

ACCÈS AUX DROITS DES HABITANT·ES DES COMMUNES DE RENNES MÉTROPOLE :

Quels obstacles ?
Quelles ressources ?

Contribution au diagnostic préalable au
"Schéma Métropolitain d'Accès aux Droits"
initié par Rennes Métropole

l'apras
Le social partagé

Contact : Irma POULARD
i.poulard@apras.asso.fr

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	p. 5
1.1. Rappel : la commande 1.2 Accès aux personnes interviewées et entretiens	
2. OBSTACLES DANS L'ACCÈS AUX DROITS	p. 11
2.1. La notion de non-recours dans la recherche 2.2. Manque de connaissance des dispositifs et des services Accès à la communication	
3. EXEMPLE D'OBSTACLES ET USAGES D'UN DISPOSITIF : LA CARTE SORTIR !	p. 29
4. DIMENSIONS FAVORABLES DANS L'ACCÈS AUX DROITS	p. 35
5. THÉMATIQUES COMPLÉMENTAIRES	p. 43
6. CONCLUSION	p. 49
7. ANNEXE - BIBLIOGRAPHIE	p. 51

1.

Introduction

Rennes Métropole a initié un « Schéma Métropolitain d'Accès aux Droits » pour renforcer l'accès aux droits. En 2023, elle a sollicité l'APRAS et l'AUDIAR pour un diagnostic initial. L'APRAS s'est concentrée sur le volet qualitatif, pour mettre en lumière les expériences des usager·ères, les parcours d'accès aux droits, ainsi que les freins et ressources identifiés.

1.1.

RAPPEL : LA COMMANDE

La sollicitation de Rennes Métropole comportait deux dimensions :

- . Une cartographie des lieux ressource en matière d'accès aux droits dans les communes de Rennes Métropole hors Rennes et de l'offre « supra communale » pour Rennes. Ce volet a été conduit par l'Audiar ;
- . Une attente de mise en visibilité de parcours usagers propre à apporter un éclairage qualitatif sur l'organisation du territoire en matière d'accès aux droits. Ce volet a été conduit par L'APRAS.

L'Audiar s'est engagée, dès le dernier semestre 2023, dans la réalisation d'un outil cartographique. L'agence s'est appuyée sur des données préexistantes telles que l'annuaire social en ligne proposé par le Conseil Départemental. Ce travail a été un point d'appui pour structurer la démarche qualitative de L'APRAS.

Les objectifs et modalités de la contribution de l'APRAS ont été précisés dans le cadre d'un dialogue avec les services et élu·es de Rennes Métropole parallèlement à la conception de la cartographie.

In fine, il a été retenu que le volet qualitatif se centrerait sur 3 catégories de population :

- Familles monoparentales ;
- Jeunes sorti·es du système scolaire ;
- Personnes exilées.

Ce volet s'est décliné sous la forme d'une série d'entretiens individuels pour chaque catégorie. 39 habitant·es des communes de Rennes Métropole ont été rencontrés sur le premier semestre 2024.

Cette étude a fait l'objet d'une vingtaine de restitutions sur le second semestre 2024 auprès des partenaires, élu·es, professionnel·les et bénévoles (Rennes Métropole, CCAS et Ville de Rennes, Conseil Départemental, Caisse d'Allocations Familiales, We Ker, France Travail, DDETS, les associations Si on s'alliait et ATD Quart Monde). Une restitution finale a eu lieu le 18 novembre 2024 à l'occasion d'un conseil d'administration de L'APRAS, élargi pour l'occasion aux différents partenaires ayant contribué à la réalisation de ces travaux, sans qui rien n'aurait été possible et à qui nous renouvelons nos remerciements.

Le présent document est le rendu final de ce travail.

Il contient une première partie qui rappelle les objectifs, la méthodologie déployée. S'en suit la mise en lumière au travers de verbatims des éléments collectés, qui sont autant de sources de compréhension des freins et atouts exprimés par les personnes dans leurs parcours réels d'accès aux droits.

- PHASE EXPLORATOIRE : INTERVIEWS DE PROFESSIONNEL·LES ET DE BÉNÉVOLES

Les entretiens ont été précédés par une phase exploratoire de consultation/concertation de professionnel·les et bénévoles de partenaires du territoire : l'association Accueil Réfugiés Bruz, le Réseau Louis Guilloux, la CIMADE, le MRAP (Mouvement contre le Racisme et pour l'Amitié entre les Peuples), la Collective des Mères Isolées, Si on s'alliait, la MIJEC (Mission d'Insertion des Jeunes de l'Enseignement Catholique en Bretagne), le CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale) de Mordelles, ainsi que la Mission Mise à l'Abri (Ville de Rennes, Rennes Métropole). Il s'agissait d'identifier leurs enjeux en matière d'accès aux droits, ainsi que les problématiques qu'ils-elles souhaitaient mettre en lumière. Lorsque cela s'avérait pertinent, l'objectif était également d'établir un lien pour repérer des personnes à interviewer. Ces échanges ont contribué à la structuration de la démarche d'entretiens.

- TOUT AU LONG DE L'ÉTUDE : accompagnement d'une réflexion théorique articulée avec un dialogue de terrain

Tout au long de l'étude, nous avons entretenu des échanges réguliers avec le Centre social l'Escale - Centre social de Bruz, pour lequel la notion de justice sociale occupe une place centrale parmi les valeurs portées par cette jeune association (ouvert septembre 2023).

Nous avons également été en dialogue avec des chercheurs, notamment :

. Ninon Garoche, doctorante en sociologie, spécialisée sur l'accès aux droits et le non-recours. Elle mène une thèse (sous la direction de Patricia Loncle et Thomas Frinault, EHESP, Arènes) sur l'intervention des associations qui accompagnent les publics dans leurs démarches administratives, en lien avec les enjeux plus larges d'accès aux droits et services, des évolutions des politiques sociales, ainsi que de la diversité des modèles associatifs impliqués dans l'action sociale. Dans le cadre de cette recherche, elle réalise des observations participantes au sein de plusieurs associations à Rennes, Marseille et Toulouse.

. Mathieu Gucciardi, Éducateur spécialisé au Relais, en formation Master 2 intervention sociale dans le cadre d'une alternance au centre social de l'Escale à Bruz.

Nous avons régulièrement confronté nos observations et partagé nos analyses. L'objectif était de préciser le cadre théorique dans lequel s'inscrivent les questions du non-recours et de l'accès aux droits, tout en soumettant notre démarche au regard critique de chercheur·euses. Cette collaboration nous a permis de valider notre cadre théorique de réflexion et de renforcer la dimension qualitative de l'étude, en accordant une place significative à l'expression des habitant·es interviewé·es.

1.2.

ACCÈS AUX PERSONNES INTERVIEWÉES ET ENTRETIENS

- L'ACCÈS ET LA RENCONTRE DES INTERVIEWÉ·ES

Nous avons imaginé qu'une manière efficace de rencontrer des personnes parmi les publics cibles serait de nous appuyer sur les professionnel·les intervenant auprès d'elles. Cette modalité de mise en relation a été testée, mais s'est vite révélée très limitée. D'une part, nous avons obtenu peu de retours de la part des professionnel·les. Concernant les jeunes, certains animateur·rices jeunesse sollicité·es ont expliqué qu'ils-elles cherchaient également à repérer des jeunes dits "invisibles".

D'autre part, lorsqu'ils-elles ont orienté des personnes vers notre enquête, nous avons rencontré des difficultés pour fixer les rendez-vous, malgré leur accord préalable pour l'interview. Nous supposons que ces personnes, bien qu'ayant accepté la proposition, n'étaient pas réellement disposées ou disponibles pour une rencontre. Cette observation s'inscrit dans les résultats de l'étude elle-même, mettant en lumière des enjeux relationnels importants entre les professionnel·les et les personnes accompagnées. En effet, ces dernières peuvent être dans une situation de dépendance (attente d'aides financières ou autres), et il peut exister des enjeux de conformité ou de pression à ne pas déplaire. Pour certaines, refuser cette sollicitation peut s'avérer difficile.

Toutefois, quelques exceptions méritent d'être soulignées. L'une d'entre elles concerne les centres sociaux, où la relation avec les usager·ères semble peu conditionnée par des aides. L'implication des usager·ères en tant que bénévoles dans ces structures invite également une relation différente avec les professionnel·les.

Néanmoins, au-delà des centres sociaux, certaines situations spécifiques ont révélé une qualité particulière de la relation entre professionnel·le et personne accompagnée, comme le démontrent certains des entretiens réalisés. Ces professionnel·les interviennent au sein de diverses structures (CIAS, PAE, We Ker, animateur·rices jeunesse dans les communes).

Pour éviter les biais précédemment cités, il était essentiel de diversifier au maximum les points de contact avec les personnes interviewées. Ainsi, pour la majorité des entretiens, nous avons élargi nos réseaux, en veillant à la diversité des profils des publics, des situations vécues et des communes de résidence.

Cependant, il apparaît que ce biais reste particulièrement marqué. Pour les personnes exilées, à l'exception de quelques rares cas, nous n'avons pas été en mesure de mobiliser les réseaux autres que professionnels et associatifs pour rencontrer ce public cible. Cette modalité de rencontre, en tant que principale approche, implique donc un biais évident.

- LES CONDITIONS ET CONTRAINTES DES INTERVIEWS

Les interviews des jeunes et des personnes exilées ont été réalisées dans divers lieux et services publics, tels que les médiathèques, les mairies, les PAE (Points accueil emploi), etc.

En ce qui concerne les personnes en situation de monoparentalité, les entretiens se sont organisés selon les modalités les plus adaptées à leurs contraintes : à leur domicile, dans des lieux publics ou des équipements tels que les maisons des associations ou les centres sociaux, ainsi qu'en visio-conférence ou par téléphone. Nous avons observé que les personnes ont su s'adapter malgré les obstacles inhérents à leur vie quotidienne pour répondre favorablement à notre sollicitation. Par exemple, certaines ont choisi de réaliser l'interview en visioconférence pendant leur pause déjeuner, ou de scinder l'entretien en deux sessions. Lors d'un entretien téléphonique, une personne, travaillant comme femme de ménage, a mené l'interview tout en se déplaçant de salle en salle dans un établissement qu'elle était en train de nettoyer.

En revanche, certaines personnes ont explicitement refusé de participer à l'entretien, évoquant ce que l'on pourrait qualifier de "coût psychologique" de l'exercice. Nous revenons plus en détail sur cette notion par la suite.

- DÉROULÉ DES ENTRETIENS ET CONTENU DES QUESTIONS ABORDÉES

Pour ces entretiens semi-directifs, nous avons conçu un déroulé comportant une base commune pour les trois publics cibles, tout en intégrant des questions spécifiques adaptées à chaque groupe.

Cependant, au-delà des objectifs liés à l'enquête, deux priorités ont été recherchées :

1. Nous avons veillé à laisser la personne s'exprimer librement sur ce qui lui importait, même si cela nous éloignait parfois des objectifs de l'entretien. Nous sommes parties du principe que le sujet abordé, pouvait amener à revisiter des expériences douloureuses et entraîner des digressions ou des répétitions. Il nous paraissait essentiel d'accueillir la personne là où elle se trouvait, dans le respect de son parcours.
2. Par ailleurs, nous nous sommes engagées à respecter une durée d'entretien d'une heure maximum. A l'inverse, nous avons précisé que nous restions disponibles pour celles qui désiraient poursuivre au-delà de cette durée.

Lors des premiers entretiens, lorsque les conditions le permettaient, nous avons utilisé des simulateurs d'accès aux droits. Cela nécessitait évidemment l'adhésion de la personne interviewée, notamment pour qu'elle réponde à un certain nombre de questions personnelles et éventuellement qu'elle fournisse sa déclaration d'impôts. Lorsque certains sujets étaient particulièrement sensibles, cet exercice n'était pas jugé prioritaire.

Par ailleurs, constatant des erreurs dans les résultats (confirmées par le CCAS de Rennes), nous avons finalement décidé d'abandonner l'utilisation des simulateurs de droits.

L'INTERVIEW, ÉGALEMENT UN MOMENT DE CONSEIL, D'ORIENTATION, VOIRE DE MISE EN RELATION

À la suite des tests issus des simulateurs d'accès aux droits et de l'exploration des services disponibles sur la commune, les personnes ont pu relever des informations et découvrir des services pertinents. Ces entretiens ont été l'occasion de transmettre des ressources utiles, telles que le Défenseur des droits, ou d'inviter les participants à répondre à l'enquête sur les discriminations menée par Rennes Métropole. En outre, des mises en relation ont été réalisées, notamment dans des situations plus sensibles.

CONTENU DES QUESTIONNAIRES

Base commune pour les trois publics cibles :

- Présentation de la personne
- Exploration de la connaissance des droits et des services
- Obstacles et freins / Ressources en matière d'accès aux droits
- Vécu de discrimination

Questions spécifiques aux familles monoparentales :

- Facteurs déclencheurs de la monoparentalité
- Vécu des violences conjugales

Questions spécifiques aux jeunes :

- Exploration de certains droits spécifiques aux jeunes (par exemple : départ en vacances pour les 18-25 ans, Garantie jeunes, aide au permis de conduire, Mobili-Jeune, etc.)
- Connaissance des services clés pour les jeunes (tels que 4bis, We Ker, Planning Familial, etc.)
- Questionnement sur une période de pause ou de décrochage durant le parcours scolaire

Questions spécifiques aux personnes exilé-es :

- Retour sur la trajectoire migratoire
- Questions relatives à la régularisation et aux démarches juridiques
- Cours de français

Outils simulateurs d'accès aux droits :

- Pour les familles monoparentales : <https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/votre-simulateur/accueil>
- Pour les jeunes : <https://www.1jeune1solution.gouv.fr/mes-aides>

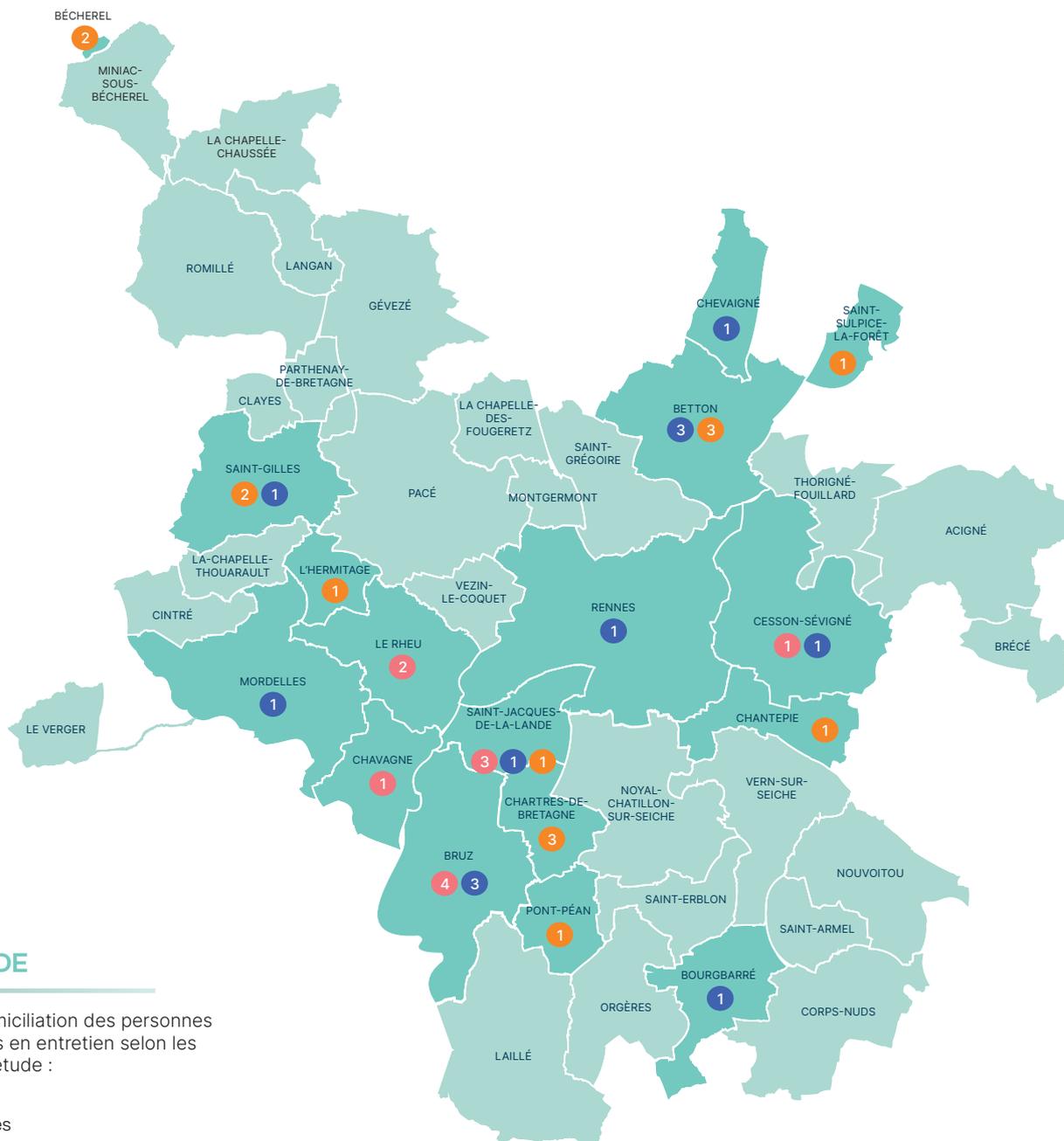
39 personnes ont été interviewées

13 familles monoparentales (dont 1 homme à Rennes)

11 exilé-es

15 jeunes

Au regard des croisements, ce sont 16 jeunes, 15 personnes en situation de monoparentalité, 13 exilé-es.



LÉGENDE

Lieu de domiciliation des personnes rencontrées en entretien selon les profils de l'étude :

● Jeunes

● Familles monoparentales

● Exilé-es

1 Nombre de personnes rencontrées sur cette commune

– GRANDE DIVERSITÉ DES PROFILS

Pour les trois publics, nous avons recherché une diversité de profils (communes de résidence, trajectoires, univers socio-culturels, activités, logements, niveaux de formation etc.).

Jeunes de 16-25 ans :

- **Genre** : 10 filles et 5 garçons
- **Situation d'activité** : actif-ves en emploi, principalement précaires et à temps partiel (animation, périscolaire, EHPAD, etc.) ; en recherche d'emploi ; en service civique ; en alternance ; exceptionnellement, une jeune mère au foyer. 5 d'entre eux-elles n'étaient ni en emploi ni en formation (NEET - Not in Education, Employment or Training) au moment de l'entretien.
- **Contexte de logement** : hébergé-es chez les parents, en logement personnel seul-es ou en couple, en colocation, etc.
- **Niveau scolaire** : la moitié des jeunes rencontré-es avaient quitté le système scolaire après un décrochage. Leurs niveaux scolaires varient, allant de la 4ème aux études supérieures. Ils-elles étaient les plus nombreux-ses à avoir vécu un décrochage scolaire après ou pendant le lycée.
- **Besoins divers** : les démarches réalisées avaient différents degrés d'importance, allant de l'accès à un statut pour rester sur le territoire à la réduction des coûts des activités culturelles ou des transports.
- **Degré d'autonomie** : certain-es faisaient leurs démarches seuls-es, en totalité ou en partie, et étaient parfois eux-elles-mêmes une ressource pour leurs parents.
- **Ressources et soutiens** : aidé-es par leurs parents ou non, certains bénéficiaient également du soutien de professionnel-les, des adultes autres que leurs parents, ou encore de leurs ami-es.
- **Fréquence des déplacements à Rennes** : de 3 à 4 fois par mois, voire tous les jours.
- **Diversité sociale** : les jeunes venaient de familles de classes moyennes, de milieux précaires, voire de grande pauvreté, plus rarement de milieux favorisés.

