



Réunion plénière du CNLE

Recherche-actions pour réduire le non-recours aux prestations sociales

Paris, le 27 juin 2013

- 1 Contexte, objectifs et méthodologie de la recherche-actions
- 2 Principaux enseignements issus de l'enquête auprès d'utilisateurs non recourants
- 3 Présentation des éléments de diagnostic issus de l'enquête institutionnelle
- 4 Axes d'amélioration et modélisation des impacts des mesures visant à réduire le non recours

1. Contexte de la mission

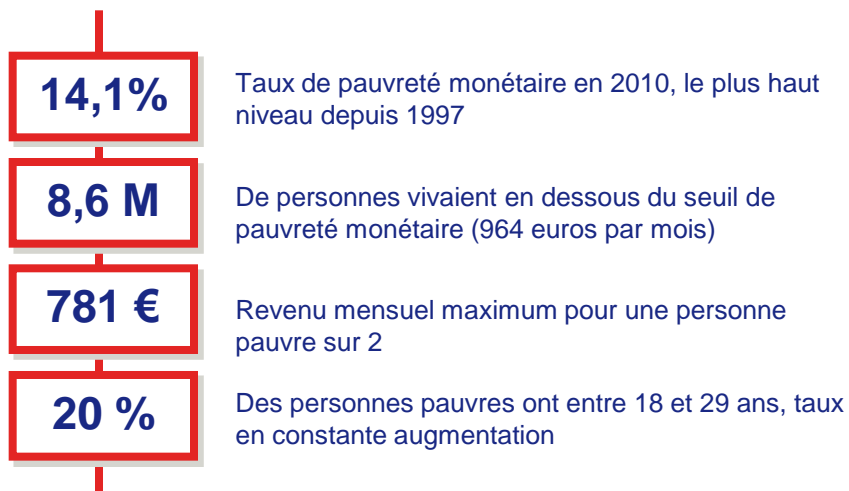
Une communication sur les chiffres de la pauvreté faisant face à ceux du non recours

La présentation des résultats de la dernière enquête INSEE sur la pauvreté en France met en avant des chiffres alertant l'opinion

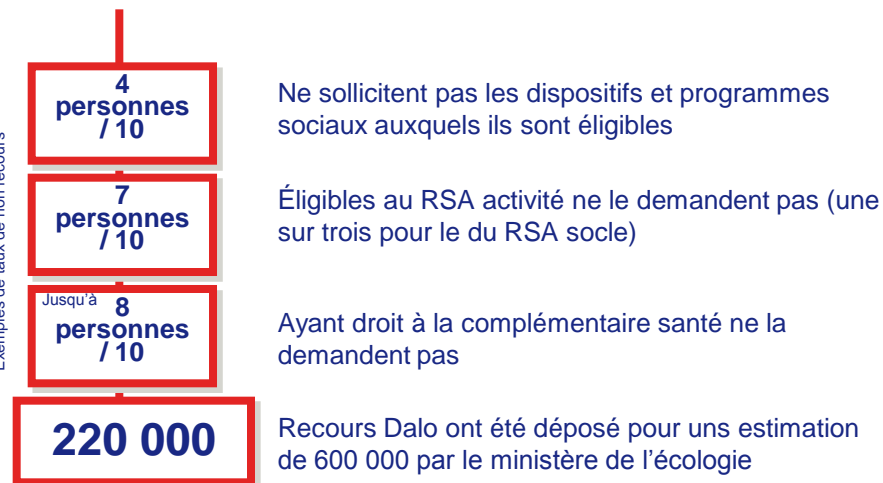


Les taux de non recours posent la question du traitement de ces personnes en situation de forte précarité

