



LE BAROMETRE DU NON-RECOURS SUR LA COMMUNAUTE URBAINE D'ARRAS

SYNTHESE DES PRINCIPAUX RESULTATS



Antoine Rode (Odenore, Pacte/UGA)
Christine Olm (vizGet)



Avril 2025



Cette synthèse restitue la démarche de baromètre du non-recours menée avec la Communauté urbaine d'Arras (CUA) et ses partenaires, dans le cadre du projet « Territoire zéro non-recours ». L'échantillon, redressé pour être représentatif de la population résidant les 46 communes de la Communauté urbaine, est composé de 2 605 questionnaires recueillis entre fin septembre et début novembre 2024. Au total, près de 25 acteurs locaux ont été impliqués dans la démarche, notamment lors des phases de conception, de diffusion et de passation des questionnaires.

Les résultats montrent que les situations de non-recours au RSA sont un peu supérieures à la moyenne nationale (à savoir 34%), mais moins fréquentes que dans les autres baromètres à Montpellier et à Blois par exemple (tout comme pour la prime d'activité et les allocations logement). Le minimum vieillesse apparaît également à un niveau plus proche ou plus élevé que la moyenne nationale. Toutes prestations confondues, le non-recours sur la CUA est plus fréquent parmi les habitants des communes rurales, les indépendants et les personnes en CDD ou en intérim, les personnes en couple sans enfant ou encore les 46-64 ans. Au-delà des situations de non-recours aux prestations légales mais surtout aux aides facultatives, l'enquête pointe des enjeux liés aux dysfonctionnements administratifs, entraînant du non-recours « frictionnel » ou temporaire (le temps du versement des prestations). Par ailleurs, parmi les raisons citées par les répondants, la crainte des indus apparaît comme un motif non négligeable de non-recours.

Chiffres clés

- Plus de la moitié des répondants perçoivent leur situation comme « un peu juste », « difficile » ou « très difficile ».
- 38% des répondants déclarent rencontrer « parfois » ou « toujours » des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives.
- Le développement de l'administration électronique a amené un allongement des délais pour les démarches, des abandons, des erreurs de déclarations ou la rupture de versement de prestations pour 28% des répondants.
- 16% des répondants estiment qu'ils n'ont pas bénéficié d'aides ou d'allocations sociales auxquelles ils auraient pu prétendre au cours des 12 derniers mois.
- 25% des répondants ayant déjà eu un indu hésitent dorénavant à demander des prestations sociales, de peur d'avoir à les rembourser.
- Parmi les 22% de répondants déclarant des difficultés récentes pour s'acquitter de charges de logement, seuls 5% ont mobilisé des aides et dispositifs existants.

Synthèse des principales données statistiques

Introduction

Les « baromètres du non-recours » sont des démarches collaboratives de construction de connaissance sur les situations de non-recours, à l'échelle locale, mobilisant les méthodes des sciences sociales. Ils cherchent à caractériser les personnes concernées par le phénomène et à saisir les motifs de non-recours, dans leur diversité et non pas que les facteurs individuels. Dans la continuité des travaux de l'Odenore, ces démarches adoptent également un regard large, en s'intéressant à un pan étendu de l'offre sociale locale (de droits et de services) et en abordant la relation entre les usagers et les administrations ou services. Les baromètres ne permettent pas de mesurer des taux précis de non-recours, du fait de la complexité méthodologique inhérente aux études statistiques sur ce sujet¹. Pour pallier à cette difficulté, les données des baromètres sont confrontées aux résultats d'un outil développé par le cabinet vizGet en collaboration avec l'Odenore. Cet outil propose une autre approche que les baromètres pour identifier, localement, les « risques » de non-recours au RSA et à la complémentaire santé solidaire, en s'appuyant sur de la modélisation statistique². L'appui sur cet outil permet ainsi de s'assurer de la qualité des résultats des baromètres.

Développés initialement dans les années 2010, les baromètres ont été déployés plus récemment dans le Blaisois (2023), à Lyon et en Ardèche (2022), ainsi qu'à Montpellier, au même moment qu'Arras³. À Arras, la démarche s'inscrit dans le cadre de l'expérimentation « Territoire zéro non-recours », la Communauté urbaine d'Arras (CUA) faisant partie des 39 collectivités lauréates de cet appel à projet national. La CUA a ainsi piloté le déploiement du baromètre du non-recours sur son territoire, avec l'appui méthodologique et scientifique de l'Odenore et de vizGet, et en partenariat avec 25 partenaires locaux (organismes de protection sociale, France services, associations...)⁴. Comme pour chaque baromètre, plusieurs dimensions de l'étude ont été définies avec les partenaires locaux, à savoir : le