Situations plus exceptionnelles :

Nous avons également rencontré des jeunes :

- En situation de parentalité (avec enfants ou grossesse) ;
- Ayant déclaré spontanément avoir vécu des violences pendant l'enfance ou des violences conjugales (question non posée, contrairement aux familles monoparentales). Deux cas de violences très graves ont été exprimés spontanément, entraînant des décisions de justice (placement pendant l'enfance ou incarcération immédiate du conjoint) ;
- Ayant connu une mesure de l'aide sociale à l'enfance, soit en raison du retrait de leur famille, soit en tant que mineur non accompagné ;
- Dont les parents sont sous tutelle.

Familles monoparentales :

- **Éléments déclencheurs de la monoparentalité** : la majorité des personnes rencontrées en situation de monoparentalité suite à une séparation, quelques situations dues à un veuvage, et plus exceptionnellement, des parents isolés depuis la naissance de l'enfant.
- **Situations d'activité** : personnes actives en emploi, en recherche d'emploi, au foyer, en formation ou en situation d'invalidité.
- **Catégories socio-professionnelles** : cadres, professions intermédiaires, employées, etc.
- **Vulnérabilité économique** : certaines étaient en situation de vulnérabilité économique depuis la séparation, d'autres depuis leur jeunesse, voire depuis l'enfance.
- **Nationalité** : principalement des personnes françaises, parfois françaises d'origine étrangère, exceptionnellement des familles monoparentales avec une nationalité étrangère.
- **Logement** : locataires du parc social ou propriétaires (une personne en accession aidée) ; une seule personne locataire dans le parc privé. Ces profils reflètent les typologies de logement les plus courantes dans les communes de l'agglomération, hors Rennes.
- **Niveau scolaire** : les profils varient, allant de l'absence de diplôme au niveau bac +5.
- **Vie avec les enfants** : majoritairement, ces personnes vivent au quotidien avec leur(s) enfant(s), sans garde alternée ; avec droit de visite et d'hébergement de l'autre parent, ou sans droit de visite et de garde (suite à une décision de justice, un veuvage ou une situation de parent isolé depuis la naissance). Plus exceptionnellement, nous avons rencontré des parents ne vivant pas avec leur(s) enfant(s), en raison d'une décision de justice suite à une séparation ou d'une mesure de placement de l'aide sociale à l'enfance.
- **Expérience avec les services de l'aide sociale à l'enfance** : plusieurs parents ont connu ou connaissent ces services en raison de différentes mesures (enquêtes, mesures éducatives à domicile, placement).
- **Situation de curatelle** : une personne est en situation de curatelle.

Parmi les 13 familles monoparentales rencontrées dans des communes hors Rennes, 12 étaient composées de femmes. Nous avons cherché à recueillir des témoignages d'hommes élevant seuls leurs enfants à temps complet (en excluant les situations de garde alternée). Malheureusement, ces entretiens n'ont pas pu être réalisés en raison du "coût psychologique" associé à l'expression sur des démarches éprouvantes d'accès aux droits.

Toutefois, après ces 12 interviews, nous avons eu l'opportunité d'interroger un homme en situation de monoparentalité à temps complet, bien qu'il réside dans un quartier du centre-ville de Rennes. Cet entretien n'a pas porté sur l'accès aux droits depuis une commune hors Rennes, mais s'est centré sur l'expérience spécifique d'un père en monoparentalité et sur la charge mentale liée à l'éducation. Il sera présenté de manière distincte, en complément et en écho aux expériences des femmes interviewées.

Des personnes exilées :

- **Nationalités variées** : Arménie, Guinée, Égypte, Maroc, Italie, Niger, Géorgie, Albanie, Sénégal, Afghanistan.
- **Situations administratives diverses** : certaines personnes n'ont pas encore été régularisées, d'autres ont le statut de réfugié, ou encore un passeport talent, et plusieurs sont ressortissantes de pays de l'Union Européenne.
- **Demandes d'asile** : 8 personnes ont déposé une demande d'asile à leur arrivée, dont 7 ont été déboutées au moins une fois.
- **Dates d'arrivée et conditions variées** : les personnes sont arrivées entre 2007 et 2020, dans des circonstances différentes (arrivée directe en France ou passage par d'autres pays comme le Maroc ou l'Espagne), et dans des configurations diverses (seul-e, en couple, avec des enfants, ou en tant qu'enfant accompagné de ses parents).
- **Situation de précarité** : la majorité des personnes rencontrées se trouve en situation de précarité, en recherche d'emploi, avec une impossibilité légale de travailler (parfois exerçant un travail non déclaré).
- **Logement** : la majorité est locataire de logements sociaux, tandis que d'autres sont hébergées par des associations, en cohabitation ou par la collectivité. Une personne est propriétaire de sa maison.
- **Suivi social diversifié** : certaines personnes bénéficient (ou ont bénéficié) d'un accompagnement par un-e travailleur-euse social-e, avec des degrés d'intensité variés. D'autres, en revanche, ne reçoivent pas de suivi particulier. L'existence et l'intensité de cet accompagnement ont un impact majeur sur leur autonomie, la connaissance de leurs droits et leur compréhension du système administratif français.

À noter : un cas exceptionnel concerne un couple d'ingénieur et de consultante financière. Le conjoint possède un passeport talent, et le couple bénéficie d'une situation financière stable, étant propriétaire de sa maison.

2.

Obstacles dans l'accès aux droits

Les obstacles en matière d'accès aux droits spontanément énoncés par les personnes interviewées, viennent illustrer les dimensions du non-recours mises en évidence dans la littérature scientifique. L'étude qualitative a bénéficié tout au long de son déploiement du regard et de l'apport scientifique de Ninon Garoche, doctorante en Sociologie. Elle nous propose ici, en écho à l'étude, un éclairage sur les enjeux actuels du non-recours, tels qu'ils sont envisagés dans la recherche en sciences sociales.

2.1.

LA NOTION DE NON-RECOURS DANS LA RECHERCHE

Définitions, enjeux et questionnements généraux autour de l'action sociale aujourd'hui

Les études sur le non-recours aux prestations sociales et services non-marchands en France attestent aujourd'hui de taux toujours supérieurs à 10%, et pouvant atteindre les 50%. Selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services, les sommes non-versées du Revenu de Solidarité Active (RSA) représentent 750 millions d'euros pour chaque trimestre de 2018. Ainsi, cette prestation sociale atteint un taux moyen de 34% de non-recours par trimestre, et 20% des foyers éligibles ne demandent pas le RSA sur trois trimestres consécutifs, témoignant d'un non-recours plus permanent (ODENORE, 2022). Ce phénomène du non-recours renvoie « à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre » (Warin, 2017, p. 34).

Le non-recours est défini comme un phénomène pluriel. Il peut résulter d'une non-demande des usager·ères, d'un manque de connaissance de l'offre, d'une non-activation de l'offre par les agent·es prestataires pour une personne éligible (peu importe sa connaissance), ou bien quand, malgré la demande, l'offre n'est pas obtenue ou utilisée. Surtout, le non-recours s'explique par des défaillances de formulation et de réalisation des politiques sociales (Warin, 2017). Dès lors, se pose la question des limites de l'action publique et sociale pour assurer l'accès aux droits, en tant que fait de « ramener les bénéficiaires de l'action sociale (...) au bénéfice des biens, services et prestations disponibles pour tous les citoyens » (Lafore, 2014).

Concept académique, le non-recours fait l'objet d'une construction en tant que problème public au cours des années 2010, inscrit à l'agenda gouvernemental en France et en Europe dans le cadre de programmes d'inclusion sociale et de lutte contre la pauvreté (Deville, 2023 ; Warin, 2017). Les premières évaluations du dispositif RSA, alors récent, intègrent des mesures du taux de non-recours, ce qui participe à la visibilité de la notion dans les sphères publique et médiatique. Ce concept à l'origine scientifique connaît un renversement lors de sa mobilisation en politique ; la politique de lutte contre le non-recours s'inscrit dans la continuité des politiques sociales, s'appuyant sur des logiques d'individualisation, d'activation, d'un cadrage autour de l'emploi et d'un fonctionnement évaluatif.

Ninon GAROCHE,
Doctorante en Sociologie
(sous la direction de
Patricia Loncle-Moriceau
et Thomas Frinault),
EHESP, Arènes
ninon.garoche@ehesp.fr

Cette application propose ainsi une définition individualisée du non-recours, alors formulé comme un problème individuel et laissant de côté les aspects collectifs et institutionnels. Les causes identifiées et motrices de l'action publique résideraient dans la non-connaissance des droits, due à une trop grande complexité administrative, et la difficulté à se rendre dans les services publics. Cette définition énonce l'idée que les parcours d'accès aux droits adopteraient une approche séquentielle linéaire, où le public informé exprimerait la volonté de demander une aide, puis, pour l'obtenir, se confronterait aux institutions rendues accessibles. En réalité, ces parcours se composent plutôt d'allers-retours et dépendent aussi de facteurs structurels. Autrement dit, la formulation du non-recours comme problème public insiste sur la responsabilisation des individus et invisibilise celle du système d'action publique et sociale en vidant le concept de ses éléments de critique politique et institutionnelle (Deville, 2023).

Or, les politiques sociales en France connaissent des évolutions dont les orientations semblent compliquer, si ce n'est limiter, le recours aux droits sociaux. En plus d'une multiplicité des services, prestations et procédures, recourir à ses droits apparaît coûteux. Cela nécessite des connaissances sur le fonctionnement de l'administration, technique et complexe (Dubois, 2015 ; Weller, 2010), une maîtrise de la langue, et du temps à pouvoir dédier à ces procédures en raison de la longueur des délais et du renvoi des usager·ères d'une institution à l'autre. Les contraintes budgétaires accentuent également ce phénomène ; elles entraînent une rationalisation des activités dans les services sociaux pour répondre à une exigence de productivité, tout en devant faire face à un nombre croissant de demandeur·euses (Lafore, 2010 ; Merrien, 2011). Les organismes de l'aide sociale se retrouvent aussi sous une pression plus forte liée aux restrictions de personnel (Dubois, 2015). Ces phénomènes concourent à une fermeture des guichets, à la fois nourrie par et menant à une dématérialisation des procédures, qui conduit à exclure les usager·ères éloigné·es du numérique (Collier & Tricot, 2022 ; Kesteman, 2022 ; Revil & Warin, 2019).

La dématérialisation des services publics est même présentée comme une solution au non-recours, censée lever les obstacles dans l'accès aux droits et services en permettant à tous·tes d'effectuer une démarche en ligne à toute heure et en tout lieu. En réalité, la dématérialisation délègue la conduite de la démarche administrative aux demandeur·euses, seul·es face à l'administration et au matériel informatique s'ils·elles y ont accès. Ce processus permet aux services publics de répondre aux contraintes fixées par la rationalisation budgétaire et d'amplifier celle du travail bureaucratique. Il accélère le retrait des services publics du territoire, mais a pour effet d'exclure nombre de demandeur·euses (Deville, 2023). Ces nouvelles configurations interrogent la possibilité pour les habitant·es d'accéder à leurs droits sociaux, d'autant plus que les inégalités d'accès au langage administratif et aux procédures créent une dépendance à la relation de guichet traditionnelle (Dubois, 2015).

Cette relation entre le public et l'administration a été analysée par le champ de la sociologie du guichet, autrement dit du « travail quotidien de l'administration ; un univers fait apparemment de routine et d'anonymat, mais dont l'équilibre est précaire, et dont les protagonistes ne sont jamais réductibles aux rôles standardisés qu'ils sont censés jouer » (Dubois, 2015, p. 33). Les interactions au guichet des services publics se caractérisent par une rencontre physique interpersonnelle entre un·e usager·ère et un·e agent·e qui représente l'institution. Mais cette entité, mise en application dans ce lieu particulier qu'est le guichet, se transforme par l'usage et les pratiques. Michael Lipsky montre notamment comment les street-level bureaucrats, fonctionnaires du coin de la rue, appliquent mais aussi adaptent les politiques publiques à la faveur de leurs interactions avec les usager·ères (Lipsky, 1980). Le guichet permet notamment les pratiques discrétionnaires des agent·es ; Michael Lipsky intègre même cette dimension dans la définition des street-level bureaucrats, comme « public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, who have substantial discretion in the execution of their work ». Plus encore, « street-level bureaucrats have considerable discretion in determining the nature, amount and quality of benefits and sanctions provided by their agencies » (Lipsky, 1980, p. 3, 1980, p. 13). Cette sociologie met en évidence les liens entre interactions ponctuelles et action publique. Elle propose ainsi une analyse des politiques publiques par le bas, à travers les acteur·rices de leur mise en œuvre.

Les auteurs mettent aussi en évidence les usages variés dont l'institution et ses pratiques font l'objet lors de ces interactions particulières. La relation de guichet devient l'occasion pour les individus d'y importer des ressources, des compétences et des dispositions sociales, constituées ailleurs, mais invoquées dans leur pratique de l'institution (Dubois, 2015). Dans

sa recherche sur les parcours d'accès au RSA en campagne, Clara Deville montre que ceux et celles qui possèdent le plus de capitaux accèdent le plus rapidement à cette prestation sociale en passant par les guichets des institutions. En effet, cette partie du public peut s'appropriier les normes de l'institution, auxquelles elle adhère et qu'elle maîtrise déjà en amont, en ajustant ses pratiques, son discours et la manière de se présenter. Or, cette intériorisation dépend des positions occupées dans l'espace social ainsi que des expériences vécues de socialisation à l'Etat, qui fonctionnent alors comme ressources à mobiliser face à l'administration. Alors que le succès de l'interaction de guichet dépend de l'ajustement du public aux attentes institutionnelles, des inégalités se produisent lors de cette rencontre, dont découlent des délais d'obtention du RSA plus ou moins longs (Deville, 2023).

Ainsi, les politiques sociales contemporaines s'orientent vers un modèle de conditionnalité des aides, de responsabilisation et d'autonomisation des individus, tout en compliquant l'accès à la relation de guichet, déjà source d'inégalités. Les demandeur-euses doivent se charger par elles-eux-mêmes des démarches et du renouvellement de leurs droits et savoir justifier de la nécessité d'obtenir certaines prestations au vu de leurs situations, conformément aux attentes de l'institution (Dubois, 2015 ; Duvoux, 2014 ; Lafore, 2014 ; Warin, 2017). En plus de creuser les inégalités sociales et de renforcer l'exclusion de publics déjà précaires, la crise sanitaire a décuplé ces problématiques concernant l'accès aux droits (Damon, 2020). La plupart des organismes, dorénavant uniquement accessibles sur rendez-vous, accélèrent la dématérialisation de leurs services pour inciter les usager-ères à effectuer leurs démarches en ligne.

L'action sociale a fait l'objet de nombreux travaux en sociologie de l'action publique, notamment sous l'angle de la décentralisation. Les auteurs s'accordent sur l'imbrication et l'interdépendance des niveaux de décisions, et le développement de l'échelon local (Dubresson & Fauré, 2005). En effet, le processus de décentralisation, recherchant le territoire optimal dans un objectif de rationalisation de l'organisation territoriale, aboutit à désigner le Département comme chef de file de l'action sociale. Les collectivités territoriales s'emparent des politiques sociales de proximité, acquièrent des compétences propres et un pouvoir de décision autonome (Borgetto, 2010 ; Frigoli, 2010 ; Frinault, 2017 ; Helfter, 2010). Plus encore, la Ville devient un espace de mise en œuvre de l'action sociale territorialisée. Alors que les élu-es locaux-ales cherchent à maintenir leur rôle dans la décentralisation (Frinault, 2017), cet échelon apparaît aussi comme un espace de renouvellement de la démocratie par le local, porteur de proximité, de participation et d'interactions entre citoyen-nes (Bouquet & Nivolle, 2007 ; Brevard, 2007 ; Monbeig, 2007). Ainsi, cette affirmation du local se caractérise par une multiplication des structures associatives (Brevard, 2007). Viviane Tchernonog, grâce à un travail statistique, montre l'importance des structures orientées vers l'action sociale dès 2007 ; 11% des associations œuvraient alors dans les secteurs de l'action sociale et la santé, et représentaient 36% du poids économique du tissu associatif (Tchernonog, 2001, 2008, 2012). Les travaux de Michel Chauvière et de Robert Lafore mettent notamment en évidence le rôle des associations dans la mise en œuvre des politiques sociales (Chauvière, 2001 ; Lafore, 2010).

Les associations se sont fait une place dans le paysage social en France. Dans ce domaine en particulier, elles existaient avant l'Etat-providence, comme en témoigne l'émergence de groupes caritatifs dès le XIXe siècle. Malgré l'engagement de l'Etat dans le social et la multiplication des services sociaux de prise en charge à partir de 1945, les associations se maintiennent, légitimées à la fois par leur antériorité et leur place dans ce domaine. Elles occupent le terrain social, tout en inventant des formes d'action.

Avec ces initiatives locales, les pouvoirs publics trouvent un appui, et régulent ce secteur, tout en permettant une coexistence entre les structures publiques et privées (Lafore, 2010). Les associations peuvent profiter de leur proximité avec le terrain pour construire des enjeux comme problèmes publics et les remonter aux acteurs politiques, imposant leurs représentations et problématiques (Angotti & Chauffaut, 2012 ; Neveu, 2022), ou devenir des opératrices et mettre en œuvre des actions collectives ordonnées par le haut (Lafore, 2010). Le terme « associations » semble donc regrouper plusieurs réalités avec des influences différentes sur les politiques publiques. Il désigne des structures institutionnalisées et financées par les pouvoirs publics, devenues prestataires de services, professionnalisées, et ne disposant que d'une certaine autonomie. A l'inverse, d'autres associations se maintiennent à l'écart des pouvoirs publics, comptent presque exclusivement sur des bénévoles, et, travaillant à préserver leur autonomie, apparaissent plus libres de proposer des actions alter-

natives. Mais plus qu'à opposer, ces deux positionnements sont à placer sur un continuum (Loncle & Poisson, 2024). En effet, l'influence des associations sur les politiques publiques dépend aussi des systèmes locaux dans lesquels elles s'inscrivent, aux différents héritages historiques, situations, rôles des acteurs et construction des réseaux (Loncle, 2011). Le développement d'une association semble ainsi répondre à un double objectif. D'abord, les structures associatives agissent historiquement pour pallier l'absence de l'Etat dans l'action sociale et répondre aux besoins des usager·ères. Ensuite, le déploiement des activités d'une association peut suivre des logiques de mise en œuvre des politiques publiques, les pouvoirs publics organisant directement leur participation à l'action sociale. En effet, les associations s'inscrivent aujourd'hui dans de nouvelles relations avec les pouvoirs publics selon des logiques de marchandisation. Ces derniers recourent au partenariat avec ces structures pour mettre en œuvre l'action sociale, où la commande publique, la délégation de service public et le recours au marché par des appels d'offres remplacent la subvention sans contrepartie (Amiel, 2015; Chauvière, 2016; Hély, 2017). Ancrées localement, au plus près des habitant·es, les associations assurent une présence de proximité et deviennent des outils pour les pouvoirs publics, qui les transforment en opératrices et prestataires de politiques publiques (Angot & Cottin-Marx, 2015; Cottin-Marx et al., 2017; Hamidi, 2020; Lafore, 2010). Le rôle des associations dans la mise en œuvre de l'action publique, notamment sociale, semble ainsi s'accroître. Alors que les orientations des politiques publiques marquent un retrait des services publics, les activités d'accompagnement du public sont de plus en plus confiées aux associations, notamment l'aide aux démarches administratives. Les pouvoirs publics délèguent explicitement ces missions aux associations ; mais cette dynamique prend également une forme plus implicite. En effet, d'après notre travail de thèse en cours, les structures, dont celles revendiquant une indépendance aux pouvoirs publics et comptant sur le bénévolat, accueillent des demandeurs et demandeuses réorienté·es par les services publics pour bénéficier d'une aide administrative.

