

LE BAROMETRE DU NON-RECOURS AUX DROITS DE LA VILLE DE LYON



*Rendre visible l'invisible
pour mieux agir et protéger*

Éditorial

La Ville de Lyon s'engage fortement dans la lutte contre le phénomène de non recours afin de favoriser l'accès aux droits pour toutes et tous. C'est en réaffirmant cet enjeu que la Ville a souhaité mettre en place des moyens permettant l'égal accès à un service public adapté et de qualité.

S'il s'agit de mettre en place des politiques publiques qui combattent les inégalités sociales et se préoccupent des plus fragiles, il convient de s'en donner les moyens en s'appuyant sur des données fiables, actualisées et territoriales.

Ainsi, fin 2021, le CCAS de Lyon a initié un « baromètre du non-recours aux droits » dont l'objectif est de déterminer scientifiquement, par une méthodologie portée par l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services (Odenore) de l'Université Grenoble-Alpes, les freins et blocages à l'accès aux droits.

Près de 80 acteurs, collectivités, partenaires institutionnels et secteur associatif, ont été impliqués dans la démarche collaborative qui a suscité un fort engagement local, tant sur la définition du périmètre de l'étude, que sur les structures à mobiliser, ou en période de passation des questionnaires, sur le recueil de la parole des répondants.

Plus de 2 200 habitants du territoire expérimentateur des 7^e et 8^e arrondissements ont répondu, entre avril et juillet 2022, à cette enquête. Le volume de questionnaires traité et la qualité des données recueillies offrent ainsi une étude riche qui apporte des connaissances peu ou pas explorées à ce jour.

Ce rapport propose, grâce à la construction de plusieurs indicateurs synthétiques inédits, des estimations chiffrées du non recours pour des droits et aides, mais aussi pour des publics pour lesquels très peu, voire aucune, données n'existent (droits en matière de logement et d'hébergement, aide médicale d'Etat (AME), dispositifs destinés aux étudiants, contrat d'engagement jeune (CEJ)...).

Ces conclusions portent l'enjeu de résolument mener, vers et pour notre territoire, des politiques inclusives et ambitieuses.

C'est pourquoi notre réflexion se tournera vers l'amélioration de nos politiques sociales locales par la mise en place d'un bouclier social visant à garantir aux plus démunis des conditions d'existence dignes et l'effectivité des droits fondamentaux.

Sandrine RUNEL
Adjointe au Maire de Lyon Déléguée aux Solidarités et à l'Inclusion sociale
Vice-Présidente du CCAS

En complément de cette synthèse, la lecture de l'étude exhaustive de l'Odenore conduira à une compréhension plus subtile du phénomène du non-recours à Lyon.

Le rapport complet est accessible sur le site de l'Odenore.

Vous pouvez le consulter sur le lien suivant : odenore.msh-alpes.fr

LES CHIFFRES CLÉS

UN RÉSEAU D'ACTEURS ENGAGÉS

80

acteurs
mobilisés

+ de
2200

habitants
répondants

dont 1 questionnaire sur 6 passés par le réseau
d'acteurs au plus près des lyonnais-es.

UN PHÉNOMÈNE DE GRANDE AMPLÉUR

38%

des répondants déclarent
rencontrer des **difficultés pour
accéder aux droits**

1
5

en non-recours avéré

59%

déclarent rencontrer de réelles **difficultés financières à faire face à leurs besoins**

L'ACCÈS AUX DROITS : UNE DÉMARCHE COMPLEXE, DES FORMES DE NON-RECOURS

1/3

des non-recourants **n'ont pas demandé la
ou les prestations auxquelles ils sont
éligibles** alors qu'ils en connaissent
l'existence

25%

Si 25% ont renoncé à des aides à cause du
numérique, **2/3 s'informent par ce biais.**

41%

des personnes en difficulté dans l'accès aux
droits pointent la question de l'**accessibilité
et disponibilité des structures.**

31%

ont le **sentiment d'être renvoyées d'une
structure à l'autre**

93%

Et **93%** d'entre elles disent qu'elles sont
perdus par rapport au système social

