

LE BAROMETRE DU NON-RECOURS A LYON

RAPPORT FINAL POUR LA
VILLE ET LE CCAS DE LYON

**Héléna Revil (Odenore, Pacte, UGA)
et Christine Olm (VizGet)**

Avec la contribution de :
**Olivier Elleaume, Océane Régnier,
Clémentine Croisat.**

Mars 2023

Remerciements

Nous remercions chaleureusement tous les acteurs de terrain qui ont pris de leur temps pour contribuer à la démarche du Baromètre du non-recours à Lyon, ainsi que toutes les personnes qui ont passé le questionnaire ou qui y ont répondu. Cette dimension collective est au cœur de la réussite d'une enquête comme celle-ci.

Pour citer ce rapport

H. Revil et C. Olm, e, collaboration avec C. Croisat, O. Elleaume et O. Régnier, « Le Baromètre du non-recours à Lyon ». Rapport d'étude, Odenore, février 2023.

Sommaire

Introduction	5
La préoccupation de la Ville de Lyon pour le non-recours	5
La démarche des « baromètres du non-recours » de l’Odenore	6
I. La mise en œuvre du Baromètre du non-recours à Lyon	8
1.1 Les grandes étapes du projet	8
1.2 Les instances du projet	9
1.3 Le périmètre du Baromètre.....	9
1.4 Le questionnaire du Baromètre.....	11
1.5 Les modalités de passation des questionnaires.....	13
II. Présentation de l’échantillon et précisions méthodologiques	16
2.1 Volume de questionnaires collectés et redressement des données	16
2.2 Niveau de précarité des répondants et exposition au non-recours	19
Le score EPICES comme indicateur de la précarité multidimensionnelle	19
L’exposition au non-recours.....	20
III. Les résultats du Baromètre du non-recours à Lyon	22
3.1 Un tiers des répondants évoquent des difficultés dans l'accès aux droits, un sur cinq est en situation de non-recours	22
Des difficultés d'accès aux droits plus fréquentes pour certaines populations, dont les familles monoparentales et les jeunes	22
Mesurer le non-recours aux différents types d'offres publiques via la construction d'indicateurs synthétiques.....	24
3.2 Exploration des facteurs explicatifs du non-recours et typologie des répondants	26
Difficultés pour faire les démarches et absence de soutiens : un effet sur le non-recours aux prestations légales	26
Les "non-recourants" aux aides facultatives : des jeunes, notamment étudiants, et des précaires un peu "moins précaires" que les recourants	27
Une typologie des répondants selon leur exposition au non-recours	30

3.3 Les types de difficultés rencontrées par les répondants dans l'accès aux droits	31
D'importantes difficultés d'accès à l'information mais aussi d'appropriation et de compréhension de celle-ci, dans un système de protection sociale compliqué	31
Entre un quart et un tiers des répondants rencontrent des difficultés par rapport au numérique et aux démarches d'accès aux droits dématérialisées.....	33
D'autres difficultés évoquées par les répondants : accessibilité et disponibilité des structures, problématiques de mobilité.....	40
3.4 Une non-connaissance importante des aides facultatives, des causes de non-recours plus diversifiées pour les prestations/dispositifs légaux	41
Les aides facultatives : un non-recours principalement par non-connaissance	41
Le non-recours aux prestations légales : un phénomène aux formes plus variées	42
3.5 Renoncement aux soins, non-recours à la protection maladie complémentaire : un phénomène qui prend de l'ampleur.....	44
Le tiers des répondants ont renoncé à au moins un soin au cours de l'année écoulée	44
Renoncer à des soins : entre problématiques financières et tensions sur le système de santé.....	45
Une forte influence du niveau de précarité et de l'absence de complémentaire santé.....	46
Plus d'une personne interrogée sur dix n'a pas de complémentaire santé, 39% des personnes éligibles à la Complémentaire santé solidaire n'y recourent pas	48
IV. Le non-recours et les leviers d'action, à travers les mots des répondants.....	52
4.1 Non-connaissance, méconnaissance et propositions des répondants pour accéder et s'approprier l'information	52
4.2 Le numérique : au-delà des difficultés, un outil utile pour l'accès aux droits ?	54
4.3 Des demandes d'automatisation mais surtout de préservation d'accueils physiques	56
4.4 Des domaines et des publics pensés prioritaires par les répondants s'agissant de la lutte contre le non-recours.....	57

Introduction

La préoccupation de la Ville de Lyon pour le non-recours

Fin 2020, la Ville de Lyon a souhaité faire de la lutte contre le non-recours l'un des piliers de son action sociale. En 2015 déjà, dans le cadre de son Analyse des besoins sociaux (ABS), le Centre communal d'action sociale (CCAS) avait tenté une première approche du sujet, en réalisant une enquête exploratoire par questionnaire auprès de ses usagers. Parmi les 256 personnes interrogées, une majorité déclaraient qu'il leur était arrivé de ne pas faire appel à une administration, une association, un service malgré un besoin et plus de la moitié indiquaient avoir déjà abandonné des démarches d'accès aux droits. Au final, seuls 15 % des enquêtés se disaient non-concernés par le non-recours¹.

Plus récemment, la question du non-recours a été largement discutée lors des temps de travail visant l'élaboration du projet social du Centre communal d'action sociale (CCAS). Le document final souligne ainsi que *« l'état des lieux des services d'accès aux droits a rapidement orienté les échanges vers la lutte contre le non-recours, besoin pressant face à la forte complexité du modèle social français (...). La lutte contre le non-recours doit devenir une priorité politique dans la mise en œuvre de la politique sociale municipale. En complément, de l'analyse des besoins sociaux (ABS), le CCAS s'engage dans une étude fine du territoire sur la question du non-recours »*².

Pour concrétiser cet engagement, la Ville et le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Lyon se sont tournés vers l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) - dispositif de recherche du Laboratoire de sciences sociales PACTE de l'Université Grenoble-Alpes (UGA) - pour mettre en place un « baromètre du non-recours ».

1 Analyse des besoins sociaux (ABS), 2015, CCAS Lyon, page 48.

2 Projet social 2021 – 2026, CCAS de Lyon, page 12 : <https://www.lyon.fr/sites/lyonfr/files/content/documents/2021-12/Projet%20social%20-%202021%202026%20-%20CCAS%20de%20Lyon.pdf>

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

La démarche des baromètres de l'Odenore vise à créer de la connaissance sur le non-recours, de manière collaborative, et dans l'objectif que cette connaissance soit utile pour l'action. Au cours des dernières années, l'Odenore a développé plusieurs baromètres à différentes échelles territoriales et avec des acteurs de plusieurs natures :

- Le Baromètre du non-recours (B-NR), avec le CCAS de Grenoble, dans plusieurs quartiers de la ville³ ;
- Le Baromètre du renoncement aux soins (BRS), en partenariat avec l'Assurance maladie, déployé à l'échelle d'un département, puis à l'échelle nationale, et dont les résultats ont conduit au déploiement des Missions accompagnement santé (MisAS, ex PFIDASS)⁴ ;
- Le Baromètre « Précarité énergétique, santé, non-recours », en partenariat avec la Chaire HOPE de la fondation Grenoble INP, la ville de Roanne et l'agglomération roannaise⁵.

Rappelons que la notion de « non-recours » renvoie au fait que des personnes ne bénéficient pas, en tout état de cause, d'offres sociales et/ou sanitaires auxquelles elles pourraient prétendre⁶. Les situations de non-recours ne sont pas directement observables. Pourtant, pour agir et pour justifier leur action, les intervenants du monde sanitaire et social ont, en général, besoin de se donner une idée de l'ampleur du phénomène et des formes qu'il prend pour leurs publics et/ou pour leurs territoires⁷.

Les intervenants du monde sanitaire et social peuvent en l'occurrence contribuer à rendre visible le non-recours. Telle est l'idée à la base des baromètres proposés par l'Odenore. Il s'agit en effet de construire de la connaissance sur le non-recours avec les intervenants de terrain, en les impliquant à toutes les étapes de la démarche, en particulier celle de la collecte des

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

4 Héléna Revil et al., « Renoncement et accès aux soins. De la recherche à l'action ». Cinq années de collaboration entre l'Assurance maladie et l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), *Revue française des affaires sociales (RFAS)*, 2020/4, pp. 261 – 297 <https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2020-4-page-261.htm>

5 Antoine Rode et al., « Observer la précarité énergétique - Retour sur une démarche de "baromètre précarité énergétique" croisant santé et non-recours », Working Paper Odenore, n°32, mai 2021 <https://odenore.msh-alpes.fr/ressources/documents-travail/working-paper-ndeq32-mai-2021-observer-precarite-energetique-retour-demarche-barometre-precarite>

6 Philippe Warin, « Le non-recours : définition et typologies », Working Paper de l'Odenore, 2016, n°1 (version actualisée).

7 Héléna Revil et al., *ibid*, 2020.

données. Ce faisant, la démarche des baromètres contribue à sensibiliser les acteurs à la question du non-recours et valorise les échanges sur le sujet entre des acteurs intervenant sur un même territoire.

Un baromètre du non-recours n'est pas un outil figé et uniforme. Les contours, objectifs, et modalités de mise en œuvre de cette enquête, dépendent du contexte local et des besoins des acteurs impliqués dans le projet.

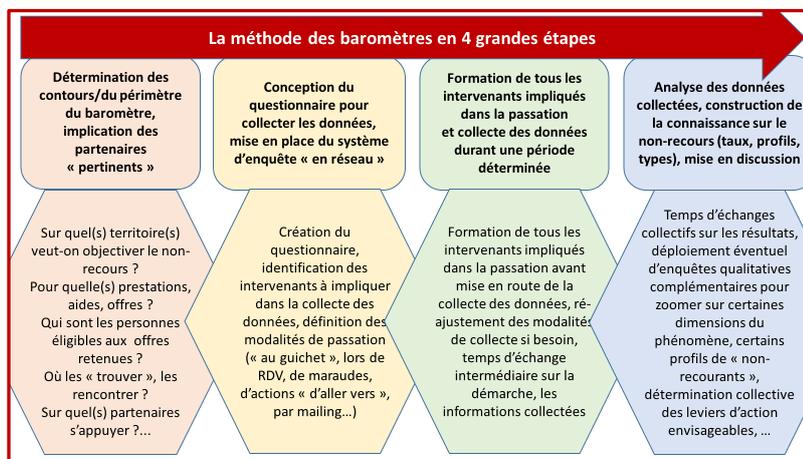
Cependant et en général, les démarches barométriques de l'Odenore poursuivent cinq objectifs principaux :

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

I. La mise en œuvre du Baromètre du non-recours à Lyon

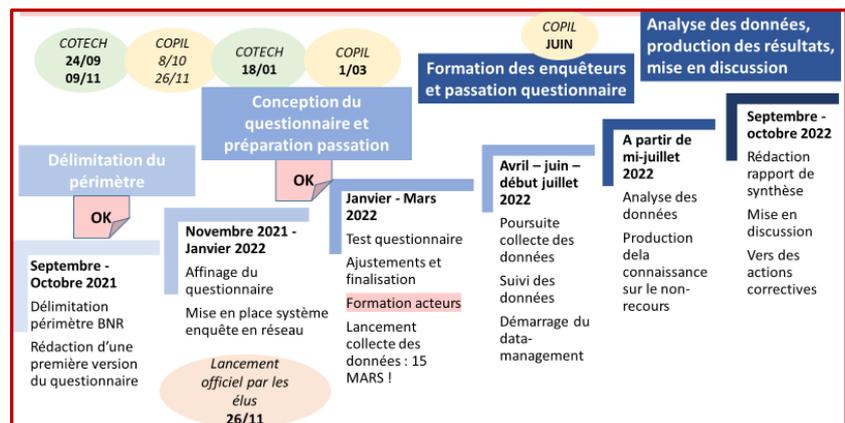
1.1 Les grandes étapes du projet

La démarche d'observation barométrique du non-recours telle que conçue par l'Odenore comporte quatre grandes étapes que nous décrivons dans le schéma ci-dessous. La mise en œuvre du Baromètre à Lyon s'est déroulée en suivant ces étapes.



Le séminaire de lancement opérationnel du projet a eu lieu en juin 2021. Le lancement par les élus a été organisé en novembre 2021.

La phase de délimitation du périmètre s'est ouverte au cours de l'été 2021 pour se clôturer en novembre.



La conception du questionnaire a démarré à l'automne 2021 et a été finalisée au début du mois de mars 2022. Le début de l'année 2022 a également été consacré à la préparation de la passation du questionnaire et à la formation des acteurs impliqués dans la collecte.

La collecte des données a été réalisée entre fin mars et fin juillet 2022. Une collecte complémentaire a été organisée fin septembre. L'analyse des données et la rédaction du rapport de synthèse ont eu lieu aux mois d'août, septembre et octobre 2022.

1.2 Les instances du projet

L'équipe projet est une instance de travail et de concertation restreinte Odenore/CCAS/ Ville de Lyon qui s'est réuni régulièrement pour échanger sur les avancées de la démarche, les choix faits, les points de difficultés. Des réunions de l'équipe projet ont également eu lieu en amont de chaque comité technique et comité de pilotage pour en préparer le contenu.

Le comité technique est une instance partenariale experte qui a contribué aux différentes phases du projet : délimitation du périmètre du baromètre, conception du questionnaire, test, préparation des modalités d'enquête, collecte des données... Les intervenants de terrain présents dans ce comité ont plus globalement partagé leur expérience de terrain, leur vision et constats, à propos de l'accès aux droits et du non-recours. Le comité technique a associé des intervenants compétents sur ces sujets, situés sur les deux territoires expérimentaux. Sa composition a évolué au fil du projet, pour tenir compte des besoins remontant du terrain. Il s'est réuni à trois reprises sur la durée du projet. Une journée de sensibilisation à la question du non-recours et de formation à la passation du questionnaire a également rassemblé le comité technique ainsi que d'autres acteurs intéressés par la démarche.

Le Comité de pilotage est l'instance de référence du pilotage du baromètre. Il a défini les grandes orientations du projet, validé les travaux des comités techniques et fait les choix stratégiques afférents. Présidé par l'Adjointe au Maire de Lyon Déléguée aux Solidarités et à l'Inclusion sociale, il a associé des acteurs de la Métropole de Lyon, notamment sa vice-présidente, plusieurs administrateurs et professionnels du CCAS dont son directeur, des professionnels des organismes de sécurité sociale locaux (CAF, CPAM, CARSAT), plusieurs directions déconcentrées de l'Etat, des représentants des centres sociaux présents sur le 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements, des acteurs associatifs (Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), Fondation Abbé Pierre (FAP), Médecin du Monde...) et la Fondation Nexity (qui a contribué au financement de l'étude). Le COPIL s'est réuni à cinq reprises sur la durée du projet.

1.3 Le périmètre du Baromètre

Le choix a été fait de concentrer l'attention sur les 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements de Lyon. La mise en place d'une enquête barométrique à l'échelle de la ville dans son ensemble paraissait complexe, tant en termes de temporalité que de ressources.



Le choix d'enquêter dans les 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements était en particulier lié au fait que les taux de pauvreté de ces deux arrondissements, respectivement 16 et 21%, sont supérieurs à la moyenne de la ville (15%), mais également que le 7^{ème} héberge des services destinés aux grands précaires, tels les bains-

douches, et que plus de 50 % de la population lyonnaise relevant de la géographie prioritaire se trouve dans le 8^{ème} arrondissement.

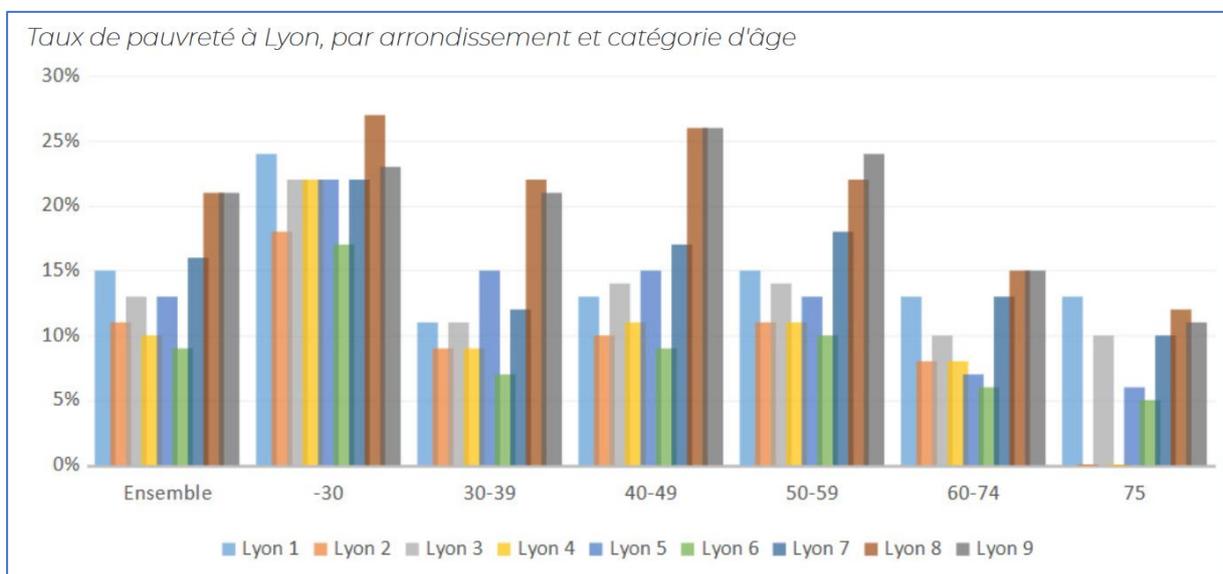


Figure extraite de l'ABS du CCAS de Lyon, 2021, p. 13 <https://www.lyon.fr/sites/lyonfr/files/content/documents/2022-05/analyse-des-besoins-sociaux-CCAS-2021.pdf>

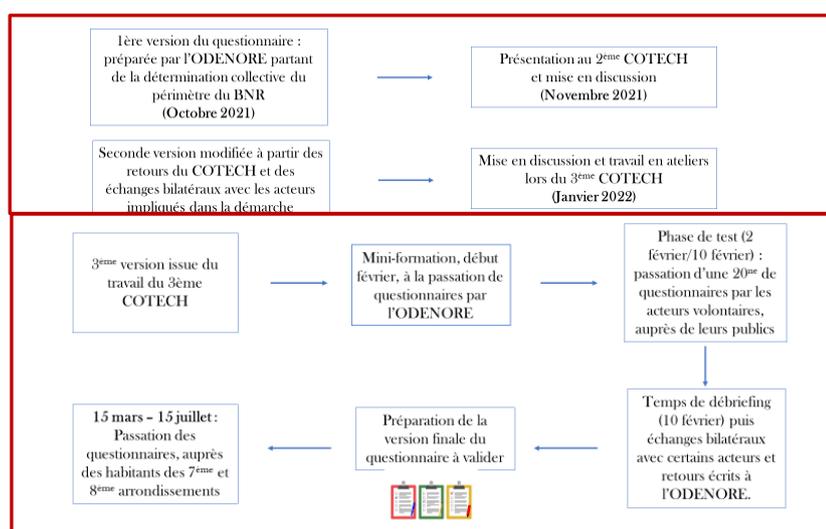
En parallèle, c'est une entrée par les besoins fondamentaux, en lien avec le projet social du CCAS, articulée à une approche par les droits sociaux qui a été privilégiée. Rappelons que le préambule de la Constitution française du 27 octobre 1946 affirme des droits de nature économique et sociale dits « de seconde génération ». Sont mentionnés : le droit au travail et à l'emploi, (...), à la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et les loisirs, notamment pour l'enfant, la mère et les personnes âgées, l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture. Le droit au logement est devenu plus tardivement un droit à valeur constitutionnelle. La Charte de l'environnement de 2004 consacre quant à elle de nouveaux droits et devoirs dits de « troisième génération ». Après les droits politiques et les droits économiques et sociaux, elle inscrit le droit de chacun « de vivre dans un environnement équilibré et respectueux de la santé ».