Quelques chiffres clés



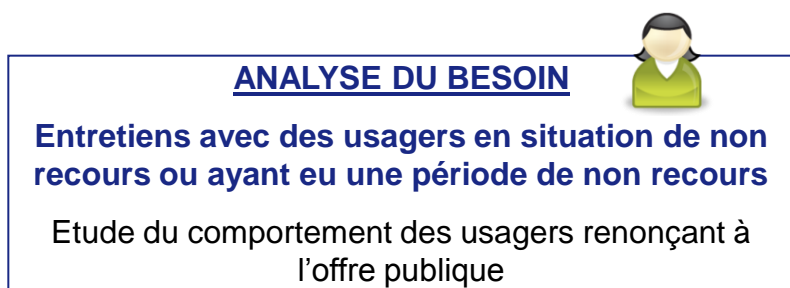
Exemples de taux de non recours



Le traitement des causes du non recours représente donc une mesure importante du programme de lutte contre la pauvreté et l'exclusion

1. Méthodologie globale et finalités de la recherche-actions

Un diagnostic terrain a été mené plaçant l'utilisateur au cœur de l'analyse, en s'intéressant tant à son expérience, qu'à ses interactions avec l'administration, et permettant d'affiner le profil des « non-recourants »



Diagnostic « miroir »



FINALITES

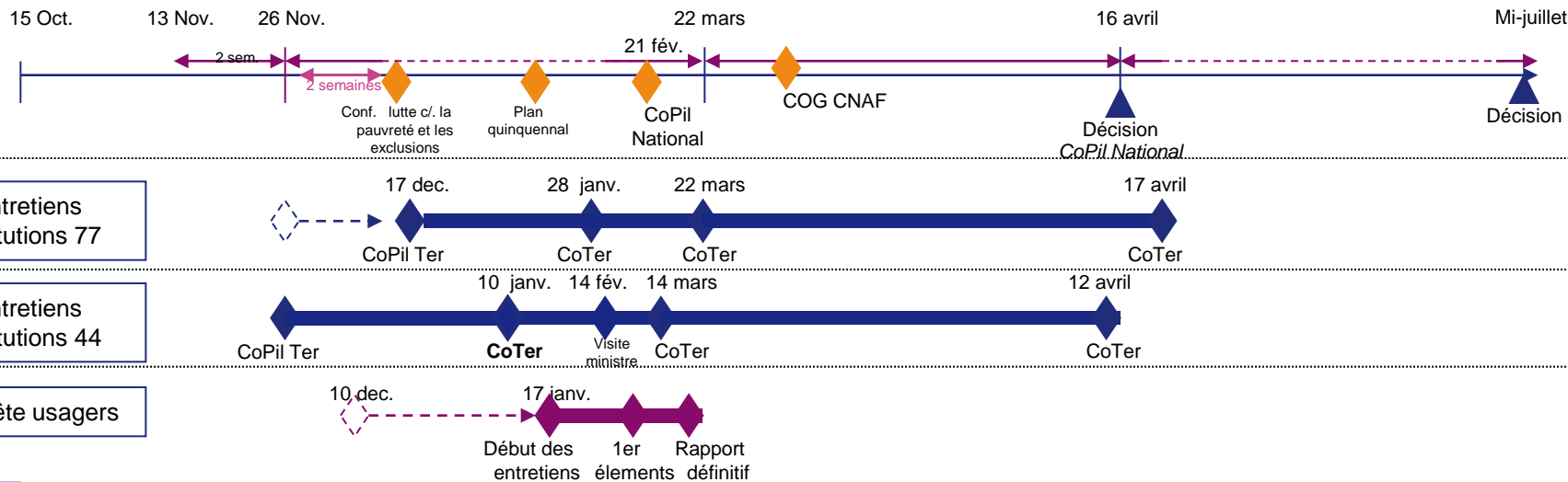
Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale

Sur le volet « Accès aux droits: lutter contre le non-recours et sécuriser les aides »

Expérimentation de pistes territoriales

Mise en œuvre de 5 actions correctives par territoire avec une mesure de leur impact