1
6

est confronté à des **difficultés de mobilité,**
notamment les personnes en situation de handicap,
celles de plus de 60 ans et les plus précaires

LE NUMÉRIQUE : ENTRE FREINS ET OPPORTUNITÉS DE DIVERSIFIER LES CANAUX D'INFORMATION, DE PERSONNALISER L'INFORMATION

32%
28%

vont chercher l'information auprès des **professionnels**
auprès de leur **entourage**

1/3

ont déjà fréquenté une structure
compétente sur les questions du
numérique

41%

la majorité des répondant sont utilisateurs
d'Internet pour leurs démarches administratives,
mais 41% parlent du fait qu'elles ont du mal à
remplir les formulaires

65%

se rendent dans des **lieux «tout public»**
(médiathèque, cybercafé...)

49%

dans une **structure associative ou publique**
(PIMMS, Centres sociaux, associations
généralistes, MDML) ou en mairie
d'arrondissement (6%)

L'ACCÈS AUX DROITS NE CONCERNE PAS QUE DES AIDES FINANCIÈRES

33%

ont **renoncé** à au moins un **soin**
au cours de l'année écoulée

1
2

Un peu moins d'un sur 2 ne sont pas partis en vacances, n'ont pas été voir
un spectacle ou fait de sport au cours des 12 derniers mois alors que
« *prendre soin de sa santé et celle de sa famille passe par un besoin de
s'évader,... une alimentation équilibrée alors que le reste à vivre est faible* »

Partie 1 : Le non-recours, un phénomène de grande ampleur



Le baromètre du non-recours aux droits de la Ville de Lyon confirme le phénomène massif que représente le non-recours.

A ce titre, 38% des répondants déclarent rencontrer des difficultés pour accéder aux droits.

Ces difficultés sont plus marquées pour certaines populations, dont les familles monoparentales (58%), les jeunes (45%), les personnes les moins diplômées (plus de la moitié des personnes ayant au plus un brevet des collèges sont concernées) ou les personnes qui ne peuvent pas compter sur le soutien de leur entourage (63%).

Un non-recours « avéré » pour au moins 20% des répondants et pour une personne sur deux éligible à des aides

Trois indicateurs synthétiques ont été construits pour objectiver le phénomène : un **indicateur de non-recours aux prestations légales financières** (AAH, RSA, ASPA, ASS et aides au logement), un **indicateur de non-recours aux aides légales « en nature »**, hors AME (CSS, logement social, DALO, AHI, DSE, CEJ, dispositif santé et repas à 1 euro pour les étudiants), 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).

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 (AAH, RSA, ASPA, ASS et 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 hors AME (CSS, logement social, DALO, AHI, DSE, CEJ, dispositif santé et repas à 1 euro 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, soit 88 % des répondants éligibles à au moins deux de ces aides.**

Une typologie des répondants

La typologie réalisée à la fois sur les caractéristiques des personnes, les difficultés d'accès à Internet, les modalités d'information sur les droits, les difficultés d'accès aux droits et la survenue de non-recours, permet de distinguer 5 catégories ou profils de répondants.

Les deux premières représentent 53 % des répondants ; ces répondants n'ont pas de difficultés particulières d'accès aux droits et ne sont que très peu concernés 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, 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 représentent 57 % des répondants et regroupent des personnes en situation de précarité, concernées par le non-recours. Elles se différencient par la nature des difficultés rencontrées, et en lien par les motifs du non-recours, ce qui peut être particulièrement intéressant à noter dans une perspective d'action :