Le baromètre n'a ainsi pas porté sur un public en particulier ou un domaine de l'action publique spécifique. Il s'est voulu « généraliste » : les thématiques du logement et de l'hébergement, de la santé, de l'alimentation, et dans une moindre mesure de la mobilité ont été prises en compte. L'attention a été portée à la fois sur les difficultés rencontrées par les personnes dans ces différents champs et sur leur recours/non-recours aux prestations/dispositifs légaux et aux aides/services, facultatifs existant dans ces domaines, selon les types de publics. Des questions ont également été posées pour appréhender le niveau de connaissance du système de protection sociale des personnes en général, et de certains acteurs locaux en particulier, ainsi que pour déterminer vers quels acteurs elles se tournent prioritairement en cas de besoin. Le sujet de l'accès au numérique et de son usage dans le cadre de démarches administratives a également été retenu dans le baromètre. Enfin, les questions du score Epices ont été intégrées afin de sonder le niveau de précarité multidimensionnelle des répondants.

1.4 Le questionnaire du Baromètre

Le questionnaire du baromètre a été co-construit avec les acteurs impliqués dans la démarche. Deux comités techniques y ont été consacrés et de nombreux échanges ont eu lieu entre les acteurs impliqués dans la phase de test, l'Odenore et le CCAS. Le travail a, à la fois, porté sur la structure du questionnaire, l'organisation générale des modules, le choix des questions, leur formulation, leur enchaînement, les consignes à apporter aux enquêteurs pour faciliter la passation...

Le schéma ci-contre récapitule les différentes étapes de l'élaboration du questionnaire. Seule une version numérique du questionnaire a finalement été élaborée, sur le logiciel Lime Survey⁸.



⁸ Version du logiciel mise à disposition par la plateforme Screen de la Maison des sciences de l'Homme (MSH) Alpes. Nous remercions chaleureusement Sonia Mandin, responsable de la plateforme, pour son accompagnement.

Le format numérique permettait en effet (1) de faciliter la passation par les enquêteurs et le remplissage direct par des répondant.e.s ; (2) d'optimiser la durée de passation en programmant le logiciel pour que seules les questions pertinentes vis-à-vis des réponses données par les personnes aux questions socio-éco-démographiques et du score Epices ne soient posées ; (3) d'automatiser l'encodage des réponses au sein de la base de données. Le questionnaire était accessible via un lien unique et comprenait :

- ➔ une première page expliquant le cadre, les objectifs de l'étude, la durée du questionnaire, et donnant les informations utiles concernant le Règlement général de la protection des données (RGPD). Un script d'accroche avait été fourni aux enquêteurs pour les aider à garder en tête les principales informations à transmettre aux personnes avant le recueil du consentement.
- ➔ des questions relatives à la situation « socio-éco-démographique » des personnes ;
- ➔ des questions permettant de déterminer le niveau de précarité multidimensionnelle (score Epices) ;
- ➔ des questions sur le recours/non-recours aux aides financières facultatives ;
- ➔ des questions sur la connaissance du système de protection sociale et les difficultés générales d'accès aux droits ;
- ➔ des questions sur la santé des personnes, leur situation administrative en la matière, le recours/non-recours à la complémentaire, à la complémentaire santé solidaire (CSS), aux soins, aux Missions accompagnement santé (Misas), aux aides facultatives pour financer des restes à charge de soins ;
- ➔ des questions sur le logement et l'hébergement ;
- ➔ des questions sur le recours/non-recours aux prestations financières légales communes à différents publics ;
- ➔ des questions spécifiques aux étudiants ;
- ➔ des questions spécifiques aux personnes jeunes ni en emploi ni en formation ;
- ➔ des questions spécifiques aux personnes âgées de plus de 60 ans ;
- ➔ des questions sur les besoins en matière d'alimentation et le recours/non-recours à des aides ;
- ➔ des questions sur le rapport au numérique dans les démarches administratives et les effets sur l'accès aux droits ;
- ➔ une dernière page remerciant les personnes, leur proposant d'être informées des suites de l'étude et de partager leurs idées pour améliorer l'accès aux droits à Lyon.

1.5 Les modalités de passation des questionnaires

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

Afin de questionner une diversité de publics, d'interroger des personnes qui se rendraient dans une structure mais non dans une autre, qui seraient en contact avec certaines et pas avec d'autres, l'objectif est de diversifier un maximum les intervenant.e.s associés à la démarche.

Le réseau des acteurs



- **Institutionnels** : CAF (permanences, gestionnaires, contrôleurs...), CPAM (Mission Accompagnement Santé, Centre examen de Santé Parilly), CARSAT (ateliers collectifs, permanence Adoma)
- Mairies des 7^e et 8^e arrondissements
- MDML 7^e et 8^e
- DDETS
- UDAF
- Unis Cités
- DDT Ville de Lyon
- **Centres sociaux** : Etats unis, Mermoz Halimi, Laënec, Gerland, espace de vie sociale Arche de Noé
- PIMMS, Emmaüs Connect
- VIFFIL
- Maison de l'enfance Montplaisir, Ma chance moi aussi
- Alpil, Adoma, Aralis, FNDSA, Popinns
- Soliha
- « Itinérants » : Passerelle, Habitat Humanisme
- « Relais » : Adulte Médiation Emploi Insertion, Famille ATD Quart Monde
- Missions locales, Maison Lyon pour l'Emploi
- Service social CROUS, Universités et médecine préventive, les Collectifs
- « Aller vers » les jeunes : SLEA, ADEPAPE, La Touline, Ailoj, CLLAJ, CRIJ
- Café social Olivier des sages, Patio des aînés,
- Associations d'aide aux personnes âgées ou isolées (Entourage, Mobiseniors, Pause amitié...)
- CCAS Bains douche, Restaurant social
- Epicerie sociale Epicentre, CCAS
- Associations d'aide alimentaire (Restos du Cœur, Vrac, secours catholique, secours populaire...)
- Artag
- Croix Rouge, Alynea, SLEA, PASS St Luc St Joseph, maraude Métropole et CCAS
- MJC, Causons, Kabubu, La Cloche
- Associations d'insertion professionnelle (la cravate solidaire...)
- Accessibilité, handicap (Point de vue sur la Ville, une souris verte...)

L'encadré ci-contre indique les acteurs qui ont été impliqués dans le baromètre lyonnais, notamment dans la phase de collecte des données.

Les intervenants de terrain ont été formés par l'Odenore à la passation du questionnaire. Lors de ce temps de formation, des interventions sur différentes dimensions du non-recours ont aussi été proposées par plusieurs chercheurs de l'observatoire, de manière à poursuivre leur acculturation collective sur le sujet.

9h15 - 9h30 : Le BNR : où en sommes-nous ?
9h30 - 9h45 : Le(s) non-recours : de quoi parle-t-on ?
9h45 - 10h15 : Le(s) non-recours aujourd'hui en France : état des lieux statistique et regard sur les pratiques au local
10h15 - 10h45 : Temps d'échanges
10h45 - 11h : Pause
11h - 11h30 : Non-recours en matière de santé : que dit l'enquête du baromètre du renoncement aux soins (BRS), en temps « ordinaire » et en période « de crise » ?
11h45 - 12h15 : regarder le champ de l'hébergement et du logement à partir de l'angle du non-recours : qu'observe-t-on ?
12h30 - 13h30 : Pause déjeuner libre

Dans la mesure où les charges des intervenants de terrain sont fortes, des ressources humaines complémentaires ont été mobilisées pour passer des questionnaires dans différents lieux/structures (Maisons de la métropole de Lyon (MDML), Antennes de la Mission locale, Point d'information et de médiation multi-services (PIMMS), Secours Catholique, Restos du cœur) ou en se « greffant » à des activités organisées par certaines structures (en particulier les centres sociaux) ou en accompagnant des professionnels sur le terrain. Ces ressources sont les suivantes :

- ➔ des stagiaires en formation de travail social à OCELLIA (stages co-portés par le CCAS et la Métropole de Lyon) ;
- ➔ des jeunes en services civiques à Unis-cités ;
- ➔ des stagiaires en licence de sociologie et de science politique (stages accueillis par l'ODENORE) ;

Afin de permettre également à des personnes de répondre seules au questionnaire, plusieurs solutions ont, en parallèle, été retenues :

- ➔ Le mailing :
 - la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) a réalisé trois envois de courriels auprès d'assurés habitant les 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements. Le premier mailing a concerné des assurés, bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), adhérents au compte ameli, avec une adresse mail valide et une autorisation de contact ; le second a ciblé des assurés ayant entre 18 et 30 ans, non bénéficiaires de la CSS, n'ayant pas consommé en frais de santé sur douze mois, adhérents au compte ameli et s'étant connectés dans les 12 mois, avec une adresse mail valide et une autorisation de contact ; le troisième mailing a été adressé à des assurés de plus de 30 ans, non-bénéficiaires de la CSS, tirés au sort aléatoirement.
 - la Caisse d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT) a effectué un mailing auprès de personnes retraitées exonérées de la CSG, ayant plus de 60 ans et habitant les 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements de Lyon ;
- ➔ La distribution de flyers informant sur l'enquête et contenant un QR code pour y accéder directement ;
- ➔ L'apposition d'affiches dans différents lieux des 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements ;
- ➔ La diffusion de l'information sur les réseaux sociaux et autres supports de communication de la Ville de Lyon ;

Comment j'accède à mes droits ?



Nous avons besoin de vous pour faire évoluer l'accès aux droits sociaux

Répondez au Questionnaire !



 VILLE DE LYON | Centre Communal d'Action Sociale
  Cofinove
  UGA
  FONDATION nexity

En partenariat avec :
  GRAND LYON
  Carsoat
  Mairie de Lyon

Le baromètre du non-recours vous écoute !

Votre participation au questionnaire est précieuse. Elle permettra de mieux comprendre les difficultés rencontrées dans l'accès à certaines aides ou services. Elle nous indiquera également les raisons pour lesquelles des personnes ne veulent ou ne peuvent pas en bénéficier.

L'étude scientifique à laquelle vous aurez contribué permettra d'imaginer les solutions d'amélioration, à l'échelle de votre Ville.

Le traitement des réponses est anonyme. Rendez-vous sur le lien : <https://enquetes-screen.msh-alpes.fr/index.php/365888?lang=fr> ou scannez le QR Code au recto afin de répondre à ces quelques questions.

Prévoyez jusqu'à une vingtaine de minutes

II. Présentation de l'échantillon et précisions méthodologiques

2.1 Volume de questionnaires collectés et redressement des données

Plus de 2 700 questionnaires ont été remplis intégralement durant les cinq mois de collecte des données. *In fine*, 2 224 questionnaires ont été retenus pour les analyses quantitatives⁹. Parmi ceux-ci, un sur six - soit environ 350 - a été passé par les acteurs partenaires de la démarche ou par les ressources humaines mises spécifiquement à disposition du projet.

Au-delà de répondre aux questions fermées du baromètre, un certain nombre de répondants s'est également saisi des zones « ouvertes » pour partager des expériences sur l'accès aux droits, le non-recours, et pour donner des idées d'action, suggérer d'autres modalités d'intervention... Ce matériau qualitatif a été exploité à travers la réalisation d'une analyse à la fois lexicale et thématique.

La méthodologie mobilisée pour la constitution de l'échantillon avait comme objectif d'interroger suffisamment de personnes exposées au non-recours (et donc susceptibles d'avoir droit à des dispositifs sociaux), pour pouvoir analyser les caractéristiques et causes du phénomène. L'attention ne s'est cependant pas focalisée uniquement sur des personnes susceptibles d'être concernées par le non-recours et la passation des questionnaires a été réalisée de manière beaucoup plus large, afin que les caractéristiques des répondants au baromètre s'apparentent le plus possible à celles de la population des 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements de Lyon. Elles ne sont au final pas exactement identiques.

Le décalage est principalement dû à une sur-représentation, parmi nos répondants, des bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (CSS) (qui ont été ciblés lors du premier mailing de la CPAM). Avant redressement de nos données, ils représentent 26% des répondants, pour 11 % de la population du département du Rhône selon les données du

⁹ Les réponses des personnes n'habitant pas le 7^{ème} et le 8^{ème} arrondissement n'ont notamment pas été prises en compte.

Ministère des solidarités et de la santé présentées, dans l'édition 2021 du rapport annuel de la Complémentaire santé solidaire¹⁰.

En parallèle, comparativement à l'ensemble de la population de 18 ans ou plus des deux arrondissements concernés par le baromètre, l'échantillon de répondants sur-représente les personnes âgées de plus de 35 ans, les personnes de nationalité étrangère, les familles monoparentales, les personnes au chômage, les locataires du parc social.

Par ailleurs et, là encore, bien que des actions aient été mises en place au cours de la collecte des données pour interroger davantage de personnes jeunes, la population des moins de 30 ans demeure sous-représentée dans notre échantillon. Ses caractéristiques sont en outre sensiblement différentes de celles des plus âgés. En particulier, la part des personnes de nationalité étrangère est très élevée parmi les plus jeunes enquêtés et celles des diplômés du baccalauréat et des étudiants y sont très faibles. La proportion de personnes hébergées gratuitement est également très élevée, mais cet écart peut aussi s'expliquer par une définition différente au sens du recensement (les étudiants vivant chez leurs parents apparaissent avec le même statut d'occupation du logement que leurs parents dans le recensement, alors qu'ils ont pu se positionner comme hébergés dans l'enquête).

L'échantillon a par conséquent été redressé sur la population des moins de 30 ans, sans tenir compte de la situation par rapport au logement, et sur la population des 30 ans ou plus. Les écarts retenus de poids sont de 1 à 15 dans chacun des sous-échantillon. Ils restent donc importants.

La figure de la page suivante présente l'ensemble des caractéristiques de l'échantillon et du redressement des données.

¹⁰ [https://www.complementaire-sante-solidaire.gouv.fr/fichier-utilisateur/fichiers/Rapport%20de%20la%20compl%C3%A9mentaire%20sant%C3%A9%20solidaire%20-%202021%20\(1\).pdf](https://www.complementaire-sante-solidaire.gouv.fr/fichier-utilisateur/fichiers/Rapport%20de%20la%20compl%C3%A9mentaire%20sant%C3%A9%20solidaire%20-%202021%20(1).pdf)

Figure n° 1 - L'échantillon et les redressements

	Echantillon répondants		Population générale de 18 ou plus	Echantillon répondants		Population générale de 18-29 ans
	Ensemble non redressé	Ensemble après redressement		18-29 ans non redressé	18-29 ans après redressement	
Femme	58 %	55 %	54 %	60 %	57 %	55 %
Homme	42 %	45 %	46 %	40 %	43 %	45 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Au plus brevet des collèges ou DNB	18 %	17 %	16 %	14 %	9 %	5 %
CAP ou BEP	16 %	13 %	13 %	8 %	8 %	5 %
Baccalauréat	15 %	18 %	22 %	22 %	27 %	36 %
Niveau Bac +1 à Bac +4	30 %	30 %	27 %	34 %	37 %	32 %
Niveau Bac +5 ou plus	21 %	21 %	22 %	23 %	19 %	23 %
Total	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
18 -20 ans	3 %	9 %	10 %	17 %	25 %	26 %
21 - 25 ans	7 %	17 %	16 %	41 %	46 %	45 %
26 - 29 ans	7 %	10 %	10 %	42 %	29 %	29 %
30 - 35 ans	12 %	12 %	13 %			
36 - 59 ans	40%	30 %	30 %			
60 - 64 ans	9%	5 %	5 %			
65 ans ou plus	21 %	17 %	16 %			
Total	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Française	81 %	89 %	89 %	73 %	89 %	90 %
Etrangère	19 %	11 %	11 %	27 %	11 %	10 %
Total	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Seul(e) sans enfant à charge	49 %	52 %	52 %	64 %	75 %	75 %
Seul(e) avec un ou des enfant(s) à charge	12 %	5 %	5 %	7 %	1 %	1 %
En couple sans enfant à charge	19 %	23 %	23 %	21 %	20 %	20 %
En couple avec un ou des enfant(s) à charge	19 %	20 %	20 %	8 %	4 %	4 %
Total	100%	100%	100 %	100 %	100 %	100 %
En emploi en CDI	29 %	38 %	39 %	28 %	26 %	28 %
En emploi, autre contrat	13 %	16 %	14 %	22 %	24 %	19 %
Au chômage	15 %	9 %	8 %	19 %	11 %	10 %
Etudiant ou en formation	5 %	13 %	15 %	21 %	35 %	40 %
A la retraite	25 %	19 %	17 %	0 %	0 %	0 %
Autres inactifs	13 %	6 %	7 %	10 %	4 %	3 %
Total	100%	100%	100 %	100 %	100 %	100 %
Propriétaire	26 %	29 %	30 %	5 %	6 %	11 %
Locataire du parc privé	29 %	37 %	43 %	50 %	53 %	69 %
Locataire du parc social	30 %	20 %	19 %	18 %	14 %	11 %
Hébergé gratuitement	8 %	11 %	6 %	19 %	22 %	7 %
Habitation de fortune	1 %	<1 %	<1 %	1 %	0 %	<1 %
Rue	3 %	1 %	nc	3 %	1 %	NC
Hébergement collectif, hôtel...	3 %	1 %	2 %	4 %	2 %	2 %
Total	100%	100%	100 %	100 %	100 %	100 %
Taux de Bénéficiaires de la CSS	26 %	13 %	11%*	21 %	16 %	NC
Effectifs	2024			357		

Sources : enquête Baromètre du non-recours 2022 – Recensement de la population INSEE 2019 – rapport annuel sur la complémentaire santé solidaire Ministère de la santé et des solidarités 2021.

* le taux utilisé est celui mesuré sur l'ensemble du département du Rhône.

2.2 Niveau de précarité des répondants et exposition au non-recours

Le score EPICES comme indicateur de la précarité multidimensionnelle

Le score Epices (Évaluation de la précarité et des inégalités de santé pour les CES) est un score individuel de précarité multidimensionnelle. Il a été construit, au début des années 2000, par les Centre d'examens de santé (CES) du régime général de l'assurance maladie, le Centre Technique d'Appui et de Formation des CES (CETAF) et l'École de santé publique de Nancy, pour mieux identifier les populations en situation de difficulté sociale et/ou matérielle. Partant du constat que la précarité est liée à de nombreux facteurs – niveau de revenu, conditions de logement, niveau de diplôme, protection sociale, liens sociaux, culture, accès aux soins, ... -, les acteurs précités ont mis au point un score pour tenir compte de ces différentes dimensions¹¹.

Le tableau suivant présente les différentes questions constituant le score EPICES, les pourcentages observés parmi les répondants du baromètre du non-recours et le score moyen obtenu. Celui-ci est de 34 (sur un total de 100). Les personnes considérées comme étant en situation de précarité au sens d'EPICES sont celles obtenant un total d'au moins 30. Elles correspondaient, en 2006 lors de la construction d'EPICES, au 40 % de celles affichant le total le plus élevé. La proportion de 53 % obtenue ici est relativement élevée.