¹ La principale difficulté concerne l'estimation de l'éligibilité aux prestations sociales dans ce type d'enquête comme dans d'autres sur le non-recours. Reconstituer précisément l'éligibilité supposerait de poser de nombreuses questions, très précises, et ainsi alourdir la passation des questionnaires par les acteurs locaux. Pour une présentation précise des difficultés méthodologiques liées aux méthodes existantes de quantification du non-recours, voir Marc C, Portela M, Hannafi C, Le Gall R, Rode A, Laguërodie S, 2022, « Quantifier le non-recours aux minima sociaux en Europe - Un phénomène d'ampleur qui peine à susciter le débat ». Rapport de la DREES/Odenore. Dossiers de la DREES n°94.

² La méthode repose sur des modélisations permettant de définir par territoire un niveau « normal » de couverture pour le RSA ou la CSS, en tenant compte des caractéristiques de la population du territoire. Il s'agit ensuite de déterminer un écart entre le taux de couverture réellement observé et le taux de couverture « normal », ainsi simulé. Il y a alors un risque de non-recours lorsque le taux de couverture réel est plus faible que le taux de couverture « normal ». Voir Olm C, Rode A, 2024, « Le non-recours au RSA et à la CSS en Isère : des risques variables selon les territoires ». Rapport de l'Odenore/vizGet.

³ Voir la page consacrée aux baromètres du non-recours sur le site de l'Odenore.

⁴ L'Odenore, vizGet et la CUA remercient vivement l'ensemble des partenaires impliqués dans la démarche de baromètre. Ils remercient également toutes les personnes qui ont répondu à cette enquête, ainsi que la plateforme PLATIPUS (MSH Alpes et MACI) qui a mis à disposition le logiciel d'enquête limesurvey et des tablettes.

périmètre géographique et le découpage pertinent de la CUA en sous-territoires, le choix d'une thématique particulière à creuser, les modes d'information et de diffusion du questionnaire, ainsi que les lieux de collecte des données. Les acteurs locaux ont également, selon leur possibilité, participé directement à la passation des questionnaires auprès de leurs publics.

Lors de cette phase de définition de l'enquête, il a été décidé de mener le baromètre sur l'ensemble des communes de la Communauté urbaine d'Arras, soit 46 communes comptabilisant au total 110 000 habitants selon le dernier recensement de l'INSEE, pour une superficie de 306 km². À l'intérieur de la CUA, plusieurs sous-périmètres ont été définis, afin d'avoir des données différenciées sur un périmètre « urbain » (Arras, Anzin-Saint-Aubin, Sainte Catherine), sur les six quartiers politique de la ville, sur un périmètre « rural » composé des petites communes, ainsi que sur les cinq bassins de vie de la Communauté urbaine⁵.

Sur le périmètre thématique (tableau 1), les principales entrées et les questions s'y rapportant ont été reprises des précédents baromètres et de celui en cours au même moment à Montpellier. L'objectif est de disposer d'un socle de questions communes permettant une mise en discussion des résultats entre territoires. En complément, une thématique spécifique à la CUA a été choisie par les participants aux différentes instances, en l'occurrence celle de la jeunesse et des acteurs et dispositifs qui leur sont dédiés. Le tableau ci-dessous présente la liste des thématiques abordées dans le questionnaire qui a ensuite été co-construit au sein d'un groupe de travail (reformulation des questions existantes et définition des nouvelles, adaptation des modalités de réponse aux spécificités du territoire...) et testé.

Une partie « commentaires libres » clôturait le questionnaire. Elle a été bien mobilisée par les répondants qui souhaitent s'exprimer puisque, au total, il y a eu 723 réponses aux deux questions ouvertes. Les citations en italique dans cette synthèse sont issues de ces réponses (et non d'entretien qualitatif).

⁵ Voir la carte de ces cinq bassins de vie en annexe de la synthèse.

Tableau 1. Les différents modules thématiques

	Exemples
Les caractéristiques socio-démographiques	Age, situation familiale et professionnelle, lieu d'habitation...
Les ressources financières	Niveau de ressources mensuelles, stabilité des ressources...
Le rapport aux administrations et services publics	Mode de contact privilégié avec les administrations, problèmes rencontrés avec les administrations ...
Les manières de s'informer sur les droits sociaux	Lieux fréquentés pour s'informer sur les droits sociaux...
Le rapport aux démarches administratives	Aisance dans les démarches administratives, lieux fréquentés pour l'aide administrative...
L'accès et le (non-)recours aux prestations légales	Non-recours subjectif, couverture par un minima social, expériences d'indus...
Le logement	Situation à l'égard du logement, domiciliation administrative, difficultés financières face aux charges de logement...
La santé et les soins	Couverture par une complémentaire santé, déclaration d'un médecin traitant, renoncement aux soins...
L'alimentation	Situation à l'égard de l'alimentation, connaissance et usage des aides existantes...
Les dispositifs spéciaux Jeunes	Connaissance et usage des dispositifs et aides existants en matière de mobilité, d'insertion professionnelle, d'alimentation, connaissance des acteurs jeunesse du territoire...
Commentaires libres	Ajouter quelque chose sur ce qui a été abordé dans le questionnaire ou qui n'a pas été abordé, idées ou suggestions pour faciliter l'accès aux droits sociaux