- la classe 3 regroupe des personnes âgées, peu diplômées, souvent en difficulté d'accès aux droits et aux aides, n'accédant pas ou peu à l'information sur leurs droits et sur les aides, en difficulté d'utilisation d'Internet, en isolement social et enfin, ayant des difficultés de mobilité. Cet isolement global explique probablement le taux de non-recours élevé dans cette catégorie.
- la classe 4 affiche des taux de difficultés 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, qui sont à l'aise dans l'utilisation d'Internet, diplômés du baccalauréat voire d'un premier cycle de l'enseignement supérieur. Ils ne sont pas toujours équipés pour accéder dans de bonnes conditions aux démarches dématérialisées, se renseignent quasi-exclusivement via des sources informelles ou informatiques et connaissent mal leurs droits et les aides, et plus globalement le système de protection sociale et les acteurs qui le composent.
- la classe 5 représente 10 % des répondants (ou des habitants) et regroupent ceux cumulant des difficultés : très précaires, souvent de nationalité étrangère, isolés socialement, ils déclarent très souvent être en difficulté pour l'accès aux droits ou aux aides. Ils peinent à s'informer, sont particulièrement en difficulté avec les démarches dématérialisées, soit parce qu'ils manquent de compétences numériques, soit parce qu'ils ne sont pas équipés. Ils s'informent principalement via les professionnels mais de manière quelque peu aléatoire, ce contact ne suffisant bien souvent pas à permettre l'accès aux dispositifs.

Dans le détail, le non-recours aux prestations financières légales **dépend à la fois des caractéristiques socio-économiques des personnes et de leur « capacité » à réaliser les démarches nécessaires pour s'informer et obtenir les aides.**

Le taux de non-recours aux prestations légales financières est ainsi particulièrement important parmi :

- **les personnes les moins diplômés** (le non-recours concerne environ les deux tiers des personnes n'ayant pas atteint le baccalauréat pour la moitié de celles ayant un niveau de diplôme au moins équivalent au baccalauréat) ;
- **les personnes n'ayant pas dans leur entourage, des proches pouvant les soutenir en cas de difficultés matérielles et/ou ne pouvant pas le héberger si besoin (64%) ;**
- **les personnes n'ayant pas d'accès à Internet ou bien en difficulté dans son utilisation pour les démarches administratives (68%) ;**
- **les personnes déclarant avoir des difficultés pour se rendre physiquement dans les structures (65%).**

Le taux de non-recours aux **prestations financières légales est particulièrement élevé chez les familles avec enfants, monoparentales ou en couple (67%).** Il l'est aussi parmi les **personnes de nationalité étrangère en situation régulière (71%).**

Le taux de non-recours semble, par ailleurs, un peu plus élevé **parmi les personnes en situation stable** (en CDI, fortement diplômées) que parmi celles dans des situations plus intermédiaires (en emploi hors CDI, diplômées d'un baccalauréat). Ce constat, qui s'apparente à celui fait par la DREES concernant le RSA, **peut refléter un non-recours pour des personnes proches des seuils, estimant ne pas avoir droit, ou ne pas avoir besoin des aides considérées, ou craignant d'être disqualifiées dans le regard des autres si elles les demandent.** Il peut également être le reflet des modalités de construction des conditions d'éligibilité (avec potentiellement, des personnes au-dessus des seuils considérés comme éligibles).

Partie 2 : Les formes du non-recours, entre non-connaissance et non-demande



Le non-recours aux prestations légales financières (hors aides au logement) prend la forme de la non-connaissance dans environ un cas sur deux.

A côté de cela, un tiers des non-recourants n'ont pas demandé la ou les prestations auxquelles ils sont éligibles alors qu'ils en connaissent l'existence : ces situations relèvent de ce que l'Odenore nomme la non-demande.

Quatre explications viennent dans des proportions quasiment équivalentes expliquer cette non-demande :

- le fait que les personnes ne pensent pas être concernées par la ou les prestations auxquelles elles sont éligibles. Le *non-concernement* est en particulier prégnant pour le RSA et l'ASPA ;
- une méconnaissance ou des incompréhensions concernant les conditions d'éligibilité et/ou la manière d'accéder aux prestations en question, les personnes ne sachant pas où s'adresser et/ou comment faire concrètement pour obtenir les prestations ;

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

- les difficultés pour accéder à des équipements informatiques/numériques et/ou pour réaliser les démarches par internet;