La recherche en sciences sociales s'est ainsi emparée des thèmes du non-recours et de l'accès aux droits. Conceptualiser, définir et analyser ces sujets permet d'aborder plus largement les évolutions des politiques sociales contemporaines et leurs effets, et de décrire une privatisation croissante de la mise en œuvre de l'action sociale.

La bibliographie est disponible dans les annexes.

2.2.

MANQUE DE CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS ET DES SERVICES ACCÈS À LA COMMUNICATION

L'accès à l'information concernant les aides et dispositifs est essentiel. Les obstacles relatifs au manque de connaissance sont multiples. Il arrive que les personnes n'aient jamais entendu parler de l'aide disponible ; elles peuvent y être éligibles, avoir les droits chargés, mais en ignorent l'existence (par exemple, les droits "Sortir !" chargés sur la carte Korrigo).

Le manque d'informations est largement répandu : au début de leurs démarches, les personnes ne savent pas vers qui se tourner, à qui s'adresser, et des confusions subsistent entre les différents acteurs. Cette méconnaissance se traduit par une absence de repères vis-à-vis des services et des interlocuteurs existants, créant un flou sur les démarches à entreprendre et les solutions possibles selon le type de problème rencontré.

De nombreux services communaux restent méconnus ou partiellement connus, que ce soit par les jeunes, les familles monoparentales ou les personnes exilées. Dans bien des cas, un meilleur repérage de ces services aurait pu apporter une aide précieuse.

“ Il nous manque des informations, donc c'est dur de trouver le bon chemin. ”

Exilé·e

- FAMILLES MONOPARENTALES :

Les entretiens révèlent que la connaissance des droits varie d'une personne à l'autre. L'accès à cette information a été influencé par plusieurs facteurs, notamment l'expérience préalable de précarité et de pauvreté avant la monoparentalité, ainsi que les ressources personnelles des individus (par exemple, le niveau de diplôme, le réseau personnel etc.).

Toutes les personnes rencontrées mentionnent avoir effectué des recherches d'informations en ligne, y compris celles avec un faible niveau de scolarité (niveau brevet des collèges). Grâce à leurs démarches, elles ont accumulé une expérience significative et développé une véritable expertise. Elles soulignent que ce processus a été chronophage et parfois éprouvant (résister aux échecs, persévérer). Cela a nécessité de faire des choix : se concentrer d'abord sur l'essentiel, ce qui a parfois conduit à négliger certains droits ou à reporter une démarche jugée non prioritaire, comme c'est le cas pour la Carte "Sortir !".

- JEUNES :

L'un des principaux obstacles réside dans le manque de connaissance des jeunes concernant certains services disponibles au sein de la métropole et de leurs communes. Ce constat est valable tant pour les dispositifs nationaux (comme "Départ 18-25 ans" ou la prime d'activité) que pour les initiatives locales (telles que la tarification réduite des

transports). De nombreux jeunes expriment un manque de communication autour des dispositifs qui leur sont destinés.

Peu (ou pas) d'apprentissage concernant les droits est dispensé aux jeunes au cours de leur scolarité. Lorsque la transmission de l'information concernant l'accès aux droits, les aides disponibles, ou encore les démarches administratives courantes (par exemple, la déclaration d'impôts) ne peut pas se faire au sein du cadre familial, la question se pose : où ces connaissances essentielles à l'autonomie du jeune peuvent-elles être acquises ?

Quelques exceptions notables ont été observées, notamment en ce qui concerne le Planning familial, découvert par deux jeunes lors d'interventions réalisées dans leur établissement scolaire.

“ Si j'avais été informé, je serais déjà parti faire ma vie.

Il y a certains droits je ne savais même pas que ça existait, comme le droit à l'aide numérique.

Je savais même pas qu'on pouvait toucher le chômage après un an d'alternance.

Quand tu es pas dedans, je pense que c'est plus compliqué d'avoir connaissance de tout ça.

Plus de permanences dans les communes ? Je pense qu'il y en a. Mais elles ne sont pas visibles. Si moi, je n'étais pas au courant, comment les autres le seraient ? C'est un manque d'envie de communication. On n'a pas envie d'aider les jeunes, les gens en général. On n'a pas envie de communiquer. C'est cool que tu le fasses ! ”

“ C'est comme quand tu es à l'école, on va te dire plus tard tu auras ça à faire, mais on ne te l'apprend pas. ”

Jeune

- PERSONNES EXILÉES :

Les interviews auprès de personnes exilées vivant dans les communes en dehors de Rennes permettent de dégager un certain nombre d'observations sur l'accès à la connaissance des aides et des services :

• Dépendance à l'accompagnement professionnel :

Les personnes exilées, bien que parfois informées sur leurs droits sociaux, dépendent fortement de l'intervention d'un·e professionnel·le pour connaître et accéder aux ressources disponibles, tant au niveau des services associatifs que municipaux. L'accompagnement social est essentiel pour leur orientation, et sans ce soutien, l'accès aux droits reste limité.

• **Connaissance des services :**

Une distinction importante existe entre la connaissance des services associatifs (comme les épiceries sociales ou les organisations humanitaires) et celle des services publics communaux. Les personnes exilées connaissent mieux les ressources associatives, tandis que leurs connaissances des droits et des services communaux restent faibles, sauf en cas d'orientation par des travailleur-euses sociaux-ales.

“ Il n’y a pas d’informations. Si je ne l’avais pas rencontrée, comment savoir les choses ? Ce n’est pas possible, il n’y a pas d’informations. On devrait aller plus vers les habitants. ”

Exilé·e

• **Impact de l’accompagnement sur l’autonomie :**

L’accompagnement par des travailleur-euses sociaux-ales favorise l’autonomie des individus en facilitant leur accès à l’information. Cependant, cette autonomie ne se construit que progressivement. Tant que les personnes ne sont pas complètement familiarisées avec le système administratif, ils-elles continuent de dépendre de l’aide d’intermédiaires pour naviguer dans les démarches administratives et sociales. Celles et ceux qui bénéficient d’un accompagnement professionnel ou qui ont des contacts dans le milieu associatif sont mieux informé·es et mieux orienté·es. En revanche, les personnes qui n’ont pas ce type de lien restent souvent dans l’ignorance, ce qui peut créer des obstacles importants à leur intégration.

• **Rôle clé des professionnel·les dans la diffusion de l’information :**

Les professionnel·les du secteur social jouent un rôle central dans la diffusion de l’information et l’accès aux droits. Leur capacité à orienter correctement les usager·ères vers les bonnes ressources est cruciale. Cependant, une mauvaise orientation ou un manque de connaissance de certains services par ces professionnel·le·s peut entraîner une perte d’opportunités pour les personnes accompagnées.

• **Besoin de formation et de coordination des professionnel·les :**

Il est essentiel que les professionnel·les du travail social aient une connaissance approfondie des services locaux, notamment ceux offerts par les communes. Une meilleure coordination et une formation plus systématique pourraient permettre une orientation plus précise et un meilleur accès aux ressources pour les personnes en situation de précarité ou d’exil.

Le questionnement sur le manque de connaissance du public et du rapport aux ressources disponibles sur les communes est souvent identifié dans les communes :

« On a beau communiquer, chaque commune a un service communication. L’accueil des mairies reste un accueil inconditionnel et les agents sont formés pour orienter ces personnes. Après il y a certainement des personnes qui ne viennent même pas à l’accueil de la mairie. Certaines communes font un accueil des nouveaux habitants mais on ne voit pas forcément ces publics-là [personnes exilées], il faut aller les chercher ».

Issues de l’interview d’une élue d’une commune de Rennes Métropole (Etude Programme Hospitalité - L’APRAS), ces réflexions sont partagées par nombre de communes.

“ Est-ce que tu as eu d’autres lieux ou personnes ressources qui ont pu t’aider ? ”

Non, moi et mon mari avons tout appris par nous-mêmes. Nous trouvons cela très difficile parce que nous essayons toujours de trouver des astuces sur Internet et non par le biais de quelqu’un. Cela aurait été vraiment agréable de trouver quelqu’un qui puisse simplement nous expliquer [...] If we know where to go, to ask a question, that’s enough” (trad : “Si on sait où aller pour poser une question, c’est suffisant”). ”

Exilé·e

Au manque de connaissances des habitant·es s’ajoute l’évolution régulière, à l’échelle nationale, de certains dispositifs et de leurs conditions (notamment avec la loi sur l’immigration ou la réforme des allocations chômage). Les jeunes, mais aussi des adultes de tous âges, se retrouvent parfois perdu·es ou mal informé·es face à ces changements, ce qui génère une certaine inquiétude quant à la continuité de leurs droits. Ils-elles sont en quête de sources fiables sur lesquelles s’appuyer pour s’assurer de leurs droits et démarches.

“ On a des droits avec [] et au final on va peut-être plus avoir le droit comme il y a des trucs qui changent mais on sait pas trop. ”

Jeune

Les observations sur l’accès à l’information soulèvent la question des supports de diffusion de l’information, en particulier des outils permettant de centraliser les différents points d’accès.

Dans cette optique, un outil tel que l’annuaire Info Sociale en Ligne du Département d’Ille-et-Vilaine offre une réponse pertinente en réunissant diverses ressources à destination des usager·ères.

Des personnes découvrant l’outil annuaire que nous utilisons (fichier Excel réalisé par l’AUDIAR) se sont exprimées spontanément.

“ Si tout le monde avait un tableur comme ça pour savoir ce qu’il y a à tel endroit, ce serait incroyable. ”

Jeune

LA COMPLEXITÉ DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Langage complexe

Le langage spécifique employé dans les procédures administratives peut être difficile à comprendre pour une partie de la population. Cela concerne notamment certain-es jeunes, mais également des adultes, exilé-es ou français-es. Cette difficulté peut se manifester à travers des questions complexes, concernant des documents spécifiques ou des tournures de phrases peu accessibles. Les personnes interrogées soulignent ainsi un besoin accru de clarté et de simplification dans les processus administratifs.

“ C'est un milieu qui est quand même pas simple à comprendre, il y a beaucoup de termes, de mots compliqués. ”

Exilé-e

Au sujet de la MDPH, une mère seule à la tête d'une famille avec plusieurs enfants en situation de handicap :

“ Je ne suis pas sûre d'avoir des droits. Peut-être que j'en ai (?). Un obstacle, c'est de ne pas comprendre les attentes de ce que l'on doit fournir comme informations pour qu'ils puissent ouvrir les droits.

Un gros obstacle, c'est de ne pas comprendre les attentes de ce que je dois fournir. ”

Famille monoparentale

“LABYRINTHE ADMINISTRATIF”

Certaines personnes décrivent l'accès aux droits et la réalisation de leurs démarches comme un véritable “labyrinthe administratif”. Ce terme illustre la complexité liée à la nécessité de fournir un grand nombre de documents, parfois méconnus, provenant d'organismes variés. Cette situation génère un sentiment de désorientation.

Ce ressenti, partagé par de nombreuses personnes, constitue un frein majeur dans l'accès aux droits. La difficulté réside dans la récupération de documents indispensables auprès d'autres administrations.

“ C'est un labyrinthe pour obtenir ses aides, t'es renvoyé de personne en personne constamment. ”

“ Il y a tellement de choses partout, on peut s'y perdre. ”

Jeune

Une personne exilée résume :

“ Pour faire les démarches en France, c'est vraiment difficile. ”

Exilé-e

COMPLEXITÉ DES DÉMARCHES LIÉES AU NUMÉRIQUE

Le numérique présente des avantages (ce point sera développé dans la section consacrée aux ressources), mais également des limites.

Les démarches en ligne sont conçues pour traiter des situations générales, mais s'avèrent inopérantes face à des cas spécifiques. Ainsi, un·e usager·ère confronté·e à une situation qui "ne rentre pas dans les cases" prévues peut se retrouver bloqué·e dans l'avancée de ses démarches. D'autres obstacles peuvent provenir de l'incomplétude des plateformes (par exemple une question ambiguë ou une case manquante).

Des démarches en apparence simples peuvent également devenir complexes en cas de problèmes techniques ou de bugs informatiques liés au service en ligne.

Exemple d'un jeune face au site [REDACTED], sur un changement de situation :

“ Impossible de charger les pièces, j'ai changé la qualité des images pour que cela passe, changé les formats des images, ça ne marchait toujours pas ... Je me suis dit, c'est bon !!! Je ferai cela demain. Alors le lendemain, je suis parti à [REDACTED], j'ai pris tous mes papiers des 5 dernières années, même de l'école. Et mon problème, c'est que j'avais travaillé dans une entreprise qui n'existait plus, alors il me manquait une attestation employeur et c'est ça, qui m'a mis dedans ! La conseillère elle-même était en difficulté. On a cherché tous les deux, je ne sais pas combien de temps !!! ”

“ C'est un peu compliqué toutes les infos qu'il y a sur le site de [REDACTED], faut s'actualiser tous les mois, si on loupe la date on peut être banni... j'avais mis hyper longtemps avec ma mère à faire les trucs, je pense que quand on est tout seul par contre, ça doit être un peu compliqué surtout si on sait pas comment ça marche. ”

Jeunes

Dans certains cas, bien que plus rares, les démarches en ligne se heurtent à des obstacles d'accès à un ordinateur portable et à une connexion Internet. Lors des entretiens avec des personnes exilées, une seule personne a signalé ne pas posséder d'ordinateur. Cependant, une association locale a rapporté que le CADA (Centre d'accueil pour demandeur·euses d'asile) de la commune ne propose pas d'accès à Internet à ses résident·es, malgré la reconnaissance du droit à la connexion comme un droit fondamental.

Selon cette association, l'absence de connexion Wi-Fi rend la dématérialisation des démarches particulièrement contraignante pour les résident·es du CADA. Il convient de noter qu'aucune personne vivant dans ce CADA n'a été rencontrée pour témoigner directement de son expérience.

LES DÉPLACEMENTS POUR EFFECTUER LES DÉMARCHES OU ACCÉDER À CERTAINS SERVICES

La majorité des services est concentrée à Rennes, malgré une volonté affichée de développer des permanences dans les communes situées en dehors de la métropole.

Ces permanences, implantées dans certaines communes, restent parfois difficilement accessibles en transports en commun, y compris pour les habitant·es des communes voisines. En effet, les réseaux de transport entre les communes de Rennes Métropole ne proposent pas de trajets directs : les lignes passent systématiquement par Rennes, ce qui allonge considérablement la durée des déplacements.

“ J'utilise le bus and it's a nightmare (Trad : "J'utilise le bus et c'est un cauchemar"). ”

Un trajet de 20 min de voiture en bus ça prend 1h30. ”

Exilé·e

“ Le plus difficile dans les démarches, c'est le temps de trajet ; pour une démarche, je prends une demi journée ; pour faire une démarche, je prends soit la matinée, soit l'après-midi ; on essaie de regrouper un maximum de démarches en même temps, mais ce n'est pas facile. J'habite à Bourgbarré, le CDAS est à Chartre : 1h30 pour l'aller, 1h30 pour le retour, le CMPE pour mon enfant, c'est à Bruz, il faut 2h aller et 2h retour, sans compter qu'il y a pas mal de marche. ”

Famille monoparentale

Pour les familles avec un ou plusieurs enfants, l'utilisation des transports en commun représente une difficulté supplémentaire. En effet, il est souvent plus compliqué de se déplacer avec des enfants en bas âge. Par ailleurs, la charge des enfants ajoute des démarches supplémentaires, il faut se rendre par exemple à la PMI ou au CMPE.

Cette personne évoque renoncer à des soins pour elle-même au CMP dont elle dépend (Saint-Jacques-de-la-Lande).

En plus du temps de trajet, certaines communes relativement éloignées de la ville-centre, comme Bécherel, ne bénéficient pas de services de bus en continu. Les jeunes usager·ères doivent ainsi adapter leurs déplacements en fonction des horaires de passage et des contraintes liées à leurs rendez-vous.

“ Quand j'avais RDV à 10h30 au 4 BIS, je devais prendre le bus de 8h12 [de Bécherel] pour arriver vers 9h à Rennes donc j'attendais plus d'une heure et demi dehors. ”

Jeune

Une femme exilée se souvient devoir rejoindre le CDAS en transport en commun alors qu'elle venait d'avoir un enfant :

“ Avant, je prenais le bus, c'était difficile parce qu'on habite ici [Saint-Jacques-de-la-Lande] et ils nous donnent un rendez-vous là-bas. On n'a pas de voiture, le bus, c'est compliqué. Je me rappelle une fois, j'ai pleuré. J'avais mon petit, j'avais laissé la poussette à la maison parce que je me suis dit qu'avec les bus, c'était compliqué. Je l'ai ramené, j'avais des douleurs de dos, j'ai commencé à pleurer parce qu'il fallait prendre un bus à côté de Bréquigny pour que j'aille jusqu'à Chartres-de-Bretagne. Je suis arrivée en retard. C'était vraiment... Parfois, il y avait des moments où je ne mangeais pas parce que je passais toute la journée dans les transports pour un rendez-vous à Chartres-de-Bretagne. [...]

... Par exemple, l'assistante sociale nous avait envoyés à la Croix-Rouge, à Chantepie, je devais prendre deux bus pour aller faire les courses, arriver avec la poussette, rentrer avec les courses. [...]

Les horaires ne sont pas adaptés, il faut aller en bus jusqu'à Rennes pour reprendre un autre bus jusqu'au CDAS. Pour un seul rendez-vous, ça peut te prendre une demi-journée. Par exemple, moi, j'étais enceinte, il fallait que j'aille à la Sagesse. Est-ce qu'il y a un bus qui va d'ici à la Sagesse ? Il n'y en a pas. Il faut prendre le bus, arriver je ne sais pas où et prendre un autre bus pour arriver à la Sagesse. Et on passait presque toute la journée, enceinte, pour faire un seul rendez-vous. ”

Exilée

Le problème des transports peut également être un frein à l'intégration pour les personnes exilées. Des témoignages mettent en lumière le caractère indispensable d'un véhicule personnel pour certaines familles, notamment celles vivant en milieu rural ou périurbain, où les transports en commun sont insuffisants ou insuffisamment adaptés.

