitation étant pris dans un ensemble plus large d'échanges. Qui plus est, comme nous allons le voir, Madame A. a essayé de joindre la CAF à plusieurs reprises, pour des choses différentes, et n'a pas eu de réponse pour le RDV.

Le courrier d'invitation est en effet parvenu à Madame A. dans ce contexte, très spécifique, où elle se démenait pour trouver l'argent nécessaire, demandant à son AS, et aussi à la CAF, si une aide était possible – chose qu'elle n'avait jamais faite jusque-là, dans sa vie, se débrouillant avec (très) peu et ne voulant surtout pas demander d'aide.

Quand Madame A. a reçu l'invitation, elle a d'abord essayé de joindre la CAF, manifestement, en appelant le numéro de la caisse et non la plateforme. N'y parvenant pas, elle est allée directement au siège. Ne sachant pas lire (ni le français, ni l'arabe qui est sa langue maternelle), elle avait tout préparé, pour savoir comment se déplacer jusqu'à la caisse. Mais, arrivée sur place, le gardien lui a refusé l'entrée :

« Il me dit : vous venez pour un RV ? Je dis, non monsieur, y'a personne qui me répond pour que je prenne un RV. Ah bah c'est pas possible alors. Le gardien, mais je le comprends, c'est le gardien. »

Elle s'est ensuite rendue chez son assistante sociale, pour que celle-ci téléphone à la CAF (mais manifestement aussi pour avoir le montant de l'allocation logement que Madame A. avait demandée):

« Vous recevez le courrier, vous appelez le numéro et ça ne répondait jamais ? Jamais. Même aux horaires écrits ? Oui. C'est avec cette lettre là que je suis allée à l'AS. Vous l'avez fait dans les heures indiquées, et avant le 29 ? Oui. Oui. Rien à faire, pas la peine. Quand vous êtes allée voir votre AS, elle a essayé d'appeler la CAF, 6 ou 7 fois, et n'y est pas arrivée ? Non. Et tu peux lui demander, je te donne son numéro de téléphone, là. Et à la fin, elle y est arrivée ? Non, à la fin, elle a changé de numéro, elle est pas passée par celui-là (plateforme), eux ils ont le numéro de la CAF, en direct. »

Durant l'entretien, elle est par conséquent très remontée.

« Ce papier, c'était pour vous dire : on vous propose un rendez-vous, pour vous expliquer comment ça marche. Vous aviez compris ça ?

Oui, mais, attends, quand on a envoyé une lettre à quelqu'un, pour qu'on les appelle, ils mettent quelqu'un pour répondre, non ?! Là y'a personne. Et j'ai acheté une carte de 10 euros pour appeler chez eux, j'ai tout bouffé, et j'ai eu personne. D'accord ; et après je suis allée jusqu'à chez eux, et le gardien ne m'a pas laissé rentrer. »

Mais vous aviez compris qu'on vous proposait un rendez-vous ?

Oui, bien sûr, bien sûr.

Et comment vous avez fait pour avoir l'adresse ? *Ben, c'est marqué là (me montre l'encart du courrier de la CAF). Et après j'ai reçu votre lettre, et j'ai dit : laisse tomber ! Tout le monde se fiche de moi !*

Mais au final, votre AS a essayé d'avoir un rendez-vous pour vous ?

Non, ça sert à rien. J'ai gaspillé 2 tickets pour y aller, 10 euros de carte pour rien, ça sert à rien du tout. Rien. »

Madame A. ne comprend vraiment pas pourquoi personne ne lui a répondu, alors qu'elle a « respecté les consignes » - téléphoner au numéro indiqué- puis fait la démarche de se déplacer, pour qu'on lui refuse finalement l'entrée. Elle reste incrédule devant cette manière de faire qu'elle ne parvient pas à accepter, et l'on sent qu'elle le perçoit comme une forme de mépris, comme si on se fichait d'elle :

« Non, mais ce qui m'a énervé vraiment, vous envoyez un courrier pour dire de contacter et y'a personne qui appelle, ça sert à quoi ? Ça veut dire que vous êtes avec la société de téléphone ? Vous gaspillez de l'argent pour rien ! Pourquoi ils répondent pas ! »

Elle n'est pourtant pas opposée au principe d'un RV, et on peut au contraire supposer qu'un échange en face à face permettrait de faire le point sur de nombreux aspects, dans la mesure où elle ne sait pas lire. Elle trouve par ailleurs tout à fait normal que la CAF veuille rencontrer les allocataires, et savoir « comment ils vivent » :

« Au début, ça vous a inquiété un peu, vous m'aviez dit ? Comment vous avez réagi au début, avant de téléphoner, vous vous êtes dit quoi ? C'est bien, c'est bizarre ?

Non, j'ai dit, ça se peut, ils veulent savoir comment je vis. Ils ont raison.

Donc avez trouvé ça plutôt bien ?

Non, j'ai trouvé ça normal, ils veulent savoir comment vivent les gens, je comprends, on peut pas payer, aider quelqu'un, sans savoir rien du tout sur eux.

Donc, si on vous avait répondu, vous y seriez allé avec plaisir ?

Bien sûr ; avec mon dossier et tout ; mais ça m'a fait encore plus...quand je suis allée là- bas, et que le gardien m'a dit : non. »

C'est resté sur la pile...

Monsieur N. est arrivé en France il y a 6 ans, dans le cadre du regroupement familial. Ne s'entendant plus avec sa famille, il a dû décohabiter, et réside à présent dans un foyer. Il a travaillé, puis entamé une formation qu'il vient de terminer, et donne beaucoup de son temps à l'église.

Il s'est inscrit à la CAF par le biais du foyer, n'a pas de droit ouverts du fait de ses ressources, mais a reçu un numéro d'allocataire. Il ne s'est jamais rendu à la CAF, et n'a manifestement pas eu d'autres contacts.

Lors de notre entretien, il commence par affirmer qu'il n'a pas reçu le premier courrier d'invitation, mais nous nous rendons compte en regardant le dossier dans lequel il met ses papiers administratifs, que le courrier y figure.

« Je vais vous montrer le courrier que vous auriez dû recevoir. Et vous me dites quelles réactions ?

Ça, je l'ai pas reçu...

(Nous vérifions dans la pochette, et le trouvons). Donc, vous en avez pensé quoi ?

Il fallait que je me rende sur place, pour en savoir plus en fait, après comme on a tous les jours des choses à faire, le courrier, au lieu de le laisser sur la table, je l'ai mis, mélangé avec d'autres courriers et tout et j'ai rien fait. (Rires).

Et vous avez essayé d'appeler le numéro de téléphone ?

Non, j'ai pas essayé.

Votre réflexe c'est plutôt d'y aller pour avoir plus d'explications, c'est ça ?

Oui, voilà. Oui, c'est mieux d'aller sur place, pour que ça soit plus clair, avec des mots que je, et je sais ce qu'il faut faire et tout. »

L'absence de réponse de Monsieur N. semble par conséquent due à une manière de négligence administrative : le courrier est allé rejoindre une pile de choses à faire, et n'a pas été suivi. Lors de l'entretien, très rapide en raison de ses multiples rendez-vous, Monsieur N. paraît regarder ces questions administratives de relativement loin :

« Parce que là, ils vous disent quoi (je relis avec lui) : tel quel, pour vous, quand même besoin ?

Non, j'ai compris. Mais contacter, y'aura quoi de plus que ce qui est dans courrier... ?

Le contact c'est (je relis comme si je découvrais), afin de fixer une date.

Mais là on a RV !

Mais moi, ça n'a rien à voir (rires). Mais sur le principe, c'est quelque chose que vous trouvez utile ?

Oui, ça va.

Le Rv ?

Oui...Non mais, par moment je voyais plus comment ça marche par rapport aux aides..

C'est le genre de choses qu'ils vous auraient expliqué je crois ;

Mais bon j'ai le numéro, donc je peux rappeler... »

Très occupé entre sa recherche de travail et ses activités pour la paroisse, Monsieur N. n'a a priori pas d'autres droits ouvrables. Il paraît surtout essayer de composer avec ses nombreux rendez-vous et a en tout état de cause d'autres priorités.

Mon forfait fait pas les 08

Mademoiselle T. est en France depuis 7 ans, elle y a rejoint sa famille mais a depuis décohabité et réside à présent dans un foyer. C'est lors de son arrivée au foyer qu'elle s'est inscrite à la CAF pour demander l'APL. Elle connaissait la CAF et certaines allocations (AF, AL), mais c'est le foyer qui gère et conserve son dossier. Elle n'avait eu qu'un seul contact avec la caisse, avant la réception du courrier d'invitation, un mail lui annonçant que sa demande était acceptée.

Lorsqu'elle a reçu le courrier, Mademoiselle T. a essayé de téléphoner, mais n'y est pas parvenue parce que son forfait téléphonique ne comprend pas les numéros en « 08 ». Elle s'est par conséquent

rendue à la CAF, où on lui a dit la même chose : de téléphoner. Elle a expliqué qu'elle ne pouvait pas appeler, mais aucune autre réponse ne lui a été apportée. Elle a essayé de retourner à la CAF par deux fois pour prendre rendez-vous, mais s'est heurtée à une porte close : elle n'avait pas compris que cela fermait une semaine sur deux. Au final, elle dit ne pas savoir comment et quand reprendre contact. Elle voudrait obtenir un rendez-vous, elle trouve « *bien d'avoir un rendez-vous que pour soi* », mais si possible sans avoir à téléphoner avant. Elle pourrait essayer d'appeler depuis un taxi phone, mais dit ne pas avoir d'argent : « *Ou alors, pendant mon rendez-vous chez l'AS, demain, elle, elle a le téléphone.* »

Un courrier reçu, ou pas...

