

L'histoire de 60 initiatives contre le non-recours

*« Le non-recours renvoie à toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits ou de services, à laquelle elle pourrait prétendre »
(Odenore, 2010)*



Malgré 3% du produit intérieur brut dédié aux dépenses sociales (DREES, 2017), 14,2% de la population française demeure en situation de pauvreté (Insee, 2015).

Les prestations sociales ne bénéficient en moyenne qu'à deux personnes sur trois éligibles. À moins de 4 ans de la dématérialisation totale des services publics, 13 millions de Français sont éloignés du numérique et nombre d'entre eux cumulent précarité sociale et précarité numérique.

La présente enquête étudie les solutions de 60 acteurs sociaux professionnels et bénévoles aux problèmes du non-recours. Il s'agit de moyens d'actions indirects qui permettent de renforcer la connaissance et l'utilisation de l'offre existante ou des services permettant de couvrir des besoins spécifiques.



Près de 70% des initiatives étudiées comportent une activité d'accueil social. Elles démontrent la nécessité de proximité pour les publics et les résultats probants des stratégies d'« aller vers » les personnes fragilisées.

Si la simplification et la numérisation des démarches libèrent du temps pour les travailleurs sociaux, l'avènement du numérique exige néanmoins la structuration d'une filière de formation à la médiation numérique.



Près de 80% des dispositifs étudiés sont développés à l'échelle territoriale. Ils soulignent le levier majeur que représente l'animation de l'action sociale. Il ressort de notre enquête que des relais de proximité bien formés et des coopérations locales sont les bases pour l'accès aux droits sociaux. Une connaissance plus fine des ressources des territoires est également indispensable pour mieux articuler les interventions.

Expérimentons des « territoires zéro non-recours aux droits » comme le suggèrent Le Secours Catholique - Caritas France et le Collectif ALERTE.