Les coûts associés à l'utilisation d'un véhicule (carburant, entretien) représentent une part importante du budget des ménages et constituent un obstacle supplémentaire pour les personnes en situation de précarité. Les horaires de travail atypiques ou fragmentés, ainsi que la localisation des emplois en dehors de la ville-centre, amplifient ces contraintes, particulièrement pour les personnes sans véhicule.

Se rendre dans la ville-centre : une barrière pour certain·es jeunes

Rennes, en raison de sa taille notamment, peut impressionner certain·es jeunes des communes plus éloignées, en particulier les mineur·es qui n'ont pas l'habitude de s'y rendre. Ces jeunes peuvent manquer de repères et éprouver des difficultés d'orientation. La concentration des services dans la métropole les oblige néanmoins à s'y rendre pour répondre à des besoins spécifiques, comme accéder au Planning Familial, par exemple.

“ Nous on était mineurs, quand j'y étais allée avec une amie jusqu'à Rennes et c'était un peu chiant, on était un peu perdues, on savait pas où c'était le Planning Familial. ”

“ Pas assez de bus tard le soir, s'ils terminent à 18h et qu'ils veulent faire quelque chose après ils ne peuvent pas, car le dernier bus pour Bécherel est à 19h20, je crois. ”

Jeunes

L'étude a permis de rencontrer des jeunes en situation d'isolement ou de repli, et qui préfèrent éviter autant que possible de se rendre à Rennes. Ils-elles ne s'y rendent que par nécessité, lorsque l'accès à un service essentiel n'est possible que dans la ville-centre. Cela constitue un effort contraignant pour ce public isolé.

Les services localisés dans les communes sont donc bien plus accessibles pour ces jeunes, à condition qu'ils-elles aient été informé·es de leur existence et de leurs modalités d'accès.

Parfois, des jeunes évoquent un sentiment d'insécurité lié à leur parcours de vie. Une jeune femme partage son malaise à l'idée de se rendre à Rennes en raison d'un suivi antérieur par des éducateur·rices de l'Aide Sociale à l'Enfance.

“ À Rennes, je ne me sentais pas très en sécurité, pour moi ils (les éducateurs de l'ASE) me surveillaient pour voir avec qui j'étais. ”

Jeune

“ Je préfère habiter en dehors de Rennes car la mentalité des jeunes de Rennes, j'aime pas, qui te regardent pour rien, qui critiquent, qui jugent. Et puis moi, quand on me regarde, je vais voir les jeunes, et je leur demande ce qu'ils veulent, je m'emballe très vite. J'ai horreur qu'on me regarde dans la rue, c'est pour ça que je ne vais jamais à Rennes, sinon ça partirait en baston tout le temps. Après il y a pas que les jeunes, les vieux aussi me regardent parce qu'ils me voient avec 3 enfants... surtout quand on regarde mon fils un peu bizarre juste parce qu'il est handicapé, ça je supporte pas. ”

Jeune

Souhait de proximité

Permanences et réseau de transport en étoile

Lorsqu'on leur demande si des permanences devraient être ouvertes dans les communes de Rennes Métropole (hors Rennes), toutes les personnes interrogées expriment le souhait que cela se fasse dans leur commune, y compris pour des services plus sensibles, tels qu'un accueil pour les personnes victimes de violences conjugales (par exemple, le CIDFF). Il est précisé, toutefois, que les conditions d'accueil doivent garantir discrétion et confidentialité.

À la question suivante, « Si les permanences ne sont pas possibles dans votre commune, préférez-vous qu'elles aient lieu dans une commune voisine ou que le service soit accessible à Rennes ? », deux réponses se dégagent :

- Les personnes qui se déplacent en voiture, ainsi que celles qui utilisent le service Handistar, privilégient une commune voisine.
- Les personnes qui utilisent les transports en commun préfèrent que le service soit localisé à Rennes, ou éventuellement dans une commune accessible directement en bus (par exemple, Betton, pour Chevaigné et Saint-Sulpice).

“ Si il y avait des permanences We Ker sur Bécherel ce serait top, d'autres jeunes pourraient aussi se renseigner sur ce que c'est. ”

Jeune

“ Ça fait une différence, d'habiter en dehors de Rennes. Je ne comprends pas pourquoi le CMP par exemple, il n'est pas sur Rennes, étant donné que le transport, il est en forme étoile. Je ne comprends pas. ”

Famille monoparentale

Personne qui renonce au soin en raison de cette problématique de déplacement.

DÉMATÉRIALISATION / IMPOSSIBILITÉ DE CONTACTS DIRECTS DES SERVICES

Un autre obstacle rencontré réside dans la difficulté de contacter les services, due à l'accès physique limité, conséquence de la volonté de l'État, depuis plusieurs années, de dématérialiser les démarches et les services. Il arrive que, face à une démarche en ligne complexe, l'unique recours pour obtenir de l'aide soit de contacter le service concerné par téléphone. Pour certains services, le contact téléphonique ou un rendez-vous physique est jugé accessible (la CAF est citée en exemple).

Concernant la Préfecture, les avis sont unanimes, tant du côté des usager·ères, des professionnel·les que des bénévoles : il est très difficile d'y accéder. Peu de rendez-vous sont proposés alors que la demande est très forte. Par conséquent, lorsque des créneaux sont ouverts, ils sont réservés instantanément. Il est également difficile pour les usager·ères, en particulier pour les personnes exilées, de contacter la Préfecture par téléphone.

“ Zéro accès pour communiquer avec eux, vraiment il y a pas de gens pour nous les étrangers, quand tu appelles la Préfecture il y a plein de trucs pour le permis, tout ça et pour nous les étrangers, y a pas pas de ligne alors que, il y a beaucoup d'étrangers qui veulent appeler la Préfecture... et puis tu peux même pas rentrer à l'intérieur, les les... Maintenant je les appelle les videurs mais les agents de sécurité qui sont à l'extérieur ils sont trop aigris, méprisants, à chaque fois je m'énerve quand je vais là-bas. ”

Exilé·e

BARRIÈRE DE LA LANGUE

“ Nous les étrangers c'est compliqué, il y a la barrière de la langue et puis si on n'a pas de connaissance de gens français qui savent comment faire les démarches, bah c'est compliqué, même au centre de l'enfance on nous explique même pas les choses comme ça, après il y a tellement de choses à apprendre aussi. ”

Exilé-e

Concernant la scolarisation des enfants exilé-es, on observe que les dispositifs UP2A (Unités Pédagogiques pour Élèves Allophones Arrivants) sont de plus en plus nombreux. Cependant, ils ne sont pas présents dans tous les établissements, et dans les communes éloignées, les élèves doivent soit effectuer des trajets souvent longs, soit se retrouver intégrés directement dans les classes ordinaires, sans le soutien du dispositif UP2A. En théorie, les élèves bénéficient de 12 heures dans ce dispositif pendant un an, mais il arrive fréquemment que ce volume horaire soit bien inférieur, alors que ce soutien est nécessaire pour leur réussite.

En ce qui concerne les adultes, les personnes interrogées reconnaissent l'existence de cours de français gratuits dispensés par des associations ou des centres sociaux. Toutefois, des personnes exilées rencontrées soulignent qu'il est impossible de travailler correctement si l'on ne parle pas le français avec aisance.

La majorité des personnes exilées rencontrées ont suivi des cours dispensés par ces associations ou centres sociaux. Cependant, elles précisent que cette offre n'est pas suffisante. Certaines expliquent qu'elles apprennent davantage par le travail ou grâce aux interactions avec d'autres parents d'élèves dans le cadre de la scolarisation de leurs enfants que par les cours de français. Ces derniers ne sont pas suffisamment flexibles pour répondre aux besoins spécifiques des participant-es, et les groupes peuvent être trop hétérogènes en termes de niveaux, d'âges ou de nationalités. Dans certains cas, bien que moins fréquents, des personnes abandonnent les cours après une mauvaise expérience. Ne les ayant pas jugés satisfaisants, elles ne reviennent pas et n'essaient pas d'autres organisations.

Les cours de français disponibles permettent aux personnes débutantes de maîtriser les bases de la langue, mais ils ne répondent pas aux besoins des apprenant-es allophones ayant atteint un niveau intermédiaire. Cela entrave leur capacité à s'intégrer pleinement dans le monde professionnel.

L'expérience d'une jeune femme rencontrée illustre que même après des cours de français, la maîtrise de la langue n'est pas suffisante pour accéder à un emploi. L'absence de compétences en français professionnel soutenu, malgré son bilinguisme en anglais, souligne la différence d'intégration entre les régions (ex. Rennes vs Paris).

Les cours de français, bien qu'incluant un niveau intermédiaire, sont décrits comme trop académiques pour permettre des échanges fluides avec des francophones dans un contexte professionnel. Cela crée un fossé entre la langue apprise en classe et celle utilisée dans les milieux de travail.

L'insuffisance linguistique n'a pas seulement des conséquences sur l'intégration professionnelle, mais aussi sur l'estime de soi. Le sentiment de ne pas maîtriser correctement la langue peut générer une perception de soi dévalorisée, et un sentiment de honte qui est amplifié par une possible discrimination dans le milieu professionnel.

Cumul Barrière de la langue / Difficultés avec les démarches en ligne

Les barrières linguistiques représentent un frein majeur pour de nombreuses personnes, qui préfèrent se déplacer physiquement plutôt que de recourir aux démarches en ligne. Cela leur permet de mieux se faire comprendre et de mieux comprendre les informations reçues.

“ Si quelqu'un peut faire quelque chose avec moi, c'est plus facile (...) par contre si personne n'est là pour m'expliquer, c'est compliqué pour moi pour le français. ”

Exilé-e

Certaines personnes exilées, même celles qui comprennent et s'expriment bien en français, rencontrent des difficultés pour envoyer des emails. La rédaction de documents formels, comprenant la grammaire, l'orthographe, et la syntaxe, nécessite souvent de l'aide ou, au minimum, une relecture. Cette demande d'aide concerne une part significative des accueils effectués par des professionnel-les et bénévoles d'associations comme Si On S'Alliait.

La dématérialisation des démarches administratives a fortement modifié l'accès aux droits pour les personnes exilées. Désormais, les interactions sont de plus en plus réduites à des formulaires en ligne et des emails automatisés.

“ Je comprends comment les choses marchent, j'ai juste besoin que l'on m'accompagne (...) mes enfants parlent bien et m'accompagnent quand ils peuvent, mais maintenant je veux faire les rendez-vous seule. ”

Exilé-e

Comme l'ont exprimé des personnes exilées interviewées, la digitalisation des procédures administratives constitue souvent un obstacle supplémentaire. Cette nouvelle réalité exclut ceux qui ont des compétences limitées en informatique ou en langue française, notamment pour des tâches plus complexes comme le renouvellement des titres de séjour. Ces démarches nécessitent non seulement une bonne compréhension des exigences administratives, mais aussi une capacité à naviguer efficacement sur des plateformes en ligne.

Les associations, comme *Si On S'Alliait*, qui offrent des permanences d'accès aux droits, constatent que les demandes les plus fréquentes concernent le renouvellement des titres de séjour et d'autres procédures juridiques. Ce même constat est observé lors des accueils des médiateurs numériques dans les Espaces Sociaux Communs de Rennes.

Le contact direct avec les agent-es administratifs permet une meilleure compréhension des démarches, mais aussi

un soutien moral essentiel, particulièrement pour les personnes migrantes.

“ Avant, c'était plus simple, on allait directement à la CAF et quelqu'un nous expliquait tout. Maintenant, tout se fait sur Internet, et ça complique les choses. ”

Exilé·e

“ Parfois, j'aimerais bien pouvoir prendre un rendez-vous directement, voir la personne et parler, comprendre les choses. Parce qu'ils nous ont enlevé même cette possibilité de rencontrer quelqu'un d'autre, de passer un petit moment, et surtout on comprend mieux quand on a une personne humaine en face de nous qui nous explique. ”

Exilé·e

Saturation des services / Services sur sollicités sur Rennes

Un autre problème évoqué est la saturation des services à Rennes, avec des temps d'attente et des délais de rendez-vous beaucoup plus longs que dans les services situés en dehors de la métropole. Cette situation a été signalée par des jeunes ayant fréquenté We Ker à Rennes et dans une commune voisine.

“ Justement je trouve que c'est plus facile [dans ma commune] qu'à Rennes, par exemple pour avoir des RDV à la Mission Locale et je trouve qu'ils sont plus à l'écoute. ”

Je pense qu'à Rennes ils ont tellement de monde, de situations compliquées à droite et à gauche, qu'ils ont pas trop le temps de t'écouter vraiment. ”

“ Au début quand je suis revenu à Rennes, on a appelé le 115 parce que j'avais pas du tout de logement et même eux, ils disent faut rappeler tout les jours tous les jours, mais heu... au final on n'a pas eu de solution, en gros ils te disent “dors dans ta voiture c'est mieux que dehors quoi...”. C'est triste mais je pense que c'est pour tout le monde, je pense pas que c'est que pour moi (...) dans ces moments là, quand on est en difficulté, justement on sait pas vers qui se tourner. ”

“ Ils sont beaucoup plus tranquilles à Saint-Gilles parce que le We Ker de Rennes, ils ont beaucoup plus de travail. Tu as l'impression qu'ils sont débordés, alors qu'à Saint-Gilles ça allait un peu mieux quand même et j'avais plus de temps pour l'entretien des trucs comme ça. ”

Jeune

La saturation du 115, le numéro d'urgence pour l'hébergement, a également été mentionnée.

Certaines personnes, conscientes de la pression sur les services, choisissent de ne pas les solliciter afin de laisser leur place à d'autres personnes qu'ils jugent plus prioritaires. C'est le cas d'une jeune exilée qui, bien qu'éligible à un accompagnement pour ses démarches administratives, préfère ne pas faire appel à l'association, ne se sentant pas "prioritaire" par rapport à d'autres usager·ères.

Casse-tête des situations exceptionnelles, qui "ne rentrent pas dans les cases"

Une mère isolée, en charge de plusieurs enfants en situation de handicap, dans ses démarches auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) nous a partagé les difficultés auxquelles elles s'est retrouvée confrontée :

- Des démarches administratives complexes ne tiennent pas compte des spécificités familiales et sociales, en particulier pour les familles monoparentales avec plusieurs enfants en situation de handicap.
- Un manque de soutien personnalisé dans l'identification des droits et la gestion des démarches, renforce le sentiment de découragement et d'impuissance.
- Certaines failles dans l'organisation du système de santé impactent directement la conciliation de la vie professionnelle et les besoins des enfants, limitant ainsi l'accès à l'emploi et aggravant la précarité.

“ La MDPH, c'est extrêmement compliqué.

C'est une charge énorme; j'ai l'impression qu'ils ne comprennent pas la situation dans laquelle sont mes enfants. Ils ne prennent pas en compte la situation familiale dans sa globalité, ils prennent chaque individu séparément. Quand on est parent seul avec plusieurs enfants en situation de handicap, cela augmente la difficulté, les journées ne font que 24h.

J'étais allée au CLIC pour m'aider à faire un dossier MDPH. La personne que j'ai vue m'a dit « ok, je vous aide ; elle m'a pris mon dossier, m'a rempli toute la partie administrative (nom, adresse, numéro de téléphone, ...). Bon voilà, pour la suite, vous le faites. Je suis tout à fait capable de remplir la partie administrative, ce que je voulais, c'est qu'on me dise, mes besoins correspondent à quels droits. Car la MDPH, c'est très opaque. Je pense que je ne sais pas faire les bonnes demandes, parce que je n'ai jamais les aides dont j'aurais besoin. Je vois d'autres familles où ils ont réussi à obtenir des aides que je n'ai pas, alors que mes enfants sont bien plus impactés.

Je me dis que je ne sais pas faire les bonnes démarches. Je cherche sur Internet, c'est vraiment prise de tête.

J'ai 4 dossiers MDPH, pour 4 des enfants. Ils ne reconduisent pas les droits d'une année sur l'autre. C'est très très lourd et c'est nébuleux. Je ne sais pas. J'essaie de donner des détails, mais visiblement... soit je ne sais pas bien exprimer les choses... cela me ramène à un sentiment d'incapacité. Pourtant des démarches administratives, j'en fais beaucoup. Mais ça, la MDPH, c'est vraiment compliqué. ”

— Famille monoparentale —

“ Il n'y a aucune prise en compte de l'aide comme parent seul avec des enfants en situation de handicap. Il y a un vide. Je me confronte à cela et c'est vraiment très compliqué. Dans ma recherche d'emploi, c'est un problème. Je dois emmener mon fils à l'hôpital une fois par semaine pour une séance d'ergothérapie. J'ai demandé si je pouvais avoir un transport pour lui. Si je recherche un emploi et que je ne peux pas travailler ce jour-là, cela va être limitant. Et bien, on s'est cassé la tête pendant 20 mn avec deux secrétaires et un infirmier, et il n'y a aucun moyen de le ramener à la maison. Mais il n'y a pas de solution, car l'ergothérapie n'est pas considérée comme un soin. Donc ils m'ont dit : « soit vous renoncez à l'ergothérapie, soit vous venez le chercher. Il n'y a que moi. Il y a des failles qui font que cela me limite dans mon accès à l'emploi, cela a de grosses conséquences pour moi.

Il y a des types de situation où il n'y a aucune aide. ”

— Famille monoparentale —

Impact d'un contact négatif avec des PROFESSIONNEL·LES

Les entretiens réalisés nous ont permis de collecter de nombreux témoignages soulignant l'importance de la qualité de la relation avec les professionnel·les chargé·es de l'accompagnement des usager·ères. Plusieurs personnes ont partagé des expériences vécues comme douloureuses, qui ont conduit à une rupture du lien avec le·la professionnel·le, et parfois même avec la structure qu'il·elle représentait.

“ Après la séparation, j'ai vu des personnes du RSA (c'était à Rennes). Je travaillais à ce moment-là à mi-temps. Et elles m'ont dit « Bon, il va falloir travailler à plein temps ». Je leur ai dit « vous voulez ma mort, là ?!!! Je suis dans une situation catastrophique ». J'avais un travail à mi-temps, c'est déjà énorme pour moi. Cela a été vraiment raide d'entendre cela. J'étais en pleine séparation, je fuyais des violences, j'ai une famille nombreuse, j'ai des enfants en situation de handicap, deux enfants étaient hospitalisés à ce moment-là. On se cachait. Il nous poursuivait partout. C'était très anxiogène. Le fait qu'on me dise « il faut que vous travailliez à plein temps », cela m'a encore plus mise dans l'insécurité. Après, je n'ai plus jamais rencontré personne pour le RSA... ”

— Famille monoparentale —

A la question, sur l'identification du CDAS comme ressource en termes d'accès aux droits, une femme en situation de monoparentalité relate son expérience avec le CDAS :

“ Sur les conseils d'une amie assistante sociale dans un CDAS, je suis allée au CDAS dont je dépendais : cela a été une expérience très malheureuse. J'avais eu peur que ma fille soit déscolarisée, on a eu une aide éducative avec l'APASE. Mais cela ne s'est pas bien passé, à un moment donné, je leur ai dit "vous êtes en train de me menacer ?!!!". J'ai eu vraiment peur. Je ne suis pas prête de remettre les pieds là-bas [CDAS]. ”

— Famille monoparentale —

Lors de l'entretien, nous avons utilisé le simulateur des droits et nous avons constaté que la personne était confrontée à du non-recours. En situation de handicap, souffrant de lésions cérébrales, elle a besoin d'aide pour accomplir certaines démarches. Nous lui avons suggéré de se tourner vers le CDAS pour un accompagnement.