Madame K. vit en France, à X, depuis 2003, avec ses deux filles (une petite de 2 ans et une grande de 18 ans, qui est scolarisée). Elle est hébergée par un membre de sa famille, et n'a obtenu sa carte de séjour qu'en 2015. Elle s'est inscrite à la CAF dans le mouvement. On lui avait dit de s'inscrire au moment de la naissance de sa deuxième enfant, mais sans titre de séjour ce n'était pas possible. Lorsqu'elle a eu son titre de séjour de 3 mois, elle est allée à la CAF, mais on lui a dit qu'elle devait revenir quand elle aurait un titre d'un an. Ce qu'elle a fait. Elle a fait une demande de RSA, avec l'aide de son assistante sociale : Madame K. ne lit pas très bien le français, elle ne l'écrit pas, mais se fait aider par sa grande fille. Elle a bénéficié du RSA, mais manifestement celui-ci a été suspendu en raison d'un travail (remplacement) qu'elle aurait effectué pendant 3 semaines : elle ne sait pas vraiment si c'est la raison. Son assistance sociale aurait demandé des explications, mais elle dit ne pas avoir compris.

Madame K dit avoir reçu le courrier d'invitation⁴ - sa grande fille lui a traduit- et avoir essayé d'aller à la CAF, deux ou trois fois, mais avoir trouvé porte close. Puis elle dit à l'enquêteur qu'elle n'a pas pu y aller ce jour-là, car elle avait rendez-vous pour sa fille ; enfin, qu'elle avait dû y aller parce qu'il y avait une erreur dans l'orthographe de son nom, et que ça bloquait son dossier- elle a pu finalement corriger.

A l'instar de Madame K. elle-même, il est au final difficile de savoir si la lettre lui est effectivement parvenue, ou pas. Ce courrier fait partie d'un ensemble, aux limites toujours mouvantes, de démarches administratives que Madame K doit accomplir en permanence, en plus de ses heures de travail perlées (2 heures par 2 heures, en début et fin de journée le plus souvent). Madame K ne donne cependant pas l'impression d'être perdue dans l'univers administratif : elle a engagé des demandes, en matière d'assurance maladie notamment, dont elle attend la réponse ; de même pour les aides de la CAF, et l'attente d'explication à l'égard de son RSA. Mais entre l'attente de réponses, ce que lui dit son travailleur social, les déplacements multiples, et nécessaires, elle semble en tout état de cause fatiguée, et ne jamais parvenir à avoir un tableau global de l'ensemble des choses : l'accès à ses droits semble se prolonger indéfiniment au gré des démarches qu'elle effectue, et elle se déplace en permanence d'un interlocuteur (et d'une institution) à un autre.

De fait, sans que nous puissions affirmer que cela soit lié à sa non réponse à l'invitation, Madame K. précise qu'elle n'utilise pas le téléphone pour joindre la CAF en raison du coût que cela représente :

⁴ L'entretien se déroulant dans un café – Madame K ne pouvant nous recevoir dans le logement où elle est hébergée – il ne nous a pas été possible de vérifier que ce courrier a effectivement été reçu.

« Non, quand je téléphone ça passe pas, pour moi ça fait des unités, 0800 c'est payant donc moi je me déplace pour aller là-bas. J'ai pas des unités pour appeler. »

Par ailleurs, elle n'a pas d'ordinateur et ne sait pas l'utiliser : « Non ; je suis obligée de me déplacer » lance-t-elle dans un soupir. Signe de son organisation, elle sait déjà quel jour elle se rendra à la CAF le 5 juillet. Tout en sachant que la caisse est fermée une semaine sur 2, elle n'a pas d'autre solution que d'aller sur place pour savoir si c'est ouvert ou pas :

« Et comment savez-vous quelle semaine c'est ? Je sais pas, je demande au vigile quand je vais là-bas. Vous n'avez pas un calendrier ? Non, il faut que tu ailles là-bas. »

J'aimerais bien y aller, mais...

S. est en France depuis 3 ans, il est assez jeune (20-25 ans). Travaillant dans la restauration, il a déjà pas mal changé de lieu de résidence. Dès qu'il trouve un travail, il change de foyer (de jeune travailleur, FJT). Il est depuis un an dans le foyer où nous le rencontrons. Il n'a fait ses démarches que très récemment, n'étant sorti d'une mesure ASE⁵ qu'au mois de mars 2015 (l'entretien a lieu en juin) : c'est le travailleur social du foyer qui a fait cette demande et s'occupe de l'essentiel des démarches (demande de dossier, recueil des pièces justificatives, envoi, etc.).

Quand il a reçu le courrier d'invitation, il dit l'avoir lu, ne plus trop se souvenir, puis sans doute l'avoir mis sur sa pile de papiers. Puis, qu'il a essayé d'appeler, mais que ce n'était pas la bonne heure, le tout un peu confusément :

« Vous avez vu le papier et vous êtes dit que de toute façon vous ne pourriez pas y aller ? Non, j'ai essayé d'appeler en plus, avec la jeune fille qui est en bas, et mais c'était midi, l'heure de manger, donc a dit que c'était fermé, quand je suis revenu c'était 16h, après j'ai voulu passer à la CAF, après ...J'aimerais bien y aller en plus, mais avec le taf que je fais, je finis à 16h, la CAF elle ferme à 16h, je travaille tous les jours, en plus je fais la coupure la journée (matin jusqu'à 16 h, recommence à 20h jusqu'à 1h du matin). »

Comme beaucoup des personnes que nous avons rencontrées en entretien, il a ensuite pensé que l'enquêteur faisait partie de la CAF et qu'il allait pouvoir avoir un rendez-vous à ce moment-là :

« Et puis, y'a un monsieur qui a dit en bas, que peut être y'a quelqu'un qui va venir ici, il était sûr que vous alliez venir. »

En fait, au moment de notre entretien, S. est surtout très inquiet parce que son AL n'a pas été versée, depuis 3 mois qu'il a fait la demande et qu'il n'a pas les moyens de payer l'intégralité de son loyer.

« Jusqu'à là, j'ai payé. Là, j'ai des dettes ; parce que la CAF a pas payé ; ils m'ont répondu en fait (cherche son dossier, mais il est en bas, au bureau). Normalement j'ai 430 euros à payer, 70 pour moi, le reste de la CAF. Au début, je travaillais à plein temps, j'ai payé, j'avais pas de problème ; mais depuis septembre, je suis en formation, je gagne 600 euros, je paye 430, donc...Là, c'est la catastrophe ; aujourd'hui, je peux pas payer, j'ai rien sur mon compte, je peux pas payer, là, j'ai des examens, mais pfouh, avec ça, ça je suis embrouillé dans la tête, il faut que ça soit réglé, ça. »

⁵ S. ne nous a pas présenté très clairement sa situation, c'est par l'intermédiaire de la travailleuse sociale interne au foyer que nous avons pu avoir des éléments d'éclaircissement.

Bien que la confusion de S. soit réelle, elle est en fait induite : après explication avec la personne en charge du suivi des résidents, il apparaît que S. n'a pas à payer l'intégralité de son loyer. La structure est habituée aux retards de paiement de la CAF, et ne répercute pas le manque à verser sur les locataires.

Synthèse

Ces quelques entretiens font assez largement écho à ce qui a pu être repéré à propos des réactants : le courrier d'invitation n'arrive pas dans un espace vide, mais dans le cours de situations de vie parfois très compliquées, notamment par la résolution de problèmes administratifs (Madame K.), par la recherche d'emploi (S.), ou par le manque de ressources (financières, linguistiques, pour Madame A.). Pour certains allocataires, il est difficile de comprendre en quoi consiste ce RV : soit qu'ils sont absorbés par leurs soucis, soit que la CAF demeure un acteur flou dans leur environnement (S.). On voit par ailleurs qu'il peut être difficile de se rendre disponible, pour prendre rendez-vous mais aussi pour s'y rendre, dès lors que les personnes travaillent. Enfin, et surtout, ces exemples montrent que les modalités pratiques de la prise de rendez-vous ne facilitent pas l'accès au RV.

Le téléphone représente en effet un point de passage obligé pour la prise de RV. Or, ce n'est pas le mode de contact privilégié par les allocataires pour entrer en contact avec leur CAF. Comme nous le verrons ci-après, les modalités de contact des allocataires sont la plupart du temps composites. Mais pour la plupart de ceux que nous avons rencontrés, le téléphone n'est pas un mode de contact courant, réflexe.

- ✓ D'une part, ce n'est pas un mode d'échange facilitant pour les allocataires les moins à l'aise dans la pratique et l'usage du français administratif ;
- ✓ D'autre part, c'est un frein pour les plus démunis (qui sont souvent les mêmes), dans la mesure où ils possèdent des forfaits téléphoniques n'intégrant pas les numéros en 08.
- ✓ Enfin, le fait d'externaliser le service vers une plateforme, dont le temps de réaction/réponse pourrait être différent de celui de la (ou des) caisse, n'est pas nécessairement compris par les allocataires.

Dans la majorité des cas, l'invitation à prendre RV entraîne par conséquent une obligation de se déplacer physiquement, ce qui est coûteux en temps, et dans ce cas de figure totalement inutile, puisque le protocole de prise de RV ne prévoit pas qu'on puisse procéder sur ce mode. Cela crée au final encore davantage d'incompréhension chez les allocataires ayant fait la démarche, et s'étant vu refuser l'accès au RDV proposé.