A noter que 60 % des jeunes de moins de 30 ans de notre échantillon sont précaires au sens de ce score, pour 50 % des 30 ans ou plus. Cet écart traduit une précarité plus importante parmi les jeunes, mais peut aussi s'expliquer par la moins bonne qualité de l'échantillon sur cette tranche d'âge.

On peut également souligner que 42 % des personnes interrogées ne sont pas parties en vacances au cours des douze mois précédant l'enquête, que 45 % n'ont pas été voir un spectacle et que 41% n'ont pas fait de sport.

59 % des répondants déclarent qu'il y a des périodes dans le mois où ils rencontrent de réelles difficultés financières à faire face à leurs besoins.

¹¹ Sass Catherine et al., 2006, « Le score Epices : un score individuel de précarité. Construction du score et mesure des relations avec des données de santé, dans une population de 197 389 personnes », BEH, Institut national de veille sanitaire, n°14/2006 https://www.santepubliquefrance.fr/content/download/148464/document_file/23320_8305-d1492.pdf?version=1

Figure n° 2- Le score EPICES et les résultats obtenus sur l'échantillon

Question	% Oui
Rencontrez-vous parfois un travailleur social ?	21 %
Bénéficiez-vous d'une assurance maladie complémentaire ?	87 %
Vivez-vous en couple ?	43 %
Etes-vous propriétaire de votre logement ?	28 %
Y-a-t-il des périodes dans le mois où vous rencontrez de réelles difficultés financières à faire face à vos besoins (alimentation, loyer, EDF...) ?	41 %
Vous est-il arrivé de faire du sport au cours des 12 derniers mois ?	59 %
Etes-vous allé au spectacle au cours des 12 derniers mois ?	55 %
Etes-vous parti en vacances au cours des 12 derniers mois ?	58 %
Au cours des 6 derniers mois, avez-vous eu des contacts avec des membres de votre famille autres que vos parents ou vos enfants ?	78 %
En cas de difficultés, il y a t-il dans votre entourage des personnes sur qui vous puissiez compter pour vous héberger quelques jours en cas de besoin ?	63 %
En cas de difficultés, il y a t-il dans votre entourage des personnes sur qui vous puissiez compter pour vous apporter une aide matérielle ?	65 %
Score moyen	34
% de personnes précaires (score supérieur à 30)	53 %

Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

Le score Epices est calculé sur la base de 1634 personnes ayant répondu aux différentes questions du score.

L'exposition au non-recours

Le questionnaire explore notamment les différentes prestations et aides dont peuvent potentiellement bénéficier les répondants, selon leur situation individuelle et donc selon leurs droits théoriques à ces aides. L'exposition ou non au non-recours dépend donc de l'existence de droits aux aides : une personne ayant des revenus élevés, au-dessus des seuils d'octroi, en logement ordinaire, ne sera pas (ou très peu) exposée au non-recours, n'ayant pas de droits à faire valoir. *A contrario*, dans la mesure où le système de protection sociale français est en partie organisée sur une logique de ciblage, une personne ayant de faibles ressources, sans emploi, mal-logée, peut théoriquement prétendre à davantage d'aides et est de fait davantage exposée au non-recours.

Les « offres » prises en compte par le questionnaire englobent à la fois des prestations légales et des aides facultatives – financière et en nature. Pour chaque type d'offre, l'éligibilité des répondants a été établie :

- ➔ en premier lieu, lors de la passation du questionnaire : le questionnaire avait été programmé sur LimeSurvey en tenant compte des conditions d'accès aux différentes offres afin que les questions de connaissance et de recours/non-recours ne soient posées qu'aux populations éligibles (et non-bénéficiaires le cas échéant) ;

- ➔ en second lieu, lors du traitement des données, afin d'affiner les critères pris en compte. Par ailleurs, pour chaque offre, les personnes ayant déclaré l'avoir demandée et s'être vu opposer un refus ont été considérées comme inéligibles, à l'exception des dispositifs dont le refus peut s'expliquer par des contraintes sur l'offre (accès au logement social, accès aux logements du CROUS notamment).

Dans une enquête comme celle-ci, l'éligibilité est établie sur la base des déclarations des répondants. En particulier, l'estimation de l'éligibilité aux aides octroyées sur condition de ressources financières repose sur les ressources mensuelles tels que les personnes interrogées les ont déclarées dans le questionnaire. Les erreurs de déclaration (liées par exemple à la prise en compte ou non de l'ensemble des ressources par les personnes) sont possibles. Par ailleurs, les informations collectées ne permettent pas nécessairement de disposer de l'ensemble des informations correspondant aux critères d'éligibilité réels. Parmi l'échantillon, après-redressement, 75 % des personnes interrogées sont éligibles à au moins une offre et près du quart le sont à au moins 5 de celles prises en compte dans le questionnaire.

Figure n° 3- La population éligible aux différentes prestations et aides

	% de population éligible	Les critères pris en compte
Aide médicale d'état	5 %	Personnes de nationalité étrangère
Complémentaire santé solidaire	22 %	Selon le niveau de ressources et la composition du foyer
Logement social	62 %	Ensemble des personnes hors propriétaires et locataires du privé, y compris personnes déjà locataires du secteur social, selon les ressources (plafond PLUS)
Droit opposable au logement 115 et SIAO	6 %	Personnes occupant un logement insalubre ou indécent
Aides au logement (apl, als...)	2 %	Personnes hors logement autonome
Allocation de solidarité spécifique	49 %	Selon critères de ressources, de composition du ménage et de situation de logement
Revenu de solidarité active (y compris majoré)	1 %	Personnes au chômage ne bénéficiant pas de l'ARE
Allocation adultes handicapés	5 %	Selon la situation d'emploi, l'âge, la situation familiale et le niveau de revenus
Aides du CROUS : DSE, bourses sur critères sociaux et logement du CROUS	2 %	Situation de handicap, âge, composition du ménage et niveau de revenus
Contrat d'engagement jeune	8 %	Statut professionnel, âge
Dispositif santé psy étudiants	6 %	Age, situation familiale, situation d'emploi et niveau de revenus
Allocation spécifique personnes âgées	10 %	Statut professionnel, âge
Repas à 1 euros du CROUS	6 %	Situation d'emploi, niveau de ressources et âge
	3 %	Etudiants boursiers
% de population éligible à au moins 1 prestation légale	70 %	
Aides financières pour l'accès aux offres culturelles	25 %	Personnes utilisant ces aides, ou freinées dans leurs activités culturelles par des motifs financiers
Aides permettant de faire face aux charges de logement (loyer, factures d'énergie...)	19 %	Personnes rencontrant des difficultés financières pour assumer leurs charges
Aides financières exceptionnelles pour l'accès aux soins	23 %	Personnes ayant renoncé à des soins pour des raisons financières
Aides d'urgence destinées aux étudiants	4 %	Statut professionnel, âge et difficultés pour les charges de logement
Revenu de solidarité Jeune	4 %	Statut professionnel, âge, bénéficie d'autres minima sociaux
Aides des MDM au financement des repas des restaurants seniors	<1 %	Personnes âgées n'utilisant pas les restaurants seniors pour des raisons financières
Aide alimentaire	15 %	Personnes dont la famille a été en difficultés alimentaires
% de population éligible à au moins 1 prestation facultative	51 %	
% de population éligible à au moins 1 prestation	76 %	
Dont % éligible à au moins 5 prestations	24 %	

Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

III. Les résultats du Baromètre du non-recours à Lyon

3.1 Un tiers des répondants évoquent des difficultés dans l'accès aux droits, un sur cinq est en situation de non-recours

Des difficultés d'accès aux droits plus fréquentes pour certaines populations, dont les familles monoparentales et les jeunes

Plus d'un tiers (38 %) des personnes interrogées ont déclaré qu'elles rencontraient, en général, des difficultés pour accéder à leurs droits ou aux aides dont elles auraient besoin.

Les personnes les plus en difficulté sont à la fois les plus précaires, et celles dont les compétences ou ressources pour réaliser les démarches administratives, sont les plus faibles.

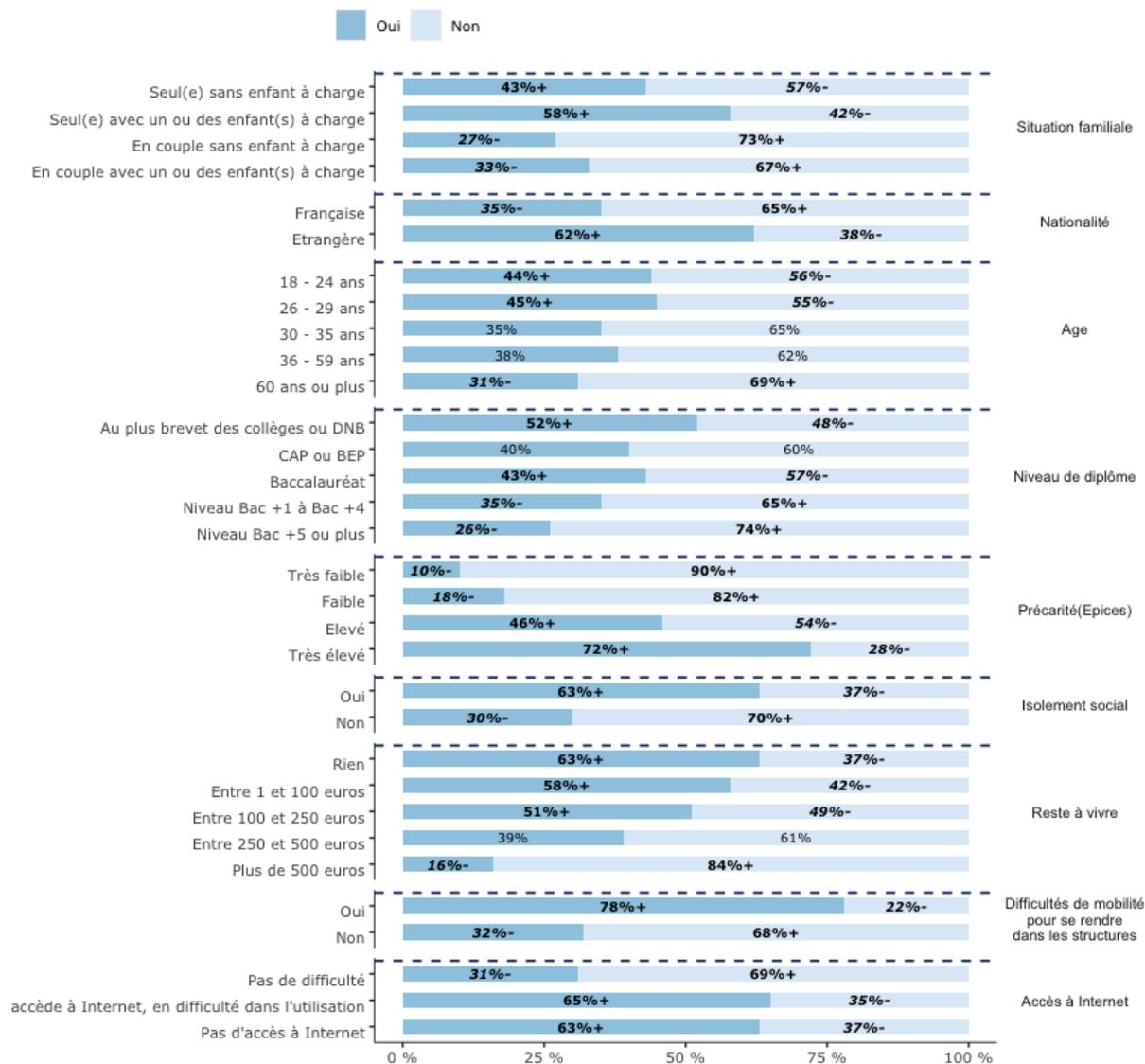
La part des répondants se disant en difficulté pour accéder à leurs droits et aux aides dont ils pourraient avoir besoin est ainsi particulièrement élevé parmi :

- ➔ les personnes en situation de forte précarité au sens d'Epices ou dont le reste pour vivre est très faible ;
- ➔ les personnes les moins diplômées (plus de la moitié des personnes ayant au plus un brevet des collèges sont concernées) ;
- ➔ les personnes qui ne peuvent pas compter sur le soutien de leur entourage ;
- ➔ les personnes ayant des difficultés pour se déplacer (plus des trois quarts se disent en difficultés) ;
- ➔ les personnes en difficulté pour accéder et/ou utiliser Internet.

En outre, les familles monoparentales sont particulièrement nombreuses à être confrontées à des difficultés pour accéder aux droits et aux aides. C'est également le cas des plus jeunes : les difficultés concernent ainsi 45 % des 18-29 ans, pour 31 % des 60 ans ou plus.

Les caractéristiques des personnes rencontrant des difficultés pour accéder à leurs droits

D'une manière générale, rencontrez-vous des difficultés pour accéder à vos droits ou aides dont vous avez besoin ?



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

Mesurer le non-recours aux différents types d'offres publiques via la construction d'indicateurs synthétiques

Toutes les personnes déclarant des difficultés d'accès aux droits, aides, services, ne sont pas en situation de non-recours, une partie d'entre-elles accédant, malgré les difficultés dont elles font part, aux offres qui leur sont destinées.

C'est ainsi un répondant sur cinq qui est en situation de non-recours avéré à au moins une prestation légale, un service ou une aide facultative, au moment de l'enquête.

La mesure de taux de non-recours : un exercice complexe

La mesure de taux de non-recours est un exercice compliqué qui nécessite en premier lieu de reconstituer les populations éligibles. Les taux de recours sont ensuite calculés en ramenant le nombre de bénéficiaires de chaque aide ou prestation à la population éligible, les taux de non-recours correspondant à la différence entre ces taux et 100.

Dans une enquête comme celle-ci, la population éligible est définie à partir d'information déclaratives. Les définitions de l'éligibilité retenues tendent, en outre, à être maximalistes. Les chiffres qui en ressortent doivent en conséquence être considérés comme des *maxima*. La vocation d'une enquête comme celle-ci est d'ailleurs moins de mesurer précisément des taux de non-recours que d'apporter de la matière sur les types d'offres les plus concernées par le non-recours et les formes prises par le phénomène selon les offres.

Pour cette enquête, nous avons fait le choix de construire des indicateurs synthétiques permettant d'intégrer le non-recours à différentes offres :

- ➔ un indicateur de **non-recours aux prestations légales financières** (AAH, RSA, ASPA, ASS et aides au logement). Il distingue :
 - les personnes non-éligibles aux prestations légales financières (non-éligibilité ou faible éligibilité) ;
 - les personnes éligibles à au moins une prestation légale financière, sans non-recours ou avec un faible risque de non-recours (éligibilité, faible non-recours) ;
 - les personnes en non-recours à au moins une prestation financière (non-recours avéré) ;
- ➔ un indicateur de **non-recours aux aides légales « en nature »**, hors AME (CSS, logement social, DALO, AHI, DSE, CEJ, dispositif santé psy et repas à 1 euros pour les étudiants). Il distingue ;

- les personnes éligibles à aucune ou une prestation légale non financière (faible éligibilité) ;
 - les personnes éligibles à au moins deux prestations légales non financières, sans non-recours ou en non-recours à une seule prestation (éligibilité, faible non-recours) ;
 - les personnes en non-recours à au moins deux prestations légales non financières (non-recours avéré) ;
- ⇒ un indicateur de **non-recours aux aides facultatives** (aide pour financer des soins, aide pour financer des dépenses liées au logement, aide pour accéder à des offres culturelles ou de loisirs, aide alimentaire). Il distingue ;
- les personnes éligibles à aucune ou à une aide facultative (faible éligibilité) ;
 - les personnes éligibles à au moins deux aides facultatives, sans non-recours ou en non-recours à une seule aide facultative (éligibilité, faible non-recours) ;
 - les personnes en non-recours à au moins deux aides facultatives (non-recours avéré) ;

Les résultats obtenus montrent que :

- ⇒ **22 % des répondants à l'enquête du baromètre sont en non-recours avéré à au moins une prestation financière légale** (RSA, ASS, AAH, ASPA, Aides au logement), **soit environ un répondant sur deux parmi ceux qui sont éligibles à au moins une des prestations précitées ;**
- ⇒ **14 % des répondants sont en non-recours avéré à plusieurs prestations légales en nature** (CSS, logement social, DALO, AHI, DSE, CEJ, dispositif santé psy et repas à 1 euros pour les étudiants), **soit 45 % des répondants éligibles à au moins deux de ces prestations ;**
- ⇒ **22 % des répondants sont en non-recours avéré à plusieurs aides facultatives** (aide pour financer des soins, aide pour financer des dépenses liées au logement, aide pour accéder à des offres culturelles ou de loisirs, aide alimentaire) **soit 88 % des répondants éligibles à au moins deux de ces aides ;**

Le premier constat est que peu de répondants ont eu recours aux aides facultatives qui pourraient les concerner. C'est tout particulièrement le cas pour les dispositifs destinés à faire face à des obstacles financiers dans l'accès à des offres culturelles ou de loisirs et des aides facultatives pour financer les restes à charge de soins. Pour chacune de ces aides, ce sont environ neuf personnes potentiellement concernées sur dix qui n'y ont pas eu recours.

Les aides financières permettant de faire face à des dépenses en lien avec le logement affichent un taux de non-recours légèrement moins élevé que les aides précitées. Mais ce sont

tout de même 82 % des répondants ayant indiqué avoir eu de réelles difficultés financières à faire face à certains de leurs charges, notamment en matière de logement, qui déclarent ne pas y avoir eu recours.

Les personnes se sont un peu plus tournées vers l'aide alimentaire lorsqu'elles en ont eu besoin. En effet, parmi les 308 personnes ayant déclaré qu'il leur était arrivé, au cours des 6 mois précédant l'enquête, de ne pas avoir suffisamment à manger pour elles ou leur famille, 29 % ont eu recours à de l'aide alimentaire. Le taux de non-recours atteint donc malgré tout 71 %. Il est en particulier élevé parmi les plus jeunes et les personnes qui n'ont pas d'enfants à charge.

3.2 Exploration des facteurs explicatifs du non-recours et typologie des répondants

Difficultés pour faire les démarches et absence de soutiens : un effet sur le non-recours aux prestations légales

Le non-recours aux prestations légales dépend à la fois de certaines caractéristiques socio-démographiques des personnes, des difficultés auxquelles elles font face pour effectuer les démarches dans l'accès aux droits et de la possibilité d'être soutenues par leur entourage. Le taux de non-recours aux prestations légales est ainsi important parmi :

- ➔ les personnes les moins diplômées ;
- ➔ les personnes n'ayant pas d'accès à Internet ou en difficulté dans son utilisation pour les démarches administratives ;
- ➔ les personnes déclarant avoir des difficultés pour se rendre physiquement dans les structures ;
- ➔ les personnes n'ayant pas dans leur entourage, des proches pouvant les soutenir en cas de difficultés matérielles et/ou ne pouvant pas les héberger si besoin ;

Le taux de non-recours aux prestations légales est, en parallèle, particulièrement élevé chez les familles avec enfants, monoparentales ou en couple, à l'inverse de ce que montrent par exemple les travaux de la DREES sur le non-recours au RSA¹². Il l'est aussi parmi les personnes de nationalité étrangère, en situation régulière et stable sur le territoire. Le taux de non-recours

¹² Cyrine Hannafi, Rémi Le Gall, Laure Omalek et Céline Marc, « Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la Prime d'activité : méthodes et résultats », Les Dossiers de la DREES n° 92 > février 2022 <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2022-02/DD92.pdf>

apparaît, par ailleurs, un peu plus élevé parmi les personnes au chômage ainsi que parmi les personnes en CDI, fortement diplômées.