1. Une démarche en trois étapes clés sur un calendrier resserré



Rappel des objectifs

- Valider les objectifs et la démarche de l'étude
- Délimiter le périmètre de l'étude (territoires, institutions, prestations, associations)
- Valider le calendrier et le dispositif de gouvernance
- Recueillir les études et rapports existants auprès des acteurs de réf. (Odenore, Insee, ONPES, DREES etc.)
- Expliquer le non-recours aux prestations (information, complexité, etc.) pour les typologies d'usagers qui auront été auparavant validées
- Faire émerger des solutions opérationnelles permettant de répondre aux motifs de non recours
- Anticiper l'impact des solutions et identifier des mécanismes de compensation permettant une « neutralité budgétaire » grâce à un ciblage des populations prioritaires
- Prioriser les propositions et décider des solutions à expérimenter
- Mettre en place 5 actions de corrections par territoire et mesurer leur impact
- Documenter l'opportunité (impact etc.) et la faisabilité (coûts, transposabilité) de la généralisation des solutions testées

- 1 Contexte, objectifs et méthodologie de la recherche-actions
- 2 Principaux enseignements issus de l'enquête auprès d'utilisateurs non utilisateurs
- 3 Présentation des éléments de diagnostic issus de l'enquête institutionnelle
- 4 Axes d'amélioration et modélisation des impacts des mesures visant à réduire le non recours

2. Les principaux enseignements de l'enquête auprès d'usagers (1/3)

« Ben apparemment, mes revenus... enfin... j'étais pas au courant... apparemment, je pense qu'il y a un minimum, et moi je touche au-delà. Enfin d'après moi... »

« Euh... le RSA, c'est une allocation familiale pour moi. »

« D'après les « on dit », ça tourne autour de 300 et quelques, peut-être 400 euros »

Un niveau de connaissance faible et une image disparate des différentes aides

- Un niveau de connaissance assez bas, reposant davantage sur le bouche-à-oreilles que l'information officielle
- Certaines aides plus connues que d'autres (RSA, CMU-C)
- Une acceptabilité plus ou moins forte, et en conséquence des freins psychologiques plus ou moins difficiles à lever selon le dispositif

Des publics en demande d'aide, mais un temps administratif en inadéquation avec leurs besoins

- Une demande réelle d'aide qui n'est pas rencontrée par l'offre institutionnelle
- Un décalage entre le temps administratif (projection dans le passé et inscription dans le futur) et l'immédiateté et le caractère concret du besoin de l'utilisateur

« Le secours catholique c'était pour me donner de la nourriture. Le secours catholique c'était parce que je n'avais pas reçu le RSA par faute de déclaration. En fait, je n'avais pas reçu le document. »

2. Les principaux enseignements de l'enquête auprès d'usagers (2/3)

« C'est une association qui m'a dit que j'avais droit au RSA. »

« Avec une AS c'est un peu confidentiel soi-disant, alors bon, on se libère un peu plus par rapport à d'autres personnes. »

Des cibles autour desquelles gravitent de nombreux acteurs

- De nombreux acteurs entourant les non-recourant : entourage, associations, institutions
- Deux acteurs avec une place centrale : l'assistante sociale et la mairie
- Peu de relais permettant d'orienter efficacement les usagers au sein de cette complexité institutionnelle

« Moi j'ai toujours fait les démarches avec une assistante sociale ou un éducateur, ils savent plus que moi ce qu'il faut faire. »

Des raisons de non recours multiples

- Des facteurs objectifs institutionnels / administratifs (manque d'information, complexité des démarches) sur lesquels il est possible d'agir
- Des facteurs de nature psychologique (regard social, peur de la contrepartie etc.) plus difficiles à lever

« Pas trop faciles... faut insister, c'est compliqué, tu ramènes ça, c'est pas ça... »

« Non je ne sollicite pas, moi ! Un handicapé oui, ou quelqu'un qui est malade, il peut avoir le RSA. Moi ça m'intéresse pas, je n'aime pas me faire assister c'est tout »