2. Un « rendez-vous manqué » pour la majorité des non réactants

Comme nous l'avons annoncé en introduction, une grande partie des allocataires rencontrés n'a pas reçu le courrier d'invitation. Pour autant, aucun n'a marqué d'opposition au principe du RV des droits, bien au contraire : la très grande majorité des personnes rencontrées se sont montrées réceptives, ouvertes et intéressées par une telle proposition. L'utilité d'un tel rendez-vous est

envisagée en relation à plusieurs objectifs, le principal étant de pouvoir faire le point sur son dossier : soit globalement, soit sur une question particulière - le logement notamment- en lien direct et immédiat avec la situation de vie des allocataires et les questions qu'ils se posent.

Dans la mesure où la majorité des allocataires rencontrés n'avait pas reçu l'invitation, nous leur avons demandé de la lire et de nous faire part de leurs réactions « à chaud ». Cet exercice reste une manière de jeu de rôle, qui ne permet pas de produire avec certitude la même réaction qu'en situation de vie « normale », ne serait-ce que du fait de la présence d'un enquêteur, mais aussi parce que l'arrivée du courrier est contingente, ce qui comme nous l'avons vu est déterminant dans le comportement en réaction à la réception du courrier.

Cet exercice permet à tout le moins de faire apparaître des réactions ou expressions réflexes, qui donnent une idée des éléments contraignant ou favorisant une réaction positive, et de faire état des intentions d'action des personnes. Nombre de travaux de psychosociologie ont par ailleurs montré que l'intention était globalement prédictrice de l'action⁶. L'on peut donc supposer qu'invités, un grand nombre de ces allocataires se serait rendu au RDV, sans rien présager des contraintes et éventuels contre-ordres s'interposant dans leur projet d'action ; les éléments rapportés ci-après montrent qu'ils peuvent être nombreux.

Dans les entretiens, on note cependant une certaine gradation dans la manière dont les personnes rencontrées ont réagi à la présentation du courrier.

Pour certaines personnes (que nous avons rassemblées dans le groupe 1), il répond clairement à une attente : elles y voient, parfois même avec un certain enthousiasme, l'occasion d'avoir une explication globale sur leurs droits. La réception du courrier aurait donc manifestement entraîné une prise de contact pour fixer un RV.

D'autres (groupe 2) expriment une attente moins forte ou ne voient pas immédiatement en quoi ce rendez-vous permettrait de modifier leur situation ; davantage de freins potentiels apparaissent qui laissent penser que la prise de contact pour fixer un RV aurait rencontré plus de difficultés.

2.1. Groupe 1 : les « enthousiastes »

J'hésiterais pas à aller au rendez-vous

Madame M. est une jeune femme (20 -30 ans), ayant un enfant de 5 ans, qui vit dans une chambre de 9 m2 d'un vieil immeuble. Elle travaille à temps partiel dans un magasin, et perçoit le RSA Activité. Elle est arrivée en France en 2007 et vit à X depuis février 2015. Elle s'est inscrite à la CAF une fois qu'elle a été régularisée.

⁶ Il s'agit ici d'un raisonnement par la négative : ceux qui disent qu'ils ont l'intention de faire font effectivement davantage que ceux qui affirment ne pas avoir l'intention de faire. Qui plus est, il faut considérer ces résultats d'un point de vue statistique, cela n'est en rien mécanique, comme l'ont montré les résultats des actions à direction des bénéficiaires potentiels de la PPA dans le cadre du projet AD Base.

Elle a eu un parcours assez difficile, notamment le passage par une maison en très mauvais état, dans le parc privé, d'où elle est partie avec son fils, en catastrophe (expulsion pour raisons sanitaires) ; elle a attendu d'être relogée par la mairie, qui s'y était engagé, mais qui n'est jamais arrivé. Elle en garde une dent contre son AS qui lui a dit de « faire le 115 » le jour où elle a été « mise dehors ».

Cela étant, elle paraît très claire quant à ses droits et situe parfaitement bien l'ensemble des services publics, avec lesquels elle est en contact (préfecture, pôle emploi, assurance maladie, mairie, etc.). Elle aurait accueilli l'invitation très favorablement si elle l'avait reçue :

« Si vous aviez reçu l'invitation y seriez-vous allée ?

Bien sûr.

Quand vous lisez la lettre, ça vous fait penser à quoi ?

C'est pour faire le point. La CAF de B m'avait proposé ça, et j'étais ok, parce que la différence avec la CAF de X, c'est qu'ici, tu fais pas la queue, même pas 5 minutes, si tu as un rendez-vous, si tu dois aller au boulot, on te reçoit vite et on t'explique tout. Mais par contre, de l'autre côté, il faut attendre 3 ou 4 h dans le rang, imaginez si vous devez aller travailler. Donc si je reçois celle de X, j'hésiterais pas à aller au rendez-vous ; parce que c'est pour mon bien en fait, de comprendre mes droits de savoir comment ça marche. »

Elle est d'ailleurs tout à fait à jour, dans le suivi de son dossier, sur CAF.fr :

« Non, ça peut pas m'inquiéter parce que je suis toujours mes trucs ; je regarde toujours dans mon dossier des démarches ; c'est pourquoi je vous ai dit, quand on s'est parlé (au téléphone), que j'avais pas reçu ce courrier, parce que je regarde toujours dans mon enveloppe, sur mon compte CAF : quand je reçois un courrier, je le sais. Même quand je dépose mon dossier, je peux le voir sur mon compte. »

Elle aurait donc trouvé ce rendez-vous d'autant plus utile qu'elle est en recherche de logement - elle possède un numéro de demande de logement social depuis 2009 mais n'a eu aucune proposition - et qu'on lui a dit que la CAF pouvait l'aider.

Ça tombait à pic !

Madame D. vit à X depuis 2012 et a 2 enfants (2 ans et 5 mois). Elle ne s'est inscrite que récemment à la CAF, car elle pensait qu'elle devait avoir un titre de séjour - qu'elle n'a obtenu que cette année (2015). Elle n'a jamais eu d'assistante sociale, non pas qu'elle n'en veuille pas (au contraire dit-elle), mais parce qu'elle était ignorante : « *Quand vous ne savez pas, vous ne savez pas hein, voilà.* ». C'est par des amis qu'elle a appris qu'elle pouvait engager une démarche vers la CAF. Elle s'est d'ailleurs rendue à la caisse à N. :

« Oui, c'est au même endroit à la CAF, j'ai demandé à l'accueil, parce que, ce jour-là, j'y allais pour déposer le titre de séjour, j'avais le récépissé quand j'y suis allée et ils m'ont dit que c'est quand j'aurais la carte que mes enfants auront droit à la CAF, donc je suis allée leur donner le titre de séjour, et c'est là que j'ai demandé si c'était possible de voir une AS. On m'a dit c'est pourquoi ? Et j'ai dit, pour m'orienter, j'ai des soucis et je veux parler un peu avec elle et voir comment elle peut m'aider. C'est comme ça que je l'ai rencontrée, c'est juste au-dessus, même bâtiment. »

Madame D. paraît très déterminée, et organisée, mais découvre les fonctionnements administratifs. Lors de l'entretien, elle se saisit très rapidement de sa tablette pour montrer directement les choses relatives à son dossier sur son compte CAF. C'est d'ailleurs en le faisant qu'elle découvre que des droits, qu'elle attendait, lui ont été versés.

Bien que Madame D. ait déjà eu des contacts avec la CAF, elle se montre enthousiaste à la présentation du courrier d'invitation :

« (Lit la lettre) Du coup, directement ça allait m'intéresser vu que moi j'ai besoin de savoir ce que la CAF peut faire pour moi et puis savoir plus sur mes droits ; moi en tout cas, ça tombait à pic !

Donc, si vous aviez reçu ce courrier, vous auriez fait quoi ?

J'allais appeler, soit me rendre là-bas pour qu'on m'explique ce qu'il fallait faire».

Elle ajoute cependant, un peu agacée :

« Voilà, mais je peux pas aller au rendez-vous si je reçois pas le courrier, c'est pourquoi j'ai tiqué quoi, quand j'ai reçu le second courrier (celui annonçant une étude). »

Elle a d'ailleurs profité de son rendez-vous avec une assistante sociale de la CAF, pour lui demander des comptes sur cet enquêteur annoncé par courrier : à quoi il lui a été répondu qu'aucun « Pierre Mazet ne travaillait à la CAF. »

En plus en 3 langues !

Madame B. est une jeune femme de 30 ans qui s'est installée récemment à X, après son divorce, alors qu'elle vivait dans le sud de la France. Elle connaissait la CAF, ainsi que les autres services publics, mais n'avait pas de numéro d'allocataire à son nom, tous les dossiers administratifs étaient au nom de son mari. Elle n'a pas d'enfants. A son arrivée, elle a dû gérer le transfert de ses droits, ce qui n'a pas été toujours simple. Mais elle a appris :

« En fait, au niveau de l'administration, des papiers, je connais pas trop. Donc j'ai un peu galéré pour savoir qu'il y a une AS, où aller et tout ça. Du coup, je suis allée voir la mairie, et c'est eux qui m'ont envoyée à l'annexe. »

Elle a fait son inscription à la CAF en même temps que sa demande de RSA.