Les "non-recourants" aux aides facultatives : des jeunes, notamment étudiants, et des précaires un peu "moins précaires" que les recourants

Les déterminants du non-recours aux aides facultatives sont sensiblement différents¹³.

Les personnes en non-recours aux aides facultatives ont un score de précarité élevé mais ne sont pas « les plus précaires » de notre échantillon. En parallèle, elles se situent parmi les plus diplômées, sont davantage en CDI et de nationalité française. Elles peuvent également compter sur l'aide de proches en cas de difficultés. Le non-recours paraît ainsi concerner des personnes dont la situation est précaire mais moins fragile que celle d'autres personnes.

Cependant, on peut souligner que le non-recours aux aides facultatives est plus élevé chez les jeunes (ni en emploi ni en formation) et chez les étudiants. Ce type de non-recours ne dépend en revanche pas de l'usage d'Internet.

Quelques chiffres issus du Baromètre sur le non-recours des jeunes, dont étudiants

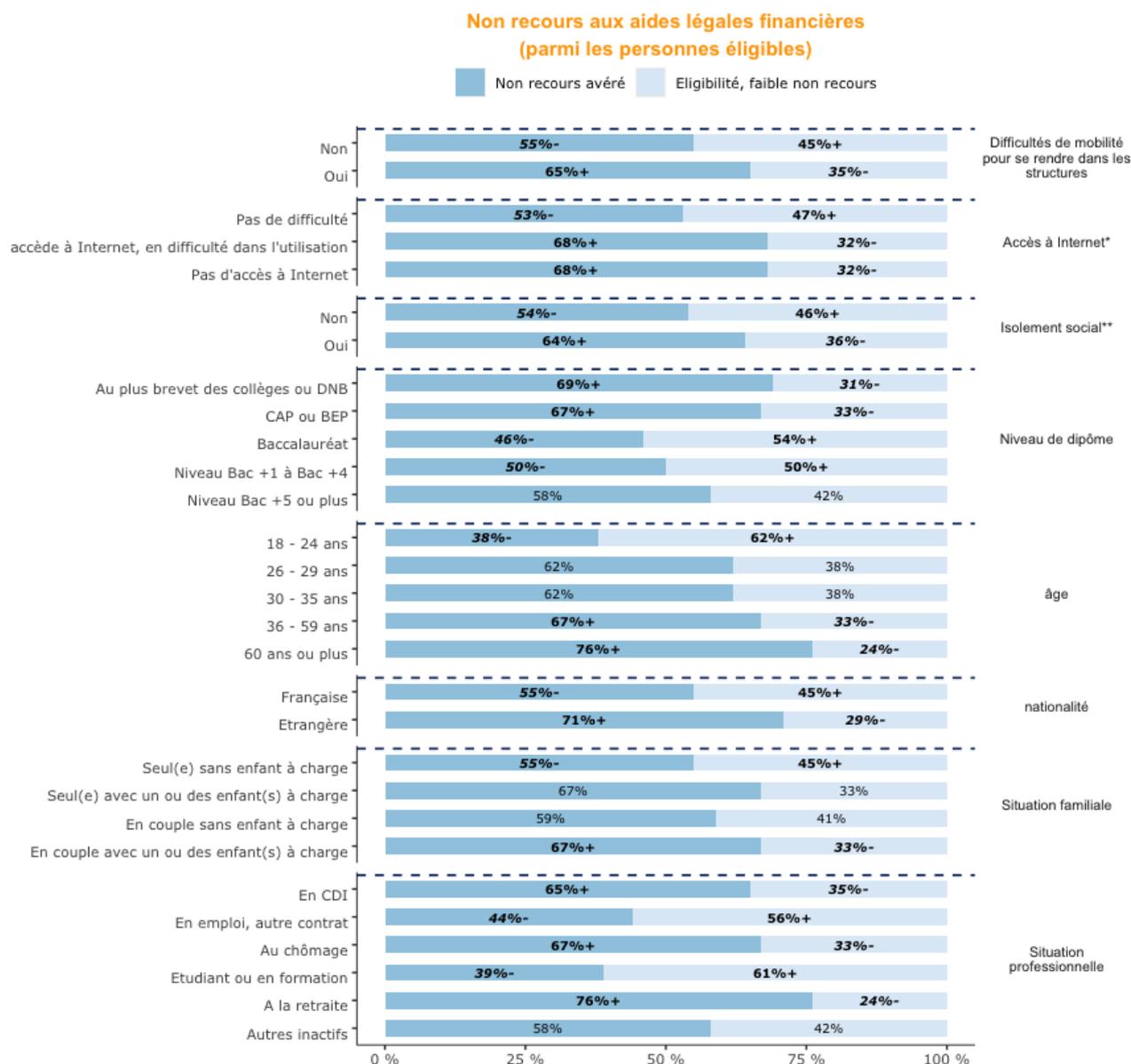
Parmi les jeunes potentiellement éligibles au contrat d'engagement jeune, en vigueur depuis le mois de mars 2022, seuls 8 % disent y avoir recours au moment de l'enquête. Enfin, peu de jeunes potentiellement concernés par le Revenu de solidarité jeune (RSJ) ont été interrogés dans cette enquête : ils ont été au nombre de 38. En l'occurrence, tous sont en situation de non-recours.

S'agissant des étudiants : parmi ceux dont la situation financière pourrait laisser présumer d'une éligibilité aux dispositifs du CROUS (bourses étudiantes et possibilité d'habiter dans un logement du CROUS), un peu plus d'un sur deux a réalisé une déclaration sociale électronique (DES).

46 % des étudiants ayant déclaré ne pas avoir eu assez à manger au cours des six derniers mois ont recouru aux repas à 1 euro du CROUS. Moins d'un étudiant sur dix parmi ceux ayant déclaré qu'il y a des périodes dans le mois où ils n'arrivent pas à faire face à leurs besoins a déjà eu recours aux aides étudiantes d'urgence. Le dispositif santé-psy étudiant a quant à lui été sollicité par seulement 6 % des étudiants qui ont déclaré en avoir besoin.

¹³ Rappelons que l'éligibilité à ces aides est déterminée par les réponses déclaratives des personnes quant aux difficultés qu'elles rencontrent et non par des critères d'éligibilité reconstruits notamment à partir du montant des revenus et de la situation familiale.

Les déterminants du non-recours aux prestations légales financières



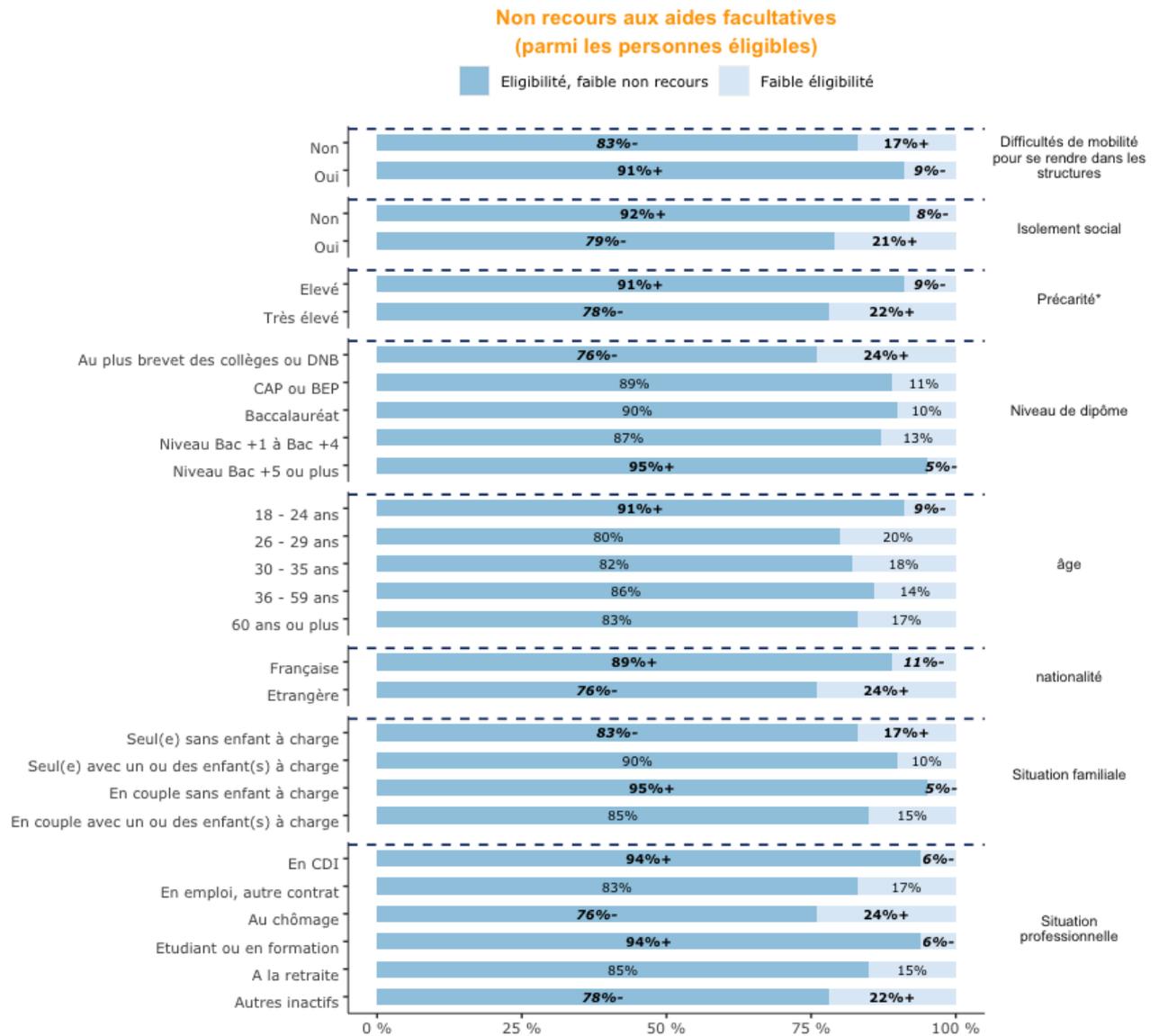
Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

* Les personnes sans accès à Internet sont celles déclarant ne pas avoir d'équipement leur permettant de se connecter, ou bien avoir une connexion défectueuse. Les personnes en difficultés dans son utilisation, sont celles ayant accès à Internet mais ne l'utilisant pas dans le cadre de leurs démarches administratives, ou bien en difficultés régulières ou systématiques pour son utilisation dans ce cadre.

** Les personnes en situation d'isolement social sont celle n'ayant pas personnes dans leur entourage, pouvant les dépanner en cas de difficultés ponctuelles (aide matérielle ou hébergement).

Les pourcentages sont calculés sur la base de 939 répondants, éligibles à au moins une prestation légale.

Les déterminants du non-recours aux prestations facultatives



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

*Il s'agit de la précarité au sens de l'indicateur EPICES. Les personnes non précaires ne figurent pas sur ce graphique, celles éligibles aux aides étant très peu nombreuses.

Les pourcentages sont calculés sur la base de 606 répondants, éligibles à au moins deux aides facultatives.

Une typologie des répondants selon leur exposition au non-recours

Au-delà des résultats concernant les déterminants du non-recours selon le type d'offres (légales ou non), nous proposons une typologie générale des répondants selon leur niveau d'exposition au non-recours. Elle a été élaborée en articulant plusieurs variables : caractéristiques sociodémographiques, difficultés d'accès et d'usage d'Internet, modalités d'information sur les droits, difficultés générales d'accès aux droits, situations de non-recours.

La méthode de la classification

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

In fine, cinq catégories de répondants se distinguent. Les deux premières sont composées de personnes qui n'ont pas de difficultés particulières d'accès aux droits et ne sont que très peu concernées par le non-recours :

- la première catégorie regroupe des personnes ayant des revenus élevés, non éligibles aux aides. Il s'agit par ailleurs de personnes diplômées, à l'aise dans l'utilisation d'Internet et autonomes dans la recherche d'information.
- la seconde catégorie est constituée de personnes relativement peu précaires, mais pouvant être éligibles à certaines aides. Elles sont moins concernées que l'ensemble des répondants par le non-recours ou sont volontairement en non-recours, ne renoncent pas aux soins, n'expriment pas de difficultés quant à l'accès aux droits. Elles savent se renseigner, auprès de professionnels, comme par Internet ou dans leur propre réseau. Elles n'ont pas de difficultés liées à la dématérialisation.

Les trois autres catégories regroupent des personnes en situation de précarité multidimensionnelle plus ou moins prononcée et qui sont concernées par le non-recours. Si elles présentent des points communs, les trois catégories se différencient cependant par la nature des difficultés rencontrées par les personnes dans l'accès aux droits, aux services et aux aides facultatives, et en lien par les motifs du non-recours :

- ➔ la troisième catégorie est composée de personnes âgées, peu diplômées, souvent en difficulté d'accès aux droits et aux aides du fait notamment de problèmes de mobilité et de difficulté d'utilisation d'Internet, n'accédant pas ou peu à l'information sur leurs droits et sur les aides et en situation d'isolement social. Le taux de non-recours dans cette catégorie est élevé.
- ➔ la quatrième catégorie affiche des taux de difficulté dans l'accès aux droits et des taux de précarité proches de la classe précédente. Elle est composée de jeunes de moins de 25 ans, à l'aise dans l'utilisation d'Internet mais qui ne sont pas toujours équipés pour accéder dans de bonnes conditions aux démarches dématérialisées. Les jeunes de cette catégorie sont diplômés du baccalauréat voire d'un premier cycle de l'enseignement supérieur, se renseignent sur leurs droits et sur les aides facultatives quasi-exclusivement via des sources informelles ou numériques. Ils connaissent finalement mal leurs droits et les aides, la manière d'y accéder concrètement, ainsi que le système de protection sociale et les acteurs qui le composent. Le taux de non-recours de cette catégorie est élevé et proche de celui de la catégorie 1.
- ➔ la cinquième catégorie est composée de répondants très précaires d'un point de vue financier, isolés socialement, souvent de nationalité étrangère et déclarant être en difficulté dans l'accès aux droits ou aux aides, notamment parce qu'ils peinent à savoir comment s'informer et sont particulièrement en difficulté avec les démarches dématérialisées (soit parce qu'ils sont en difficultés dans leurs usages, soit parce qu'ils ne sont pas équipés, soit les deux). Ils s'informent principalement via les professionnels mais de manière quelque peu aléatoire et sans être forcément réorientés, leur contact avec des acteurs ne suffisant ainsi bien souvent pas à permettre l'accès aux droits et aux aides facultatives. Leur taux de non-recours est supérieur à ceux des classes 1 et 2.

3.3 Les types de difficultés rencontrées par les répondants dans l'accès aux droits

D'importantes difficultés d'accès à l'information mais aussi d'appropriation et de compréhension de celle-ci, dans un système de protection sociale compliqué

Alors que le système de protection sociale s'est complexifié au fil des années, les difficultés d'accès à l'information sur les droits et les aides et/ou de compréhension/appropriation des informations (sur les acteurs vers lesquels se tourner, les conditions d'éligibilité, les procédures

et démarches à réaliser) sont particulièrement fréquentes : elles concernent en effet 93 % des personnes qui se déclarent confrontées à des problèmes d'accès aux droits ou aux aides.

La moitié d'entre elles se disent perdues et ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir des informations ; 44 % déclarent avoir du mal à obtenir des réponses à leurs questions sur les droits et les aides, 35% sont en difficulté pour comprendre les démarches, 31% ont le sentiment d'être renvoyées d'une structure à l'autre et 17% soulignent avoir du mal à constituer les dossiers.

Comment les répondants s'informent-ils sur les droits et les aides ?

Alors que les difficultés relatives à l'information sont centrales, il peut être intéressant d'apporter quelques éléments de réponse à cette question :

Le baromètre indique que la source d'information la plus fréquente sur les droits et les aides est Internet : les deux tiers des répondants s'informent par ce biais. Ils sont deux fois moins nombreux à aller chercher de l'information auprès des professionnels (32%). Lorsqu'ils le font, ils se rendent plutôt dans l'organisme ou la structure qu'ils jugent la plus pertinente au regard de leurs besoins. Pour 28 % des personnes interrogées, les vecteurs d'information sont des proches.

Enfin, 18 % des personnes interrogées ne s'informent pas, soit parce qu'elles ne savent pas comment procéder, se sentent perdues, soit parce qu'elles ne ressentent pas le besoin de chercher de l'information concernant les droits, les démarches...

Les personnes précaires, de nationalité étrangère et/ou éligibles à plusieurs aides s'informent moins par internet et sont plus nombreuses à ne pas savoir comment s'informer

Ces modalités d'information dépendent des caractéristiques des répondants : les personnes les plus précaires, celles de nationalité étrangère ainsi que celles éligibles à de nombreux dispositifs sociaux recourent moins à internet pour s'informer sur leurs droits et mobilisent, plus que les autres, les professionnels ou les structures. Elles sont également particulièrement nombreuses à déclarer ne pas savoir comment s'informer.

Un impact de l'âge sur la manière de s'informer

Le taux d'utilisation d'Internet pour s'informer sur les droits et aides est particulièrement élevé parmi les 26-29 ans (77%) et les 30-35 ans (70 %). Il est en revanche plus faible parmi les seniors : une minorité d'entre eux, 42 %, mobilisent cet outil pour s'informer sur les dispositifs.

Les 26-29 ans recourent quant à eux peu aux professionnels (20%) et sont nombreux à déclarer ne pas savoir comment s'informer (17%). Les seniors ne recourent pas plus que les autres aux structures et professionnels pour connaître leurs droits, mais tendent à ne pas chercher d'information (15 %, soit deux fois plus que l'ensemble des répondants).