Dans cette synthèse, il s'agit de présenter les principaux résultats issus du baromètre sur les sujets suivants : la situation financière des répondants et leur manière de répondre aux difficultés dans ce domaine ; l'information sur les droits sociaux ; les démarches administratives ; les situations de non-recours. Elle présente également une typologie des répondants selon la nature et le degré de difficultés qu'ils rencontrent. Elle ouvre enfin sur les propositions faites par les répondants pour faciliter l'accès aux droits sociaux sur leur territoire. Les résultats sur l'ensemble des autres thématiques et par territoires ont été mis à disposition de la CUA d'Arras.

Lorsque cela est pertinent, la synthèse intègre les observations réalisées dans d'autres baromètres du non-recours (en tenant compte du fait que les méthodes et échantillons étaient différents selon les territoires).

Encadré méthodologique : un échantillon redressé, globalement de bonne qualité malgré une sous-représentation des jeunes et des moins diplômés

L'enquête par questionnaire a été mise en place sur la CUA entre fin septembre et début novembre 2024. Plusieurs modalités de diffusion et de passation du questionnaire auprès des habitants ont été retenues (communication par affichage, envoi par mail du lien de l'enquête, passation dans les lieux d'accueil du public, porte à porte...).

Sur la période d'enquête, 2 605 questionnaires exploitables ont été collectés, dont 506 administrés en face-à-face. La comparaison des caractéristiques des répondants avec celles de l'ensemble des habitants de la CUA, connues à partir des données du recensement de la population de l'INSEE, montre la bonne qualité de l'échantillon sachant les modalités de passation, sans suivi de quota. En effet, les répondants ont des caractéristiques socio-économiques relativement proches de celles de la population de la CUA. Les familles monoparentales, les personnes sans emploi, les personnes de nationalité étrangère et les plus de 65 ans sont par exemple bien représentés dans l'enquête. On note cependant une sous-représentation des jeunes de 18-24 ans (4% des répondants, contre 12% de l'ensemble des habitants de la CUA de plus de 18 ans) et des moins diplômés (17% des répondants ont au plus un diplôme national du brevet, contre 24% des habitants).

Au niveau géographique, des résultats sont disponibles pour la plupart des périmètres géographiques retenus, y compris sur les territoires ruraux. Ainsi, par exemple, 4% de l'échantillon réside dans les très petites communes, une part similaire aux chiffres du recensement de l'INSEE. L'échantillon a ainsi pu être redressé pour garantir sa représentativité pour les périmètres urbains et ruraux, les bassins de vie, les quartiers en politique de la ville situés sur Arras, l'ensemble de la CUA. Dans tous les territoires, les jeunes restent néanmoins sous-représentés. L'échantillon n'a pas permis d'obtenir des résultats représentatifs sur les quartiers politique de la ville situés en dehors d'Arras.

Des soucis financiers largement exprimés par les répondants

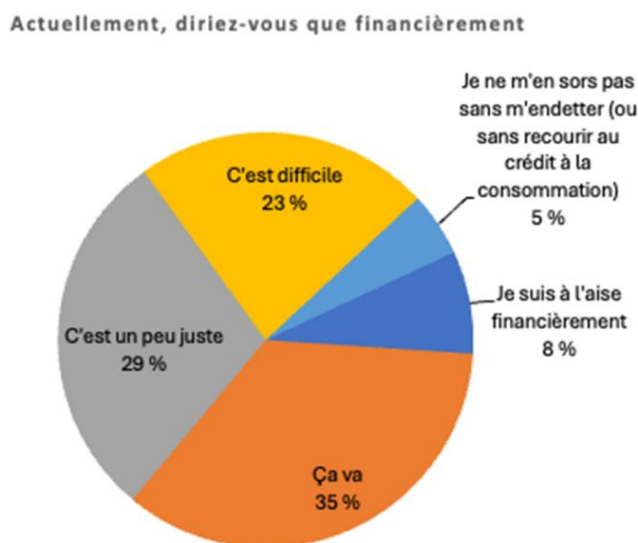
Parmi les manières d'aborder le niveau de vie, il est devenu de plus en plus courant de mobiliser des approches objectives et subjectives, qui sont complémentaires et permettent d'aborder la pauvreté comme un *continuum* de situations. Le baromètre intègre ainsi un indicateur subjectif, qui pose la question du ressenti des habitants quant à leur situation financière (figure 1). Sur le territoire de la CUA, 28% des habitants considèrent que leur situation financière est « difficile » ou très difficile (« ne pas s'en sortir sans s'endetter »). Il s'agit en particulier des personnes sans activité professionnelle (56% d'entre elles) et en CDD ou en intérim (35%), des familles monoparentales (46%), des personnes de nationalité étrangère (44%), des personnes