Dans certaines situations, nous avons pu observer qu'une expérience malheureuse venant s'ajouter à d'autres vécues comme pénibles, peut conduire la personne à fermer la porte à toute forme de lien avec l'ensemble des structures du champ social.

“ Le CDAS ? je ne veux plus rien à faire avec eux ; il y a 2 ans, j'avais demandé une mesure éducative avec mes enfants, parce que je voyais que cela n'allait pas ; elles n'ont pas du tout été professionnelles ; l'AS a été mettre dans la tête de mon fils qu'il était en danger parce que je tombais. Donc non ! Je demandais de l'aide, heureusement que mon amie était avec moi quand on a été à l'entretien pour mettre fin au truc, parce que je serais devenue folle !

Elles n'ont pas été à mes côtés. J'ai une perte de confiance totale. Je ne retournerai pas dans le CDAS. ”

— Famille monoparentale —

Manque de soutien ou d'accompagnement de la part de certain-es professionnel·les / Défiance

Certain-es jeunes ressentent parfois que leur situation n'est pas réellement prise au sérieux par les services compétents, ce qui génère de la frustration et peut même entraîner l'arrêt de l'accompagnement. Ils-elles expriment leur frustration face au manque de soutien et de reconnaissance de la part de certain-es conseiller·ères de [] et de We Ker, alors qu'ils-elles ont bien identifié que leur rôle est de les aider dans leur situation.

“ J'avais arrêté We Ker, parce que ça se passait pas bien avec le conseiller : c'était mal expliqué, la communication était fouarrée et puis même il m'apportait rien le gars, je me suis dit je vais chercher par moi-même, ça ira beaucoup plus vite. ”

“ J'avais parlé de mon projet à un rendez-vous [] et dans le ressenti que j'ai eu de ce rendez-vous, il y a eu presque du jugement de la dame dans ce que je voulais faire et là où j'en étais. ”

“ J'ai eu des problèmes avec la conseillère We Ker qui s'occupait de moi, donc j'ai arrêté et là j'ai décidé de reprendre car je ne trouvais pas de travail, ni rien. ”

“ Le conseiller [] m'a dit qu'il y avait pas mal de trous dans mon CV (...). Ca m'est passé au-dessus. Je l'ai accepté, sans l'accepter, j'ai continué, je ne me suis pas laissée abattre. ”

— Jeune —

Ainsi nous avons rencontré une jeune femme se trouvant dans une situation de non-recours et sans emploi.

En mode survie, aller à l'essentiel

Dans certaines situations de transition, lorsqu'un grand nombre de démarches doivent être réalisées, les personnes doivent avancer par étapes, sans toujours être en mesure d'identifier clairement l'ensemble du processus. Il arrive fréquemment que certaines démarches soient reportées à plus tard, l'objectif étant d'aller à l'essentiel. À ce sujet, la sollicitation de la carte Sortir ! pour l'accès aux loisirs et à la culture a été évoquée à plusieurs reprises.

Coût psychologique et social des démarches

Coût psychologique

Cette dimension est apparue à plusieurs moments au cours des entretiens. Nous avons échangé avec des personnes qui ont refusé d'être interviewées, exprimant ainsi cette difficulté. Nous rapportons ici les échanges avec deux personnes en situation de monoparentalité.

“ Oui, j'aurais plein de choses à dire, je suis en plein dedans, avec toutes les démarches. Mais en vérité, c'est trop douloureux. Là, j'peux pas. Rappelez-moi dans un mois. ”

Nous l'avons recontactée un mois puis deux mois après, en laissant des SMS, des messages vocaux, etc. Elle nous a finalement indiqué ne pas être disponible en ce moment.

“ Je ne suis pas sûre que je sois la bonne personne, parce que j'ai une phobie administrative (oui, pour de vrai). Du coup rien que d'écouter en parler ça m'angoisse, donc je préfère passer mon tour d'autant que je suis en plein dans la colère d'un paradoxe du système de [] qui me reprend mon allocation de solidarité pour finalement me donner des droits au chômage, mais encore moins que l'allocation de solidarité. ”

Nous lui avons expliqué que nous serions justement très intéressées de l'entendre, afin de comprendre ses difficultés et, pourquoi pas, relayer certains messages aux administrations. C'était peut-être l'occasion... Et en même temps, nous avons expliqué comprendre ce besoin de prendre soin de soi.

“ Je ne veux plus remonter tous ces documents ! C'est lourd dans ma tête, cela a un coût.

J'essaie de voir d'autres solutions, de me débrouiller par moi-même. ”

— Famille monoparentale —

Délais d'attente, générateurs de stress

Le stress est notamment causé par des délais de réponse longs, ce qui peut bloquer les démarches. Ainsi, les délais de réponse de la Préfecture pour les personnes exilées (renouvellement de carte de séjour) peuvent entraîner une chaîne d'événements problématiques, avec un risque de perte d'emploi, entraînant la perte du logement et/ou la déscolarisation. Les entretiens avec les associations ont permis de mettre en lumière des cas concrets de familles en situation régulière, engagées dans des processus d'insertion

et en situation de travail, qui se sont retrouvées en grande précarité (perte d'emploi, de logement, etc.) à cause de ces délais de réponse.

“ Ouais [à cause] des questions administratives, du coup j'ai arrêté... car ça m'a mis en dépression tout ça, j'ai fait un burn out, c'était trop... En plus je travaillais beaucoup à côté (en partie au black car sous statut étudiant étranger, on ne peut travailler que 20h). ”

“ Pour avoir accès à tous les droits comme les bourses, gratuité des transports, Carte Vitale, faut avoir un titre de séjour, si tu es en procédure tu ne peux pas, moi quand j'étais en études supérieures, je n'avais pas les bourses, je les ai eues qu'à partir de 2 ans où j'ai eu mon titre de séjour et ça c'est chiant parce que t'es pauvre... T'as même pas de Carte Vitale. ”

“ L'anglaise, la CAF ! J'ai horreur de l'administration française, c'est une phobie maintenant. ”

“ L'administration française est pas très rapide. ”

“ J'ai du refaire un dossier MDPH, je dois attendre 1 an pour le fauteuil roulant de mon fils qui coûte 5 000 balles et encore c'est même pas sûr qu'ils acceptent. ”

— Jeune —

Cette spirale de démarches administratives peut avoir des conséquences sur la santé mentale, notamment chez les jeunes, provoquant chez certain-es une véritable phobie administrative.

Coût psychique / Coût social / Sentiment de honte

Certaines familles monoparentales identifient clairement l'épicerie sociale et reconnaissent qu'elles y ouvrent droit, notamment à certaines périodes. Toutefois, cette aide leur apparaît trop coûteuse psychiquement. Lors de l'entretien, plusieurs personnes ont repoussé cette offre : certaines ont réagi par un geste, d'autres ont exprimé des refus verbaux, comme par exemple “ah non, pas ça”, ou encore l'une a murmuré “je ne suis pas rendue là”.

“ L'Epicerie solidaire, oui... Je l'ai repérée. Le CCAS m'a dit à un moment, "on va peut-être faire cela", mais non... je ne voulais pas...

J'ai eu une réticence à demander : je ne suis pas un cassos. ”

— Famille monoparentale —

Contrairement à certaines familles monoparentales, des personnes exilées interviewées n'ont pas exprimé de honte ni de difficulté à accepter l'aide alimentaire associative.

Ce constat met en lumière une différence importante dans la perception de l'aide en fonction du contexte social, soulignant l'impact du sentiment de honte sur l'accès à certains services, particulièrement pour les familles monoparentales.

“ Ah moi, tous mes droits, je les utilise. Je dis la vérité, pourquoi ne pas utiliser ses droits, si vous pouvez en bénéficier ? Moi, depuis que je suis là, j'ai compris qu'il y avait des droits, qu'on n'avait pas dans mon pays, les APL, les allocations familiales tout ça, on n'avait pas. [...]

Oui je suis allée à [] et au PAE aussi, bon je n'ai jamais trouvé de travail avec eux, mais au moins j'ai eu la démarche d'y aller, je suis allée partout moi ! Je ne faisais que ça, j'allais à droite et à gauche, je connais tout moi. ”

— Exilé.e —

Conséquences des difficultés

Renoncement aux démarches

Comme cela peut être constaté, les démarches d'accès aux droits peuvent être perçues de manière péjorative, bien qu'il s'agisse de droits légitimes à faire valoir pour faciliter certaines situations de vie.

Ainsi, dans certains cas, les usager-ères préfèrent se priver de ressources plutôt que d'entamer des démarches qu'ils-elles jugent longues et épuisantes, tant sur le plan du temps que de l'énergie.

“ Les démarches, ça me saoule, ça me prend du temps.

Il y a des choses qui sont bien faites et d'autres qui prennent beaucoup de temps.

J'y ai pensé au dispositif Départ 18-25 ans mais le fait de me dire que je dois faire plus de démarches, j'ai renoncé aux 200€, donc des fois, je vois des aides, mais j'y vais pas parce que les démarches prendraient trop de temps. ”

— Jeune —

Défiance, repli et du non-recours "absolu"

Des personnes ont perdu confiance et se trouvent dans une situation de défiance à l'égard des institutions, après une ou plusieurs mauvaises expériences. Certaines expriment une perte de confiance générale envers les institutions.

Pour certain-es jeunes, ces difficultés s'inscrivent dans une histoire familiale complexe.

C'est le cas d'une jeune, manifestement en situation de non-recours pour probablement la grande majorité de ses droits. Bien qu'un contact ait été établi et qu'une relation de confiance semble s'être instaurée pour mener l'entretien (y compris sur des sujets sensibles comme ses relations difficiles avec le milieu scolaire ou des expériences de discrimination dans l'emploi), elle a refusé notre proposition de l'aider à entrer en contact avec le CCAS pour étudier ses droits et débloquer certaines aides : “Je préfère me débrouiller seule”.

“ Je me débrouille toute seule. On fait comme cela à la maison. On n'aime pas les papiers, on préfère ne pas en parler. ”

— Jeune —

Dans certains cas, le non-recours chez les jeunes peut résulter d'un vécu familial difficile, marqué par des obligations de suivi de rendez-vous avec des professionnel·les, comme un suivi par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

En fonction des contextes de vie, la réalisation de démarches administratives pour l'accès aux droits (même pour des démarches simples comme la demande de Carte Vitale) n'apparaît pas comme une priorité, face à d'autres préoccupations immédiates de l'usager-ère.

“ Pour l'instant, moi j'ai rien fait, même pas ma Carte Vitale, ni ma carte de bus mais je dois la faire là, je devais la faire quand j'avais 16 ans, mais je l'ai pas fait car j'avais d'autres choses à gérer avec les éducateurs et tout...”

On m'avait conseillé un psy pour pouvoir aller mieux, mais j'ai jamais voulu y aller car j'ai toujours eu une vision des psy très... En fait, on en a toujours dit du mal, que ça les aidaient pas forcément donc j'ai jamais sauté le pas alors que je sais que d'un côté ça aurait pu m'aider. ”

— Jeune —

Ne pas être dans la demande : l'expression d'un besoin de dignité

C'est d'une certaine manière le cas, pour cette jeune femme en situation de non recours absolu, qui “préfère se débrouiller seule” et qui énonce cette réalité comme “un choix”.

De la même manière, une femme en situation de monoparentalité, bien qu'elle exprime une appréciation positive envers le CCAS, fait part de son épuisement dû à la constante sollicitation d'aide et de l'inconfort qu'elle ressent face à sa situation de dépendance.

“ CCAS ? Oui, j'ai demandé de l'aide au CCAS. Ils sont super au CCAS : compétents, disponibles, très accueillants. Après, je n'y vais plus parce que j'en avais marre de demander des choses ; au bout d'un moment, ras le bol, j'avais déjà été aidée : on ne peut pas être tout le temps dans la demande, même si c'est vrai qu'ils sont accueillants, professionnels, et que c'est positif. ”

— Famille monoparentale —

La prise en compte du contexte

Les associations et services sont saturés, d'autres personnes ont plus besoin d'être aidées.

“ Je trouvais que ma situation n'était pas assez urgente pour prendre la place d'un immigré qui avait vraiment besoin d'aide. Genre moi, je parlais quand même bien français, j'étais entourée de personnes, je me sentais moins prioritaire donc je voulais laisser ma place à des gens qui, par exemple, avaient reçu une OQTF ou qui avaient des enfants ... fin il y a tellement de problème et les associations sont débordées. ”

— Jeune —

LES RECOMMANDATIONS D'UNE MAMAN SOLO SUR LES DÉMARCHES À FAIRE QUAND ON EST USAGER

"Il faut être débrouillard, patient, persévérant, toujours courtois. Il faut de la créativité. Être bien organisé, être réactif, il faut savoir prendre des notes.

Il ne faut pas attendre, il faut toujours être dans le mouvement. Il faut être agissant, savoir relier, savoir poser les bonnes questions, il faut exposer son besoin de manière concise et claire. Si c'est pas clair, cela demande du temps en plus.

Cela peut ne pas marcher, il ne faut pas se décourager, ne pas s'énerver. Cela prend des heures et des heures, des journées, mais il n'y a pas le choix ; il faut prendre son bâton de pèlerin et chercher, taper à d'autres porte".

Cette personne explicite toutes les compétences et savoir-faire dont il faut faire preuve dans l'accès aux droits. A noter toutefois que cette personne dispose d'un niveau scolaire Bac+5.

On remarque que de nombreuses personnes développent une véritable expertise et n'hésitent pas à en faire bénéficier les autres.

"J'essaie que mon expérience puisse profiter à d'autres".

3.

Exemple d'obstacles et usages d'un dispositif : la carte *Sortir !*

La carte *Sortir !* est un dispositif auquel les usager·ères peuvent accéder en fonction de leurs ressources. Certaines personnes interviewées ne l'ont pas identifié, bien qu'elles y aient droit. D'autres connaissent le dispositif, mais sont persuadées ne pas y avoir droit. Des personnes bénéficiaires identifient parfois mal la manière dont elles peuvent utiliser la carte. Enfin, nous avons recueilli des témoignages de personnes l'utilisant de manières diverses.

1. NE CONNAIT PAS

VIT DANS UNE COMMUNE ADHÉRENTE MAIS N'EN N'A JAMAIS ENTENDU PARLÉ : DÉCOUVRE LE DISPOSITIF LORS DE L'ENTRETIEN

FAMILLE MONOPARENTALE POTENTIELLEMENT BÉNÉFICIAIRE. N'A JAMAIS ENTENDU PARLER DU DISPOSITIF. N'A JAMAIS VU L'AFFICHE DANS SA COMMUNE (PETITE COMMUNE).

“

C'est génial, en vrai !

Jeune ”



2. CONNAIT MAIS N'A PAS FAIT LA DEMANDE

REFUSE DE DEMANDER

“

Je préfère me débrouiller seule.

Oui je connais la carte Sortir !, je l'ai jamais eue mais j'ai connaissance.

- Tu penses que tu y aurais le droit ?
- (Silence) Après, moi pour le peu que je sors, perso j'en vois pas forcément l'intérêt pour moi, après peut-être... Je sais pas.
- Est-ce que ça pourrait t'aider à sortir ?
- (Silence)
- Par exemple tu vois le tarif dans certains cinémas c'est 3€ avec la carte.
- Oui bah je sais mon meilleur ami il l'a, la carte..."

Jeune ”

“

On m'en avait parlé, mais pour le peu de sorties que je fais, ça me servirait pas.

Jeune ”

CONNAISSENT ET NE PENSENT PAS AVOIR LE DROIT PENSENT QU'ILS NE SONT PAS CONCERNÉS SANS AVOIR FAIT TESTER LEURS REVENUS

“

Parce que je suis propriétaire de mon logement.

Famille monoparentale

”

“

Parce que je suis bénéficiaire d'une pension d'invalidité.

Famille monoparentale

”

CONFUSION CARTE SORTIR ! ET CARTE DE BUS



“

“Oui oui je l'ai.

- Tu l'utilises la carte Sortir ! ?
- Si.
- Tes enfants font des activités sportives avec ?
- Euhh mmmh non... Carte de bus ?
- Normalement dans le CADA, quand ils font la carte de bus, ils mettent la carte Sortir ! avec. Tu connais ?
- Ah oui oui. Si, les enfants ils ont, quand ils sortent avec l'école, ou bien ce n'est pas ça, mais quand ils font des sorties avec l'école, ils ont la carte pour valider le bus.
- [Explications sur le dispositif]... Ça ne te dit rien ?
- Carte Sortir ! ... Moi je pensais que c'est les cartes de bus.

Exilé-e

”

PRIORITÉS AUTRES ; LOISIRS, CULTURE, SPORT : CELA VIENDRA APRÈS

“

Oui j'en avais entendu parler, il y a un moment maintenant, ça fait longtemps. Mes potes m'en avaient parlé aussi, je sais plus, je devais être sûrement dans les critères. Mais dans ma tête, je me disais «non je suis pas dans les critères, donc j'ai pas mis la tête dedans»... Mais je suis sûr que j'avais les critères pour l'avoir...

- Donc t'étais au courant mais tu ne te pensais pas concerné ?
- Ouais puis même... Je voulais pas me prendre le chou à regarder sur Internet, ce qui est dommage car j'aurais pu en profiter.

Jeune

”

“

On connaît mais on ne l'a pas faite. Avec tous les rendez-vous qu'on avait au début, on n'avait pas du tout envie d'utiliser la carte Sortir !. Au début on était au 115 donc dehors, ou dans les centres, du coup la carte Sortir ! bah...on n'avait pas du tout la tête à l'utiliser. [Une fois qu'on a été hébergé par la ville de Rennes], on avait encore beaucoup de démarches à faire, je n'avais pas du tout envie de m'en rajouter une. Maintenant, je vais au cinéma et tout, mais sans utiliser la carte. Non, je ne suis pas spécialement intéressée.

Exilé-e

”

“

Cela a été tellement dur, j'ai dû me battre ! Heureusement que j'avais des ressources... Le plus dur, c'était d'aller chercher les informations. Il y a des trucs... Tu laisses tomber. J'avais un boulot à plein temps, 2 enfants, beaucoup de problèmes à régler.