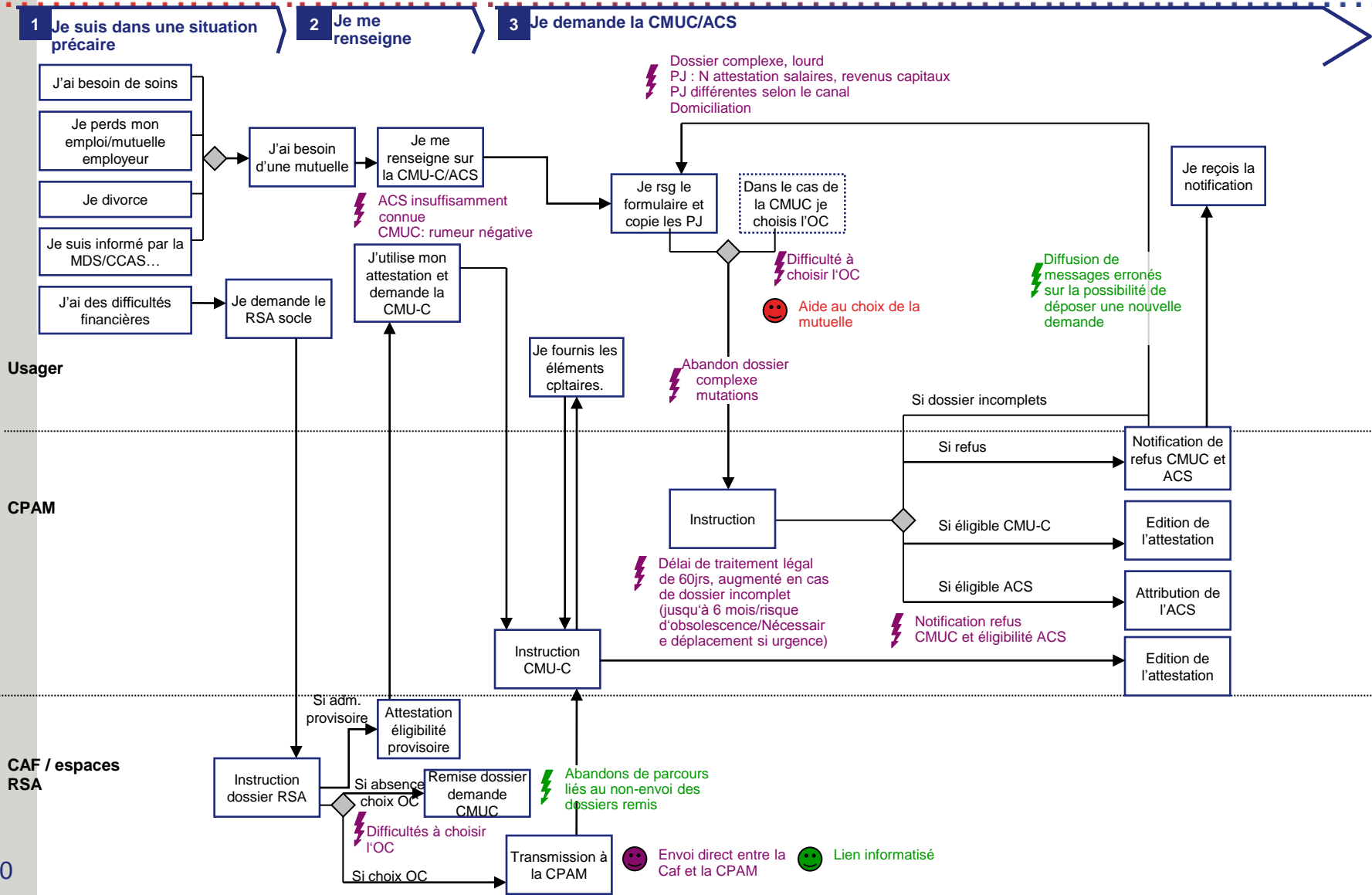
« Le RSA ? c'est pour les gens qui ont rien, qui sont à la rue. »

- 1 Contexte, objectifs et méthodologie de la recherche-actions
- 2 Principaux enseignements issus de l'enquête auprès d'utilisateurs non recourants
- 3 Présentation des éléments de diagnostic issus de l'enquête institutionnelle
- 4 Axes d'amélioration et modélisation des impacts des mesures visant à réduire le non recours