sans diplôme (36%), mais également des personnes sans soutien financier ni en nature de leur entourage (36%). Elles résident davantage dans les quartiers politique de la ville d'Arras (38%), comme dans le reste de la ville (35%), *a contrario* des communes rurales (22%), notamment dans les bassins ouest et nord. Ces observations territoriales sont cohérentes avec l'Analyse des besoins sociaux menée par la CUA⁶.

À ces situations s'ajoutent par ailleurs les personnes qui considèrent qu'elles sont financièrement « un peu juste ». 29% des répondants sont concernés, soit 755 personnes. Parmi elles, les moins de 45 ans, les familles monoparentales, les salariés en emploi stable et les personnes de nationalité étrangère sont surreprésentées.

Ainsi, en cumulant les répondants percevant leur situation comme « un peu juste », « difficile » ou très difficile, les soucis financiers concernent 57% des répondants du baromètre. En comparaison, à cette même question posée dans l'enquête nationale EPICOV, 42% des Français se déclaraient dans ces situations en 2021⁷.

Figure 1. Situation financière ressentie (en %)



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

⁶ Communauté urbaine d'Arras, 2019, « Analyse des besoins sociaux et économiques ».

⁷ INSEE, 2023, « Quatre Isérois sur dix ressentent des soucis financiers plus d'un an après le début de la crise sanitaire ». INSEE Analyses Auvergne Rhône-Alpes, n°167.

Ces résultats peuvent être mis en lien avec les recherches abordant la question sociale sous l'angle de « l'insécurité sociale »⁸, qui renvoie à un sentiment qui se caractérise par une inégalité dans le rapport au temps vécu, à court ou à long terme. Ce sentiment peut s'expliquer en grande partie par l'absence de patrimoine (économique, matériel) sécurisant et par une incertitude liée au coût de la vie. La notion d'insécurité sociale prend ainsi au sérieux la subjectivité pour analyser les inégalités sociales et pour comprendre, à la fois, la hausse en France de la pauvreté subjective et ce qui se joue autour du « halo de la pauvreté », pour des personnes qui sont certes au-dessus du seuil de pauvreté monétaire mais qui expriment des difficultés. Autrement dit, elle permet d'envisager ce qui se joue autour du seuil de pauvreté monétaire (notamment pour les personnes qui gagnent moins que 80% du revenu médian, là où la pauvreté est officiellement fixée à 60% du revenu médian⁹).

Ces situations d'insécurité sociale sont illustrées par plusieurs commentaires laissés par les répondants, qui peuvent avoir des ressources financières les plaçant au-dessus du seuil de pauvreté monétaire, mais qui font état de privations, en particulier du fait des dépenses de logement et de mobilité. Se dire financièrement « sur le fil » peut s'accompagner, dans les commentaires du baromètre comme dans des études qualitatives¹⁰, du sentiment d'être peu ou pas éligible aux prestations et aides. Les remarques sur le ciblage de ces dernières, cristallisées autour des seuils d'éligibilité, sont l'un des thèmes les plus fréquents des commentaires, parfois associées à un profond ressentiment de la part des personnes. Le baromètre a ainsi permis de recueillir l'expression de critiques de répondants sur le fonctionnement même des prestations et aides sociales, et le non-accès du fait de ces critères.

⁸ Pour aller plus loin sur cette notion, voir l'ouvrage Duvoux, N, 2023, L'avenir confisqué. Inégalités de temps vécu, classes sociales et patrimoine. Éd. PUF.

⁹ Richard, É., 2022. Devenir pauvre : du revenu au ressenti Transitions vers et hors la pauvreté et bien-être subjectif. Revue des politiques sociales et familiales, 142-143(1), 23-45.

¹⁰ Conseil départemental de l'Isère, 2024, « L'insécurité sociale en milieu rural en Isère ». Etude menée avec l'AURG et l'ODENOIRE.

