

- NOVEMBRE 2018

JOUR  
NAL

RE  
SOL  
IS

n° 20

PRE

SO

**L'ACCÈS AUX DROITS  
SOCIAUX EN FRANCE**

60 initiatives contre le non-recours

## Focus #1.

# Des stratégies d'information favorables au recours aux droits

L'enquête de la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques) portant sur le non-recours au RSA (Revenu de Solidarité Active) avait mis en exergue le fait que malgré une apparente connaissance d'un dispositif par les non-recourants éligibles (89% des personnes interrogées indiquaient connaître le RSA), 52% des répondants pensaient ne pas y être éligible et 35% étaient sûrs de ne pas l'être<sup>1</sup>. Cette enquête illustre la difficulté d'appropriation de l'information par les publics éligibles.

L'analyse des 60 fiches a permis de démontrer que l'information des publics constitue un objectif primaire ou secondaire pour 17 actions de notre échantillon. Les travaux de recherche sur le non-recours ont souligné que l'information sur l'offre publique constitue l'un des principaux facteurs de non-recours par non-connaissance. Cette non-connaissance de l'offre publique peut découler du fait que l'information n'est pas transmise (discretion des institutions sur certains dispositifs), n'est pas reçue par les personnes concernées (question du ciblage de l'information, des canaux de transmission de l'information). Il peut également s'agir d'un problème de compréhension de l'information lorsque celle-ci est formulée de manière trop technique, ou du fait d'une non-maîtrise de la lecture, de l'écriture, du français, ou plus largement d'un rapport à l'écrit notamment pour des personnes dont la culture est plus orale. Ainsi, les stratégies de traduction des documents d'information (flyer ou courrier) de certaines collectivités territoriales n'ont pas rencontré le succès attendu du fait à la fois d'un maintien de la technicité des informations, soit de

l'inadéquation de la stratégie d'information (par écrit) au public ciblé (de culture orale). Enfin les personnes qui reçoivent et comprennent l'information peuvent ne pas se sentir concernées par cette information, selon le moment où elles la reçoivent et leur situation, du fait de représentations sur l'offre qui est présentée, ou selon le média utilisé notamment lorsque l'information n'est pas personnalisée, elle peut être reçue comme une publicité qui ne s'adresse pas en particulier à la personne pourtant ciblée par cette information. Ce dernier constat nécessite la médiation de l'information, son accompagnement par un professionnel qui en facilite l'appropriation.

## Le besoin de médiation

L'information au public sur les droits et services potentiels ne peut pas se limiter à la seule communication papier (affichage, flyer, courrier). Si l'accès à l'information s'appuie sur ces supports, il doit tout de même être accompagné notamment oralement

par des professionnels, des bénévoles, des pairs. Ce besoin de médiation par rapport à l'information permet de lever un frein : celui de ne pas se sentir concerné par l'information communiquée. Aussi l'association VoisinMalin, dans notre échantillon, a développé à Courcouronnes un réseau d'habitants qui sont des personnes relais auprès de leurs pairs pour transmettre l'information, en particulier en matière d'accès aux soins.

Cette médiation peut s'exprimer à différents moments de la relation à l'utilisateur. En amont de la relation par des stratégies d'information à proximité de lieux de vie quotidienne : au pied d'immeubles, à domicile, sur les marchés, à la sortie de supermarchés... Le Bus de la solidarité, initiative portée par le Dispositif Barreau de Paris Solidarité en partenariat avec l'association Droits d'urgence et la Ville de Paris, assure une permanence juridique en stationnant toute l'année 5 jours par semaine à l'une des portes de Paris. Le choix de ces lieux vise à aller vers des publics qui ne connaissent pas nécessairement l'offre

### « ALLER VERS » LES PUBLICS

Le Conseil départemental du Val-de-Marne a recouru à cette stratégie dans le cadre d'un forum pour l'accès aux droits. La communication déployée ayant donné de faibles résultats en termes de participation, les organisateurs du forum improvisèrent pour mener une stratégie d'aller vers. Un supermarché de banlieue dans

auprès des clients du supermarché en expliquant ce qu'est le forum pour l'accès aux droits et quels services ils peuvent y trouver. Cette stratégie de médiation s'appuie également sur la présence au forum d'un service distribuant des ampoules gratuites dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique. Ce service a fonctionné comme un produit d'appel tout public pour inciter les personnes à se déplacer et à découvrir d'autres services proposés ce jour-là.