3. Éléments de diagnostic par aide

Parcours du bénéficiaire de la CMU-C / ACS (1/2)

Spécificités Seine et Marne
 Spécificités Loire-Atlantique
 ⚡ Trappe à non recours
 😊 Bonne pratique
 OC : organisme complémentaire



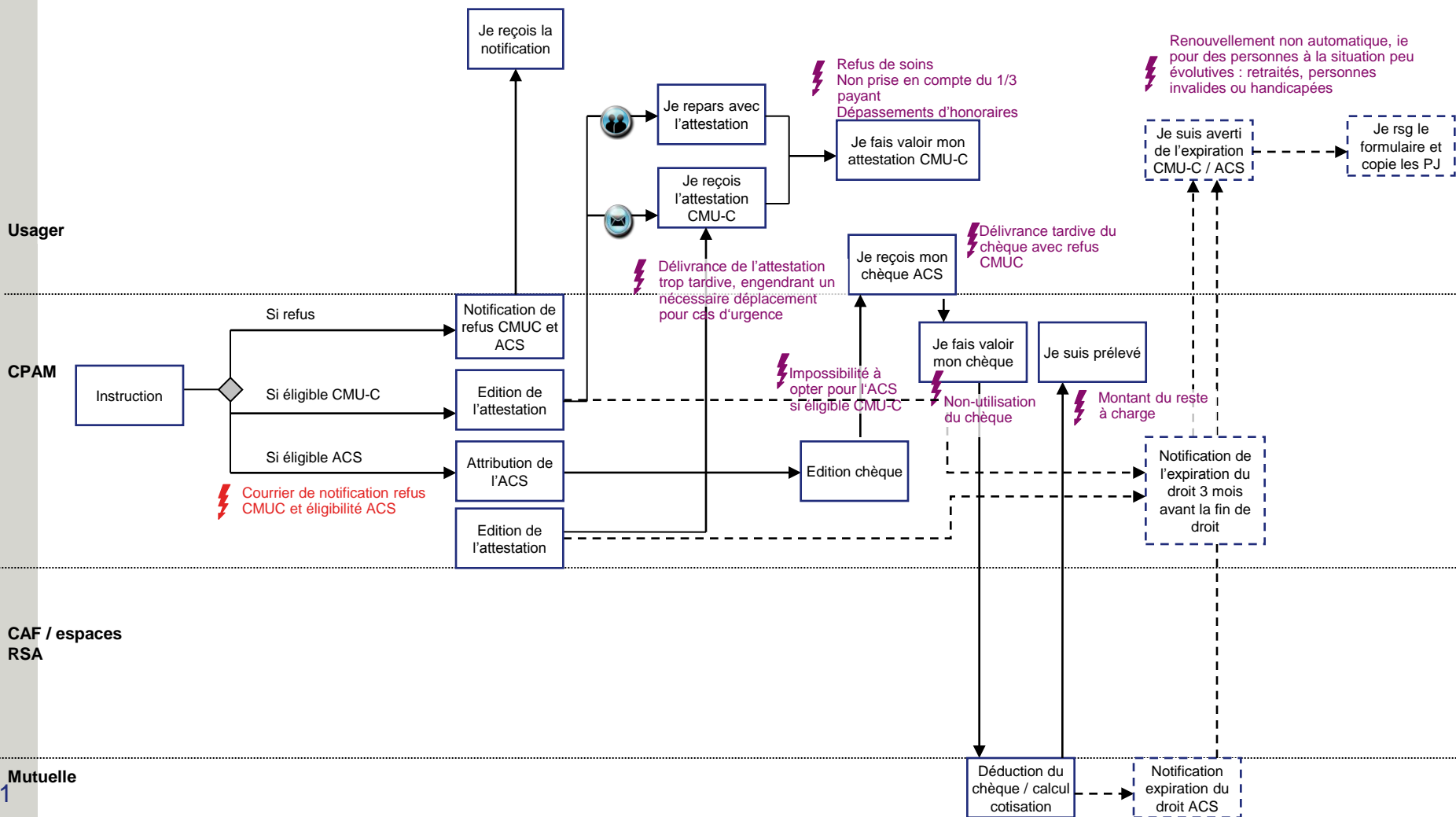
3. Éléments de diagnostic par aide

Parcours du bénéficiaire de la CMU-C / ACS (2/2)