Face aux difficultés financières, réduire ses dépenses avant de demander de l'aide

Sur la CUA, 68% des répondants qui déclarent une situation financière « difficile » ou très difficile disent chercher à réduire leurs dépenses, avant tout en renonçant à certaines, ou en temporisant pour le paiement des factures ou du loyer. Une autre manière de répondre à ces difficultés passe par l'augmentation des ressources (48% des répondants concernés), que ce soit en travaillant plus ou en demandant de l'aide financière. Sur ce point, l'aide des proches est citée plus fréquemment que les demandes de prestations sociales ou d'aides d'urgence. Enfin, 24% des répondants en difficultés financières puisent dans leur épargne.

« Je sais qu'il existe des aides exceptionnelles que l'on peut solliciter mais je ne me sens pas en droit de les demander. Les fins de mois sont difficiles mais je préfère piocher dans mes réserves que demander de l'aide »

Ces différentes réponses pratiques face à des difficultés financières, pouvant être combinées, expliquent le décalage qu'il peut y avoir entre un contexte d'inflation et des données concernant les demandes d'aide financière ou encore les incidents bancaires, qui ne sont pas nécessairement en hausse¹¹. Elles rappellent également l'importance des réseaux de solidarité de proximité, activés en cas de difficultés pour les personnes qui les détiennent. Elles permettent enfin de poser un regard différent sur ces personnes : elles peuvent être qualifiées d'un point de vue institutionnel en « non-recours » (car ne demandant pas d'aide aux CCAS ou aux services sociaux...), mais pour autant elles activent des solutions face à leurs difficultés financières en dehors de l'offre sociale, par la solidarité informelle.

Internet puis l'entourage proche comme principales modalités d'information sur les droits sociaux

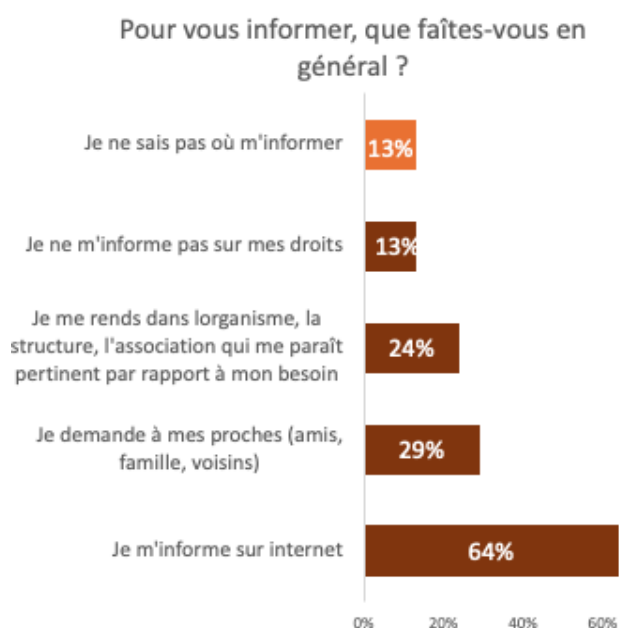
Pour s'informer sur les droits sociaux, une large majorité de répondants (64%) utilisent Internet (figure 2), sans qu'il ne soit précisé s'il s'agit par exemple de sites d'informations généralistes, ou encore de simulateurs de droits en ligne (publics ou privés). Cette mobilisation d'Internet est plus fréquente que dans les baromètres précédents (à Lyon, Blois et en Ardèche), qui concernait plutôt une personne sur deux, mais cohérente avec les résultats du baromètre montpelliérain. Comme deuxième modalité d'information, les répondants de l'enquête sur la CUA citent les proches (amis, familles, voisins). Cela confirme le rôle du réseau social dans la

¹¹ CREDOC, 2024, « Les comportements budgétaires des ménages en période d'inflation ». Etude pour la Banque de France et l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

circulation de l'information, quant à la connaissance des prestations et de leur fonctionnement¹². La troisième modalité d'information consiste à se rendre dans des lieux institutionnels de proximité pour s'informer sur les droits. La mairie de sa commune (ou le CCAS) apparaît comme le lieu le plus cité (17% des répondants), bien avant les France services notamment (6%) et les associations (4%).

Enfin, 13% des répondants ne savent pas où s'informer, un chiffre très concordant avec les autres baromètres, de même que sur le profil des personnes concernées. Il s'agit en effet davantage des personnes les moins diplômées, de nationalité étrangère et sans soutien de leur entourage. Les répondants du bassin nord se retrouvent davantage dans cette difficulté.