« J'y suis allée, ils m'ont demandé si j'avais une boîte email, j'ai dit oui, et ils m'ont dit pas de souci on va vous envoyer des papiers à fournir soit par courrier, soit par mail. Et voilà. »

A la présentation du courrier, elle confirme ne pas l'avoir reçu :

« En plus en 3 langues ! Oui, alors là je confirme, j'ai pas reçu (rires). La première fois, ça va m'attirer, en arabe, c'est bien ! (lit l'arabe couramment).

Et vous auriez fait quoi ?

Je dis oui, y'a pas de soucis, oui, j'aurais appelé pour prendre rendez-vous. »

2.2. Groupe 2 : les potentiellement empêchés

Pour certaines personnes, l'entretien laisse penser que la prise effective de RV serait plus compliquée. Rappelons que ce ne sont ici que suppositions faites à partir des entretiens réalisés : encore une fois, en l'absence de réception du courrier d'invitation, il est difficile de prédire la

réaction des individus. Cela dit, on note, durant l'entretien, davantage d'obstacles potentiels ou de filtres à passer dans la projection d'une démarche de prise de RV : soit matériels, en termes de modalités préférentielles de contact, soit au regard du comportement déclaré à l'égard des démarches administratives, soit en raison de la disponibilité potentielle des allocataires, ou de leurs conditions de vie.

Se déplacer plutôt que téléphoner : le 08 encore en question

Monsieur D. est arrivé en France il y a 10 ans, et n'a été régularisé que depuis peu. Il s'est séparé de la mère de son enfant, et vient d'en récupérer la garde par voie de justice. Il doit faire beaucoup de démarches en relation à cela, pour la scolarisation de son fils, et souvent prouver que c'est lui qui s'en occupe dans ses relations aux diverses administrations. Il est hébergé dans un hôtel depuis 2 ans, vers lequel il avait été orienté par le 115. Il s'est inscrit à la CAF pour avoir un numéro d'allocataire, dans la mesure où, hébergé, il ne peut percevoir d'allocations logement ; n'ayant qu'une carte de séjour d'un an, il a appris qu'il ne pouvait bénéficier du RSA – il s'était rendu à la CAF et une personne à l'accueil lui a expliqué cela, dit-il. Au moment de notre entretien, il montre ses différents papiers administratifs, dont 2 notifications du même jour stipulant que Monsieur a un titre de séjour qui n'est plus valable, alors qu'il a déposé son attestation quelques semaines avant. Il ne paraît, cependant, pas autrement dérangé de ces messages erronés, comme s'il était habitué aux fils contradictoires des traitements administratifs.

Monsieur D. a fait toutes les inscriptions administratives nécessaires (Pôle Emploi, Assurance Maladie) depuis qu'il est régularisé. Il est suivi par une assistance sociale, mais fait état de relations difficiles avec elle, moins compréhensive et moins active que celle qu'il avait lorsqu'il était sans papiers.

Hormis sa visite à la CAF, qui s'est bornée à l'accueil, il n'a eu que des contacts par échanges de courrier (déposés). Face au courrier d'invitation, son réflexe est, comme pour toutes les démarches administratives, de dire qu'il serait allé sur place :

« Et si vous aviez reçu l'invitation, qu'auriez-vous fait ?
Je serais allé directement. »

A l'enquêteur qui lui précise qu'il est a priori nécessaire de téléphoner, il répond alors que les numéros en 08 lui posent problème :

« *Mais souvent le numéro pour appeler, c'est compliqué, c'est un 08, souvent on peut pas appeler dans les taxi phone ; il faut une carte de cabine...*
Mais vous avez un téléphone ?
Oui, mais j'ai plus de forfait, j'en avais un à 15 euros pour l'illimité, mais je l'ai plus, ils ont arrêté, et maintenant je recharge de 5 en 5 euros, c'est chiant. Mais je pouvais pas appeler les 0800, ça prend pas. Et les taxi phone où tu peux appeler, c'est rare.
Mais le numéro pour la CAF c'est aussi un 08 non ?
Mmmh (N'a pas l'air de savoir) ; ou alors il faut aller chez l'AS, elles ont un téléphone. »

Cela dit, Monsieur D. trouve que « proposer un RV, oui, c'est bien. Si j'avais reçu le courrier, j'y serais allé. »

Je vais demander si ce numéro il est payant

Mademoiselle D. est une jeune fille d'une vingtaine d'années, arrivée en France en 2003 avec ses parents, dans la région. Elle vit à présent dans un foyer (financé par la CAF, des affiches l'annoncent dans le hall d'entrée). Elle perçoit de l'APL, versée directement au foyer et se souvient avoir reçu son numéro d'allocataire et son code confidentiel. Elle consulte parfois son compte sur CAF.fr, pour suivre ses droits. Elle s'est rendue une fois à la CAF, physiquement, afin de savoir de quels papiers elle aurait besoin pour son allocation logement. Elle connaissait déjà la CAF, par le biais de ses parents.

A la présentation du courrier, Mademoiselle D. a une réaction nuancée, d'abord interrogative :

« Si vous receviez ce courrier, comment vous réagiriez ?

Je vais dire, c'est pourquoi ? Pour savoir ce que c'est. (Ne prend pas trop le temps de lire) ; je vais demander si ce numéro il est payant.

Le fait qu'il soit payant vous pose souci ? Vous demanderiez à qui pour savoir si c'est payant ?

Euh, je vais essayer de voir, par internet.

Parce que, si c'est payant, du coup, vous n'appellez pas, c'est pas dans votre forfait ?

Ouais, pas dans mon forfait. Ou sinon, je me déplace directement, à la CAF.

Et autrement le principe, vous comprenez en quoi consistait ce RV ?

Oui, pour le changement d'adresse.

Vous trouveriez ça intéressant ?

Oui.

Plutôt positif ? *Oui.*

Et votre réflexe, ce serait d'y aller ?

Oui. Et si c'est le prix d'un appel local, j'appellerais avec mon fixe. »

Dans un certain nombre des entretiens réalisés, cependant, c'est moins le mode de contact pour prendre rendez-vous qui constitue un potentiel frein, que la situation plus globale des individus.

Des difficultés à se rendre disponible, lorsqu'on travaille

Monsieur L. est arrivé en France il y a douze ans. Après avoir eu une carte de séjour d'un an, en 2004, son titre n'a pas été renouvelé, puis il a de nouveau eu une carte d'un an, jusqu'à aujourd'hui. Hébergé chez un ami, pendant toutes ces années, il vient d'avoir un appartement cette année – sa demande de logement ayant été faite il y a 5 ans. C'est X Habitat qui lui a demandé de s'inscrire à la CAF, afin de pouvoir demander l'allocation logement. Celle-ci lui a été refusée - Monsieur L. me montre le courrier - en raison de ses ressources. Pour la demande d'AL, Monsieur L. est passé par un de ses amis, un compatriote, qui est en France depuis longtemps et qui « connaît tous ces papiers ». Monsieur L. lit le français (doucement) et l'écrit un peu, mais a des difficultés quand il s'agit de la langue administrative. A la présentation du courrier, il semble plutôt satisfait avec la proposition, d'autant qu'il a un problème avec la déclaration de ses enfants restés au pays comme étant à sa charge, mais demande aussitôt à quel moment de la journée le rendez-vous a lieu :

« Si vous recevez ce courrier, que faites-vous ?

(Monsieur L. prend son temps pour lire la lettre avec attention, déchiffre). *J'appelle. A ce numéro.*

Vous comprenez le principe ?

Oui, oui. En ce moment je travaille, là, donc.. En plus, c'est quelle heure, 8 H ?

Oui, c'est pendant la journée, pour prendre rendez-vous. C'est le mercredi en général les rendez-vous. Vous auriez pu ?

Je finis à 16h, le matin je commence à 8h, c'est le bâtiment. En ce moment à 7h30, et on finit plus tôt, c'est des toitures.

Donc c'est un peu compliqué ?

Pour appeler je peux, mais pour le RV ça sera compliqué, je suis intérimaire. Je travaille tous les jours sauf les samedi dimanche. »

Ce problème de disponibilité aux horaires d'ouverture des services publics ou administrations n'est pas propre à la CAF.

« Et si vous avez des choses à régler, comment vous faites ?

Il faut que je demande une semaine à l'avance. Ça fait 1 an je suis en intérim. Mais l'hiver, bon on a moins de boulot, pendant 3, 4 mois. »

Prendre un rendez-vous suppose donc d'avertir à l'avance son employeur, mais surtout implique de prendre une demie journée, non rémunérée. Cela a donc un coût pour les personnes qui travaillent durant les heures d'ouverture de se rendre à un rendez des droits. D'autant qu'on peut supposer qu'il est difficile, pour des personnes en intérim, avec des contrats de travail sans doute assez peu protecteurs, de prendre des « libertés » avec les horaires.