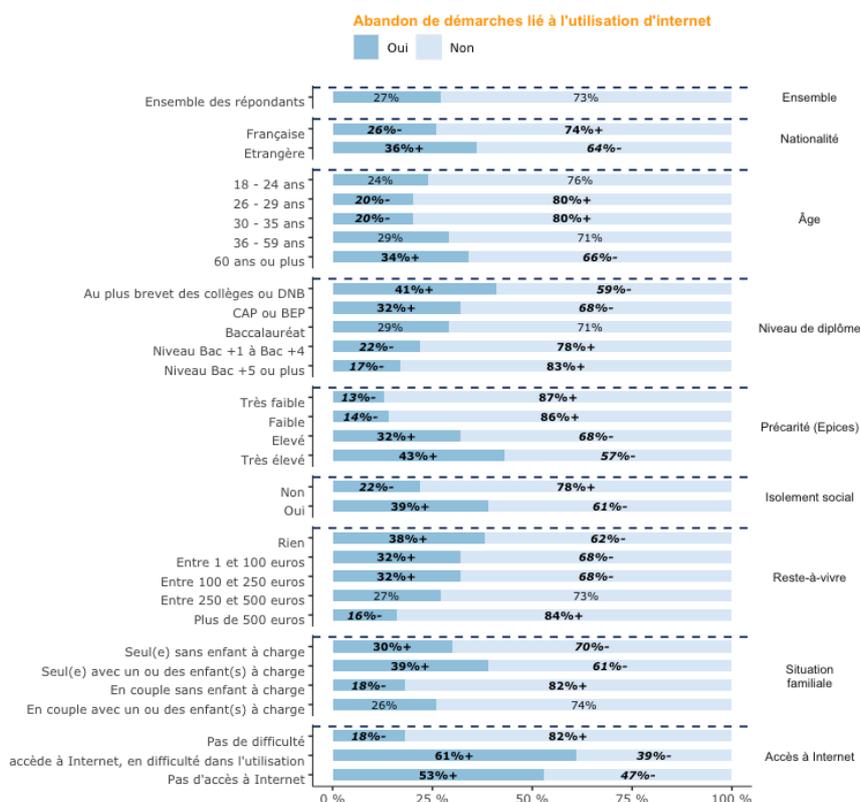
Entre un quart et un tiers des répondants rencontrent des difficultés par rapport au numérique et aux démarches d'accès aux droits dématérialisées

Plus du quart des répondants ont déjà renoncé à des aides à cause du numérique, c'est en particulier le cas des plus précaires et des personnes de plus de 60 ans

17 % des répondants déclarent avoir déjà renoncé à demander une prestation ou une aide car ils n'avaient d'autres choix que de la demander par Internet. Par ailleurs, presque une personne sur cinq, 24 %, disent qu'il leur est déjà arrivé de ne pas poursuivre une démarche car il aurait fallu passer par Internet pour la finaliser.

En globalisant ces deux réponses, ce sont 27 % des personnes interrogées à qui il est déjà arrivé de renoncer totalement à demander une aide ou une prestation ou d'abandonner les démarches, parce qu'il fallait passer par le numérique. C'est plus particulièrement le cas des répondants en situation de précarité et des moins diplômés. Le taux de renoncement à cause du numérique atteint ainsi 41 % des répondants ayant un très faible niveau de diplôme et 43 % des personnes en situation de forte précarité au sens du score Epices. Ce taux atteint aussi 34 % parmi les personnes âgées d'au moins 60 ans et 36 % parmi les personnes de nationalité étrangère.

Caractérisation des personnes ayant renoncé ou abandonné des démarches du fait du recours à Internet



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022.

Plus d'un répondant sur dix n'accèdent pas à Internet dans de bonnes conditions, les jeunes sont particulièrement concernés par les connexions de moins bonne qualité

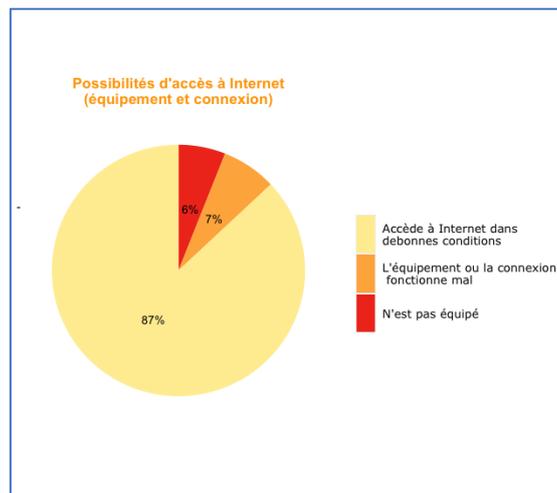
Une majorité des répondants (92 %) disposent d'un équipement informatique (ordinateur, smartphone ou tablette) en bon état de marche ; 4% disposent d'un équipement, mais qui fonctionne mal, et 4 % ne sont pas équipés.

Des proportions équivalentes de répondants ne peuvent aucunement se connecter à Internet à domicile ou ne peuvent pas se connecter dans de bonnes conditions : 5 % disposent d'une connexion de mauvaise qualité et 4 % n'ont pas de connexion.

En croisant ces deux types de difficultés, ce sont finalement 87 % des répondants qui peuvent accéder à Internet dans de bonnes conditions (ils disposent d'un équipement et d'une connexion Internet à domicile, en bon état), 7 % qui peuvent se connecter, mais dans de mauvaises conditions et 6 % qui ne disposent pas d'équipement et/ou d'une connexion à domicile, ce qui représente au total 13 % des répondants.

Les plus jeunes sont particulièrement nombreux à ne pas avoir une connexion Internet de bonne qualité à domicile.

Les possibilités de connexion à Internet



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

Les pourcentages sont calculées sur la base de 1933 personnes ayant répondu aux deux questions portant sur l'équipement et la connexion à Internet.

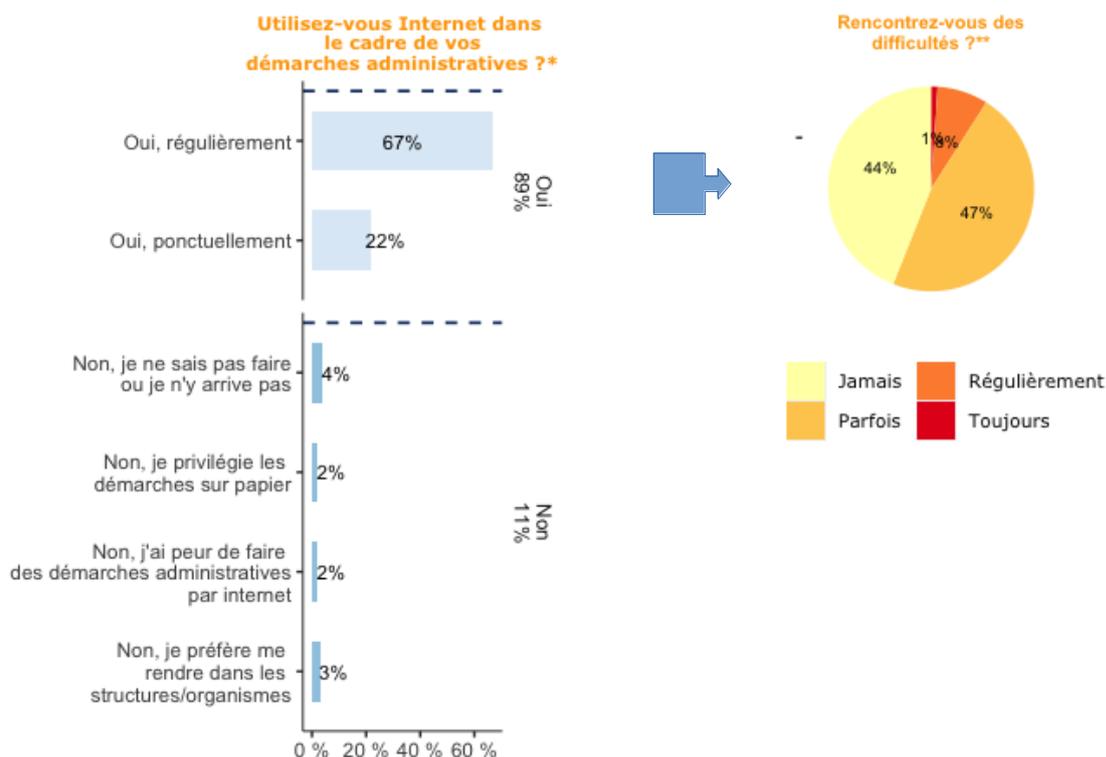
Un peu plus d'un répondant sur dix n'utilisent pas Internet pour les démarches administratives

Qu'en est-il de l'utilisation d'Internet par les répondants dans le cadre de leurs démarches administratives ? La majorité des répondants sont utilisateurs ; un peu plus d'un sur dix (11 %) ne l'est donc pas : 6 % d'entre eux sont en difficulté par rapport à l'outil ou ont des craintes (4 % ne parviennent pas à l'utiliser, 2 % ont peur de l'utiliser) tandis que 5 % privilégient d'autres modalités de réalisation des démarches (2 % utilisent les formulaires papiers et 3 % se rendent dans les structures).

Parmi les personnes utilisant régulièrement ou ponctuellement Internet pour leurs démarches administratives, plus de la moitié, 56 %, déclarent rencontrer des difficultés lors de leurs usages, le plus souvent de manière ponctuelle. 41 % d'entre-elles parlent du fait qu'elles ont du mal à remplir les formulaires dématérialisés, 25 % disent qu'elles ne comprennent rien aux démarches d'accès aux droits par internet et 14 % qu'elles ne savent pas comment scanner ou joindre des documents, lorsque cela est nécessaire.

La moitié des répondants déclarant être en difficulté dans leurs usages numériques pour des raisons administratives expriment, par ailleurs, une peur de faire des erreurs lors de leurs démarches d'accès aux droits par internet et une crainte des conséquences potentielles, en particulier la génération d'indus.

Utilisation d'Internet pour les démarches administratives et occurrence de difficultés



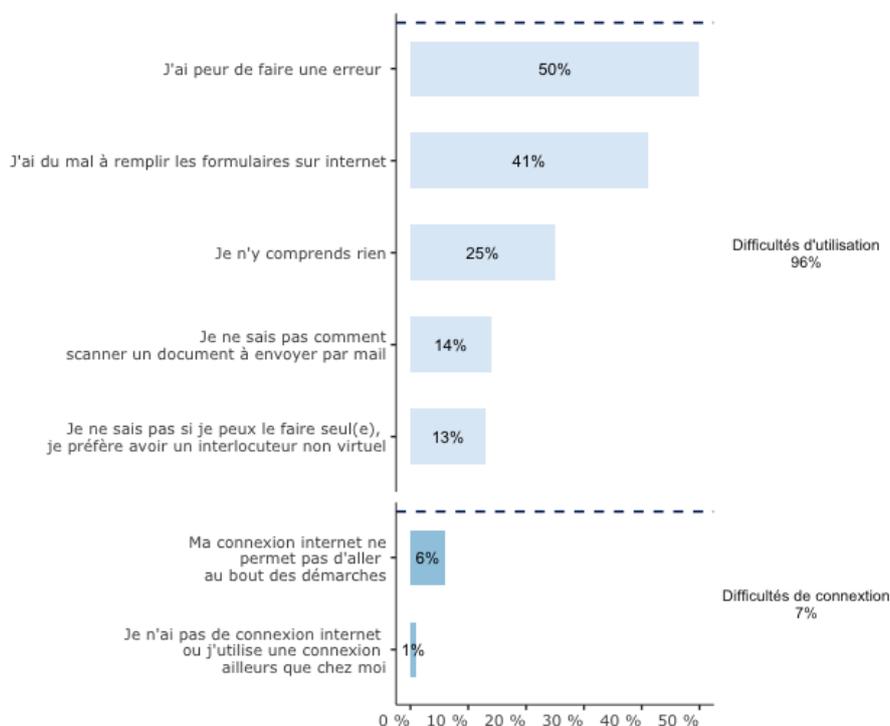
Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

* Les pourcentages sont calculés sur la base de 1913 réponses (111 non répondants)

** Les pourcentages sont calculés sur la base de 1687 répondants utilisant régulièrement ou ponctuellement Internet pour les démarches administratives.

Nature des difficultés rencontrées dans l'utilisation d'Internet pour les démarches administratives

Quelles sont plus précisément, les difficultés que vous rencontrez ?



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

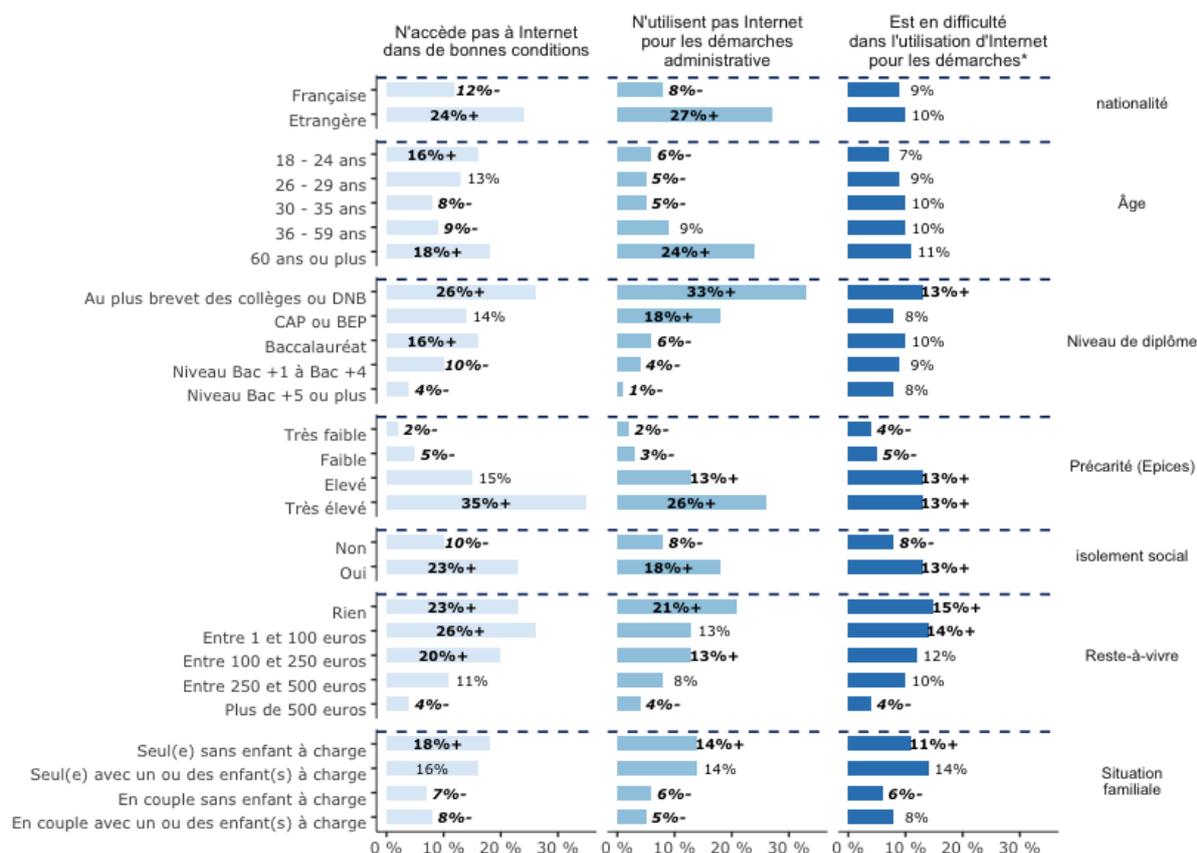
* Les pourcentages sont calculés sur la base de 735 répondants rencontrant des difficultés dans l'utilisation d'Internet

Des difficultés par rapport au numérique et aux démarches administratives dématérialisées qui concernent davantage les plus précaires et les personnes âgées

L'accès à Internet, son utilisation pour la réalisation des démarches ou encore les difficultés rencontrées dans cette réalisation, dépendent fortement des caractéristiques socio-économiques des répondants.

Plus précisément, les personnes les plus âgées, les moins diplômées, les plus isolées et les plus précaires sont particulièrement nombreuses à ne pas avoir de possibilité de connexion Internet dans de bonnes conditions, à ne pas utiliser Internet pour leurs démarches ou encore, à rencontrer des difficultés dans cette utilisation lorsqu'elles sont concernées.

Accès et utilisation d'Internet pour les démarches administratives selon les caractéristiques des répondants



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

* Les pourcentages sont calculés sur la base de 1687 répondants utilisant Internet pour leurs démarches.

Moins de la moitié des personnes en difficulté par rapport à l'utilisation du numérique peuvent être aidées par leur entourage

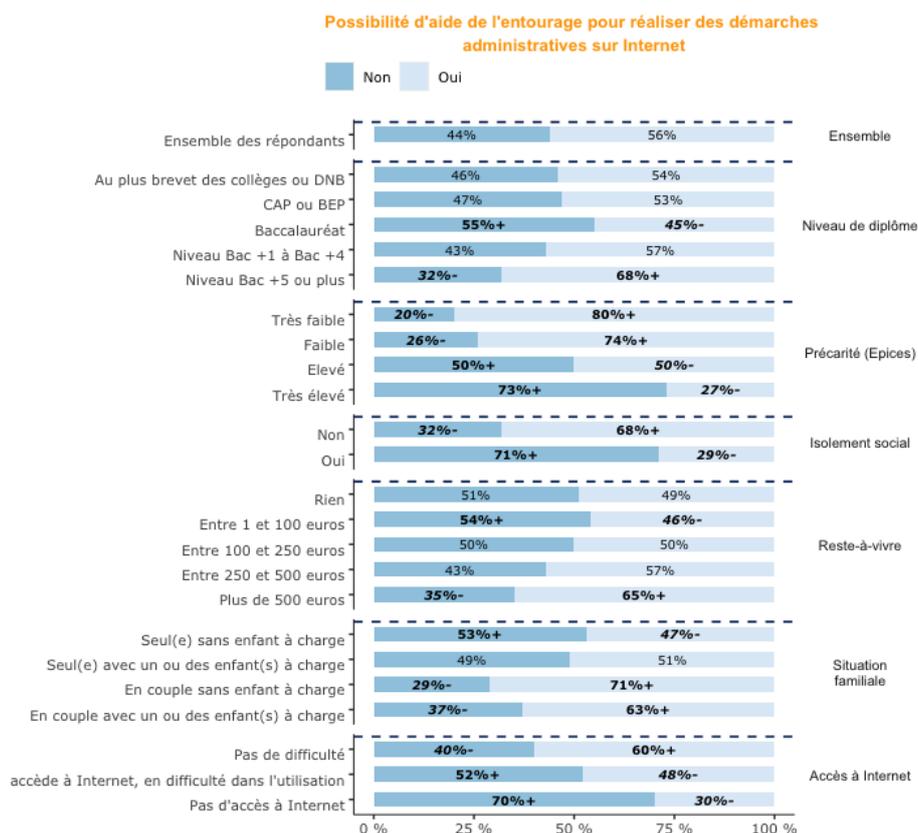
Les personnes les plus précaires sont ainsi les plus concernées par les difficultés liées à l'utilisation du numérique, alors même que leurs besoins d'accéder à des aides est le plus important. Le risque de non-recours pour ces personnes est alors d'autant plus grand, qu'elles sont nombreuses à ne pas avoir de soutien de leur entourage.

Ainsi, 44 % personnes rencontrant des difficultés dans l'utilisation d'Internet pour réaliser des démarches administratives ne peuvent pas disposer d'aides de leur entourage. Cette proportion est en l'occurrence nettement plus élevée pour les répondants en situation de précarité : 73 % des personnes affichant un score Epices très élevé ne peuvent ainsi pas être aidées.

Par ailleurs, 70 % des répondants ne disposant pas de connexion Internet, ne peuvent pas non plus bénéficier d'aides de leurs proches.

La possibilité d'être aidé ne dépend ni de l'âge, ni de la nationalité.

Caractérisation des personnes ne disposant pas d'aide de leur entourage pour réaliser des démarches administratives



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

Les pourcentages sont calculés sur la base de 882 répondants ayant déclaré rencontrer des difficultés dans l'utilisation d'Internet pour réaliser leurs démarches administratives.

Environ un tiers des répondants ont déjà fréquenté des structures compétentes sur les questions numériques, le plus souvent pour accéder à des équipements ou à une connexion

29 % des répondants déclarent avoir déjà fréquenté une structure, un organisme ou une association pour accéder à du matériel, ou à de l'aide pour les démarches numériques. Plus précisément :

- ➔ 20 % ont fréquenté une structure pour disposer d'un scanner ou d'une imprimante,
- ➔ 10 % pour accéder à un ordinateur,
- ➔ 8 % pour accéder à Internet,
- ➔ 7 % pour être aidé dans la réalisation de leurs démarches dématérialisées.