Figure 2. Modalités d'information sur les droits sociaux (en %)



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025
Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

Des inégalités face aux démarches administratives, en grande partie liées à la complexité de ces dernières

Les répondants rencontrent globalement (à 62%) « jamais » ou « très rarement » des difficultés avec les démarches administratives, au sens large (au sujet des impôts, d'un arrêt maladie, de demandes d'allocations familiales ou sociales, de demandes d'aide auprès de la mairie ou

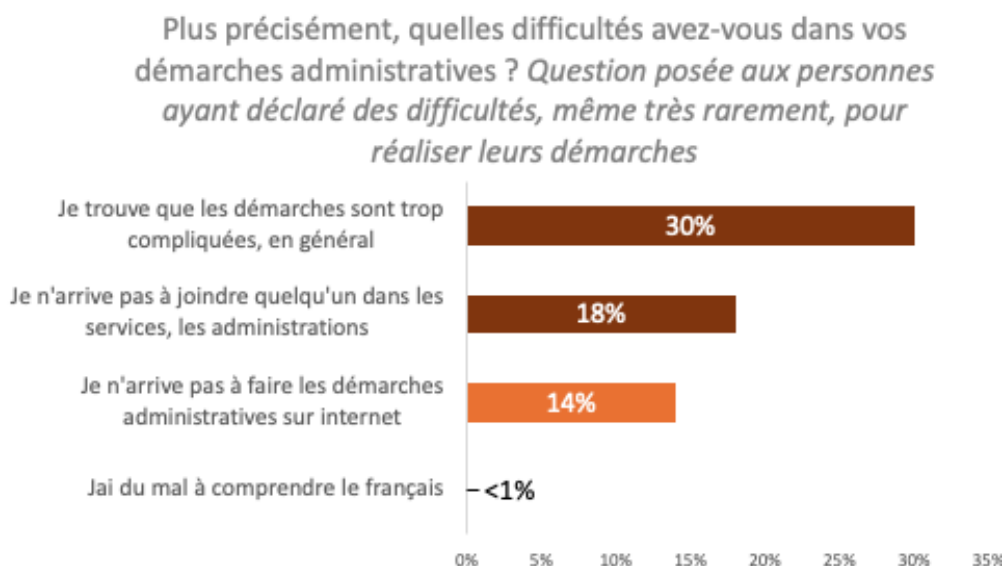
¹² Anne D., Chareyron S, 2017, « Une analyse spatiale du non-recours aux dispositifs sociaux », Revue d'économie politique, n°2 (Vol. 127), p. 227-253.

du CCAS...). Cependant, 38% des répondants déclarent rencontrer « parfois » ou « toujours » des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives, principalement du fait de leur complexité (figure 3). En cas de besoin, 49% de ces personnes peuvent demander de l'aide à leur entourage, tandis que c'est le cas de 57% des personnes qui n'ont jamais ou rarement des difficultés administratives ; dit autrement, les personnes les plus en difficulté dans leurs démarches sont aussi celles qui ont le moins d'aide potentielle.

Les personnes ayant des soucis financiers sont surreprésentées face aux difficultés administratives, sachant qu'elles sont plus susceptibles que d'autres d'accomplir des démarches auprès d'une administration ou d'un service public, du fait de leur situation. Ainsi, 48% des personnes déclarant une situation financière difficile ou très difficile ont des difficultés dans les démarches administratives. Cette part est également importante parmi les personnes peu diplômées, celles de nationalité étrangère et les personnes sans emploi. En termes d'âge, les jeunes apparaissent comme la catégorie la plus concernée, puisque 43% des 18-29 ans expriment des difficultés dans les démarches administratives. Une des explications tient au fait qu'ils peuvent faire pour la première fois des démarches administratives¹³. Enfin, les habitants d'Arras (44%) ressortent particulièrement, à l'inverse des habitants des communes rurales (hors très petites communes).

« On n'ose parfois pas demander de l'aide quand c'est trop compliqué pour les démarches à suivre (beaucoup de documents demandés que l'on a parfois plus suite à séparation/divorce) »

Figure 3. Nature des difficultés dans les démarches administratives (en %)



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

¹³ INSEE, 2024, « France, portrait social ».

L'administration en ligne étant devenue « la nouvelle norme » dans la relation avec les différents services publics¹⁴, un focus sur ce sujet a été intégré au questionnaire. Les résultats confirment tout d'abord qu'il s'agit peu de difficultés liées à l'absence totale d'accès au numérique, les répondants n'ayant aucune connexion (fixe ou mobile) étant rares. Par contre, une partie ne dispose que du téléphone portable comme seul moyen de connexion, là où les démarches exigent de plus en plus de pouvoir scanner, stocker des pièces jointes lourdes et les envoyer.

Parmi les démarches que les personnes savent particulièrement faire, les principales sont la consultation des espaces personnels sur Internet (88% des répondants) et la déclaration d'impôt (79%). 7% des personnes interrogées déclarent ne jamais faire de démarche sur Internet.