Je travaille toute la journée, généralement je sors vers 19h, tous les jours

La situation est la même pour Mademoiselle H., fille de Madame H. que nous avons eu en ligne, et qui sert d'interface pour toutes les questions administratives – sa mère ne parlant pas français. Madame H. est chinoise, arrivée en France en 1982 et n'a jamais rien demandé à la CAF, même si elle avait 3 enfants. Comme le rapporte mademoiselle H :

« Les compatriotes n'ont jamais parlé de ces droits-là, allocations familiales, ou de la CAF, parce que, eux non plus ne connaissaient pas et ne demandaient pas. En Chine, ça n'existe pas, donc ils ne peuvent pas y penser. Et puis, nous on a pas cette culture, de demander, quand on a besoin on travaille. On ne demande pas d'infos, on ne se renseigne pas, on travaille, et puis c'est tout. »

Une fois mariée, Madame H. est venue habiter avec sa fille, et n'a donc pas eu à demander d'allocation logement. Ce n'est que récemment, parce que sa mère est entrée dans une résidence pour personnes âgées de la ville de X, que la demande d'affiliation a été faite, à l'initiative de la mairie. Selon sa fille, Madame H. n'a pas reçu le courrier en mandarin, mais bien celui avec l'annonce de l'étude. Elle précise néanmoins que même si elle l'avait reçu :

« De toutes façons, je n'aurais pas pu aller au RV, avec ma mère, parce que je travaille toute la journée, généralement je sors vers 19h, tous les jours, donc c'est pas possible de l'accompagner à la CAF. »

Mademoiselle H ajoute qu'elle regarde les courriers administratifs le week end, quand sa mère vient ou qu'elle va la voir, et qu'elle répond quand il est besoin ; mais elle avoue n'avoir aucune idée des droits auxquels sa mère peut être éligible. Sa mère est en revanche affiliée à la Sécurité sociale depuis longtemps, (elle a sa carte vitale nous précise Mademoiselle H.), parce qu'elle est diabétique et prise en charge depuis longtemps : « ça, par contre, on connaît ! », précise Mademoiselle H. en riant.

Peut-être l'allocation logement, s'il réussit à y aller

Monsieur C. vit avec son frère, dans l'appartement de leurs parents, depuis 6 ans. Ils sont arrivés en France en 1982, Monsieur C. est de nationalité syrienne, son frère naturalisé français. L'entretien se déroule d'ailleurs surtout avec le frère de Monsieur C., qui semble moins maîtriser le français pour les choses administratives. Monsieur C. travaille la nuit, comme musicien dans des restaurants. C'est le travailleur social rencontré pour prendre en charge l'hébergement de leur père, malade, qui leur a parlé de la CAF et de la possibilité de demander le RSA. Sans cela, ils n'en auraient pas eu connaissance. Hébergés par leurs parents, ils ne percevaient pas d'allocations logement. Monsieur C. a perçu le RSA pendant quelques temps, mais son droit a été suspendu en raison de ses ressources. Il s'est d'ailleurs rendu sur place, à la réception de son courrier de notification, afin de « comprendre ce qui se passait ». Monsieur C. faisait ses DTR par internet, avec l'aide de son frère. Pour les affaires administratives, c'est manifestement aussi son frère qui fait les démarches. Monsieur C semble moins familier.

« Regardez et dites-moi comment vous auriez réagi ?

C'est bien.

Qu'auriez-vous fait ? (Frère lui redemande, en reformulant en français).

Je téléphonais pour prendre le RV. Oui, ça m'aurait intéressé. On peut le prendre, ce courrier ?

Maintenant c'est trop tard (j'explique). Ah, mais...

Oui, ça m'intéresserait, bien sûr. »

Davantage qu'une opposition au principe ou un problème de prise de contact, c'est davantage les conditions de vie pour des personnes qui travaillent toutes les deux la nuit qui semblent constituer un obstacle potentiel, dans l'organisation et la gestion des rendez-vous, durant la journée. Monsieur C. et son frère sont à présent colocataires et ont fait un nouveau bail en conséquence. Ils savent devoir aller à la CAF pour les informer de ce changement de situation, mais ne parviennent pas à trouver le temps :

« (Frère) *Le bail est changé depuis 3 mois, il est passé sur le bail de cet appartement. Mais ni moi ni lui on est parti à la CAF avec le bail et toutes les pièces pour demander l'allocation logement, on est 2, colocataires. Mais pas encore demandé, on va le faire, bientôt.*

Vous savez de quels papiers vous avez besoin pour demander ?

Oui...

Mais vous n'avez pas le temps ?

Le problème, tous les 2 on travaille de nuit, et moi c'est un peu plus difficile parce que je travaille dans la sécurité, 10 h par nuit, plus 2h de transport, donc je préfère que lui y aille, mais à chaque fois il me dit la semaine prochaine, demain, et voilà. Donc on a peut-être l'allocation logement, s'il réussit à y aller... »

Difficile de se repérer lorsqu'on maîtrise mal le français administratif

Madame F. a deux enfants (dont une en bas âge), et vit avec leur père chez un ami qui les héberge⁷. En France depuis de nombreuses années, elle n'a obtenu de titre de séjour (1 an au titre de la demande d'asile) qu'en janvier 2015, après plusieurs recours juridiques. Elle était inscrite à la CAF X

⁷ Pour cette raison-là, nous faisons l'entretien dans la rue, Boulevard Barbès, très bruyant à cette heure de la journée. Madame F est accompagnée de son enfant.

depuis 2011, et a envoyé son récépissé à la CAF de X, en janvier 2015, qui l'a transmis à la CAF de Y. Elle est inscrite à la CAF de Y depuis lors.

Elle a pris connaissance de la CAF lors de son séjour à la maternité, au moment de la déclaration de grossesse.

Madame F. n'a pas reçu le courrier d'invitation au rendez-vous, en revanche ils ont reçu le second courrier indiquant qu'une étude était en cours. Ce qui crée une confusion au début de notre entretien :

« Mais vous avez reçu l'invitation ?

Oui ; on a appelé, on a laissé des messages;

Et ça n'a pas marché ?

Non, a laissé le message, 5 fois, 6 fois, on a laissé message ; cause nous ont envoyé ça, disant appeler avant 10 jours ; on a appelé, appelé, etc.

Mais à quel numéro ? Celui de la CAF ?

Non, pas un 08, y'avait...c'est pas moi qui ai appelé, c'est mon mari là ; y'avait un numéro ; mais je sais pas lequel. »

Il s'agit en fait ici du numéro de l'enquêteur figurant sur le second courrier, et nous avons effectivement eu le mari de Madame F au téléphone, qui nous avait expliqué ne pas comprendre ce courrier, dans la mesure où ils n'avaient pas reçu le courrier d'invitation : il paraissait en même temps agacé et inquiet de ne pas avoir été informé.

Madame F. ne sait pas bien lire le français, lorsque son mari n'est pas là, elle demande à une tierce personne de son réseau de connaissances. Après avoir rétabli les choses, nous lisons le courrier d'invitation à Madame F., pour réaction.

« Non, on a pas reçu ça.

Et si vous aviez reçu, qu'auriez-vous fait ?

On y serait allé.

Mais il fallait appeler, vous auriez appelé ?

Oui.

Le RV vous aurait intéressé ?

Oui.

Mais qui aurait lu le papier, votre mari ?

Pour lire, je me débrouille, mais c'est pour écrire, mais lui sait écrire. Moi je dois aller à l'école, après le travail, école de l'OFI, en septembre je vais commencer ; mon fils va aller à l'école en sept, s'il va à l'école, je peux aller moi aussi, pour apprendre à écrire bien, lire... »

3. Des modes de contact privilégiés dans les échanges avec CAF

Tous les allocataires rencontrés font état de préférences dans leur manière de communiquer avec leur CAF. D'une part, en fonction de leurs compétences et dispositions (notamment matérielles) ; d'autre part, en fonction de l'objectif du contact. Les allocataires utilisent de fait des modes de contact spécifiques en fonction des tâches qu'ils ont à réaliser : ils composent avec différents modes (déplacement physique, téléphone, borne, internet) selon la finalité de l'échange et le crédit porté dans le médium.

Dans notre corpus, on trouve :

- ✓ un tiers d'utilisateurs aisés d'internet, dont 3 personnes qui fréquentent régulièrement leur compte CAF.fr, mais très majoritairement dans une fonction de suivi et consultation.
- ✓ Pour ce qui a trait à la constitution d'un dossier de demande, ou des explications, c'est le contact physique qui est privilégié.
- ✓ Le téléphone n'apparaît pas comme un mode de contact adéquat, notamment pour des questions de bonne compréhension ; mais aussi en raison du coup d'un appel en 08 - comme vu à propos de l'invitation au RV.
- ✓ Enfin, les allocataires rencontrés ont une faible confiance dans le fait d'envoyer les courriers, voire même de les déposer à la caisse. Seule la remise en mains propres paraît constituer un mode sûr dans la gestion des échanges (de document/ pièces en particulier) pour le dossier. De ce point de vue, la constitution du dossier génère nécessairement des déplacements à l'accueil.

Cette hiérarchie des usages n'est pas sans effets sur le comportement au moment de la réception du courrier d'invitation : près de la moitié des allocataires auxquels nous avons présenté le courrier d'invitation, afin de pouvoir recueillir leur réaction et leur perception, nous ont annoncé d'emblée qu'ils se rendraient physiquement à la CAF pour prendre rendez-vous.

Par conséquent, le réflexe du déplacement n'est pas seulement motivé par des difficultés linguistiques ou de moindres compétences en matière d'usage des technologies d'information : il répond aussi à une nécessité pratique et est très souvent corrélé à une absence de confiance dans l'envoi de courriers.

3.1. Se déplacer : une nécessité quand on maîtrise mal le français administratif, qu'on ne dispose pas d'internet, ou de forfait téléphonique « adéquat »

Lorsque les allocataires ont des difficultés avec le français administratif, le déplacement à l'accueil est systématiquement privilégié, cela d'autant plus s'ils n'ont pas la pratique d'internet. Ainsi de Madame A., qui est la personne la plus âgée de notre corpus, qui n'a jamais utilisé d'ordinateur de sa vie, et par conséquent ne sait pas ce qu'est internet. Dans son cas, tout acte en direction de la CAF, que ce soit en réponse ou pour formuler une demande, suppose : de recourir à un tiers pour se faire traduire voire expliquer ; de se déplacer pour traiter les choses par soi-même.