On peut s'arrêter sur ce dernier point : une minorité de personnes a déjà sollicité de l'aide auprès de structures pour réaliser leurs démarches administratives dématérialisées, alors même que ce type de difficultés est plus fréquent que les problématiques d'accès à un équipement et/ou à une connexion, comme nous l'avons pointé un peu plus tôt dans ce rapport.

Les personnes les plus précaires, et en particulier celles ayant renoncé à demander des aides ou à finaliser leurs démarches du fait du numérique, sont certes un peu plus nombreuses à fréquenter des structures pour pouvoir faire des démarches administratives dématérialisées. Mais elles s'y rendent davantage pour accéder à des équipements et/ou à internet que pour demander de l'aide pour effectuer leurs démarches.

Les seniors, que les résultats précédents ont montré comme particulièrement en difficulté quant à la mise en œuvre de démarches dématérialisées, fréquentent quant à eux très peu les lieux dans lesquels ils pourraient être aidés à ce sujet.

Regard sur les lieux fréquentés par les personnes pour accéder à des équipements ou à une connexion, et dans une moindre mesure, pour être aidées dans leurs démarches dématérialisées

Les personnes fréquentant des structures pour faire leurs démarches administratives dématérialisées sont :

- ➔ 65 % à se rendre dans des lieux « tout public », qui ne sont pas spécialisés sur la question du « numérique administratif » : médiathèque (40%) ou cybercafé (35%) ;
- ➔ 49 % à se rendre (aussi ou uniquement)¹⁴ dans des structures associatives ou publiques (hors médiathèques). Ces personnes fréquentent en particulier les PIMMS (14 % des personnes concernées), les centres sociaux (11 % des concernés), les associations généralistes (11% également) et les MDML (9 %). 6 % évoquent les mairies d'arrondissement, 4 % parlent d'Emmaüs connect et 2 % des services itinérants.

Par rapport à la fréquentation des médiathèques ou cybercafé, la fréquentation de ces structures/services est plus souvent motivée par le besoin d'aide pour réaliser les démarches administratives dématérialisées. Toutefois cette motivation ne concerne que 37 % des personnes déclarant se rendre dans une association, un PIMMS ou une MDML par rapport à leurs démarches en ligne. La majorité des sollicitations concernent l'accès à des équipements et/ou à une connexion.

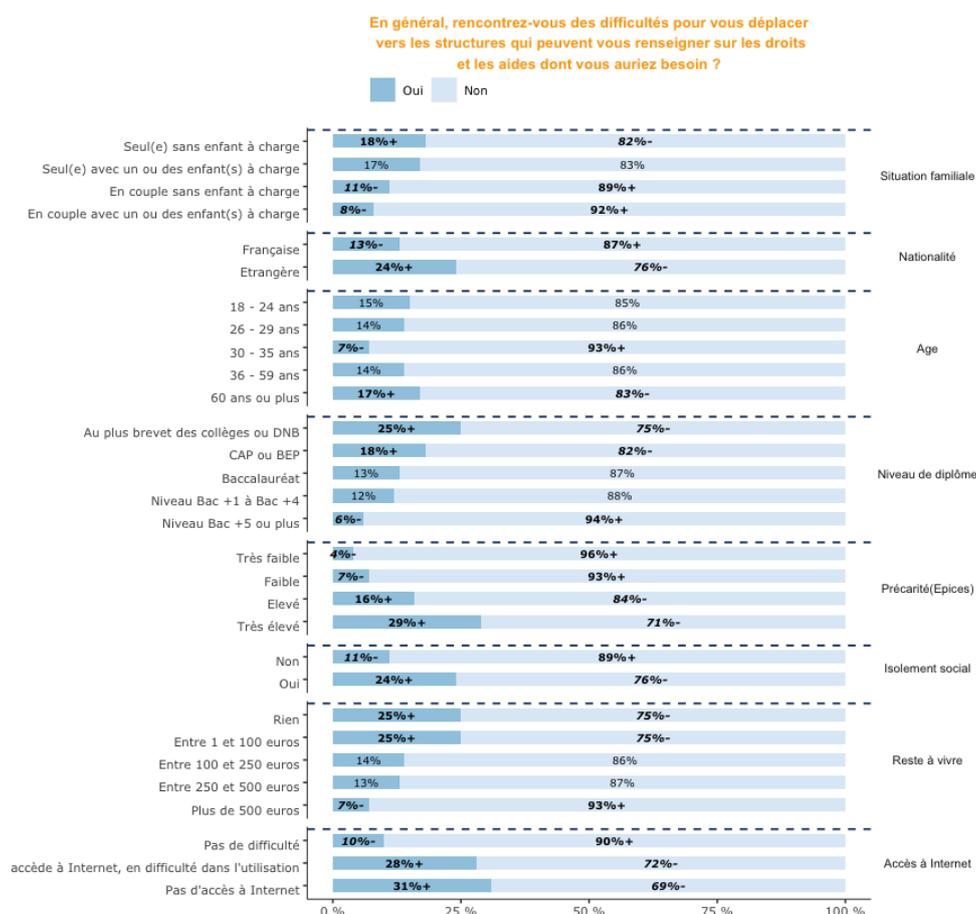
¹⁴ Les personnes pouvaient donner plusieurs réponses et donc citer plusieurs lieux.

D'autres difficultés évoquées par les répondants : accessibilité et disponibilité des structures, problématiques de mobilité

La question de l'accessibilité et de la disponibilité des structures est évoquée par 41 % des personnes déclarant rencontrer des difficultés dans l'accès aux droits et aux aides. Elles parlent en particulier d'une faible accessibilité par téléphone, de l'importance des délais de rendez-vous ainsi que de l'incompatibilité de leurs horaires avec ceux des structures.

14 % des personnes interrogées dans le baromètre indiquent rencontrer des difficultés pour se déplacer vers les structures qui pourraient les renseigner sur leurs droits et sur les aides dont elles ont besoin. Ce type de difficultés est particulièrement fréquente parmi les personnes les plus précaires, les moins diplômées, les personnes de nationalité étrangère et celles ayant des difficultés d'accès ou d'usage d'Internet. Les personnes en situation de handicap et celles de plus de 60 ans sont également un peu plus touchées par ce type de difficultés.

Les caractéristiques des personnes rencontrant des difficultés de mobilité



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022.

Les difficultés de mobilité rencontrées par les personnes sont très diversifiées. Les plus fréquentes sont liées soit à des limitations physiques (découlant ou non d'un handicap) qui vont en particulier limiter la possibilité de prendre les transports en commun, soit à une impossibilité de conduire, les personnes n'ayant pas ou plus le permis.

Un peu plus d'une personne sur cinq parmi celles qui déclarent avoir des difficultés pour se déplacer n'ont pas de moyen de transport personnel et environ un quart fait face à des freins financiers (impossibilité de payer les transports en commun ou de l'essence pour son véhicule).

3.4 Une non-connaissance importante des aides facultatives, des causes de non-recours plus diversifiées pour les prestations/dispositifs légaux

Les aides facultatives : un non-recours principalement par non-connaissance

La *non-connaissance* explique la quasi-totalité du non-recours aux aides financières facultatives : ainsi, près de 9 personnes sur 10 parmi celles pouvant en avoir besoin selon leurs réponses au questionnaire ne connaissent pas les aides pour l'accès aux offres culturelles ou

Typologie explicative de l'Odenore ¹⁵	
Non-connaissance	Lorsque l'offre n'est pas connue.
Non-réception	Lorsque l'offre est connue, demandée, mais non obtenue par la personne.
Non-proposition	Lorsque l'offre n'est pas activée/proposée par un professionnel, malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.
Non-demande	Lorsque l'offre est connue mais non demandée, ou bien un droit ouvert mais la prestation non utilisée.

de loisirs, celles pour faire face aux charges de loyers ou de fluides ou encore celles ayant pour fonction de limiter les obstacles financiers dans l'accès aux soins.

Quelques personnes ont également déclaré ne pas savoir où s'adresser pour s'informer et/ou pour obtenir ce type d'aides et/ou ne pas savoir quelles sont les démarches à

réaliser pour les demander et/ou ne pas connaître les conditions pour en bénéficier. En lien avec ce dernier point, une partie des personnes pensent ne pas être concernées par les aides

¹⁵ Source : Philippe Warin, « Le non-recours : définition et typologies », Working Paper de l'Odenore, 2016, n°1 (version actualisée).

en question, qu'elles sont destinées à des personnes ayant moins de moyens financiers qu'elles et/ou que d'autres personnes en ont plus besoin.

Le non-recours aux prestations légales : un phénomène aux formes plus variées

Le non-recours aux prestations légales financières (RSA, AAH, ASPA, ASS, hors aides au logement) l'est par non-connaissance ou plutôt par méconnaissance des critères d'éligibilité, des démarches à réaliser pour y accéder, des étapes de la procédure de demande et/ou des justificatifs à fournir, dans environ un cas sur deux.

A côté de cela, un tiers environ des non-recourants disent ne pas avoir demandé la ou les prestations légales financières auxquelles ils sont éligibles alors qu'ils en connaissent l'existence : ces situations relèvent de ce que l'Odenore nomme la non-demande. Ces situations sont plus fréquentes pour le RSA et l'ASPA. Quatre explications sont citées pour expliquer cette non-demande :

- le fait que les personnes ne pensent pas être concernées par la ou les prestations auxquelles elles sont éligibles ;
- les difficultés pour accéder à des équipements informatiques/numériques et/ou pour réaliser les démarches par internet ;
- la volonté de se débrouiller autrement et/ou de stabiliser sa situation sans recourir à l'aide instituée.
- la crainte de conséquences financières (liées par exemple à d'éventuels indus) et/ou de conséquences sur certaines dimensions de leur vie actuelle (être perçus différemment par leur entourage ou par des professionnels notamment), voire de répercussions futures (par exemple le recours sur succession dans le cas de l'ASPA).

On peut noter que la non-connaissance est particulièrement élevée pour le Contrat d'engagement jeune (CEJ) que ne connaissent pas 70 % des jeunes potentiellement éligibles. Un sur quatre dit en parallèle qu'on ne lui a jamais proposé ce dispositif. L'enquête du baromètre a cependant eu lieu quelques semaines après la mise en place du CEJ.

S'agissant des droits en nature, le Droit au logement opposable (DALO) est largement concerné par la non-connaissance, plus de la moitié des personnes qui n'en bénéficient pas malgré leur éligibilité disent qu'elles n'en ont jamais entendu parler ou qu'elles ne savent pas ce dont il s'agit. En outre, 16% des personnes qui n'ont pas saisi la Commission DALO indiquent qu'on ne leur a jamais proposé de le faire. La non-demande concerne une proportion quasiment équivalente de non-recourants. Plusieurs explications cohabitent : le fait que des personnes de leur entourage aient saisi la Commission mais que cela n'ait concrètement rien

changé pour elles ; le fait de penser que cette procédure ne servirait à rien et/ou d'être découragé et de ne plus vouloir faire de nouvelles démarches.

Concernant la demande de logement social, il s'agit moins de non-connaissance que d'une méconnaissance des démarches à réaliser : près d'un tiers des personnes qui n'ont pas fait de demande de logement social évoque ce point. En parallèle, une personne sur dix dit qu'on ne lui a pas proposé de faire ce type de demande. La non-demande est également importante chez les potentiels bénéficiaires d'un logement social, les personnes indiquant qu'on leur a parlé de cette possibilité mais en leur indiquant que la démarche n'aboutirait que dans plusieurs années et/ou qu'elle n'avait que peu de chance d'aboutir, ce qui les a amenées à ne pas entamer de démarches.

A côté de ces situations de non-recours primaires, on constate des situations de non-recours secondaires, des personnes évoquant des difficultés, au cours de leurs démarches, pour fournir ou faire accepter certains justificatifs, liés par exemple au droit au séjour.

(Non)connaissance de l'accueil social commun ville/métropole : les Maisons de la Métropole de Lyon (MDML)

Près de la moitié des répondants du baromètre connaissent les MDML et 15 % les ont déjà fréquentées. Les jeunes de moins de 30 ans sont très nombreux à ne pas connaître l'existence des MDML, et très peu nombreux à les avoir déjà fréquentées. En parallèle, le lien entre connaissance des MDML et situations de précarité est faible : les personnes les plus éligibles aux dispositifs sociaux en général ou celles dont le reste à vivre est très faible, ne sont guère plus nombreuses à connaître les MDML que les autres répondants. Une part de la population cible des MDML ignore donc leur existence.

Des publics cibles qui fréquentent les MDML quand ils les connaissent

Cependant, lorsque que les personnes en situation de précarité savent que les MDML existent, elles tendent à les fréquenter plus que les personnes dont le niveau de vie est plus élevé. On note en effet un lien entre indicateurs de précarité et utilisation des services des MDML ; les personnes dont le reste à vivre est très faible, ou encore ayant un score épice très élevé, sont particulièrement nombreuses à s'être déjà rendues dans une MDML. En particulier, 23 % des personnes éligibles à au moins 5 des dispositifs considérés dans l'enquête, ont déjà fréquenté ces structures.

Une fréquentation plus importante par les mono-parents, les personnes en situation de mal-logement ou logées dans le parc social et les personnes de nationalité étrangère

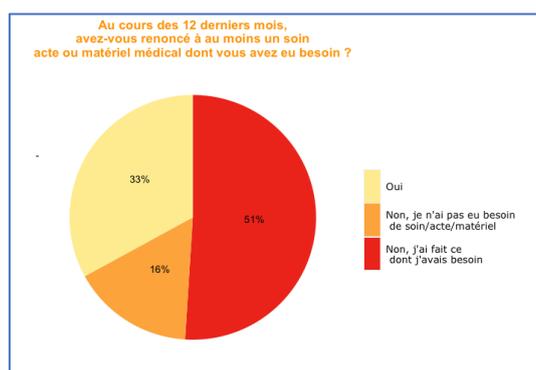
La fréquentation des Maisons de la métropole de Lyon dépend en parallèle des caractéristiques socio-démographiques des répondants : ceux *a priori* les plus concernés par les aides et services qu'elles peuvent apporter sont ainsi significativement plus nombreux que les autres à s'y être déjà rendus : le taux de fréquentation atteint en effet 40 % parmi les mono-parents, et est proche du quart parmi les personnes les moins diplômées, celles en situation de mal-logement ou logées dans le parc social ou encore parmi les personnes de nationalité étrangère.

3.5 Renoncement aux soins, non-recours à la protection maladie complémentaire : un phénomène qui prend de l'ampleur

Le tiers des répondants ont renoncé à au moins un soin au cours de l'année écoulée

33 % des personnes interrogées déclarent avoir renoncé à au moins un soin dont elles ont eu besoin au cours des 12 derniers mois. Pour indication, mi 2018, dans le cadre du Baromètre du renoncement aux soins (BRS – Odenore/Assurance maladie), le taux qui avait été estimé pour l'ensemble du département du Rhône était de 20 %. Le taux mesuré en 2022, juste pour les 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements de Lyon, est ainsi plus élevé. La méthodologie des deux enquêtes et les territoires de passation ne sont cependant pas identiques. Notons quand-même qu'en 2018, les questionnaires du BRS n'avaient pas été passés partout dans le département du Rhône mais principalement à Lyon.

Le renoncement aux soins dans le baromètre 2022



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

Les pourcentages sont calculés sur la base de 1925 répondants ayant répondu à cette question.

Comme c'était le cas dans le BRS il y a quelques années et malgré la réforme du 100 % santé, les soins dentaires et les achats d'optique sont les plus concernés par le phénomène. En effet, dans plus de la moitié des cas, ce sont des soins dentaires auxquels les personnes renoncent. Le renoncement à du matériel optique touche quant à lui environ un renonçant sur cinq.

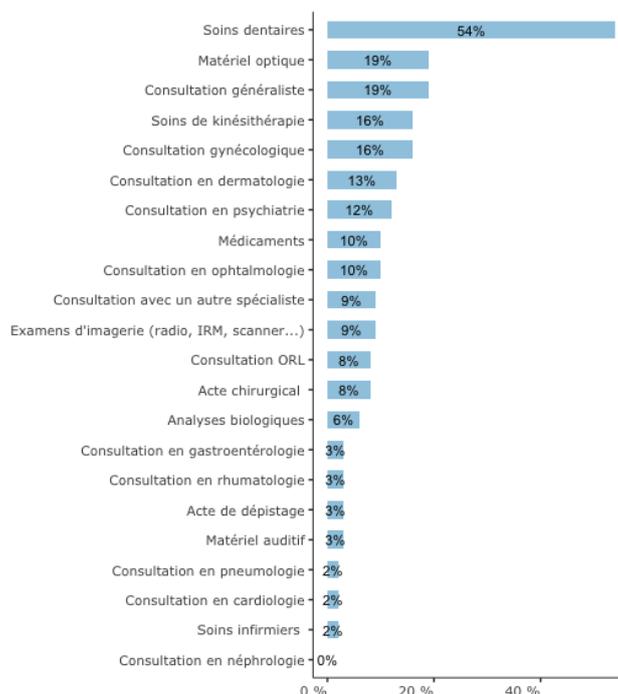
Le chiffre est identique pour le renoncement à des consultations généralistes. A titre indicatif, il y a quatre ans, le taux de renoncement à des consultations généralistes était quasiment deux fois moins important.

Si l'on considère l'ensemble des consultations de spécialistes, le renoncement en la matière est élevé ; pris séparément, ce sont les consultations en gynécologie qui apparaissent les plus renoncées, comme c'est le cas dans de nombreux autres territoires actuellement. Viennent ensuite les consultations en dermatologie, en psychiatrie et en ophtalmologie.

On peut aussi noter que les soins de kinésithérapie ne sont pas réalisés par un renonçant sur six. Les autres types de consultations ou de soins sont moins mentionnés, en partie probablement parce que les besoins sont moins fréquents.

Les actes concernés

A quel(s) soins(s)/acte(s)/matériel(s) avez-vous renoncé ?



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

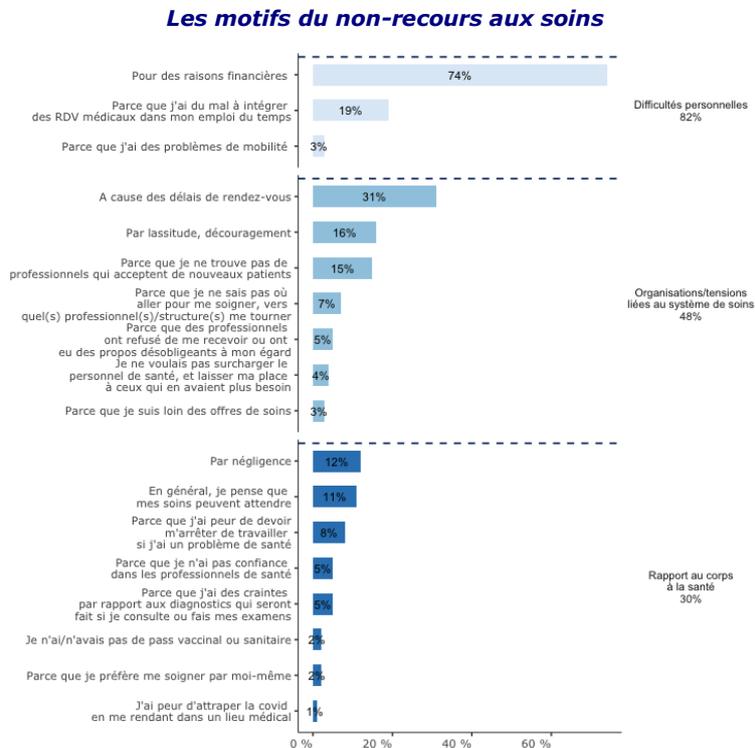
Les pourcentages sont calculés sur la base de 630 répondants ayant renoncé à des soins.