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

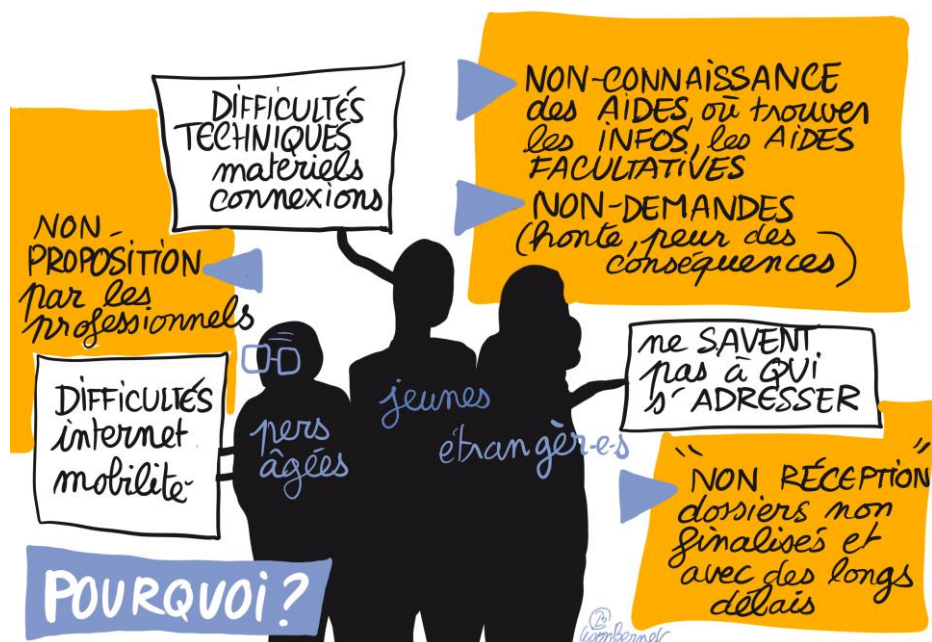
- la volonté de se débrouiller autrement et/ou de stabiliser sa situation sans recourir à l'aide instituée.

« 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 ».

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

En ce qui concerne les **prestations légales non financières**, la **non-connaissance** est également prégnante. C'est particulièrement le cas 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.



Partie 3 : Analyse du phénomène du non-recours par typologie d'aide



Focus sur le non-recours aux aides facultatives

La **non-connaissance** explique la quasi-totalité du non-recours aux aides financières facultatives pour lesquels l'analyse des causes a pu être faite : **près de 9 non-recourants sur 10** aux aides financières pour l'accès aux offres culturelles ou de loisirs, aux aides exceptionnelles pour faire face aux charges de loyers ou de fluide ou encore aux aides de financement du reste à charge de soins, ont déclaré ne pas connaître les aides évoquées. Les autres n'ont pas demandé l'aide **soit parce qu'ils ne se sentent pas concernés ou bien ils minorent leurs besoins**.

Focus sur l'aide alimentaire

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.**

Focus sur le logement

Le **Droit au logement opposable (DALO)** est aussi 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 indique qu'on ne lui a pas proposé de faire ce type de demande.

Focus sur le renoncement aux soins

Le tiers des répondants (33%) ont renoncé à au moins un soin au cours de l'année écoulée.

Le taux de renoncement aux soins, calculé sur l'ensemble des personnes ayant eu besoins d'acte ou matériel médical ou de se soigner, atteint 39 %.

Comme c'était le cas dans le Baromètre du renoncement aux soins (BRS – Odenore/Assurance maladie) 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

A titre indicatif, le chiffre est identique pour le renoncement à des **consultations généralistes**. 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 causes du renoncement aux soins : problématiques financières et tensions sur le système de soins

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) : 74 % des renonçants en parlent dans le baromètre du non-recours.

Les raisons liées à **l'organisation du système de soins** sont mentionnées par près de la moitié des renonçants. Il s'agit principalement des **délais de rendez-vous** (31%). Ce chiffre est près de trois fois plus élevé que celui mesuré en 2018. En lien, 16 % des personnes interrogées mentionnent de la lassitude ou du découragement. 15 % évoquent l'absence de professionnels acceptant de nouveaux patients et 7% le fait de ne pas savoir où aller pour se soigner.

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 ainsi qu'à leur confiance dans le système de soins : 12 % des répondants disent être négligents par rapport à leurs besoins de soins et/ou à leur santé plus globalement, 11 % que les soins peuvent attendre

Un renoncement aux soins lié à la précarité et à 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.