« Si vous avez besoin de contacter la CAF, vous faites comment ? Vous téléphonez ?
Non, j'y vais moi-même. Plus simple. Je me déplace. Mais j'ai pris un système. Cette semaine c'est non, la suivante, oui.
Oui/ Non, c'est-à-dire ?
Oui, parce qu'il y a une semaine où ils travaillent, une semaine où ils travaillent pas. La CAF.
Tout le temps ? Fermé une semaine sur 2 ?
Oui, c'est fermé. C'est pour ça que je l'ai marqué là (Me montre les « oui/ non » sur son calendrier, par semaine).
Donc, si vous voulez prendre contact avec votre CAF, votre premier réflexe, c'est d'y aller ?
Oui, ça sert à rien que je gaspille du téléphone pour rien, ils répondent pas.
Un ordinateur, vous avez ?
Non, je sais pas lire. Ni en arabe. Ça m'arrange pas les choses ; ma vie c'est compliqué. »

Mais c'est aussi le cas de Monsieur D. : non équipé, il préfère de fait se déplacer, pour des raisons de compréhension :

« Quand vous avez des démarches administratives à faire, vous faites quoi ?

Je vais sur place ;

Vous n'appellez jamais, par téléphone ?

Non, je vais sur place.

Vous préférez ?

Oui, c'est mieux, je comprends plus, que par téléphone.

Et Internet, vous n'avez pas ?

Non.

Et en bas, à l'hôtel, il y a un poste ?

Non, y'a le réseau mais pas d'ordinateur. »

Madame K. n'a pas internet et aurait par ailleurs aussi des difficultés pour échanger en français par téléphone. En tout état de cause, son forfait ne lui permet pas d'appeler la CAF, elle se déplace donc systématiquement pour toutes ses démarches :

« Et vous avez essayé de téléphoner ?

Non, j'y suis allée ; à N.

Combien de fois ?

Au moins 2 3 fois...

Et le téléphone, vous n'utilisez, n'aimez pas ?

Non, quand je téléphone ça passe pas, pour moi ça fait des unités, 0800 c'est payant donc moi je me déplace pour aller là-bas. J'ai pas des unités pour appeler. »

Si le fait d'aller sur place semble logique pour des personnes peu à l'aise avec la langue administrative, on peut en revanche être surpris que des personnes sans difficultés apparentes au niveau purement linguistique, et utilisant par ailleurs les outils techniques de gestion à distance, privilégient, aussi, le déplacement pour certaines modalités de l'échange.

Nombre des allocataires rencontrés, qui ont une maîtrise d'internet et une utilisation de leur compte CAF.fr, ont en effet le réflexe de se déplacer, notamment parce qu'ils placent peu de confiance dans l'envoi de pièces par courriers. On trouve de fait une assez grande variété d'exemples de problèmes de courriers envoyés mais non reçus dans notre corpus, pourtant limité : les allocataires ont parfois fait l'expérience directe du problème, d'autres en ont entendu parler. En tout état de cause, le courrier jouit d'une réputation qui ne prédispose pas à son usage. Les pertes de documents envoyés, par la CAF, génèrent d'autant plus d'incompréhensions que bien souvent, les allocataires ont dû se déplacer ou batailler pour rassembler les pièces.

3.2. Se déplacer alors qu'on maîtrise internet

Un usage mixte, mais une faible confiance dans les courriers envoyés

Madame M. a un usage aisé d'internet ; elle dit faire souvent sa déclaration trimestrielle de ressources par internet, directement à la CAF, parce que c'est sur le chemin de son travail, et qu'elle

n'a pas de connexion là où elle réside. Elle se sert des bornes à disposition à la CAF de J. Elle affirme par ailleurs qu'elle connaît ses droits, « parce qu'elle va sur internet et que tout est écrit sur la page », et moque l'enquêteur surpris qu'elle connaisse aussi bien les procédures :

« Et que faites-vous, dans ce cas ?

Ben, j'avertirai ma CAF ;

Vous savez tout !

Ben, c'est écrit sur la page, quand tu ouvres ta page sur ton compte ; tout type de changement ; c'est écrit. Si vous êtes en couple, je sais pas quoi, quand tu ouvres ta page, c'est écrit. »

Pour Madame M., internet représente un medium facile à utiliser, qu'elle privilégie quand bien même il lui demande un certain effort en termes d'accès, puisqu'elle n'a pas de connexion chez elle.

« Je regarde toujours dans mon dossier des démarches, c'est pourquoi je vous ai dit, quand on s'est parlé, que j'avais pas reçu le courrier, parce que je regarde toujours dans mon enveloppe, sur mon compte CAF, quand je reçois un courrier je le sais. Oui, même quand je dépose mon dossier, je peux le voir sur mon compte.

Et ça, vous allez le voir chez des amis ?

Non, à la CAF. Sur l'ordinateur (pas sur les bornes) ; les bornes c'est juste pour imprimer l'attestation ; quand vous entrez y'a la borne, et aussi un ordi. Souvent je fais ma déclaration à la CAF, parce que c'est sur le chemin de mon boulot, et j'ai pas d'internet ici.

Pourtant, lorsqu'on évoque le mode de contact avec la CAF, Madame M. fait d'abord mention du contact physique, notamment lorsqu'il s'agit d'un envoi de pièce ou d'une déclaration :

« Et votre mode de contact principal avec la CAF ?

Je me déplace.

Pourquoi, c'est ce que vous préférez ou parce que... ?

Non, mais le problème, souvent, quand on envoie un courrier, ça n'arrive jamais en fait.

C'est ce que vous entendez dire, ou ça vous est arrivé ?

Ben, ça m'est arrivé une fois pour ma déclaration.

La DTR ?

Oui.

Et du coup ça a fait des problèmes derrière ?

Oui.

Et du coup maintenant ?

Ben, ça dépend, mais je préfère la faire à la CAF. »

De la mauvaise réputation des courriers qui se perdent

Madame D. est parfaitement connectée. Durant l'entretien, à l'évocation de la date de son inscription, elle saisit sa tablette pour vérifier précisément sur son compte, et montre à l'enquêteur :

« (Se lève pour aller chercher sa tablette et va sur son compte). Voilà, vous avez tout ici, (me montre), tout ce que je dépose ça apparaît là, direct. (Lettres, courriers, pas de versement, etc.). »

A cette occasion, elle découvre d'ailleurs qu'un nouveau versement, qu'elle attendait, est arrivé :

« ...Ah, bah, ils viennent de le mettre ça, ça y était pas. Oui, donc ça une bonne nouvelle, 213 euros, deux fois ! »

Si l'usage en consultation, pour le suivi, l'historique de son compte, ou encore la vérification de la réception de courrier, ou de réception de pièce de la part de la CAF est totalement intégré, Madame D. a en revanche très peu confiance dans les envois de courriers – elle prend opportunément pour preuve la non réception du courrier d'invitation au RDV...

« Et vous y êtes allée physiquement ?

Oui.

C'est plus facile pour vous, n'aimez pas le téléphone ?

Non, pas trop.

Internet par contre ça a l'air facile apparemment pour vous ?

Oui oui, facilement, sur mon téléphone, ou la tablette.

Oui, parce que vous m'avez dit remettre en main propre, vous avez peur que se perde par la boîte aux lettres ?

Oui, parce que je vous donne l'exemple là, vous avez cru que l'on avait reçu un courrier (pour l'invitation au RV) et on l'a pas reçu. Voilà. Et ceux qui ont l'habitude d'y aller, ils m'ont dit que parfois quand tu portes, ils te disent qu'ils ne l'ont pas reçu. Et quand je me suis rendu là-bas, la petite avait 2 mois, c'était en février, j'ai dit au vigile que le rang était trop long, parce que j'avais laissé l'enfant avec quelqu'un donc ...et il m'a dit : soit vous le postez, dans la boîte aux lettres, mais ça dépend de vous, parce que d'autres disent que quand ils le mettent dans cette boîte et qu'ils reviennent, on leur dit, à la CAF, qu'ils n'avaient pas déposé, pourtant ils ont déposé. Comment on explique ça ? C'est dans cette boîte aux lettres, juste collée à la CAF, dans la CAF, mais parfois on leur dit : non on n'a pas reçu votre courrier monsieur, vous êtes sûr que vous êtes venus jusqu'ici ? Oui, je l'ai mis là, dans la boîte aux lettres, maiset et même dans le rang, on voit des gens qui se plaignent de ça, à côté : écoutez, je suis venu, j'ai posé, vous me redemandez, etc. Donc comme ça, en mains propres, c'est sûr. »

Comme on le voit dans cet extrait, Madame D. n'a pas fait l'expérience directe d'une perte de document (hormis la non réception du courrier d'invitation), mais base ses réticences sur un « on dit », et sur l'observation de ce qui se déroule dans les files d'attente. A tort ou à raison, il est indéniable que les envois par courrier jouissent d'une mauvaise réputation, dont il est difficile d'infirmer ou de confirmer la réalité ici, mais qui *fait agir*.

« Comment avez-vous fait pour vous inscrire ?