Renoncer à des soins : entre problématiques financières et tensions sur le système de santé

Comme c'était le cas il y a quatre ans dans le BRS, le renoncement aux soins s'expliquent en premier lieu par des raisons financières (impossibilité de financer les restes à charge ou de faire des avances de frais) : les trois quarts des « renonçants » en parlent dans le baromètre du non-recours.

Les raisons liées à l'(in)disponibilité du système de soins sont, quant à elles, mentionnées par un peu plus de la moitié des « renonçants ». 31% des personnes pointent les délais de rendez-vous (31%) - chiffre quasiment trois fois plus élevé que celui de 2018, 15 % évoquent l'absence de professionnels acceptant de nouveaux patients et 7% le fait de ne pas savoir où aller pour se soigner. En lien, 16 % des personnes expliquent le fait d'avoir renoncé par de la lassitude ou du découragement.

30 % des réponses apportées pour expliquer le renoncement sont relatives au rapport des personnes à leurs besoins de soins, à leur corps et/ou à leur santé, à leur manque de confiance dans le système de santé et/ou à leurs craintes par rapport à certains actes médicaux ou par rapport au diagnostic qui pourrait être fait si elles consultent.



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

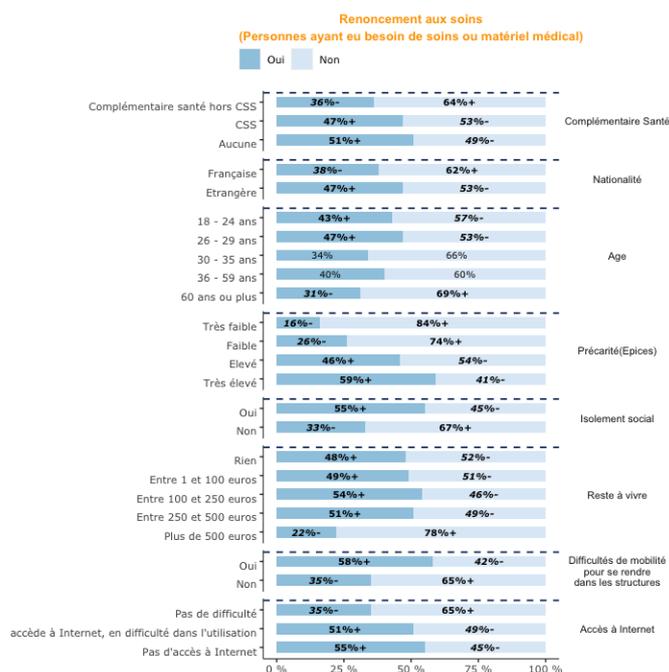
Les pourcentages sont calculés sur la base de 630 répondants ayant renoncé à des soins.

Une forte influence du niveau de précarité et de l'absence de complémentaire santé

L'importance des raisons financières est à mettre en regard du lien très fort entre renoncement aux soins et précarité : les personnes affichant un score de précarité élevé ou très élevé et celles ayant un faible reste-à-vivre sont les plus concernées. A noter que le taux de renoncement aux soins reste élevé y compris pour des familles ayant un reste-à-vivre moyen, jusqu'à 500 €. L'ampleur des restes à charge (y compris dépassements d'honoraires) pour certains soins peut contribuer à expliquer ce constat, tout comme le caractère plurifactoriel du renoncement.

En parallèle, le renoncement aux soins est particulièrement important parmi les personnes n'ayant pas de soutien de leur entourage, parmi celles rencontrant des difficultés de mobilité pour se rendre dans les structures, ou encore parmi celles en difficultés dans l'utilisation d'Internet. Ce profil est proche de celui des personnes davantage concernées par le non-recours aux prestations sociales légales.

Les caractéristiques des personnes ayant renoncé à des soins



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022
Les pourcentages sont calculés sur la base de 1616 personnes.

L'âge a un effet sur le renoncement aux soins : le phénomène est nettement plus prégnant chez les moins de 30 ans que chez les 60 ans ou plus. En l'occurrence, les motifs de renoncement aux soins diffèrent selon les catégories d'âge : s'agissant des moins de 30 ans, il s'explique davantage par le rapport à leurs besoins de soins et à leur santé (soins jugés non urgents, négligence, crainte de l'impact des soins sur leur situation professionnelle) ainsi que par leur rapport au système de soins (délai pour avoir des rendez-vous, difficulté à trouver un professionnel acceptant de nouveaux patients, méconnaissance des lieux où se soigner).

On peut noter que le renoncement aux soins des personnes à faible mobilité ne s'explique pas plus souvent que pour les autres par les contraintes personnelles (dont celles de mobilité), mais plus généralement, par la question du manque de disponibilité du système de soins.

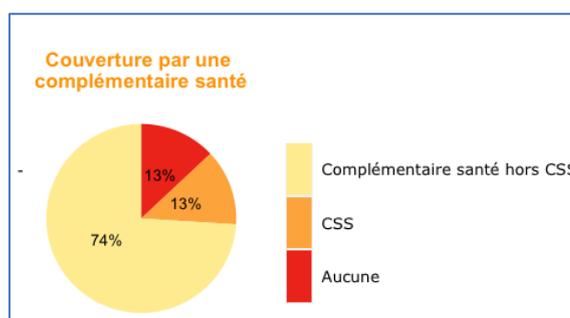
Enfin et comme cela est montré par l'ensemble des travaux sur le sujet, le renoncement aux soins dépend fortement de la complémentaire santé : il est ainsi particulièrement important lorsque les personnes n'en disposent pas, mais aussi, et dans des proportions proches, parmi celles qui sont couvertes par la CSS. Ainsi que d'autres travaux le signalent, ce type de couverture limite les obstacles financiers dans l'accès aux soins mais induit des refus de prise en soin et d'autres traitements discriminatoires de la part de certains professionnels de la

santé¹⁶. Dans le baromètre, le renoncement aux soins des personnes couvertes par la CSS est ainsi moins lié à des motifs financiers que celui des personnes non couvertes, et surtout, des personnes couvertes par une autre complémentaire santé. Ce constat renvoie à l'étendue des garanties des contrats auxquels peuvent accéder les personnes, en particulier celles à faibles revenus.

Plus d'une personne interrogée sur dix n'a pas de complémentaire santé, 39% des personnes éligibles à la Complémentaire santé solidaire n'y recourent pas

Si 87 % des personnes interrogées disposent d'une complémentaire santé, 13% ne sont en revanche pas couvertes par une protection complémentaire. Ce taux est un peu supérieur à ceux mesurés habituellement en population générale.

La couverture par une complémentaire santé



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

Les pourcentages sont calculés sur la base de 2008 personnes ayant répondu à cette question.

Le baromètre indique que l'absence de complémentaire santé est très liée à la situation par rapport à l'emploi, les personnes en CDI étant dans leur quasi-totalité (93%) couvertes par les contrats d'entreprise. A l'opposé, plus du tiers des personnes au chômage ne disposent pas d'une complémentaire. Le taux de couverture diminue par ailleurs très fortement avec l'augmentation du niveau de précarité ; 27 % des personnes ayant un très faible reste à vivre et plus de 4 sur 10 de celles en situation de forte précarité, ne disposent pas de complémentaire santé. Les jeunes sont en outre plus nombreux que leurs aînés, à ne pas être couverts par une complémentaire santé : c'est le cas de 22 % des moins de 30 ans, pour environ 10 % des autres tranches d'âge. Enfin, plus d'un mono-parent sur cinq, 21 %, n'a pas de complémentaire santé.

¹⁶

Dans le baromètre, le taux de non-recours à la Complémentaire santé solidaire (CSS) (avec ou sans participation financière) est estimé à 39 %. A titre indicatif, en 2021, la Cour des comptes indiquait que 60 % de la cible de la CSS avait été atteinte et le rapport annuel sur dispositif parlait d'un non-recours à hauteur de 48 %. Le chiffre mesuré dans la présente enquête est par conséquent proche des estimations faites au niveau national.

Le non-recours à la CSS est notamment lié aux obstacles que peuvent rencontrer les personnes dans la réalisation des démarches et au découragement qui peut en découler : il est ainsi plus élevé parmi les personnes moins diplômées et/ou ayant des difficultés d'accès ou d'usage d'Internet (48 % pour 35 % des personnes sans difficulté) et/ou ayant des difficultés à se rendre dans les structures (taux de non-recours de 50%).

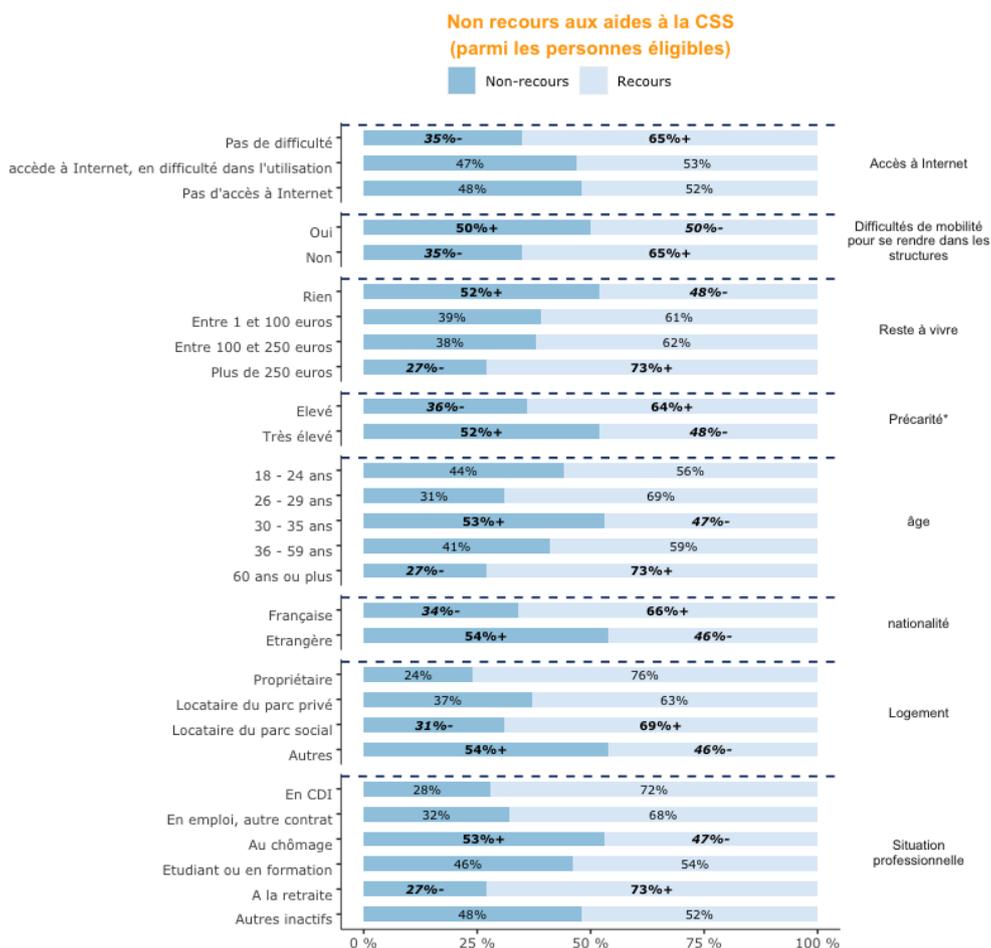
Le taux de non-recours à la CSS est aussi élevé parmi les répondants dont le reste pour vivre est nul (52 %, pour 27 % des personnes dont le reste pour vivre excède 250 € mensuels), ainsi que parmi ceux en situation de précarité très élevée au sens du score Epices (52%). Le non-recours atteint par ailleurs 54 % des personnes en situation de logement non autonome et 53 % de celles au chômage. Les plus jeunes sont aussi davantage concernés par le non-recours à la CSS que les catégories d'âge supérieures.

En la matière, le non-recours prend notamment la forme de la *non-réception*, des personnes ayant démarré des démarches qui n'ont, pour différentes raisons, pas abouti. Le non-recours à la CSS l'est également par *non-connaissance* de la prestation, notamment de la part de personnes qui n'étaient pas éligibles auparavant, mais aussi par méconnaissance des acteurs vers lesquels se tourner et/ou des démarches à réaliser pour obtenir cette complémentaire et/ou des critères d'éligibilité ; ce dernier point - et plus globalement les représentations erronées concernant ce type de dispositifs (par exemple, penser que l'on ne peut en bénéficier lorsque l'on travaille) - peut amener des personnes à ne pas se sentir concernées par la CSS alors même qu'elles pourraient y prétendre.

On rejoint ici la question de la *non-demande* ; moins présente que pour d'autres prestations légales, elle existe malgré tout pour la CSS, renvoyant notamment à un sentiment de ne pas avoir besoin d'être protégé par rapport au risque maladie ; à des situations dans lesquelles les personnes préfèrent conserver une autre complémentaire, même si cela a pour elles un coût plus important, par crainte notamment d'effets négatifs du bénéfice de la CSS sur les relations avec les professionnels de santé ; au fait que certaines personnes pensent ne pas pouvoir

assumer le coût d'une éventuelle cotisation et à l'anticipation d'impacts d'un non-paiement sur leur relation avec l'organisme d'assurance maladie¹⁷.

Les déterminants du non-recours à la Complémentaire santé solidaire



Source : enquête Baromètre du non-recours 2022

* Les pourcentages sont calculés sur la base de 727 répondants, éligibles à la CSS.

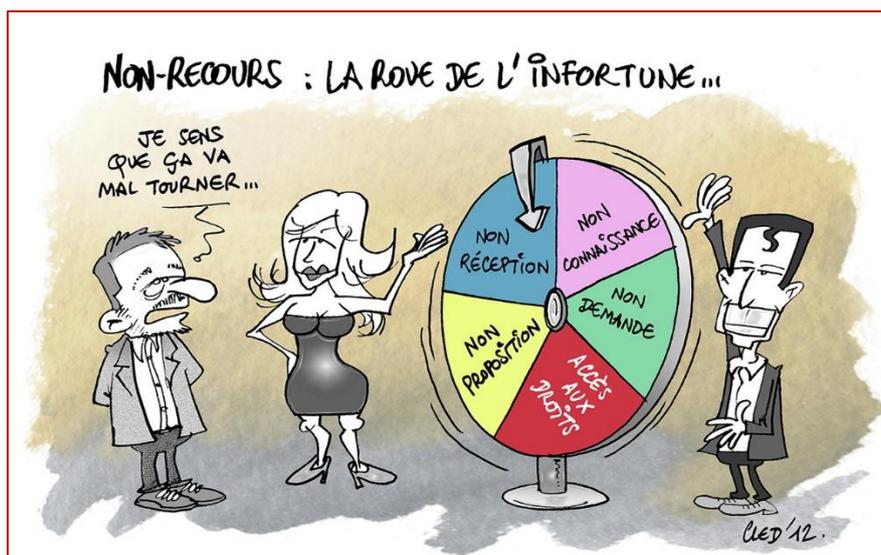
Le non-recours à l'Aide médicale d'Etat (AME) tel que mesuré dans le baromètre est de 70 %. Ce chiffre se situe entre celui de l'Institut de recherche et de documentation en économie de la santé (IRDES) dans l'enquête Premiers pas¹⁸ - 51 % des personnes sans titre de séjour et

¹⁷ Ces différentes explications sont cohérentes avec celles mises en exergue dans l'étude qualitative récente : Mathilde Caro, Morgane Carpezat, Loïcka Forzy (Asdo Études), « Le recours et le non-recours à la complémentaire santé solidaire. Une étude qualitative des profils et des trajectoires des bénéficiaires », Les Dossiers de la DREES, N° 107, mars 2023 <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2023-03/DD107.pdf>

¹⁸ Florence Jusot, Paul Dourgnon, Jérôme Wittwer et Jawhar Sarhiri, « Le recours à l'Aide médicale de l'État des personnes en situation irrégulière en France : premiers enseignements de l'enquête Premiers pas », Questions d'économie de la santé, n°245, novembre 2019 <https://www.irdes.fr/recherche/questions-d-economie-de-la-sante/245-le-recours-a-l-aide-medicale-de-l-etat-des-personnes-en-situation-irreguliere-en-france-enquete-premiers-pas.pdf>

résidant en France depuis plus de trois mois - et le taux évoqué par Médecins du monde, en 2017, dans le rapport de son observatoire de l'accès aux droits et aux soins – 86 % des personnes effectuant leur première visite dans un Centre d'accueil, de soin et d'orientation (CASO).

D'après le baromètre, le non-recours à l'AME l'est principalement par *non-connaissance* et *non-proposition* – une partie des personnes indiquant que les acteurs de terrain qu'elles ont rencontré ne leur ont pas parlé de cette prestation – mais aussi par *non-demande* - les personnes craignant en particulier de se rendre visible en demandant leurs droits et de s'exposer à de potentielles conséquences sur leur possibilité de rester en France – et par *non-réception* – les personnes ne recevant pas certains courriers et/ou ne pouvant pas répondre à certaines demandes de justificatifs faites par les caisses d'assurance maladie.



IV. Le non-recours et les leviers d'action, à travers les mots des répondants

Les répondants se sont massivement saisis de la possibilité qui leur était donnée d'apporter des précisions sur certaines de leurs réponses, de les approfondir, de faire des commentaires. Plusieurs centaines de répondants ont également pris le temps d'apporter des éléments de réponse à la toute dernière question : « Avant d'envoyer vos réponses, nous aimerions savoir si vous vouliez nous faire part d'idées ou de suggestions, pour améliorer l'accès aux droits, aux aides et aux services à Lyon ? ». Parmi les idées dont ont fait part les répondants, on retrouve d'ailleurs celle de solliciter les personnes pour qu'elles contribuent à la réflexion sur la manière d'améliorer l'accès aux droits et aux aides.

Les modalités de l'analyse qualitative effectuée

Les commentaires et idées pour l'action ont fait l'objet d'une analyse lexicale via le logiciel Iramuteq. Ce type d'analyse a pour objectif d'identifier, dans un ensemble de paragraphes, les mots qui se répètent et de faire des liens. Le logiciel Iramuteq révèle ainsi le nombre de fois qu'un même mot est répété dans le corpus et avec quels mots il est le plus associé, créant des catégories. Ce tri permet d'établir les grandes thématiques évoquées par les répondant.e.s. Cette analyse lexicale a été articulée avec une analyse manuelle thématique croisée¹⁹.

4.1 Non-connaissance, méconnaissance et propositions des répondants pour accéder et s'appropriier l'information

En résonance avec les résultats quantitatifs de l'enquête, de multiples commentaires traduisent le fait que les personnes ressentent le besoin de mieux connaître leurs droits, les aides qui pourraient répondre à leurs besoins, et les acteurs vers lesquels se tourner pour les faire valoir ou les obtenir :

« Je ne connais pas les aides, il faudrait mieux expliquer les droits ».

¹⁹ Les verbatim insérés dans les développements suivants n'ont pas été corrigés, en ce qui concerne l'orthographe et la grammaire.