En outre et comme cela est montré par l'ensemble des travaux sur le sujet, le renoncement aux soins dépend également 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. Cette dernière semble avoir un effet partiellement protecteur relativement au renoncement aux soins. Parmi les personnes qui seraient éligibles à la CSS, 39% n'y ont pas recours.

Plus d'une personne interrogée sur dix n'a pas de complémentaire santé

Si 87 % des personnes interrogées disposent d'une complémentaire santé (dont 13 % de la CSS), 13% ne sont en revanche pas couvertes par une protection complémentaire. Ce taux est un peu supérieur à ceux mesurés habituellement en population générale (plutôt de l'ordre de 7%).

A noter que le non-recours à l'AME atteint 70% prend principalement la forme de la **non-proposition**, de la **non-demande** et dans une moindre mesure de la non-réception.

Partie 4 : analyse des difficultés rencontrées

et pistes de réflexion pour le futur bouclier social municipal



Le **bouclier social municipal** est une **politique publique volontariste** dont l'**objectif est d'articuler plus efficacement les actions locales à destination des plus fragiles**. Il permet de garantir l'effectivité de certains droits et conditions minimums d'aides. Il s'agit d'offrir un système simple et lisible pour que chacun bénéficie des droits auxquels il peut prétendre.

Cela passe notamment par **un travail de simplification** et **un accueil adapté** ainsi qu'une plus **forte articulation des acteurs** mais également par la constitution d'un bouquet de services pour répondre aux **besoins fondamentaux**.

1) Les difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées par les répondants concernés peuvent être réparties en trois catégories :

- **celles relatives aux difficultés d'accès à l'information sur les droits et les aides ou de compréhension des conditions d'éligibilité, procédures, démarches ;**

« 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... ».

Elles sont clairement les plus fréquentes et concernent **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, ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir des informations ; 44 % déclarent avoir du mal à obtenir des réponses à leurs questions et le tiers est en difficulté pour comprendre les démarches ;

- **celles relatives aux difficultés d'accès aux structures ;**

« 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 ».

Elles représentent **41 %** des personnes en difficulté dans l'accès aux droits et aux aides. Ces personnes pointent en particulier la faible accessibilité des structures par téléphone ainsi que l'importance des délais de rendez-vous ;

- **celles liées à l'utilisation du numérique.**

23 % des répondants disent être en difficulté d'accès aux droits et aux aides.

Zoom sur les difficultés par rapport au numérique et aux démarches administratives dématérialisées

Plus que le manque d'équipement ou d'accès à internet (87% des répondants peuvent accéder à internet dans de bonnes conditions), les personnes parlent de leurs difficultés à utiliser Internet dans le cadre des démarches administratives.

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

« 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 ».

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

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. 50 % de ces personnes parlent de leur crainte de faire des erreurs, 41 % du fait qu'elles ont du mal à remplir les formulaires dématérialisés, 25 % disent qu'elles ne comprennent rien aux démarches dématérialisées et 14 % qu'elles ne savent pas comment scanner des documents, lorsque cela est nécessaire.

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

Regard sur la fréquentation des structures pour réaliser les démarches administratives dématérialisées

- **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 (pour disposer d'un scanner ou d'une imprimante, d'un ordinateur, accès à Internet, pour être aidé dans la réalisation de ses démarches dématérialisées),

- 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 % se rendent (aussi ou uniquement)¹ 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,
- 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**.

Zoom sur les modalités d'information sur les droits et les aides

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.

Quand les personnes déclarent connaître l'existence des Maisons de la Métropole de Lyon (MDML), elles les fréquentent de manière suivie et notamment les plus éligibles aux dispositifs sociaux ou celles dont le reste à vivre est très faible. La fréquentation est plus importante par les monoparents (le taux de fréquentation atteint 40 %), les personnes les moins diplômées, les personnes en situation de mal-logement ou logées dans le parc social et les personnes de nationalité étrangère.

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.

¹ Les personnes pouvaient donner plusieurs réponses et donc citer plusieurs lieux.