« Je suis d'abord allée à la CAF, pour demander comment faire, la dame à accueil m'a remis des formulaires et je suis venu les remplir à la maison ; j'ai ajouté les pièces demandées et je suis allée les déposer. Elle m'a même dit que je pouvais les mettre dans la boîte aux lettres, mais j'ai dit non, que je voulais les mettre main à la main, comme ça au moins c'est sûr que c'est déposé, et c'est comme ça qu'elle a pris les docs apportés et qu'elle m'a précisé : on le prend mais je ne pense pas qu'on va vous verser quelque chose, c'est quand vous aurez la carte qu'on verra. »

Madame D. déclare par ailleurs, qu'en cas de changement de situation, et cela quand bien même elle est parfaitement à l'aise avec l'interface numérique, sait comment elle fonctionne et comment procéder, elle irait à l'accueil :

« Oui, j'irai, je fais le rang, j'arrive, j'explique, moi je trouve c'est mieux comme ça ; sur place, je peux tout demander en même temps ; remettre le papier, tout ce qu'il faut. »

Comme on le voit ici, en parallèle de la question de confiance dans le mode d'envoi des documents, se joue aussi la dimension d'échange que permet le contact physique. Outre la dimension humaine et la fonction de réassurance, pouvoir échanger avec un agent de la CAF est plus simple et plus efficace d'un point de vue pratique : il est possible de poser des questions, on peut prendre directement les formulaires nécessaires, tout faire en même temps, faire répéter, revenir en arrière, et l'on est de fait guidé par le professionnel. Toutes choses beaucoup plus difficiles et segmentées, lorsqu'on passe par une interface informatique.

Des pertes de pièces qui ruinent la confiance dans l'échange

Pour s'inscrire à la CAF, Madame B. s'est rendue directement à la caisse, et en a profité pour demander des renseignements sur le Rsa.

« J'y suis allée, ils m'ont demandé si j'avais une boîte email, j'ai dit oui, et ils m'ont dit pas de soucis on va vous envoyer des papiers à fournir soit par courrier, soit par mail. »

Madame B. utilise internet sans problème, à tout le moins lorsque sa connexion fonctionne. Pourtant, dès lors qu'il s'est agi de constituer son dossier et notamment d'envoyer des pièces, elle s'est rendue directement sur place.

« Et vous avez tout fait à distance, comme ça ? Oui, oui. Vous avez un mail ? Oui. Et votre demande de RSA, vous avez tout fait par internet et courrier aussi ?

Non, moi j'y vais, parce que des fois, ils demandent les mêmes papiers, ils demandent les mêmes papiers, les mêmes papiers, donc là j'ai été avec et j'ai dit : « Ecoute moi monsieur, j'ai tout fourni, vous me demandez tout le temps les mêmes papiers, à quoi ça sert ça ? Il m'a dit : d'accord je vais essayer de voir ce qu'il y a, et après il m'a dit c'est bon y'a pas de souci. Mais depuis le temps...

Parce qu'on vous demandait des papiers que vous aviez déjà donnés ? Oui.

Et il a regardé dans l'ordinateur et il a vu qu'il y avait déjà, alors qu'on vous avait demandé les pièces par courrier ?

Oui, 2 ou 3 fois. C'est la même chose. Surtout les impôts. Moi j'ai pas travaillé, 1 mois et demi, ça compte pas, j'étais sur celle de mon mari, je paye pas d'impôt. Et j'ai fourni le papier comme quoi j'ai rien. Et tout le temps, on me demande, et j'ai dit : écoutez ça me dérange, à chaque fois je viens ; et m'a dit bon, là c'est bon. »

Les propos de Madame B. permettent de mettre en évidence ce qui peut se jouer dans la perte de documents, ou les pièces plusieurs fois demandées. Pour nombre des allocataires rencontrés, cette « disparition » des documents dans les circuits administratifs est assimilable à une perte de confiance et à une manière de rupture dans la convention de l'échange. Il est en effet souvent difficile de comprendre *ce que veut la CAF* : lorsque les allocataires font la démarche de demander leurs droits, il leur est renvoyé une contre demande en termes de pièces justificatives. Ces pièces sont plus ou moins faciles à rassembler, et les allocataires se « plient » à l'exercice, même s'ils ne comprennent pas toujours la logique (pourquoi telles pièces pour ça, pourquoi un original et pas une photocopie ? Pourquoi remonter si loin ? Etc.) Dès lors, lorsqu'ils ont fini par rassembler les pièces et qu'ils sont parvenus à les envoyer, ils ont, de leur point de vue, « rempli leur rôle » : ils ont joué leur partie dans l'échange, et attendent que le dossier soit instruit, et le droit versé. Aussi, quand on leur oppose que le document n'est pas parvenu à la caisse, alors qu'ils l'ont envoyé (parfois plusieurs fois), voire qu'ils

sont venus le déposer, cela déclenche une très forte incompréhension, et une défiance envers l'institution.

« Digital native »... mais pas pour l'administratif

Mademoiselle D. utilise fréquemment internet sur son téléphone ; mais dans des usages spécifiques qui ne semblent pas administratifs. Du fait de son jeune âge et de ce qu'on a pu voir de son utilisation du téléphone, elle semble appartenir à cette catégorie qu'on appelle « digital native », mais qui a justement un usage différencié d'internet. Allocataire depuis peu, elle ne connaît pas l'institution, et a pour réflexe de se déplacer pour chaque démarche, que cela concerne des informations sur les droits, une question à une réponse de la CAF ou la prise de rendez-vous en retour de l'invitation.

« Et si vous avez besoin de prendre contact avec la CAF, vous faites quoi ?

Je me déplace directement. Je connais pas leur numéro de téléphone, en fait. Je connais pas. Je suis passée qu'une seule fois, parce qu'ils m'ont envoyé un courrier pour me dire que 90 euros (AL) donc je suis partie là-bas, et ils m'ont dit vu que je travaille, voilà. Mais je veux y retourner, pour le RSA, parce qu'il y a une nouvelle loi qui est passée, là, non ? Pour les personnes qui travaillent pas 35 Heures...

Du coup, vous allez à la CAF pour savoir ?

Oui, je vais aller me renseigner sur place.

Vous téléphonez avant, à votre avis ça sert à rien ?

J'ai pas leur numéro de tel, vous l'avez pas ?

Regardez sur les courriers, je pense, celui où y'a votre numéro d'allocataire.

D'accord. »

Appendice

Un regard sur le fonctionnement de la CAF : incompréhensions et décrochages

Madame A. offre un bon exemple de l'investissement (cognitif, psychologique et matériel) que supposent les démarches administratives, et de l'incompréhension générale à l'égard du fonctionnement de la CAF. Retraçant son parcours, dans un contexte particulièrement éprouvant pour elle comme nous l'avons vu (dans l'impossibilité de payer son timbre pour sa carte de séjour, elle craignait d'être expulsée), elle mêle traits de réglementation, changement d'interlocuteur, perte de document et temps de traitement de la demande :

« Mais les gens des CAF, ils font mal leur boulot, mal leur boulot ; Je leur ai donné tous les papiers, la date de divorce, ils disent non, faut ramener encore le vrai divorce, l'original, pour que eux fassent la photocopie. Mais c'est n'importe quoi, c'est la même chose ! J'ai fait des photocopies de ma carte, et là, ils m'ont envoyé un peu d'argent.

Pour l'allocation logement ?

Oui. Un peu. 111 Euros, je crois, vous croyez ça va m'aider ? J'ai été moi-même là-bas, à X. J'ai demandé l'allocation logement, et il m'a donné un dossier à remplir et des papiers à ramener. J'ai ramassé tous les papiers, et je fais toujours des photocopies, même si j'ai fini le dossier, je fais des photocopies et je les garde, et j'ai été donner les papiers. Et il m'a dit à la fin : dans quelques jours, vous allez recevoir une réponse. J'ai attendu, attendu, y'a rien. J'ai

été là-bas, j'ai fait la queue comme tout le monde, et y'avait la grève en plus, et après il dit : c'est bon, le dossier c'est bon. J'ai passé 1 semaine, 2 semaines, il y a rien : j'ai été chez eux.

Après, ils vous ont redemandé des choses ? L'original du divorce c'est ça ?

Oui, après je leur ai ramené, le vrai, j'ai fait photocopie, j'y suis retourné l'après-midi, et c'est pas la même personne, et elle commence à m'engueuler : c'est pas à moi (une autre collègue) ! Mais je dis : vous travaillez, si c'est pas vous, c'est quelqu'un d'autre, je m'en fous ! Elle me dit, c'est pas à moi, mais bon je prends quand même, et me l'a arraché comme ça, j'ai envie de le tuer, quand c'est comme ça !

Et une semaine après ils me réclament, il faut envoyer le titre de séjour, photocopie, mais moi je l'ai pas, j'ai que le récépissé. Et me disent : non, non, ça marche pas pour le récépissé ! »

Durant l'entretien, Madame A. sort tous ses papiers, veut prouver à l'enquêteur qu'elle est « sérieuse », qu'elle a bien fait tout ce qu'on lui a demandé, qu'elle a déposé les pièces, que le dossier était complet, et qu'elle en garde les traces. Aussi, elle ne comprend pas que ce soit aussi long, et a l'impression que le dossier n'est en fait jamais clos, comme si le but de la CAF était simplement de demander des pièces :

« Mais par curiosité, les photocopies, j'ai fait 2 fois, et j'ai glissé dans la boîte. Tous les papiers, quand on m'a donné le dossier, je leur ai fourni tous les papiers, les photocopies de tout, ça veut dire le dossier il est complet, c'est pas la peine vous me traînez ; si j'ai le droit vous me dites, si j'ai pas le droit vous le me dites aussi ! Ah bah non, chaque fois ils te réclament un papier, chaque fois et à la fin, rien ! »

Conclusion

Malgré les biais énoncés en introduction (nombre de faux primo demandeurs parmi les réactants, proportion importante d'allocataires n'ayant pas reçu l'invitation au RDV), les entretiens réalisés permettent d'apporter un certain nombre d'éléments en retour sur le déroulement des RDV, les motifs de non réaction avancés et les rapports que les allocataires ont avec leur CAF en matière de modalités de contact et d'échange.