« Nous ne sommes pas suffisamment bien informé. Mon assistante sociale me demande qu'elle aide vous voulez que je vous apporte ? Et je lui réponds souvent que je ne sais pas car je ne connais pas quel sont les aides ou les moyens qu'elle a à m'apporter... ».

« Je ne sais pas toujours à quel organisme m'adresser lorsque j'ai besoin d'aide et c'est dur pour connaître les associations qui pourraient répondre à mes besoins et sortir de l'isolement ».

En vis-à-vis, la question de l'apport d'informations et des modalités choisies pour informer sur les droits et les aides est très présente. Certains commentaires suggèrent en outre que les personnes ne savent pas où et comment rechercher de l'information sur leurs droits et sur les aides, voire se perdent dans leur recherche d'information sur internet ou ont peur d'aller sur des sites qui « ne seraient pas « valides » sur ces questions et « les arnaqueraient » :

« Il y a beaucoup d'informations mais comment faire pour savoir si elles sont bonnes, si c'est là qu'il faut se renseigner ? Ce serait intéressant de mettre en place un site informatif, en partant de vraies situations : exemple, si la personne bénéficie de telle aide caf ou autre, y a-t-il d'autres aides ? Qu'elle puisse le savoir si elle rencontre des difficultés, savoir aussi les autres organismes habilités et leurs fonctions, en fonction de la demande recherchée. Car je pense pas que cela existe en ce sens ».

« Il serait souhaitable que des informations et explications claires (par mail, par ex.) soient données quand il y a de nouvelles mesures, ou aménagements en ce qui concerne les droits aux aides, j'ai mentionné la CSS, ça pourrait être envoyé à des gens qui ont déjà eu l'aide avant ou qui ont d'autres aides ».

« Il faudrait peut-être informer les personnes selon le cas sur les aides les concernant. Je ne suis pas au courant par exemple de toutes les aides de la caf concernant ma situation. Il y a pas longtemps, je ne savais pas qu'une partie de frais de garde pour les enfants de moins de 6 ans est remboursé par les impôts... »

Comme on le perçoit dans les verbatim ci-dessus, être informé de manière ciblée fait partie des idées très présentes dans les commentaires. Pour autant, l'information « de masse » est perçue comme potentiellement utile aussi :

« Une sensibilisation grand public peut être intéressante comme ce qui s'est passé pendant le covid, à la télévision par exemple pour avoir aussi un visuel général sans obligé l'accès à un ordinateur. Au moins en présentation de ce qui est possible de faire, après il faut pas faire que ça ».

« Il devrait exister un guide écrit des droits et devoirs, des aides, organismes, pour tous les citoyens, au moins classé par catégorie, âge, ... Ça existe peut-être mais je sais pas où ».

Du point de vue des personnes, il est indispensable de diversifier/multiplier les canaux d'information, de ne pas informer uniquement par internet, d'utiliser davantage le téléphone pour informer et orienter (« J'aimerais qu'il existe un service avec qui il est possible d'avoir RDV par téléphone sans avoir besoin de se rendre sur place et avec qui on peut faire le point. ») et

de dispenser de l'information là où vont/sont les personnes, en se greffant par exemple sur des événements quotidiens.

« Créer dans la ville un ou des points d'aides type kiosque (ou utiliser les kiosques inutilisés et déjà existants de la ville) pour que les gens puissent s'arrêter, faire une campagne d'information avec flyers / documentation sur les marchés de la ville, pour promouvoir les aides nécessaires et accrocher les gens ».

La question de la proactivité et de la possibilité pour les organismes/structures d'utiliser les informations dont elles disposent déjà pour informer les personnes, ressortent également :

« Pour mieux nous informer, il faut que ce soit les structures qui nous contacte plutôt que d'attendre qu'on aille vers elles alors que nous ne les connaissons pas ».

« Appeler ou envoyer de là documentations aux familles au revenus les plus modestes ou ceux qui touchent des prestations sociales évidentes, pour leur dire le reste ce qui existe ».

4.2 Le numérique : au-delà des difficultés, un outil utile pour l'accès aux droits ?

La question de la dématérialisation des démarches administratives est également très présente dans les commentaires ; elle est abordée sous deux angles par les personnes : d'une part et en écho aux résultats quantitatifs du baromètre, elle est vécue comme une source de difficultés, en particulier pour certaines populations (les personnes âgées, les personnes qui ne maîtrisent pas ou peu la langue française et les personnes en situation d'illettrisme).

« Pensez aux personnes qui ont du mal à lire et à écrire. Sur internet, il faut toujours lire et écrire ».

« Une traduction des sites dans plusieurs langues, ça serait bien, sinon on peut pas faire ».

Les problèmes d'accès aux équipements, de connexion, sont évoqués :

« J'ai un ordinateur mais il marche pas bien, il bègue souvent et je n'ai pas le moyen d'en acheter un autre ».

« J'ai eu des ruptures de ligne dues aux connexions de mon étage qui sont dans un état pitoyable. J'ai demandé à mon office de HLM de remédier à cette situation plusieurs fois et depuis 2 ans, sans réponse ».

« Malheureusement de nos jours on reçoit peu de documents administratifs par papier, il est donc nécessaire d'avoir un ordinateur ou une tablette ou autre et en plus il faut une imprimante, mais pour que tout fonctionne il faut une bonne connexion, où je vis la box ne passe pas et la fibre n'est toujours pas installée. Donc je continue à me servir de la 4 G mais certaines heures cela rame. Sinon il faut que je fasse internet en fin de journée, ce qui fait que si j'ai un problème je ne peux pas contacter par téléphone car les bureaux sont fermés ».

En vis-à-vis, les personnes imaginent et partagent des solutions pour accéder aux équipements informatique et/ou à internet :

« Il y a un ordinateur au public dans la salle en bas dans la Résidence autonomie ou je réside, il faut que ce soit plus comme ça ».

« Est-ce que la ville pourrait nous faire des offres pour les forfaits de connexion ? Peut-être dans certains immeubles ? ».

Les problématiques d'usage d'internet dans le cadre de démarches administratives apparaissent aussi dans les commentaires tout comme la nécessité du point de vue des répondants de développer les offres de médiation numérique, possiblement aussi à domicile, et/ou d'orienter plus systématiquement les personnes vers les offres existantes.

« J'arrive pas à faire les démarches d'administration avec internet mais l'époque de maintenant nous oblige à essayer de nous débrouiller avec internet car il n'y a pas beaucoup d'endroits où l'on vous parle pour vous expliquer. C'est un problème supplémentaire pour le « non recours » aides qu'on a besoin ».

« Il manque encore des structures permettant d'accompagner les personnes en difficulté vers la transition à la dématérialisation, on pourrait créer des lieux relais aussi avec des usagers pour faciliter l'accès aux numériques pour des personnes en difficultés avec ça ».

« Je veux avoir la possibilité de suivre une formation pour apprendre à faire mes démarches administratives par internet, on m'a jamais proposé ».

« Je ne suis pas allée vers une structure mais Passerelle est venue à mon domicile pour réaliser la déclaration d'impôt par internet ».

Problèmes pour certains, la dématérialisation et l'usage accru des outils numériques dans le champ administratif sont aussi pensés comme une opportunité pour accéder plus facilement à leurs droits par d'autres :

« Personnellement, c'est lorsqu'il n'y a pas de mail et qu'il faut obligatoirement se rendre sur place ou envoyer un courrier que la démarche me décourage. Car parfois le trajet est long, et l'attente sur place aussi. Et par la poste c'est moins simple qu'internet car il faut avoir une imprimante, ce que je n'ai pas, ou se rendre chez un imprimeur et c'est donc payant ».

« Devoir faire plusieurs demandes qui sont autant d'obstacles à l'obtention d'aides alors que tous les organismes sociaux et fiscaux ont déjà toutes nos données est incompréhensible. On peut faire mieux... C'est comme si on était exclu par notre mairie, notre CCAS, alors qu'ils nous connaissent, qu'ils connaissent des choses sur nous ... Pour les vacances, les loisirs... ».

Une partie des commentaires indiquent ainsi que la dématérialisation accrue peut être utile à condition de travailler davantage l'ergonomie, le visuel des sites et interfaces, la fluidité des procédures dématérialisées, d'utiliser des outils performants, mais aussi de simplifier les formulaires qui souvent restent compliqués même s'ils ont été dématérialisés.

« Parfois, ce sont pas nous qui sommes pas capables mais les Logiciels, les "Formulaires" à remplir qui ont des ratés ! »

« Vous ne prenez jamais en compte que la difficulté peut provenir du document administratif, pas clair, ex n° d'identifiant introuvable, ou on ne sait pas à quoi cela correspond, des listes de conditions... Niveau administration en général (impôts, assurance maladie, mutuelle, caf...), j'ai le sentiment que tout est fait pour être compliqué, ça internet n'y change rien ».

« Faire des sites plus simples, mettre des pictogrammes, ne pas avoir trop d'infos à lire, de questions à répondre pour nous perdre et nous faire oublier le but de notre démarche ».

4.3 Des demandes d'automatisation mais surtout de préservation d'accueils physiques

Les outils numériques, les possibilités offertes par la dématérialisation des contenus, peuvent du point de vue de certains répondants soutenir des actions d'automatisation ; on l'a dit, il est en particulier question dans les commentaires de l'envoi automatisé d'informations :

« Être informé automatiquement par mail ou autre en fonction de ses revenus aide beaucoup (c'est comme ça que j'ai su que je pouvais bénéficier de la complémentaire santé solidaire et cela m'a bien aidée). A l'inverse, j'ai su très tardivement que j'avais le droit à une prime d'activité (c'est mon employeur qui m'en a informée) sinon je ne l'aurais jamais demandé, ne connaissant pas le dispositif ».

« Recevoir automatiquement et régulièrement de l'information, qui nous correspond, de ceux qui donnent des aides, pour qu'on puisse demander ».

« Informer automatiquement tous les nouveaux habitants (que connaissent certains services), et après peut-être une fois par an, des aides proposées au niveau de la ville. Dans certains cas, on ne demande pas une aide/on ne se renseigne pas dessus sur internet, tout simplement parce qu'on ne sait pas qu'elle existe ».

D'autres degrés d'automatisation sont cependant mentionnés par quelques personnes, notamment la collecte automatisée de données utiles pour calculer l'éligibilité et le versement direct des aides :

« Il faudrait un service automatique, comme pour les impôts. C'est compliqué de remplir des dossiers pour avoir des aides auxquel nous avons le droit. Ça serait plus simple si c'était fait directement par rapport à notre fiche de paye qui est déjà à disposition des services de finances ou par rapport à des données que connaît des organismes ».

« Avoir une seule étude de cas, régulièrement mise à jour avec les informations qu'ont les uns et les autres pour faire un versement de toutes les aides auxquelles on peut avoir droit ».

Même si les outils numériques et la dématérialisation des procédures sont perçus comme potentiellement utiles, préserver des espaces où les personnes peuvent se rendre en présentiel et échanger directement avec des professionnels afin de lever certains doutes, d'éviter des erreurs, semble essentiel pour les personnes, une des idées présentes dans les commentaires étant que les guichets des services publics peuvent aussi contribuer à rompre l'isolement de certaines populations.

« Dans le cadre de mon accompagnement mission accompagnement santé, un accompagnement au numérique m'a été proposé, je n'ai pas encore pu faire les démarches et je ne sais pas si je souhaite le faire parce que je veux pas que ça aille que dans ce sens, j'ai peur de plus voir personne ».

« Je veux juste préciser qu'il y a pas tout les réponses sur internet, et qu'on a besoin de parler aux gens quand c'est compliqué ».

Plusieurs commentaires interrogent en outre les modalités de repérage des dossiers « urgents » par les organismes/structures, dans un contexte de dématérialisation, l'urgence renvoyant dans les commentaires aux conséquences potentielles sur les personnes, les familles, les enfants, du non-traitement rapide d'un dossier. La création de « cellules pour traiter les urgences » est évoquée.

« Il est important de prendre en compte l'urgence, il est temps de mettre dans toute les service administratif, une antenne, une personne dédié qu'à l'urgence ».

4.4 Des domaines et des publics pensés prioritaires par les répondants s'agissant de la lutte contre le non-recours

Au-delà des thématiques transversales pointées ci-dessus, les commentaires des répondants ont prioritairement porté sur trois besoins/domaines :

- ➔ La question du logement fait l'objet de nombreux commentaires dans l'enquête. A travers ceux-ci, les répondants partagent en particulier leur sentiment de ne pas pouvoir accéder à un logement adapté à leurs besoins (en termes de taille mais aussi d'adaptation en lien avec une moindre autonomie découlant d'un handicap et/ou du vieillissement). Ils pointent également les délais d'attente dans le parc social et les demandes de garanties excessives faites par les propriétaires dans le parc privé. Au-delà de la question de l'accès, celle de l'état des logements est très présente dans les commentaires ainsi que celle de l'impact du coût du logement sur les autres besoins, notamment alimentaires et de santé. Deux publics ressortent comme rencontrant en particulier des difficultés en lien avec le logement : les femmes victimes

de violence ayant quitté leur domicile et les jeunes ne pouvant pas nécessairement bénéficier de soutien de la part de leur famille ;

Quelques chiffres issus du Baromètre concernant le non-recours dans le domaine du logement et de l'hébergement

Parmi les personnes qui pourraient avoir besoin d'un hébergement d'urgence, un peu moins d'une sur deux a appelé le 115/SIAO au cours de la semaine précédant l'enquête. Selon une étude de la DREES en 2012, 64 % des personnes sans abri et de celles vivant à l'hôtel, n'avaient pas appelé le 115 depuis un mois. Le rapport de la fédération nationale des Samu sociaux de 2020 pointe quant à lui que « 76 % des personnes rencontrées n'ont pas sollicité le 115 pour une place d'hébergement le jour de la rencontre ».

Parmi les personnes qui pourraient faire une demande de logement social, seule une sur deux a fait cette demande. Les non-recourants sont particulièrement nombreux parmi les personnes de nationalité étrangère, les couples sans enfant, les jeunes, ainsi que parmi les personnes logées hors parc privé (hébergement par un proche, dans une structure d'hébergement, en hôtel.).

En outre, ce sont moins d'un quart des personnes qui pourraient prétendre au DALO qui ont saisi la Commission de médiation. En avril 2022, le rapport du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées (HCLPD) a pointé la difficulté de chiffrer précisément le phénomène tout en indiquant que le Droit au logement opposable fait l'objet d'un non-recours important, les auteurs notant simplement que « 4,1 millions de personnes sont mal-logées en France, et que pourtant, en 2020, seulement 97 718 recours DALO ont été déposés » (p. 47).

- ➔ La santé : dans les commentaires, il est certes question des difficultés à financer les restes à charge des soins et à trouver des professionnels pour les recevoir mais bien aussi des possibilités réduites, du point de vue des personnes, de prendre soin de leur santé et de celle de leur famille le cas échéant, d'avoir une hygiène de vie favorable à la santé en accédant par exemple à des activités sportives et en ayant une alimentation équilibrée, alors que les restes pour vivre sont faibles ;
- ➔ Le besoin de partir en vacances et d'avoir des loisirs, des activités culturelles et sportives : le fait de ne pas pouvoir accéder à certaines activités sportives et/ou culturelles pour des raisons financières a été souligné à plusieurs reprises. En parallèle, la question du score Epices portant sur le fait que les personnes sont ou non parties en vacances au cours des derniers mois a induit de nombreux commentaires ; c'est plus particulièrement l'impossibilité financière de partir en vacances qui a été soulignée par les répondants. Plus globalement, la possibilité d'avoir des loisirs, de permettre aux

enfants d'y accéder, fait partie des préoccupations régulièrement évoquées dans les zones de commentaires. Si quelques personnes ont évoqué les aides du Secours catholique ou de la Caf, beaucoup se questionnent sur les aides en la matière. Le volume de commentaire sur ces thématiques est très important, nous en intégrons ici quelques-uns :

« Je manque de moyen pour prendre une fois des vacances en famille ».

« Je ne pars jamais en vacances pourtant j'aimerais partir mais mes moyens ne me le permettent pas. Aucune aide ne m'est jamais proposée... ».

« Je suis allé en vacances grâce à l'association Secours Catholique ».

« Nous allons pouvoir partir en vacance cette année en aout grace aux vacaf ».

« Avec 492€ de RSA comment juste imaginer ne serait-ce qu'un ciné, on parlera pas de vacances... ».

« Je paye toujours mes factures, le reste est pour vivre mais il manque pour manger correctement ou avoir quelques plaisirs, vêtements, chaussures, livres, matériel de couture, etc, mais pour vous c'est du superflu... ».

« Pas d'activité sportive car trop chère et pas d'aide proposé au enfants ni au adulte ».

« Et c'est vrai que je ne connais ni les aides culturelles et sportives, liées à des critères de revenus ou par rapport à l'handicap de ma fille. Je suis allé 3 fois à la piscine, mais c'est ma meilleure amie qui m'a payé la piscine chaque fois pour que je vienne avec elle ».

« Quelle aide pour financer des activités sportives et culturelles ? je suis intéressée ».

« Il existe t-il des aides pour des activités sportives telles que la danse ? ».

« Les aides pour faire du sport ne me sont pas connues ».

« J'ai déjà entendu des clubs parler d'une aide ou d'un chèque sport, mais ou se renseigner est un grand mystère ».

Si trois domaines/besoins ont fait en particulier l'objet de commentaires, des « publics » ont, parallèlement, été plus souvent mentionnés comme étant « fragiles et/ou vulnérables » soit, du point de vue de leur accès aux droits, soit, du point de vue des conséquences pour eux du non-recours (notamment dans ses formes frictionnelles ou temporaires) :

- ➔ Les enfants, qui, du point de vue des répondants, subissent les conséquences du non-recours ;
- ➔ Les jeunes, dont les étudiants, en particulier ceux qui ne peuvent bénéficier du soutien de leur famille, et qui sont perçus comme « perdus par rapport aux droits et aux aides » notamment parce que les prestations qui les concernent sont en partie différentes de celles concernant les autres catégories d'âge et /ou familialisées ;

- ➔ Les personnes âgées, qui apparaissent dans les commentaires comme cumulant potentiellement deux types de difficultés : celles en lien avec les transformations numériques en cours et des difficultés de mobilité ;
- ➔ Les personnes handicapées qui font face à des délais de traitement importants (à différentes étapes de leur parcours) avec des conséquences sur certains droits connexes (en matière de santé et, pour les enfants, d'éducation) ;

« Les délais de traitement des dossiers par la MDPH Je ne suis pas au courant et j'ai besoin d'être aider et accompagné pour savoir faire au moins pour la 1ere fois. Les moyens manque quand on est en situation de handicap pas encore reconnu car c'est très long de faire des diagnostics. Ensuite plus d'énergie car usé et fatiguée ».

« Comment faire que les dossiers MDPH soient traités plus rapidement 6 et 7 mois d'attente dans mon cas ce n'est pas grave mais pour un enfant qui a besoin d'un aide AVS c est primordial et préjudiciable pour l'enfants ».

« Faciliter les démarches avec des dossiers moins lourds à mettre en place. Et une réponse moins longue. 10 mois d'attente à la MDPH pour un enfant ... ».

« Donner plus de moyens aux structures en charge d'apporter de l'aides aux différents publics. Il n'est pas normal, de mon point de vue, qu'il faille plusieurs mois pour décider si une personne peut ou non percevoir l'AAH. Tout le monde sait que la MDPH manque de personnel ».