Famille monoparentale

”

3. A LA CARTE MAIS NE L'UTILISE PAS

DÉMARCHE FAITE AVEC CARTE BUS SANS EXPLICATION

“ C'est juste que dans ma carte KorriGo ils [le CCAS de Bruz] ont tout mis, mais je ne l'utilise pas. ”

Exilé-e

“ J'avais la carte Sortir ! avant ; ça fait très très longtemps. Je l'ai jamais utilisée d'ailleurs, je comprends pas trop à quoi ça servait... Je l'ai eue par mes éducateurs quand j'étais au centre de l'enfance de Chantepie, j'étais mineure, j'avais ça et une carte Champs Libres. Je l'ai toujours à la maison. Je pense qu'ils m'avaient expliqué mais je ne comprenais pas trop le français et c'était pas ma priorité. ”

Exilé-e

4. UTILISE LA CARTE

CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES MOYENNE / MOYENNE PLUS

“ Cela a été YOUPI, la carte de bus ! Aller au théâtre : la 1ère chose que j'ai faite, c'est prendre un abonnement au TNB. Cela a ouvert plein de portes en termes d'accès à la culture, sur les activités des enfants : cela permettait de faire plusieurs activités (ne pas leur demander de choisir). D'abord les enfants. Puis après pour soi : faire du yoga, toutes les activités avec ou sans les enfants au niveau culturel : je peux aller à l'Arvor, la carte du TNB. Cela ouvre des portes de liberté, de plaisir, de temps pour soi, aide à se projeter, cela te nourrit. Tu sors du rôle « maman boulot. » ”

Famille monoparentale

“ J'aime l'art. Cela m'a raccroché. Cela a été un super soutien. J'ai pu aller à l'Opéra, à l'Orchestre National de Bretagne et j'ai pu emmener les enfants. J'étais vraiment contente. Dans les moments difficiles, c'était de la douceur. Moi aussi, je peux assister à cela ! L'accès à la beauté. Quand on est dans une situation où on sort de la violence ; en vérité, cette violence se poursuit pendant très longtemps, après. Quand on vit cela quand on a la possibilité de vivre des moments de beauté, cela fait énormément de bien. C'est libérateur. Cela a fait partie de mes ressources ”

Famille monoparentale

“ J'aurais aimé être informée que j'étais bénéficiaire de la carte Sortir ! Cela a changé énormément de choses dans ma vie. Pour Noël, j'ai offert des places de concert à mes enfants. C'est un pas citoyen dans la cité ! ”

Famille monoparentale

Parmi les 15 jeunes rencontrés, seuls 2 jeunes (frère et soeur) connaissent et utilisent la carte Sortir ! issus d'un milieu socio-culturel où la culture et les loisirs sont valorisés.



TRÈS BONNE IDENTIFICATION, MAIS N'A PAS LES MOYENS



“ Sortir !, je connais depuis longtemps et j'ai. C'est cool en vrai, de faire les démarches dans la mairie en même temps que la carte de bus et le renouvellement de la demande de logement social.

Je ne l'utilise pas, je n'ai pas les sous.

- Si vous aviez un peu de moyens, qu'est-ce que vous aimeriez faire ?

- LA PISCINE !!! J'aimerais beaucoup et pourtant, ça coûte que dalle : 0,40 cts par enfant, 0,80 par adulte. Mais ça reste trop cher pour moi car j'achète des produits de base pour la cuisine. Ça coûte plus cher, j'ai fait ce choix pour la nourriture.

Famille monoparentale

”

Sortir!

UTILISE POUR LES ENFANTS ET LE SPORT PAS POUR SOI ET PAS POUR LA CULTURE

“ Les enfants font de la danse, du judo... C'est bien avec Sortir ! on paye qu'un peu donc mes enfants peuvent faire du sport. ”

Exilé-e

“ Je l'ai, mes enfants aussi. Je l'utilise dès que je peux, pour la piscine souvent. Là je veux m'inscrire à la salle de sport pour moi [en raison de maux de dos suite à une hernie] et je voudrais l'utiliser. ”

Exilé-e

“ Oui l'entrée de la piscine à 0,80cts ! Ah oui oui je l'utilise. [...] Je l'ai toujours utilisée pour les sorties et pour mes enfants, pour le foot. Mes 4 enfants font du foot et pour les 4 j'utilise la carte Sortir !. ”

Exilé-e

UNE EXCEPTION

“ J'ai la carte Sortir !, car la carte Sortir ! va avec la carte de bus ; je l'utilise avec le sport des enfants, les enfants font du basket, ils font de la musique, l'école de musique ça coûte cher, et on paie en 9 fois. Pour moi ? J'avais pensé à l'utiliser une fois, pour faire du sport, mais je ne peux pas (manque de temps pour soi, enfant jeune), sauf pour aller dans les musées avec mes filles. Le samedi on prend le bus des fois et on va aux Champs Libres, on va au musée. À la piscine, c'est plus rare, on devrait le faire plus... mais j'ai pas assez de temps. ”

Exilé-e

”

4.

Dimensions favorables dans l'accès aux droits

Si les parents, en particulier les mères, jouent un rôle clé pour guider les jeunes dans leurs démarches, les professionnel·les et bénévoles sont essentiel·les pour les différents publics en leur offrant un accompagnement humain et personnalisé. Des dispositifs comme le Contrat d'Engagement Jeune ou "l'aller-vers" sont signalés comme facilitant l'accès aux droits et à l'autonomie.

Le rôle des parents, première ressource des jeunes

Chez de nombreux jeunes, les parents et plus précisément les mères, représentent la première ressource sollicitée en cas de problème ou de questionnement dans l'accomplissement des démarches. Ce sont elles qui transmettent les premières informations relatives aux droits et, bien souvent, encouragent les jeunes à faire appel aux services, à déposer des demandes d'aides ou à s'informer sur leurs droits.

“ Très peu d'enfants ont des parents aussi informés que ma mère sur les aides, moi j'ai cette chance là donc j'en ai parlé à des potes, du 4 BIS... Par exemple, j'étais pas au courant que je pouvais avoir des aides sur le BAFA, sans ma mère. Il y a plein de jeunes qui n'étaient pas au courant.

Étant donné que je vis chez ma mère, c'est surtout ma mère qui voit tout ça.

C'est ma mère qui m'a expliqué, elle sait faire tout donc si je galère sur un truc elle m'aide. ”

Une jeune ayant été Mineure Non Accompagnée :

“ Toutes les démarches, c'était difficile, on n'a pas vraiment d'informations. Moi, je parle personnellement pour moi, car je n'ai pas de parents français. Et tout ça, la référence c'est les parents. ”

Jeune

Les entretiens ont mis en évidence des situations où les parents et les familles se trouvaient elles-mêmes en difficulté (par exemple, des parents sous curatelle). Dans certains cas, c'est le jeune ou la jeune qui prend en charge l'aide aux démarches numériques de ses parents, par exemple pour la création de comptes.

D'autres ressources que les parents ont été mentionnées, telles que les ami-es, les parents d'ami-es, ainsi que les professionnel·les.

Le rôle clé des professionnel·les dans l'accompagnement

“ J'ai pu avoir un rdv à la CAF, pour le problème de dettes, ça a été plutôt facile. La conseillère de la CAF a vu que j'étais en détresse, elle a vu et a mis un rdv au plus vite. ”

Famille monoparentale

L'accompagnement social assuré par des professionnel·les constitue une composante essentielle dans le processus d'intégration et d'accès aux droits pour les personnes exilées. À travers une analyse qualitative des expériences individuelles, il est possible de mettre en lumière l'impact déterminant de ce soutien.

Une étude de cas met en avant le parcours d'une femme exilée confrontée à des difficultés financières dès son arrivée en France. L'intervention du CDAS, qui l'a orientée vers une travailleuse sociale de sa commune de résidence, s'est avérée indispensable pour surmonter ces obstacles initiaux. Ce soutien a facilité son accès à différents services, à la constitution de dossiers administratifs et à l'autonomie dans la gestion de ses démarches.

“ Elle m'a beaucoup aidée. C'est une personne adorable. Elle aide beaucoup, elle est à l'écoute. Et sur tous les plans : de mon dossier MDPH, à mes cartes Sortir !, Korrigo, aux inscriptions, etc. Au début, je ne comprenais pas comment faire les choses. Elle appelait à ma place, même pour prendre des rendez-vous au consulat à Paris. Tout, tout, elle l'a fait avec moi. ”

Exilé·e

L'accompagnement par des professionnel·les est crucial dans l'intégration et l'accès aux droits des personnes exilées. Les expériences individuelles montrent l'impact positif de ce soutien.

Le rôle des travailleur·ses sociaux·ales ne se limite pas à fournir une aide matérielle. Ils-elles offrent également un soutien émotionnel et une écoute attentive, contribuant à l'autonomisation des personnes exilées dans la gestion de leurs démarches administratives.

“ Elle a pu m'apprendre jusqu'à ce que je devienne autonome. Maintenant, je peux faire presque tout toute seule. ”

Exilé·e

Un autre jeune, après sa régularisation, a bénéficié d'un suivi continu grâce au passage de relais entre différents professionnel·les, assurant une prise en charge cohérente à chaque étape de son parcours.

Il apparaît également que les bénévoles peuvent jouer un rôle clé lorsque l'intervention des services sociaux s'avère limitée. Il arrive que des personnes exilées identifient des bénévoles comme des "assistants sociaux", soulignant ainsi l'importance de leur soutien.

Les besoins d'accompagnement varient en fonction des parcours individuels. Certaines personnes exilées ont besoin d'un suivi rapproché et continu, tandis que d'autres se contentent d'une aide ponctuelle.

Des personnes en situation irrégulière ou déboutées du droit d'asile échappent souvent à l'accompagnement social. Ainsi, les demandeur·euses d'asile non hébergé·es en CADA ne bénéficient pas d'un suivi par des professionnel·les sociaux·ales, ce qui limite leur accès aux services.

Ces points mettent en exergue l'importance d'un accompagnement personnalisé et continu, adapté aux besoins des personnes exilées, tout en mettant en lumière les limites dans l'accès aux services.

La qualité du lien : un facteur déterminant

La qualité de la relation avec les professionnel·les joue un rôle essentiel dans le parcours d'accès aux droits des usager·ères. La création d'un lien de confiance est décisive, favorisant l'engagement dans un accompagnement, l'accès à d'autres services, ou au contraire, incitant à s'en détourner lorsque celui-ci n'a pas pu être bien établi.

Les personnes interviewées ont témoigné d'expériences d'accompagnement particulièrement positives, illustrant l'impact d'une relation humaine et bienveillante dans leur parcours.

“ CCAS très bien, les dames sont hyper accueillantes et bienveillantes ; j'apprécie vraiment.

Moi j'ai eu des copines et ma soeur qui ont été à We Ker. Ca s'était bien passé, les référents aident énormément, donnent des informations, ils sont vraiment là dans l'accompagnement, de ce côté rien à dire... mais il y en a d'autres qui donnent 2-3 infos mais sans plus, c'est toi qui dois chercher... C'est vrai qu'il y a des jeunes qui ne mettent pas énormément d'efforts.

Après moi les conseillers que j'ai eu franchement c'étaient des gens très professionnels, qui accompagnent, qui aident quand il y a des soucis, par exemple financiers. Je pouvais aller les voir, ils m'ont conseillée sur des formations...

On n'a pas forcément ce réflexe d'aller chercher les infos et eux ils nous apportent ce petit tremplin sur les infos qu'il y a, alors que moi je ne pensais pas qu'il y avait tout ça d'aides et de dispositifs pour nous aider.

”

“ Elles sont toujours là pour nous aider. Autrement les démarches c'est compliqué, cela passe par Internet, des Africains comme moi, on n'arrive pas toujours. Je vais là-bas [CIAS], pour imprimer des papiers, faire l'actualisation pour [REDACTED], il faut les outils, il faut imprimer ou utiliser le scanner. C'est une bonne chose quand on connaît et cela nous pousse à apprendre.

Le contact avec les personnes c'est bien, Mme... , je la connais bien. Je sais que je peux demander. Par exemple : ça ferme à 12h, mais moi, je travaille le matin, je les appelle, j'ai besoin de venir imprimer les papiers, elle m'accepte de venir, même si j'ai pas de RDV. Quand j'ai absolument besoin, elle me laisse l'ordinateur, elle n'est pas obligée mais elle accepte.

Elle a aussi déclenché des 1ers contrats, j'ai travaillé dans une mairie. Cela m'a donné l'expérience. ”

(Famille monoparentale / Exilée)

“ Je trouve que l'accompagnement de We Ker, il est quand même essentiel, ça nous aide pas mal en tant que jeunes qui ne connaissons pas forcément tous nos droits.

Si j'avais pas été accompagnée, ça aurait été plus compliqué, je pense. Mais là comme j'ai été accompagnée depuis mes 18 ans...” ”

(Famille monoparentale / Jeune)

— Famille monoparentale —

“ C'est ma conseillère We Ker qui ma proposé de faire des remplacements là bas, ça s'était bien passé donc j'ai continué. ”

“ We Ker, ils m'ont vraiment aidé à trouver mon service civique. Ils m'envoiaient souvent des mails sur des formations... le PSC1. Même sur les aides... ”

“ We Ker, ils sont habitués à voir plein de gens différents donc ils sont cool, ils sont ouverts. ”

— Jeune —

En ce qui concerne les personnes exilées, nous n'avons quasiment pas eu de retours négatifs concernant les relations avec les professionnel·les. Nous avons été beaucoup plus souvent témoins de propos élogieux de personnes qui souhaitaient manifester leur gratitude.

Toutefois, cela n'exclut pas que ces personnes aient pu connaître des expériences défavorables. Plusieurs hypothèses peuvent être énoncées : face aux difficultés liées au parcours migratoire et aux nombreux obstacles administratifs, certaines personnes préfèrent se concentrer sur les aspects positifs de leur expérience. Il est également possible que certaines n'aient pas souhaité ou osé exprimer des retours négatifs, par réserve ou par crainte.

“ J'ai eu de la chance parce que j'ai toujours rencontré des personnes vraiment prêtes à m'aider. Elles sont restées dans ma tête, parce que ce sont des personnes humaines. Avec toutes ces difficultés, quand j'allais à un rendez-vous, j'avais toujours quelqu'un de gentil, d'humain, qui me comprenait. Même avec toutes ces difficultés, je peux rigoler, je peux être contente parce que je me dis : Il y a toujours quelqu'un de gentil qui m'a accompagnée et ça compense toutes les choses difficiles qui se sont passées. Voilà, c'est ça le truc que je veux dire. C'est magnifique, franchement. On a du mal, ce n'est pas facile et tout ça. Mais quand on arrive dans un bureau, il y a quelqu'un qui nous écoute et ça soulage tout. C'est le plus important pour moi, le contact humain, et heureusement que c'était comme ça quand je suis arrivée. ”

Exilé·e

Les témoignages illustrent l'importance d'un accompagnement humain et bienveillant. La sensibilité à la qualité de l'accueil est accrue lorsque les usager·ères ont un vécu marqué par les violences et les discriminations.

“ Quand on va rencontrer une structure, le 1er contact, c'est très très important. Les structures où le 1er contact s'est mal passé, je ne retourne pas. Un 1er contact, soit on se sent entendu et compris, accueilli en tout cas, soit pas du tout. Et bien cela fait qu'après, on ne retourne plus. S'il n'y a pas un bon accueil, la 1ère fois, je fuis. ”

Quand on a vécu des violences, qu'il y a eu beaucoup d'humiliations, cela crée une hypersensibilité à l'image que la personne nous renvoie. S'il y a de la méfiance, un jugement, ça bloque. ”

Famille monoparentale

En définitive, qu'est-ce qu'un accompagnement de qualité ?

Les usager·ères évoquent des professionnel·les qui font preuve de compréhension et d'empathie. Ces dernier·ères se tiennent aux côtés des personnes, partagent leurs préoccupations et recherchent avec elles des solutions adaptées.

Il arrive parfois qu'ils·elles puissent intervenir au-delà de leurs missions ; ils démontrent alors une capacité d'adaptation (par exemple, en accueillant en dehors des horaires habituels) et accompagnent les personnes jusqu'à ce qu'elles atteignent l'autonomie.

La réussite de certains dispositifs/droits auprès des jeunes

Les jeunes ont exprimé leur satisfaction à l'égard de plusieurs dispositifs :

- Le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) : même sur de courtes périodes, ce dispositif est souvent cité comme une aide précieuse. Plusieurs jeunes y ont eu recours, ce qui leur a permis de bénéficier d'un revenu minimum pendant une période donnée.
- Les ateliers proposés dans le cadre des CEJ : axés sur la remise à niveau, ils permettent de travailler sur des matières et compétences essentielles non acquises (français, mathématiques, informatique, etc.). Ces ateliers se déroulant dans les locaux du 4 Bis, ils ne sont pas forcément identifiés comme une offre de We Ker. Mais l'essentiel est qu'ils soient profitables aux jeunes.
- Le dispositif "argent de poche" : mis en place par certaines communes, il a été spontanément mentionné parmi les initiatives appréciées.
- Le service civique : ce programme a également été cité comme un dispositif bénéfique.

“ Je trouve vraiment ça bien qu'ils aident les jeunes à faire les CV. Même pour ceux qui sont alcooliques par exemple ! Ils les aident aussi à se sortir de tout ça et je trouve ça trop cool. ”

“ Je pensais vraiment pas que c'était quelque chose qui faisait ça, ce grand bâtiment. ”

“ Pour aider les jeunes à avoir un revenu, je l'ai fait [le CEJ] deux années et c'était trop bien. On était un petit groupe de jeunes en plus. ”

Jeune

Faciliter la transmission d'informations et l'accès à la communication pour les jeunes

Les jeunes évoquent un manque de communication dans les communes de la métropole concernant les dispositifs et aides accessibles. Certain-es soulignent notamment le faible recours à l'affichage, qui reste peu présent dans les espaces publics, et expriment le souhait que l'information « vienne à eux-elles ».

Dans certains cas, les jeunes ont été informé-es sur les dispositifs accessibles durant leur scolarité, grâce à l'intervention de professionnel·les (comme le planning familial, par exemple). Bien que ce format soit relativement rare, il semble efficace et mériterait d'être développé davantage.

Le bouche-à-oreille demeure l'un des principaux canaux de communication entre jeunes, permettant de diffuser des informations sur les dispositifs disponibles à Rennes (Carte Sortir !, 4 Bis, Mission Locale, etc.).

“ J'ai une amie aussi qui allait au 4BIS souvent pour se faire aider dans les démarches à l'école qu'elle voulait faire, c'est elle qui m'en a parlé il y a une semaine. ”

Jeune

Facilitation des démarches

Les personnes interviewées ont exposé des propositions qu'elles jugent facilitantes dans la réalisation de leurs démarches en matière d'accès aux droits.

Tout ce qui peut être accessible sur sa commune

Toutes les démarches qui peuvent être réalisées dans les communes (mairies ou CCAS) sont plébiscitées.

Sont également signalées très positivement les permanences des CDAS, notamment la PMI, qui évite d'utiliser les transports en commun (avec des changements) avec un jeune enfant.

La charge mentale des personnes en situation de monoparentalité est très importante. Tout ce qui permet de faciliter les démarches dans la proximité est bienvenu, car comme le souligne une mère :

“ Il y a tant à faire à côté pour prendre soin de l'enfant. ”

Famille monoparentale

Une démarche pour plusieurs droits

Certaines démarches permettent d'accéder à plusieurs droits en même temps et simplifient le parcours des usager·ères. Par exemple, la carte Sortir !, la Tarification Réduite des Transports ou encore certaines procédures auprès de la CAF ouvrent automatiquement l'accès à divers dispositifs. C'est le cas pour les jeunes mères, qui, en déposant un certificat de grossesse, peuvent bénéficier de plusieurs aides sans multiplier les formalités..

Horaires des services

Il est plus facile d'accéder à des services ouverts en continu à Rennes, contrairement aux communes où les services communaux ou permanences présentent des horaires d'ouverture plus réduits (quelques jours par semaine ou par mois).