Apports et limites des RDV

Comme nous l'avons vu, les RDV remplissent particulièrement bien l'objectif qui leur a été assigné lorsqu'ils constituent le premier contact réel, i.e. physique avec un agent de la CAF : ils permettent de répondre aux questions, de faire le point sur les dossiers et d'envisager les évolutions à venir, d'informer sur le fonctionnement de la CAF et des droits en général, mais aussi, plus simplement, de présenter l'institution - l'importance de la dimension d'accueil formel, de la part de l'institution, n'est selon nous pas à négliger. Les allocataires reçoivent des éclairages sur leurs droits et leur situation et peuvent faire état des questions qu'ils se posent.

A l'inverse, lorsque les allocataires ont des problèmes sur leur dossier ou le versement de leurs droits, le cadre du RDV se révèle peu adapté : il ne permet pas de résoudre les problèmes, n'apportent pas de réponse satisfaisante, sur le champ, et laisse un sentiment certain de frustration, ou d'incompréhension. Le RDV risque alors d'être contreproductif, parce qu'il déçoit une attente préalable des allocataires. Ce constat conduit à insister sur l'efficacité du ciblage, et en particulier sur le temps écoulé avant que les personnes soient invitées : le RDV gagnerait à ce que les allocataires (ciblés correctement, i.e. sans être des « mutés ») soient invités sitôt leur inscription réalisée ou après leur première prise de contact, afin que le RDV puisse remplir son office (présenter l'institution, faire état des droits, faire le tour du dossier) et ne soit pas « parasité » par la résolution de problèmes sur le dossier en cours.

Effets du RDV sur le comportement des allocataires

Comme nous l'avons signalé, il est très difficile d'estimer les effets du RDV sur les allocataires réactants *dans le temps*.

Les entretiens réalisés ne permettent pas d'avoir une perspective historique sur l'évolution du rapport à la CAF, et rien ne permet d'affirmer que les informations reçues durant le RDV permettront un meilleur accès aux droits sur la durée. Les changements dans les situations de vie et les impacts qu'ils peuvent avoir sur la gestion des dossiers sont trop nombreux. Mais surtout, le bon accès aux droits ne dépend pas que des allocataires : la vie des dossiers est aussi fonction des interactions avec la CAF, des messages que cette dernière envoie, des échanges survenant après le RDV, etc.

Comme nous l'avons vu pour les allocataires ayant déjà un dossier en cours, leur relation avec la caisse, et par conséquent le comportement qu'ils adoptent, ne s'arrête pas au RDV : elle est faite des échanges antérieurs et postérieurs au RDV, des réponses apportées, des demandes formulées.

Autrement dit, évaluer la réussite du RDV, à la seule aune du comportement des allocataires reviendrait à méconnaître les conditions réelles de la relation à la Caf, dans le temps. Pour prendre l'exacte mesure des effets du RDV dans le temps, il faudrait en effet tenir exact compte des actions ou des non actions de la Caf, afin de saisir le comportement de chacun des deux acteurs, en interaction, dans le cadre de leur relation plus large.

Cela étant, l'on a vu que pour des allocataires ayant des situations de vie assez simples (peu de droits ouvrables, stabilité des ressources et de la situation familiale), et des dossiers simples à gérer, le RDV permet d'assurer un rapport plutôt confiant à leur caisse, pour la suite de leurs échanges.

L'un des attendus sous-jacents à cette étude portait plus particulièrement sur l'orientation vers un mode de gestion à distance des échanges, et l'utilisation privilégiée du compte CAF.

Un certain nombre des allocataires s'étant rendus au RDV maîtrisent l'usage d'internet, comprennent les consignes données et perçoivent l'avantage qu'ils peuvent tirer d'un traitement à distance de leur dossier. La « conversion » est dans leur cas aisée, et acquise. L'incidence du rendez-vous sur leur « comportement de gestion » est donc sans doute à relativiser. Pour des personnes sachant déjà utiliser l'informatique et ayant un accès à Internet, le rendez-vous est un moyen efficace d'activer des compétences qui préexistaient.

En revanche, pour les personnes n'étant pas à l'aise avec Internet ou maîtrisant mal le français, le rendez-vous n'est pas en soi suffisant pour amorcer un nouveau comportement administratif ; qui plus est, rien ne leur est proposé pour acquérir des compétences numériques, ou acquérir le matériel nécessaire.

Des motifs de non réaction très contingents

Les entretiens réalisés (5) avec des allocataires ayant reçu l'invitation mais ne s'étant pas rendus au RDV montrent que les motifs sont avant tout contingents, et ne renvoient à aucune opposition de principe. D'ailleurs, tous les allocataires rencontrés (15) accueillent plutôt très favorablement la proposition de RV personnel. Ce sont surtout des problèmes matériels (difficultés à joindre la plateforme, forfait téléphonique inadapté), l'actualité des situations de vie et les hiérarchisations opérées, qui expliquent l'absence au RDV ; encore faut-il rappeler que 2 des 5 allocataires non réactants ont de fait réagi et tenté de prendre rendez-vous, sans y parvenir, à cause du téléphone.

Questions de contact

Une préférence pour le physique

Les allocataires utilisent des modes de contact spécifiques en fonction des tâches qu'ils ont à réaliser : ils composent avec différents modes (déplacement physique, téléphone, borne, internet) selon la finalité de l'échange et le crédit porté dans le médium. D'après nos entretiens, ce jeu des préférences pour des modes de contact n'est pas sans effets sur le comportement au moment de la réception du courrier d'invitation : près de la moitié des allocataires auxquels nous avons présenté le courrier d'invitation, nous ont annoncé d'emblée qu'ils se rendraient physiquement à la CAF pour prendre rendez-vous.

Parmi ces allocataires, près d'un tiers utilise pourtant couramment et fréquemment internet. Le réflexe du déplacement n'est donc pas seulement motivé par des difficultés linguistiques ou de moindres compétences en matière d'usage des technologies d'information : il répond aussi à une nécessité pratique et est très souvent corrélé à une absence de confiance dans l'envoi de courriers.

L'absence de confiance dans l'envoi de courriers constitue un résultat fort de cette enquête. A tort ou à raison, ce mode d'échange jouit d'une très mauvaise réputation, dont il subit les effets. Or, pour nombre des allocataires rencontrés, la « disparition » des documents dans les circuits administratifs est assimilable à une perte de confiance et à une manière de rupture dans la convention de l'échange : cela déclenche une très forte incompréhension et une défiance envers l'institution.

Le contact physique comporte par ailleurs une dimension pratique d'échange. Outre la dimension humaine et sa fonction de réassurance, pouvoir échanger avec un agent de la CAF est plus simple et plus efficace d'un point de vue pratique : il est possible de poser des questions, on peut prendre directement les formulaires nécessaires, tout faire en même temps, faire répéter, revenir en arrière, et l'on est de fait guidé par le professionnel. Toutes choses beaucoup plus difficiles et segmentées, lorsqu'on passe par une interface informatique. Internet est donc très majoritairement utilisé dans une fonction de suivi et consultation ; mais le contact physique est privilégié dès qu'il s'agit d'obtenir des explications et de gérer son dossier.

Enfin, signalons que les déplacements à l'accueil sont aussi motivés par une certaine insécurité dans le rapport à la Caf, due à l'incompréhension des signaux envoyés par la caisse (notification, mode de calcul). C'est alors *en réponse* aux difficultés liées aux courriers contradictoires, ou peu clairs, envoyés par la Caf (mais aussi aux règles de calcul) que les allocataires se déplacent physiquement, pour rencontrer des agents de l'institution et obtenir une réponse. Dans ces cas précis, ils délaissent des modes de contact, à distance, qu'ils peuvent éventuellement maîtriser.

Le rejet du téléphone comme mode de contact

Le téléphone représente en effet un point de passage obligé pour la prise de RV. Or, ce n'est pas le mode de contact privilégié par les allocataires pour entrer en contact avec leur CAF. Pour la plupart de ceux que nous avons rencontrés, le téléphone n'est pas un mode de contact courant, réflexe.

- ✓ Ce n'est pas un mode d'échange facilitant pour les allocataires les moins à l'aise dans la pratique et l'usage du français administratif ;
- ✓ c'est un frein pour les plus démunis (qui sont souvent les mêmes), dans la mesure où ils possèdent des forfaits téléphoniques n'intégrant pas les numéros en 08 ;
- ✓ Le menu ne spécifie pas comment faire pour avoir un interlocuteur direct et n'est pas suffisamment lisible ;
- ✓ L'effet plateforme, c'est-à-dire le fait de ne pas avoir toujours le même interlocuteur et conséquemment l'impression que les réponses varient selon l'interlocuteur ;

Parmi les non réactants qui ont reçu l'invitation, 3 indiquent le déplacement comme réflexe pour prendre RV ; parmi les réactants, aucun n'utilise par lui-même le contact téléphonique, les seuls contacts téléphoniques mentionnés sont des appels émis par la CAF.