Une autre action développée dans le Val-de-Marne visait à amener l'information sur des lieux de la vie quotidienne en installant des points d'information itinérants sur les marchés des communes du territoire.



publique dans l'optique ensuite de les faire venir dans les services publics ou associatifs. (voir encadré ci-contre)

Ce besoin d'explication de l'information découle de freins identifiés dans les parcours d'accès aux droits. Si les publics ne sont pas informés sur leurs droits, ce n'est pas uniquement du fait d'une non-réception de cette information, mais cela peut être dû à des difficultés de compréhension de l'information, ou du fait de ne pas se sentir concerné par cette information, notamment lorsque l'information transmise n'est pas personnalisée (courrier non nominatif, flyer...). L'explicitation de l'information à travers des dispositifs de médiation permet de lever ces barrières, en individualisant la communication, tant par les termes utilisés que les accroches choisies. La médiation vient compléter l'information écrite.

### Le besoin d'actualisation de l'information

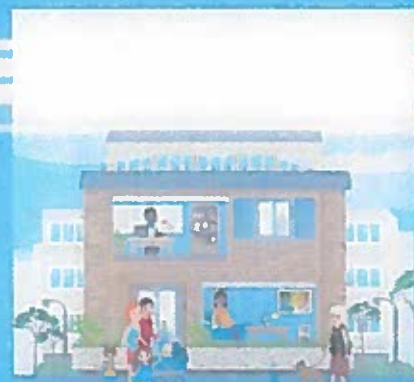
Nous avons souligné que l'un des vecteurs de l'information des publics est l'accompagnement par un professionnel. Depuis de nombreuses années, l'accès à l'information a

donné lieu à différentes pratiques des professionnels de l'action sociale, pour leur propre connaissance des dispositifs et in fine pour transmettre cette information aux publics et les orienter. Ainsi des outils étaient développés pour répertorier l'information sur les dispositifs, les contacts des partenaires, avec l'idée de centraliser des informations qui sont, dans le champ de l'action sociale, dispersées. Ces outils, prenant la forme de fiches papier, de classeurs à destination des professionnels ont avec le développement du numérique montré une limite majeure, celle de l'obsolescence de l'information, dans un secteur où la réglementation change rapidement, ce qui nécessite un contrôle régulier de la validité des informations. Le développement du numérique a en partie constitué une solution à cette obsolescence. Le développement d'outils numériques pour centraliser les informations (par le biais de sites Internet ou de progiciels), facilite la mise à jour des données. Même si l'actualisation de l'information nécessite une intervention humaine, rechercher l'information sur internet plutôt que dans un guide papier permet de prévenir cette obsolescence.

### MES AIDES

Pour faciliter l'accès à l'information et cibler l'information au regard des situations individuelles, le gouvernement français a développé en 2013 un simulateur des aides qui permet, en saisissant des informations sur sa situation familiale, professionnelle, à l'égard du logement, de savoir à quels droits nous sommes éligibles, voire à quelles aides facultatives lorsque les collectivités territoriales ont renseigné le simulateur. Le site a été refondu en 2017.

Ce simulateur, développé par le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP), et destiné aux citoyens, a en premier lieu rencontré l'intérêt des professionnels accueillant du public. En effet, il s'agissait du premier outil permettant en quelques minutes de vérifier l'éligibilité d'une personne à différents dispositifs, et donc de cibler l'information sur les droits et d'enclencher les démarches administratives. Le fait que le simulateur ait été saisi par des professionnels illustre la difficulté pour eux de se retrouver dans un système de protection sociale qui a engendré une multiplicité de dispositifs depuis une trentaine d'années, chacun ayant ses logiques, ses critères, ses publics. L'enjeu de l'accès à l'information découle de cette segmentation des dispositifs qui nuit à la lisibilité de l'offre publique tant pour les personnes éligibles que pour les professionnels du social.



© Mes Aides