Pour 38% des répondants, le numérique a facilité les démarches administratives, tandis que pour 8% cela n'a rien changé. À l'inverse, 44% des répondants estiment que cela dépend des démarches et 10% que cela n'a fait que les complexifier. Les répondants qui ont déclaré que le numérique a complexifié certaines ou toutes les démarches ont pu s'exprimer sur les conséquences en matière d'accès aux droits (figure 4). Ils évoquent d'abord un allongement des délais, puis du découragement (abandonner les démarches), des erreurs de déclaration et des ruptures de droits. Au total, 28% de l'ensemble des répondants au baromètre indiquent ce type de conséquences liées à la dématérialisation des démarches administratives. Au-delà de ces effets sur les droits, les répondants ont exprimé des inquiétudes sur la suppression de contacts humains et l'éloignement des administrations publiques, ainsi que sur le report de la charge administrative sur les usagers et/ou ses proches¹⁵. Ce dernier point rejoint également l'enquête de la CUA sur le numérique qui pointait le fait que 39% des personnes interrogées font appel à une tierce personne pour effectuer les démarches à leur place¹⁶.

« Remettre du service public afin que nous nous fassions plus le travail nous-même »

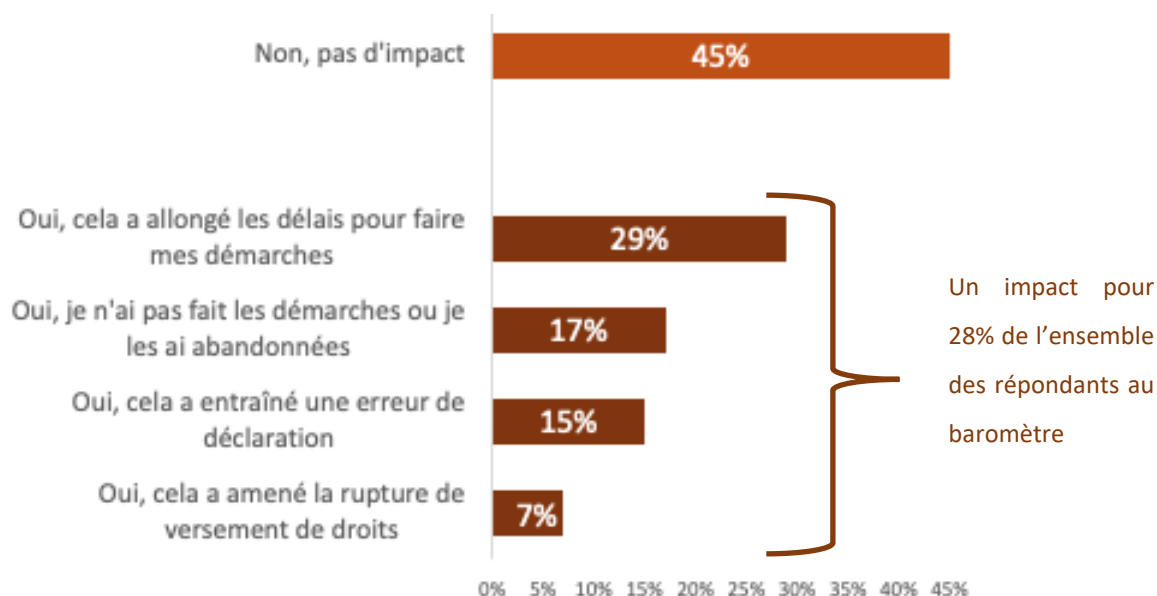
¹⁴ Okbani, N., Camaji, L. et Magord, C., 2022, Dématérialisation des services publics et accès aux droits. Revue des politiques sociales et familiales, 145(4), 3-10.

¹⁵ Sur ces éléments, voir les rapports du Défenseur des droits, dont celui de 2022, « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? ».

¹⁶ CUA, op. cit.

Figure 4. Conséquences des difficultés dans les démarches administratives (en %)

Ces difficultés pour les démarches administratives sur internet ont-elles eu des conséquences sur l'accès aux droits ?