Spécificités Seine et Marne
 Spécificités Loire-Atlantique
 ⚡ Trappe à non recours
 😊 Bonne pratique

3 Je demande la CMUC/ACS

4 Je bénéficie de la CMUC/ACS



3. Vision des principales « trappes à non-recours » identifiées par aide

Aides	Mauvaise image: aide / bénéficiaires	Manque d'information	Absence de proactivité	Eligibilité non perçue	Déficit de médiation orientation	Complexité	Rupture de processus d'instruction / délais	Concurrence / Intérêt faible
RSA socle « Assistanat »	++	+	-	++ Si ASS ou ARE	-	+	+	--
RSA activité « Image RMI »	++	++	+	++	+	++ Incapacité à prévoir le budget	+	++ PPE
ASPA	+	-	++ Ciblage et temps d'information	+	-	-	--	++ CMU-C et AL / Recours sur succession
CMU-C « Mutuelle au rabais »	++	-	-	-	-	++ Dossier lourd	++ Aggravation en cas d'incomplétude du dossier	-
ACS	--	++ Notoriété faible	++	--	++	++ Dossier lourd	++ Idem CMU-C	++
Allocations logement	--	+	+	++ Changement de situations / Accédants à la propriété	+	--	-	--

- 1 Contexte, objectifs et méthodologie de la recherche-actions
- 2 Principaux enseignements issus de l'enquête auprès d'utilisateurs non recourants
- 3 Présentation des éléments de diagnostic issus de l'enquête institutionnelle
- 4 Axes d'amélioration et modélisation des impacts des mesures visant à réduire le non recours

Axes d'amélioration, pistes expérimentées et enjeux nationaux

Sept « trappes » à non-recours

Mauvaise image

Manque d'information

Absence de proactivité

Éligibilité non perçue

Déficit de médiation orientation

Complexité

Rupture de processus d'instruction / délais

Concurrence / intérêt faible

Trois axes d'amélioration

Pro-activité et systématisation

Coordination et réseau

Harmonisation des dispositifs et des temps

Pistes expérimentées

- Envoi de courrier d'information :
 - Aux demandeurs d'emploi non indemnisés (RSA)
 - Aux travailleurs indépendants avec la CMU-C ou ayant liquidé leur société (RSA)
- Envoi du formulaire de demande :
 - Aux retraités bénéficiaires de la CMU-C (ASPA)
 - Aux demandeurs d'emploi arrivant en fin de droits dans les 3 mois (RSA)
 - Potentiels allocataires logement (APL)
- Formation à l'orientation vers le RSA et les autres aides (CAF, CPAM, RSI)
- Accueil multi-acteur dans un lieu commun et mise en place d'un RDV des droits
- Partenariat CCAS-CLIC / CARSAT / CPAM pour l'ouverture de droits ASPA et ACS

Peu de pistes expérimentées. Sont cependant à noter :

- Automatisation de la délivrance de l'ACS aux bénéficiaires de l'ASPA
- Accélération de la délivrance de l'ACS et de la CMU-C

Leviers nécessaires à une généralisation

- Mise en place d'outils informatique permettant d'identifier les non-recourants, et d'automatiser l'information, ainsi qu'un cadre juridique adapté
- Définition d'un cadre de gouvernance permettant de réaliser des entretiens 360° en s'appuyant sur des acteurs pivots
- Définition d'un cadre juridique harmonisé pour simplifier les démarches et favoriser leur intelligibilité auprès des usagers et des acteurs les accompagnant

⇒ Prochaines étapes : Mise en œuvre et évaluation (mi-juillet à début septembre)