Faciliter l'accès des personnes en situation de handicap

- Stationnement : prévoir des places de parking adaptées et accessibles à proximité des locaux.
- Accessibilité des locaux : garantir un aménagement permettant un accès sans obstacle, y compris pour les personnes à mobilité réduite.
- Adaptation des horaires : proposer des plages horaires inclusives, comme une ouverture en après-midi, pour répondre aux besoins spécifiques de certain-es usager·ères dont les pathologies peuvent compliquer les déplacements matinaux.

Facilité d'accès et réponses concrètes

Des personnes interviewées ont cité le PAE (Point accueil emploi) comme une ressource accessible située à proximité, ce qui facilite son utilisation. Il est apprécié pour sa dimension concrète et pratique, apportant des réponses claires et utiles aux démarches des usager·ères. Cela souligne l'importance de fournir des informations directes et adaptées aux besoins spécifiques des personnes.

Démarches en ligne

Les démarches en ligne permettent de résoudre plusieurs problématiques, notamment celle du déplacement. Plus simples et plus rapides, elles facilitent l'accès aux services pour les personnes résidant en dehors de Rennes.

Ce point a été souligné par des personnes exilées suffisamment autonomes, ainsi que par des familles monoparentales. Pour de nombreuses personnes, Internet est la première ressource utilisée, car il offre un accès sans limite de temps ou d'horaires.

Le même constat s'applique pour les jeunes qui ne disposent pas toujours des moyens matériels et financiers pour se rendre régulièrement à Rennes. De plus, des personnes, qui préfèrent éviter au maximum les déplacements, ont exprimé leur satisfaction à réaliser leurs démarches en ligne.

“ Je cherche beaucoup par moi-même. Je trouve les réponses sur Internet. ”

Exilé-e

“ Je n'ai pas de problème avec le numérique. J'ai tout fait par Internet. C'est facilitant, quand on a le temps. Mais c'est vrai que c'est quand même fastidieux et il y a beaucoup de choses à faire. J'ai aussi été aidé par une amie assistante sociale qui baigne dedans. Ça a marché pour moi. ”

“ Je fais mes recherches quand les enfants sont couchés ou bien le midi sur mon temps de pause. ”

Famille monoparentale

“ J'essaie de faire le maximum à distance : sur Internet, par mail ou par téléphone. J'arrive à ne pas trop me déplacer. ”

Exilé-e

Pour plusieurs personnes, Internet a été cité comme étant la première ressource. En effet, elle est accessible sans limite de temps ou d'horaires.

"L'aller-vers"

La démarche d'aller-vers, mise en place par certains services, est un moyen efficace de créer du lien avec des usager-ères en situation d'isolement ou de non-recours, qui n'auraient pas sollicité ces services.

Cela a été le cas pour une jeune maman de trois enfants, contactée par le PAE pour l'accompagner dans ses projets (formation, permis, etc.). Cet accompagnement lui a été bénéfique et lui a permis d'être orientée vers d'autres services complémentaires par la suite.

Des exemples d'actions d'aller-vers ponctuelles, menées hors des murs des structures, et associées à une présence continue des professionnel-les sur les communes, ont été évoquées par des partenaires (Breizh Insertion Sport à Chantepie). Ces actions permettent également de nouer des liens avec les organismes HLM pour identifier les foyers en situation de fragilité. Elles facilitent ainsi la création de liens avec des familles rencontrant des difficultés dans les communes qui ne disposent pas du même maillage associatif que les quartiers rennais, tels que les QPV.

Le collectif "Aller Vers Rennes Métropole" présent dans 7 communes de la métropole

Ce collectif réunissant We Ker, SEA 35 et Breizh Insertion Sport a œuvré entre 2021 et 2023 pour renforcer l'accompagnement et le soutien des jeunes les plus vulnérables sur le territoire métropolitain, notamment en favorisant l'accès aux droits. Cette démarche a été citée par quelques jeunes qui en ont été bénéficiaires.

“ C'est le collectif Aller Vers, qui m'avait proposé de travailler deux semaines comme peintre comme j'étais au chômage (...). C'était cool parce qu'ils ont aussi porté un projet de création d'un tournoi FIFA et comme leur mission s'est arrêtée, ils ont délégué ça à une association de jeux vidéo et du coup on refait ça au mois d'avril. ”

Jeune

L'aller-vers de la CAF à destination des familles monoparentales

La démarche "d'aller-vers" de la CAF a été citée spontanément par la très grande majorité des personnes en situation de monoparentalité. Au moment du changement de situation (séparation, veuvage, naissance), un-e professionnel-le de la CAF initie un contact vers l'allocataire concerné-e. Il s'agit d'aider les familles monoparentales à mieux comprendre et activer leurs droits, tout en les orientant vers d'autres services complémentaires, contribuant ainsi à alléger leurs démarches et à améliorer leur quotidien.

“ J'ai rencontré l'assistante sociale de la CAF. Quand j'ai déclaré que je m'étais séparée, ce qui m'a surpris, agréablement d'ailleurs, l'assistante sociale de la CAF m'a téléphoné pour me donner un RDV et c'est elle qui a mis les droits en place. Moi, je ne m'attendais pas du tout à ça. Je ne l'ai vue que deux fois. C'est elle qui m'a parlé de la carte Sortir !, que j'y avais le droit, et pour les transports, la tarification sociale... Cela a été un gros soulagement de ne pas avoir à payer le bus ; c'était un gros budget (famille nombreuse). ”

— Famille monoparentale —

L'allocation de soutien familial a également été saluée : cette prestation peut également donner lieu à une intervention de la CAF pour récupérer la pension alimentaire impayée auprès de l'autre parent.

“ C'est quand même beaucoup plus facile de réclamer à la CAF qu'à son ex conjoint. ”

— Famille monoparentale —

La confiance dans les institutions : impact des procédures de justice dans le cadre des séparations

La Collective des Mères Isolées, que nous avons rencontrée lors de la phase exploratoire, nous a alertées sur l'impact des procédures judiciaires sur la confiance dans les institutions.

Nous avons rencontré des femmes confrontées à des procédures qui leur ont été défavorables. Il s'agit notamment de situations où elles n'estiment pas avoir été suffisamment représentées et défendues, parfois face à un-e avocat-e du conjoint qui a pu davantage peser sur la décision.

Lors de l'entretien, nous avons constaté une situation de non-recours, mais l'interviewée refusait de solliciter les institutions en mesure de l'accompagner, à la suite de mauvaises expériences.

“ Mes droits n'ont tellement pas été respectés : par rapport au jugement de divorce, avec un avocat peu scrupuleux (il m'a fait signer un papier comme quoi je refusais l'aide juridictionnelle). Je suis lésée cérébralement... Le juge n'a pas pris en compte ma situation, je dois payer la moitié des frais pour mon enfant, alors que mon ex-conjoint qui travaille et a refait sa vie, a acheté une nouvelle maison. Moi, je suis en invalidité. Ma colère est légitime ! ”

— Famille monoparentale —

À l'inverse, une femme exprime sa satisfaction globale. Même si tout n'a pas été facile sur le plan administratif, elle fait part d'une certaine confiance.

“ J'ai eu une avocate mordante, les décisions de justice ont été dans le sens attendu, tout s'est bien enchaîné. Ça m'a donné confiance. Après des mois hébergée chez ma mère avec les enfants, j'ai pu me racheter une maison, de particulier à particulier, dans la rue où j'habitais avant et j'ai retrouvé mon voisinage. ”

— Famille monoparentale —

Cette personne estime que cela a été difficile psychologiquement, mais que ce n'était pas les démarches les plus difficiles. Dans son cas, le soutien des proches, de la famille et des amis a été essentiel autant sur le plan psychologique qu'administratif (elle a été aidée par des personnes qui connaissaient les procédures).

5.

Thématiques Complémentaires

Cette étude aborde la perception des discriminations. Elle met en lumière l'influence de l'éducation sur leur identification. Les autres thématiques complémentaires concernent la prévalence des violences conjugales, la précarité des jeunes et le décrochage scolaire, tout en soulignant l'importance du bénévolat comme levier d'insertion sociale.

Discriminations

Nous nous appuyons sur la définition du Défenseur des Droits : en droit, une discrimination est un traitement défavorable qui doit généralement remplir deux conditions cumulatives : être fondé sur un critère défini par la loi (sexe, âge, handicap, etc.) ET relever d'une situation visée par la loi (accès à un emploi, à un service, à un logement, etc.).

La question du vécu discriminatoire a été posée systématiquement lors des entretiens auprès des 3 publics cibles. Nous nous sommes assurées de la bonne compréhension du terme « discrimination ». Cependant, nous avons relevé une confusion entre les discriminations et d'autres manifestations racistes, sexistes ou validistes.

Les personnes interviewées ont rapporté avoir été confrontées à des préjugés heurtants, blessants, mais sans atteinte en matière d'accès aux droits. Il s'agit d'expressions d'incivilités de la part d'autres habitant-es, très rarement de la part de professionnel·les.

Nous remarquons aussi que l'identification des discriminations est fortement corrélée au niveau de qualification de la personne interviewée (notamment en termes de niveau de formation). Dans un cas, une personne en situation de monoparentalité, disposant d'un bagage universitaire (en sciences humaines) et professionnel conséquent, a pu énoncer avec beaucoup de précision les différentes dimensions de la discrimination vécue, le tout appuyé d'exemples précis. Cette femme évoque en premier lieu le sexisme : « Manifestation de sexisme au quotidien, agressions liées au sexisme ambiant ». Il est à noter qu'elle est la seule femme en situation de monoparentalité (sur 12 interviewées) à l'évoquer.

Presque systématiquement, les personnes interviewées disposant d'un faible bagage scolaire indiquent ne pas être concernées par les discriminations. Parfois, la poursuite de l'échange, la reformulation des termes, et l'exploration ont amené ces personnes à raconter une expérience de discrimination évidente et frappante, notamment dans un cadre professionnel.

Ces observations montrent que la formation et l'éducation sont des facteurs clés pour la reconnaissance du caractère discriminatoire dans certaines expériences vécues.

Rares sont les personnes signalant des discriminations. Nous relevons des exceptions :

Un jeune franco-algérien explique avoir été l'objet de propos discriminatoires de la part d'un enseignant dans un « lycée privé du centre-ville », selon ses termes.

Nous avons recueilli quelques récits de vécus discriminatoires :

“ Il me le disait au téléphone, “ah vous êtes une fille, ah bah on vous prend pas”, parce que moi j'ai un prénom mixte en plus donc quand ils voient le prénom, il pensent que c'est peut-être un garçon du coup ils rappellent et quand ils entendent une voix de fille, ah bah non en fait " (Jeune femme travaillant dans le bâtiment comme peintre). ”

“ Au lycée, on m'a rabaissée. On m'a dit que ce n'était même pas la peine que je passe le bac, que je n'avais pas le niveau. Si tu as le CAP, c'est un miracle. Le BAC, c'est pas la peine. J'ai eu le bac en candidat libre”. Cette jeune est en situation de non-recours. ”

“ Quand tu fais des démarches et que tu es étrangère, tu es obligée de détailler ta vie personnelle à chaque fois, alors qu'un français aurait pas besoin de le faire... Comme si tu devais sans cesse justifier ta présence sur le territoire...” (Jeune-Exilée) ”

Jeune

“ C'est presque devenu normal, c'est depuis le collège, les stages, le nom de famille, des fois les origines... Au téléphone j'ai peut être une voix qui ne paraît pas forcément étrangère et quand les gens me voit ils sont un peu choqués : "Ah c'est vous" , avec mouvement de recul. Oui, c'est moi ! Et alors ? Je ne sais pas, est-ce que c'est parce que je suis de couleur ? En réalité, je ne sais pas ?

Des remarques de collègues : des petites choses qui sont à la limite : "toi en Afrique...". Je ne suis pas africaine, je suis née à Cayenne. C'est dans le regard, dans l'intonation.

Ma 1ère expérience, c'est quand j'avais fait un stage à la Poste, face à une cliente très raciste. C'était la 1ère fois que je faisais face au racisme de manière très crue. J'ai pleuré, j'en ai parlé aux collègues... “C'est comme ça, c'est le monde du travail”. Après j'ai fait face à du dénigrement et des mensonges de certaines collègues injustifiés.

C'est la réalité à laquelle je dois faire face. On se sent pas à notre place, pas à l'aise, pas entendu, on se sent pas chez nous, pourtant j'ai grandi ici.

Toutes ces petites choses font que l'on se renferme, parce qu'on sait comment sont les gens, on a été confronté à ça très jeunes déjà. On apprend à décrypter les regards, le ton...

Quand je vais faire mes courses, je ne sais pas quel est le message qui est passé aux vigiles par la hiérarchie mais c'est de nous suivre, que ce soit ma sœur, ma mère, mes frères, peu importe... On nous suit !

C'est pas la première fois, ce ne sera pas la dernière, c'est devenu normal en fait.

Je vais pas essayer de nier, c'est la réalité et c'est comme ça, même si c'est pas normal et il faut savoir réagir correctement, même si sur le moment on bouillonne. Et je parle pas que pour moi, c'est pour toutes les personnes qui ont la couleur de peau noire. ”

Expression d'une jeune femme née en Guyane, à Rennes depuis l'âge de 7 ans, elle a grandi dans un quartier rennais et vit dans une commune de Rennes Métropole

Famille monoparentale

Violences conjugales vécues par les personnes en situation de monoparentalité

La question « Avez-vous vécu des violences conjugales ? » a été systématiquement posée aux personnes en situation de monoparentalité. La grande majorité des répondantes (8 femmes sur 10 ayant vécu en couple) a déclaré avoir subi de telles violences. Les violences psychologiques et physiques ont été les plus fréquemment mentionnées. Les violences sexuelles, bien que moins souvent évoquées, ont parfois été signalées tardivement au cours des entretiens. Une personne a également mis en lumière la problématique du cyberharcèlement.

Sur les 8 situations signalées, 5 ont donné lieu à des dépôts de plainte et à des mesures judiciaires, notamment des stages imposés, tels que des stages de responsabilisation pour violences conjugales ou des stages de parentalité dans le cadre de violences sur enfant.

Les déclarations faisant état de violences conjugales proviennent de femmes issues de tous les milieux socio-culturels, allant des plus favorisés aux plus défavorisés.

La forte prévalence des violences conjugales parmi les répondantes constitue un constat frappant. Lors du lancement de l'étude, une seule situation de violence conjugale connue avait été identifiée parmi les participantes sollicitées. L'identification des autres personnes s'est effectuée sans ciblage spécifique lié à des expériences de violence. Les rencontres avec les participantes se sont faites via des canaux diversifiés, aucun d'entre eux n'étant directement lié aux violences conjugales (par exemple, ASFAD, CIDFF, etc.). La sélection des répondantes a visé à refléter une diversité de profils, en tenant compte de critères tels que la commune d'origine, la situation professionnelle, le niveau scolaire et la catégorie socioprofessionnelle.

“ J'ai vu une assistante sociale à la gendarmerie, cela a été difficile. Elle m'a mis la pression pour déposer plainte, cela a duré une demi-heure. Je me suis sentie très culpabilisée. ”

“ J'ai déposé 4 ou 5 plaintes et il y a eu une démarche en justice. J'ai dû insister pour être prise au sérieux. Après des menaces de mort écrite en SMS à notre fille, il a été condamné à faire un stage de parentalité.

Oui, il y a eu des dépôts de plaintes pour moi et pour les enfants. Et le procureur a été saisi par ailleurs. Il y a une enquête de gendarmerie. On est dans le circuit de la justice. ”

— Famille monoparentale —

Exposition aux violences post-séparation

Une femme a décrit l'enfer qu'elle vit en matière de cyberviolences de la part de son ex-conjoint : elle est épiée au moyen de traceurs mis sur plusieurs téléphones de son foyer. Elle a fait appel au service de la gendarmerie numérique, sans que cela n'ait pu déboucher sur des résultats probants.

“ Je subis des cyberviolences [...]. Le conseiller conjugal du CDAS m'a donné le contact de la gendarmerie numérique ... ou je sais pas quoi. Je sais pas comment ça s'appelle...”

Donc j'ai pu faire ma démarche parce que depuis septembre, où il s'était passé quelque chose avec mon ex, j'étais pas bien. Le seul souci c'est que la gendarmerie n'a pas les moyens. Ils font venir des sociétés externes et c'est payant et ça coûte très cher !

Il y a un monsieur qui est venu d'Avranches, il m'a dit “je viens sur un créneau de 2 heures, c'est “tant” et je peux vérifier trois appareils”. Et les appareils on en a beaucoup puisqu'on est une famille nombreuse ! Donc c'était très limité ! Je l'ai fait venir quand même.

(...) parce que j'étais tellement mal... Et la cyberviolence, tu sais pas en fait ! J'avais besoin de ça : tant pis, je mets l'argent !

Ça m'a coûté 150 euros... et encore, il m'a pas tout fait payer !... ”

— Famille monoparentale —

Interview d'un père solo

Ce père en situation de monoparentalité vit avec une enfant dans un quartier rennais. En raison de ses revenus, il ne bénéficie pas des aides et des dispositifs d'accès aux droits.

Cependant son témoignage met en lumière les défis spécifiques de la monoparentalité vécus par un homme, notamment en termes d'équilibre travail-parentalité, de

contraintes financières et logistiques, et de soutien social. Il illustre également des différences dans les dynamiques de solidarité en fonction du genre, tout en soulignant que cette réalité est souvent partagée par de nombreuses femmes.

Sur la charge parentale et le temps contraint

« On est vraiment toujours entre l'enclume et le marteau : l'enclume du travail et le marteau du temps de parent.

Je suis cadre donc je ne suis pas lié à des horaires fixes, mais bon malgré tout, faut faire le job. C'est une chose de se dire cadre; on peut partir à l'heure qu'on veut. C'en est une autre de partir à 16h un après-midi par semaine, et de quand même faire le job. Ou alors le job est repoussé au soir ... après le coucher de l'enfant.

Il y a moins d'activités périscolaires, parce que moi, je peux pas l'accompagner.

Et ça c'est valable pour les activités extrascolaires mais aussi pour des dimensions médicales (ex : caler des RDV psy).

Pour sortir, tout de suite, ça coûte 30 ou 40 balles. Il faut au moins quatre heures, le temps qu'on se transporte sur le lieu.

Donc pour moi, c'est parfois rédhibitoire, ça empêche. Et j'imagine que pour les gens qui ont vraiment beaucoup moins de moyens, c'est même pas envisageable.

On me regarde avec des yeux un peu différents, mais dans le bon sens du terme».

Les regards sur le fait d'être père en situation de monoparentalité

« On me dit « je ne serais pas capable ». Moi non plus, j'étais pas capable et puis au final, c'est souvent quand on est au pied du mur qu'on se trouve les ressources pour le faire, donc voilà : on fait ! Il y a beaucoup de femmes qui vivent cela [la monoparentalité].

Si j'avais eu trois enfants moi, je me dis que je n'aurais pas pu bosser à côté.

Souvent ce sont des mamans évidemment, qui sont à l'initiative de groupes sur la monoparentalité. Je pense qu'il y a une solidarité féminine autour de ça.

Moi, je reçois cette empathie des femmes.

Du côté des hommes, ce n'est pas que j'ai des mauvais amis ... mais je sais pas ... il y a un truc de câblage, là !