« 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 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 ».

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).

« 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 ».

En complément, près d'un répondant sur six est aussi confronté à des difficultés de déplacement : 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 pourraient avoir besoin.

2) Les réflexions des répondants

a) Non-connaissance, méconnaissance, propositions pour mieux s'approprier 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.**

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.

Etre 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 :

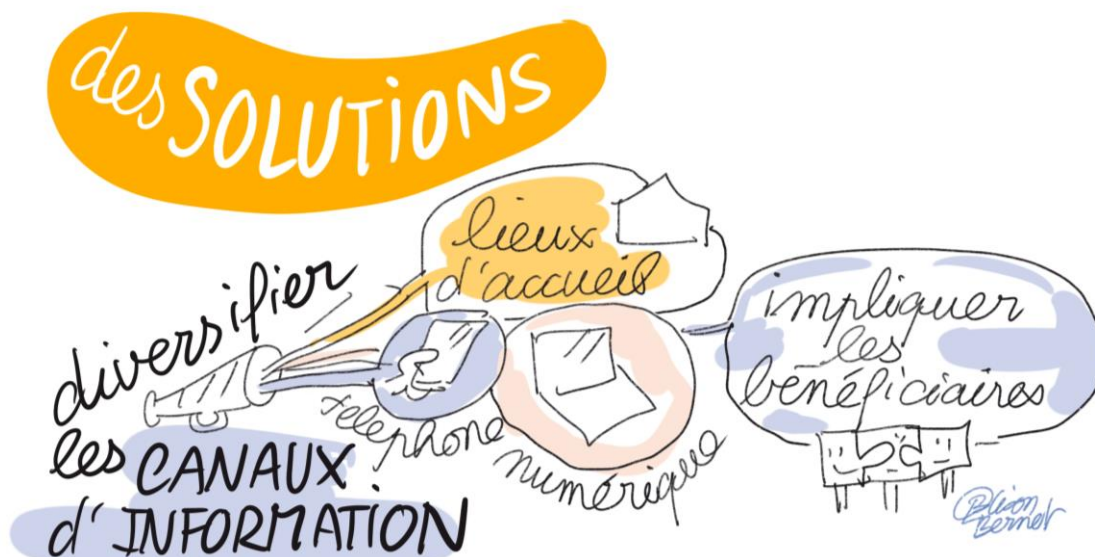
« Une sensibilisation grand public peut être intéressante comme ce qui s'est passé pendant le Covid, à la télévision par exemple pour avoir aussi un visuel général sans obliger l'accès à un ordinateur. Au moins en présentation de ce qui est possible de faire, après il faut pas faire que ça ».

*« Il devrait exister un guide écrit des droits et devoirs, des aides, organismes, pour tous les citoyens, au moins classé par catégorie, âge ...
Ca 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 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 ».

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



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 ».

« 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 ... »

b) La dématérialisation et le numérique : entre difficultés et opportunités

La question de la dématérialisation 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 ».

En vis-à-vis, les personnes **imaginent et partagent des solutions pour accéder aux équipements informatiques et/ou à internet.**

« 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 4G 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 ».

« Il y a un ordinateur au public dans la salle en bas dans la Résidence autonomie où 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 ? »

Il s'agit de développer les **offres de médiation numérique**, possiblement aussi à domicile, et/ou d'orienter plus systématiquement les personnes vers les offres existantes.

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.

« 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 ».

« 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 ».

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.**

c) Entre demandes d'automatisation et de préservation d'accueil physiques

« 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 ... ».

Les outils numériques, les possibilités offertes par la dématérialisation des contenus, peuvent du point de vue de certains répondants soutenir des **actions d'automatisation, comme 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 aux quelque 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 toutes 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 ».