Je trouve que les femmes sont beaucoup plus dans la compréhension et dans l'offre d'aide, de support ».

Famille monoparentale

Jeunes : précarité et décrochage scolaire

Le thème de la précarité a émergé spontanément au cours des entretiens. Celui du décrochage scolaire a été évoqué, notamment avec la question des pauses dans le cursus scolaire.

Précarité chez les jeunes

Nous constatons l'existence d'une précarité liée aux conditions de travail chez certain-es jeunes, notamment dans le secteur de l'animation, dans les secteurs de la jeunesse ou dans le socio-culturel.

“ L'animation, j'ai voulu tester, mais c'est galère, les horaires, les salaires, la semaine tu fais 28h, les vacances 42h, c'est précaire. L'animation, en soi c'est cool, mais c'est les conditions. ”

“ Le BAFA, c'est trop cher, c'est même pas un vrai diplôme. ”

“ Travailler pour la ville, on te paye ton mois à la fin du mois d'après, donc en août j'ai travaillé mais j'ai reçu ma paye que fin septembre. ”

“ L'animation, c'est très précaire pour les jeunes. C'est un McDo géant ! ”

Jeunes

La nature des contrats (en CDD, voire à l'heure) ne permet pas une stabilité financière ou professionnelle.

La comparaison au fast-food ("un McDo géant") illustre la standardisation, la surcharge de travail, le manque de reconnaissance des efforts, et globalement des conditions de travail éprouvantes et le bas salaire.

Les horaires sont fluctuants et parfois, intenses. Le délai important entre le travail effectué et le paiement aggrave la précarité et rend difficile la gestion des finances personnelles. Un jeune relate avoir dû abandonner son logement en colocation dans un quartier rennais en raison de cette précarité et retourner chez ses parents habitant dans une commune, ce qui a impliqué un allongement des temps de déplacement (utilisation des transports en commun).

Les témoignages soulignent que l'animation est perçue comme intéressante en soi, mais les conditions de travail ternissent l'attrait pour ces emplois.

Le décrochage scolaire : une réalité qui touche de nombreux·ses jeunes des communes

Le décrochage scolaire est une réalité du territoire qui touche des jeunes des communes hors Rennes. Parmi les 15 jeunes rencontré·es, près de la moitié sont ou ont été, à un moment donné, en situation de décrochage scolaire (au collège et, plus souvent, au lycée). Ce phénomène s'explique par divers facteurs : problèmes de santé, harcèlement, discrimination, grossesse précoce, contexte familial, etc.

Certain-es jeunes décrocheur·ses sont accompagné·es par des professionnel·les, par exemple au sein de la MLDS (Mission de lutte contre le décrochage scolaire) ou de la MIJEC (Mission d'insertion des jeunes de l'enseignement catholique). Cependant, cela ne représente pas la majorité des cas.

La majorité de ces jeunes reste livrée à elle-même, malgré un soutien parental pour certain-es. Afin de lutter contre ce phénomène, des dispositifs existent, mais ils ne sont pas toujours bien connus des familles. De plus, ces dispositifs s'adressent en majorité aux jeunes de plus de 16 ans, alors que ces situations peuvent se manifester dès le collège, parfois sous la forme d'une véritable phobie scolaire et d'un isolement social précoce.

Ainsi, la question de l'accompagnement des décrocheur·euses dès le collège s'impose.

“ Ça a commencé dès la fin de 5ème... Ma phobie scolaire se manifestait par des bleus sur le visage tous les jours en allant au collège, je crachais du sang très très souvent, je faisais des malaises... Du coup j'avais énormément d'absences et ça jouait sur mes cours parce que forcément je ne pouvais pas suivre comme les autres... Je me suis forcée à finir le collège malgré tout ça et après le collège j'ai dû me scolariser à la maison. J'ai fait deux ans en AEPE (accompagnement éducatif petite enfance) en distanciel avec le CNED. ”

“ La scolarisation à la maison avec le CNED, ça n'a pas du tout été facile d'ailleurs, parce que l'aide que j'avais était très réduite. J'avais jamais les notes quand il fallait, les bulletins pas bons du tout, donc j'ai arrêté... C'était très dur car je ne voyais plus personne à part ma famille, je n'avais plus d'amis et je me suis beaucoup renfermée sur moi-même durant cette période. ”

Jeunes

“ Vers le milieu de la scolarité en 5ème, j'ai été harcelée et tout... Au début je continuais à y aller mais ça s'empirait, donc à un moment j'ai tout arrêté. Ma mère me disait d'y retourner mais non : blocage total (...) Après avoir décroché j'ai rien fait pendant un an et après je suis allée à la Mission Locale à mes 16 ans. ”

“ Le dispositif mis en place par la MLDS, c'est pas mal je trouve, comme ça tu es pas tout le temps à rester chez toi. Ça permet aussi de rencontrer du monde qui sont aussi désco et puis on a quelques cours avec des profs du lycée, donc ça permet de garder un peu de cours. Je trouve que c'est une bonne initiative. ”

Jeunes

Par ailleurs, nous savons que le décrochage scolaire précoce peut avoir un lourd impact, allant parfois jusqu'à entraîner un retard de langage, des difficultés à lire ou à écrire. Ces facteurs sont déterminants dans les situations de non-recours. Les ateliers de remise à niveau mis en place dans le cadre des Contrats d'Engagement ont été signalés très favorablement.

Le rôle du bénévolat

Des personnes exilées s'impliquent dans le milieu associatif, notamment en attendant de pouvoir trouver un emploi. Cela constitue un point important de socialisation, d'apprentissage du français et de valorisation. Les personnes expriment également la volonté de rendre l'aide qu'elles ont pu recevoir.

D'autre part, ces activités peuvent dans certains cas participer à l'obtention des papiers.

“ Moi, si je peux aider quelqu'un dans le besoin, je serai là, parce que dans ma tête, j'ai ceux qui m'ont beaucoup, beaucoup aidé. ”

“ Je suis bénévole au Secours Catholique. Depuis longtemps, je suis bénévole là-bas. Le matin, je suis bénévole, l'après-midi, cours de français. Il y a une personne qui me suivait là-bas [au CDAS], une assistante sociale. Et moi, toujours, je lui disais que j'avais besoin de faire quelque chose. Quand je pars là-bas, je dis toujours que je suis fatiguée de rester à la maison, tout ça. Il n'y a rien, c'est vide. Quand même, imagine toi ! Quand c'était le 115, on sortait à 8h30, on rentrait à 18h et toute la journée, on restait dans la rue.

Je fais du bénévolat, je prends des cours de français, je travaille avec le CÉSU. Je vais faire tout ce qui est possible pour m'intégrer. ”

Exilé-e

Le rôle du bénévolat pour conquérir ou reconquérir une place dans la société a aussi été pointé par une personne en situation de monoparentalité, également confrontée au handicap.

“ Avec le CCAS, j'ai été bien considérée, j'ai été invitée au C.A. pour parler du handicap. C'est là que l'on m'a repérée. Je suis en dialogue avec les élu-es sur l'accessibilité de la commune. Ça fait du bien. Depuis 10 ans, je ne me sens pas une "M-E-R-D-E". Et tout cela [démarches et procédures administratives] m'a demandé une telle énergie. Ces sollicitations m'ont permis de reprendre confiance. C'est du bénévolat, cela me permet de me dire "tu vaux le coup", c'est hyper important ! Depuis que je suis dans cette commune, je suis recon nue et entendue ; c'est cela qui me permet de retrouver confiance. C'est en accédant à une posture citoyenne que je peux oser à nouveau. ”

Famille monoparentale

6.

Conclusion

L'étude menée auprès de familles monoparentales, de personnes exilées et de jeunes sortis du système scolaire révèle que la qualité de la relation humaine est essentielle pour accéder aux droits. Si le numérique peut faciliter les démarches, un accompagnement humain demeure crucial pour résoudre les situations complexes. L'accès à l'information et la proximité géographique, combinés à un accueil bienveillant, sont des leviers importants pour une inclusion effective.

AVANT TOUT, LA QUALITÉ DU RELATIONNEL HUMAIN

- La qualité de la relation avec les professionnel·les joue un rôle fondamental pour maintenir la confiance, encourager le lien avec les services et, in fine, faciliter l'accès aux droits.
- Un contact négatif peut entraîner un repli sur soi, compromettre l'accès à l'aide et aux droits, et renforcer l'isolement ainsi que la marginalisation.
- Le soutien et l'écoute bienveillante sont des leviers essentiels pour inciter les usager·ères à continuer à solliciter les services et dispositifs disponibles.

L'accès au droit par le numérique : oui, mais jusqu'à un certain niveau

De nombreuses personnes parviennent à se débrouiller relativement bien sur Internet pour effectuer leurs démarches administratives et accéder à leurs droits. Cependant, un besoin d'interaction avec un·e agent·e émerge souvent, que ce soit face à :

- une situation atypique qui échappe aux formats standardisés,
- une difficulté de compréhension,
- un problème technique ou bug informatique.

Ces obstacles sont loin d'être exceptionnels et illustrent l'importance de maintenir un accompagnement humain complémentaire pour garantir un accès véritablement inclusif aux droits.

Le besoin d'un·e référent·e, d'un·e "guide"

Dans de nombreux cas, lors d'un changement brutal, d'un "accident" de la vie, du passage à l'âge adulte ou de l'arrivée en France, les personnes expriment le besoin d'être accompagnées par un·e référent·e. Ce·tte "guide" joue un rôle clé en facilitant la compréhension et l'orientation dans le dédale du "labyrinthe administratif". Cette aide peut provenir d'un membre de la famille (comme un parent pour un·e jeune), d'un·e professionnel·le ou d'un·e bénévole formé·e.

Le rôle de l'aller-vers

- La démarche proactive de la CAF auprès des familles nouvellement en situation de monoparentalité est jugée très concluante.
- L'initiative d'aller-vers mise en œuvre par Rennes Métropole pour les jeunes des communes a également été saluée par plusieurs bénéficiaires.

Ces dispositifs permettent de toucher des publics qui, sans cette approche, pourraient passer à côté de certaines démarches ou les découvrir tardivement.

Cependant, il est essentiel que les professionnel·les impliqué·es dans ces actions disposent d'une parfaite connaissance des services et dispositifs accessibles dans la commune de résidence des personnes accompagnées.

Accès à l'information et identification des ressources

L'accès à l'information et l'identification des ressources se déclinent sur deux niveaux complémentaires, chacun répondant à des besoins spécifiques :

- **Un outil pour les professionnel·les**

Il est essentiel de fournir aux professionnel·les un outil centralisé qui répertorie toutes les ressources mobilisables sur la commune et à proximité.

- **Un document destiné aux habitant·es**

Un document regroupant l'ensemble des ressources disponibles pour les habitant·es, conçu dans une logique d'accessibilité universelle (intégration du Facile à Lire et à Comprendre - FALC) et de préférence, traduit en plusieurs langues pour répondre aux besoins de diversité linguistique.

La proximité : un facteur facilitant

Mais elle ne remplace pas la qualité de l'accueil.

Une alliance entre proximité géographique et accueil humain de qualité est primordiale.

Une proximité sans un accueil chaleureux et bienveillant ne répond pas aux attentes des usager·ères.

Déplacements et accessibilité des services

Les personnes interrogées ont partagé leurs expériences liées aux déplacements, en particulier lorsque les permanences ne peuvent être assurées dans leur commune :

- Pour celles disposant d'un véhicule ou utilisant le service Handistar, les déplacements vers une commune voisine sont préférés.
- Les usager·ères qui dépendent des transports en commun organisés en étoile préfèrent se déplacer vers Rennes ou vers des communes directement accessibles via les lignes de bus principales.

Faciliter et simplifier les démarches : une priorité

De manière générale, les usager·ères aspirent à trouver des services qui peuvent simplifier et rendre les démarches administratives plus accessibles.

Les dispositifs les plus appréciés sont ceux qui allient, d'une part, une réponse rapide et précise, apportant des solutions adaptées qui dissipent les ambiguïtés et permettent aux usager·ères de progresser aisément dans leurs démarches, et d'autre part, une proximité géographique ou une accessibilité simplifiée, garantissant un accès fluide et pratique aux services.

La nécessité de réponses adaptées et souples face à des parcours uniques

L'ensemble des témoignages recueillis auprès des habitant·es met en lumière la singularité et la sensibilité de chaque parcours. Les besoins exprimés sont spécifiques, influencés par les histoires de vie, le contexte du moment, ainsi que les capacités et ressources mobilisables par chaque personne. Il apparaît clairement qu'il ne peut exister de parcours type, ni de schémas préconçus applicables à toutes les situations.

7. Annexe Bibliographie

Bibliographie proposée par Ninon Garoche.

Cf. article "La notion de non-recours dans la recherche (p. 11).

- Amiel, F. (2015). Le projet syndical en association : Un outil d'émancipation. *Mouvements*, 81(1), 152-156. <https://doi.org/10.3917/mouv.081.0152>
- Angot, S., & Cottin-Marx, S. (2015). Accompagner les associations. De l'éducation populaire aux politiques de l'emploi. *Mouvements*, 81(1), 60-69. <https://doi.org/10.3917/mouv.081.0060>
- Angotti, M., & Chauffaut, D. (2012). Le rôle d'expertise des associations. *Informations sociales*, 172(4), 58-63. <https://doi.org/10.3917/inso.172.0058>
- Borgetto, M. (2010). La décentralisation du « social » : De quoi parle-t-on ? *Informations sociales*, 162(6), 6-11. <https://doi.org/10.3917/inso.162.0006>
- Bouquet, B., & Nivolle, P. (2007). Introduction. *Vie sociale*, 2(2), 5-8. <https://doi.org/10.3917/vsoc.072.0005>
- Brevard, L. (2007). Construction identitaire et pratiques sociales dans le périurbain toulousain lointain. *Vie sociale*, 2(2), 77-90. <https://doi.org/10.3917/vsoc.072.0077>
- Chauvière, M. (2001). L'action sociale face aux nouveaux enjeux de la question sociale. In *Penser les pratiques sociales* (p. 253-261). Éres. <https://doi.org/10.3917/eres.puyue.2001.01.0253>
- Chauvière, M. (2016). Les associations d'action sociale à la croisée des chemins. *VST - Vie sociale et traitements*, 131(3), 28-36. <https://doi.org/10.3917/vst.131.0028>
- Collier, A.-C., & Tricot, A. (2022). Introduction. *Informations sociales*, 205(1), 6-11. <https://doi.org/10.3917/inso.205.006>
- Cottin-Marx, S., Hély, M., Jeannot, G., & Simonet, M. (2017). La recomposition des relations entre l'État et les associations : Désengagements et réengagements. *Revue française d'administration publique*, 163(3), 463-476. <https://doi.org/10.3917/rfap.163.0463>
- Damon, J. (2020). Des inégalités déconfinées par le coronavirus. *Futuribles*, 437(4), 53-59. <https://doi.org/10.3917/futur.437.0053>
- Deville, C. (2023). L'État social à distance : Dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales. EDITIONS DU CROQUANT.
- Dubois, V. (2015). La Vie au guichet : Administrer la misère. POINTS.
- Dubresson, A., & Fauré, Y.-A. (2005). Décentralisation et développement local : Un lien à repenser. *Revue Tiers Monde*, 181(1), 7-20. <https://doi.org/10.3917/rtm.181.0007>
- Duvoux, N. (2014). Politiques d'insertion, une responsabilisation des pauvres ? In *L'Individu contemporain* (p. 209-214). Éditions Sciences Humaines. <https://doi.org/10.3917/sh.molen.2014.01.0209>
- Frigoli, G. (2010). Le rôle du département en tant que chef de file dans le domaine de l'insertion. *Informations sociales*, 162(6), 76-84. <https://doi.org/10.3917/inso.162.0076>
- Frinault, T. (2017). Les communes nouvelles : L'invité surprise de la réforme territoriale. *Revue française d'administration publique*, 162(2), 277-294. <https://doi.org/10.3917/rfap.162.0277>
- Hamidi, C. (2020). Associations et mouvements sociaux. In *Dictionnaire des mouvements sociaux: Vol. 2e éd.* (p. 73-81). Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.filli.2020.01.0073>
- Helfter, C. (2010). La construction des politiques d'action sociale au sein des départements. *Informations sociales*, 162(6), 86-91. <https://doi.org/10.3917/inso.162.0086>

- Hély, M. (2017). De l'économie sociale « historique » à « l'économie sociale et solidaire » : Une nouvelle configuration des relations entre monde associatif et collectivités publiques. *Revue française d'administration publique*, 163(3), 543-556. <https://doi.org/10.3917/rfap.163.0543>
- Kesteman, N. (2022). Accès aux services publics : L'action de l'État, des Caf et des opérateurs publics pour l'inclusion numérique. *Informations sociales*, 205(1), 21-32. <https://doi.org/10.3917/inso.205.021>
- Lafore, R. (2010). Le rôle des associations dans la mise en œuvre des politiques d'action sociale. *Informations sociales*, 162(6), 64-71. <https://doi.org/10.3917/inso.162.0064>
- Lafore, R. (2014). L'accès aux droits, de quoi parle-t-on ? *Regards*, 46(2), 21-32. <https://doi.org/10.3917/re-gar.046.0021>
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Service*, 30th Anniversary Expanded Edition (30th Anniversary, Expanded ed. edition). Russell Sage Foundation.
- Loncle, P. (2011). La jeunesse au local : Sociologie des systèmes locaux d'action publique. *Sociologie*, 2(2), 129-147. <https://doi.org/10.3917/socio.022.0129>
- Loncle, P., & Poisson, F. (2024). Hébergement des personnes exilées : L'action des « espaces associatifs oppositionnels ». *Revue française des affaires sociales*, 242(2), 329-350. <https://doi.org/10.3917/rfas.242.0329>
- Merrien, F.-X. (2011). La nouvelle gouvernance de l'État social en France dans une perspective internationale. *Informations sociales*, 167(5), 11-22. <https://doi.org/10.3917/inso.167.0012>
- Monbeig, M. (2007). La démocratie confisquée. *Vie sociale*, 2(2), 45-57. <https://doi.org/10.3917/vsoc.072.0045>
- Neveu, E. (2022). *Sociologie politique des problèmes publics* (2e édition). Armand Colin.
- Revil, H., & Warin, P. (2019). Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. *Vie sociale*, 28(4), 121-133. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0121>
- Tchernonog, V. (2001). Ressources, financements publics et logiques d'action des associations. *RECMA*, 282(4), 42-63. <https://doi.org/10.7202/1023402ar>
- Tchernonog, V. (2008). Les grandes évolutions du secteur associatif français. *RECMA*, 309(3), 11-26. <https://doi.org/10.7202/1021116ar>
- Tchernonog, V. (2012). Le secteur associatif et son financement. *Informations sociales*, 172(4), 11-18. <https://doi.org/10.3917/inso.172.0011>
- Warin, P. (2017). *Le non-recours aux politiques sociales*. PU GRENOBLE.
- Weller, J.-M. (2010). Comment les agents se soucient-ils des usagers ? *Informations sociales*, 158(2), 12-18. <https://doi.org/10.3917/inso.158.0012>



l'apras
Le social partagé

6 cours des Alliés – 35000 RENNES

02 99 31 52 44 | contact@apras.asso.fr | www.apras.org



**RENNES
MÉTROPOLE**