ARRÊTER de DEMANDER des DOCUMENTS INUTILES



METTRE en PLACE des ECHÉANCIERS sur des petites SOMMES pour les INDUS



Créer 1 FOND d'URGENCE pour les TEMPS de DÉLAI des DOSSIER



REORIENTER les PERSONNES
↳ transmettre leurs demandes



Revenir à c'est ACCEPTÉ si ça DURE plus de 2 MOIS
INFORMER en COURS de TRAITEMENT



Conserver un ACCUEIL PHYSIQUE avec des personnes FORMÉES

Philippe Bessier

d) Des domaines d'action et des publics pensés comme prioritaires

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

- **Le logement**

Les commentaires font en particulier référence aux **difficultés pour accéder à un logement de taille adaptée, aux délais d'attente dans le parc social, au sentiment de ne pas avoir de réponse malgré des demandes.**

Les incompréhensions sont aussi fortes concernant les demandes de garanties faites par les propriétaires dans le parc privé pour pouvoir accéder à un logement. Le fait de ne pas pouvoir avoir de bail à son nom est mentionné avec des conséquences sur la possibilité d'accéder aux aides au logement. Au-delà de la question de l'accès, c'est celle de l'état des logements qui 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, qui est souligné. 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 ;**

- **La santé, prendre soin de soi**

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 ;

« 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... ».

30% des réponses, pour expliquer le renoncement aux soins, sont relatives au rapport des personnes à leurs besoins de soins, **à leur corps et/ou leur santé**, au-delà de leur confiance dans le système de soin. Parmi elles, 12% des répondants disent être négligents par rapport à leurs besoins de soins et/ou à leur santé plus globalement.

- **Le besoin de partir en vacances et d'avoir des loisirs (dont activités sportives)**

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.

« 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 où se renseigner est un grand mystère ».

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.

« 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 vacances cette année en aout grâce aux vacaf ».

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

« Pas d'activité sportive car trop chère.
Et pas d'aide proposé aux enfants ni aux adultes ».

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 aidé et accompagné pour savoir faire au moins pour la 1ere fois. Les moyens manquent quand on est en situation de handicap pas encore reconnu car c'est très long de faire des diagnostics. Ensuite plus d'énergie car usée 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 ».

« Donner plus de moyens aux structures en charge d'apporter de l'aide 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'AAT. Tout le monde sait que la MDPH manque de personnel ».

3) Une meilleure connaissance partagée par le réseau d'acteurs; Rendre visible l'invisible pour mieux agir et protéger

L'apport scientifique a offert l'opportunité de **formations**, par l'Odenore, au phénomène de non-recours, à la sensibilisation à ses différentes formes d'expression et/ou de repérage, au partage des représentations favorisant l'interconnaissance des acteurs créant une dynamique à **l'action collaborative et participative**.

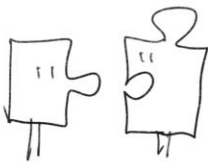
L'objectif d'offrir un système simple et lisible repose sur une articulation efficace des actions locales à destination des plus fragiles et des plus éloignés avec une ambition d'**effectivité** d'accès aux droits et aux services. La qualité des commentaires des répondants apportent des connaissances sur les difficultés réelles et des pistes de solutions sur lesquelles l'action corrective pourra s'appuyer.

Le temps d'appropriation des résultats de l'étude va être propice à une meilleure articulation entre les **acteurs**.

« Merci pour l'intérêt que vous nous portez ».

« Je vous remercie de vous intéresser aux personnes qui sont dans le besoin et qu'ils ne sont pas aidés dans leurs démarches, pour améliorer cette accès aux droits ».

Coconstruit
avec les
personnes
visées



Accès LOISIRS
CULTURE, SPORT



d'autorises
à sortir de
la survie



AUTOMATISER
certaines AIDES

en nature (cantine,
transport, logement, etc.)

Expérimentation
avec les MAIRIES
d'ARRONDISSEMENT

Améliorer l'ACCÈS
aux INFORMATIONS

BOUCIER
social
MUNICIPAL



la
DIGNITÉ

à
LYON

se LOGER

se NOURRIR

se VÊTIR

se LAVER

et PLUS
(culture
sport...)

un GUICHET
UNIQUE

dans les
MDML

Maisons de la
métropole de LYON

GARANTIR les DROITS FONDAMENTAUX

lyon
bernet

Synthèse réalisée par le



sur la base de l'étude menée par



En partenariat avec