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

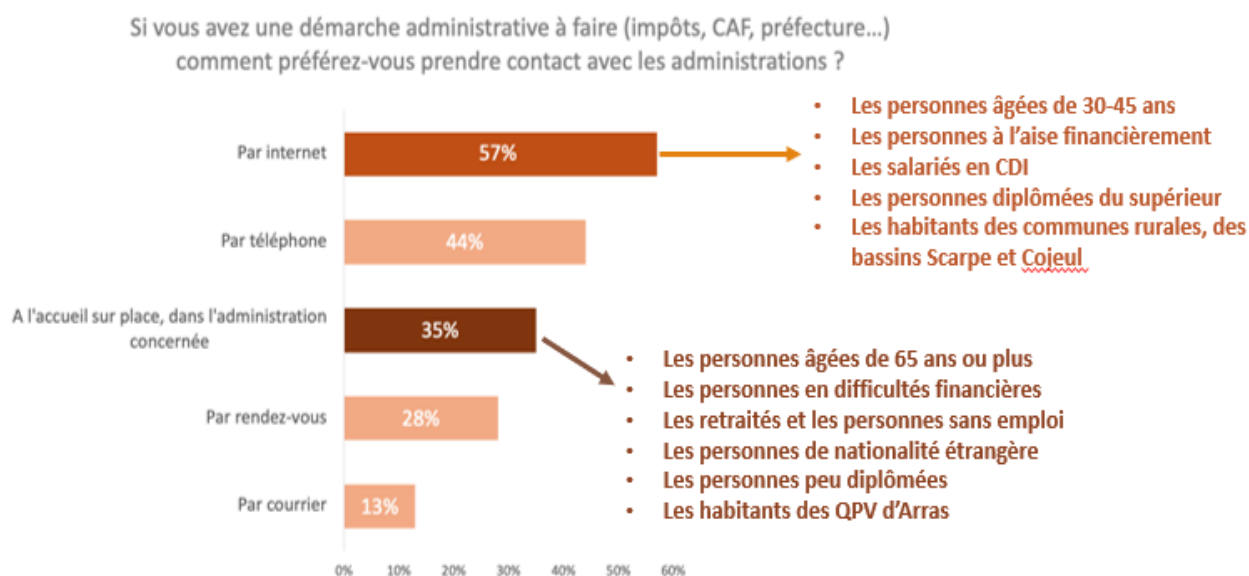
Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

Des attentes de contact humain, par téléphone ou à l'accueil, dans la relation aux administrations

Par ailleurs, les répondants du baromètre étaient interrogés sur les guichets administratifs et la relation avec eux. Une question abordait les modalités de contact privilégiées avec les administrations, pour les démarches administratives. Les réponses confirment les attentes de modalités de contact diversifiées, mais avec des spécificités selon les populations : les personnes âgées de 65 ans ou plus et les personnes sans emploi privilégiant par exemple plus que d'autres l'accueil sur place (figure 5). De manière générale, si internet est le canal le plus privilégié des répondants pour faire des démarches administratives, le téléphone occupe encore une place importante, avant l'accueil sur place.

« A chaque fois que l'on téléphone soit à la CAF ou à la CPAM, nous n'avons pas le même interlocuteur et cela arrive très souvent qu'il dise tout le contraire des informations reçues du conseiller précédent. Je pense qu'il y a un manque de formation. Cela m'est déjà arrivé que le conseiller ne savait pas répondre à mes questions... »

Figure 5. Modalités de contact privilégiées avec les administrations, pour les démarches administratives (en %)



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

D'autres questions traitaient des lieux d'accueil, structures ou permanences mobilisés par les répondants, dans un contexte, abordé dans la sous-partie suivante, de fermeture des guichets administratifs. Un tiers des répondants se sont déjà rendus dans des structures existantes autour de chez elles¹⁷ ou dans des permanences mobiles pour leurs démarches administratives. Il apparaît surtout que les personnes les plus nombreuses sont celles qui ont les besoins les plus importants d'aides et prestations, qui sont amenées à faire des démarches administratives, comme les personnes en difficultés financières (40% de ces personnes ont déjà mobilisé ces lieux) et les familles monoparentales (40%). C'est également le cas des personnes de nationalité étrangère (57%) et des personnes peu diplômées (38%). Le fait de résider à Arras et d'être proche géographiquement de ces lieux (et d'une diversité de lieux) est également corrélé avec leur plus forte fréquentation (38% des habitants d'Arras contre 26% de ceux du rural). Ce constat rejoint les diagnostics menés par la CUA avec ses partenaires, ainsi que l'actuelle Convention territoriale globale. Ces documents relèvent, dans l'urbain, la nécessité de rendre lisible l'offre plurielle de structures existantes, et, dans les autres territoires, d'amplifier

¹⁷ La notion de proximité, relative (entre distance kilométrique, temps de transport...), était laissée à l'appréciation des répondants.

le rayonnement des structures ou d'en développer de nouvelles pour couvrir l'ensemble du territoire en primo-accueil de proximité¹⁸.

Pour les démarches administratives, les lieux cités comme fréquentés sont d'abord les mairies et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) : 20% de l'ensemble des répondants du baromètre se sont déjà rendus dans l'une ou l'autre de ces institutions pour des démarches administratives, tandis que 16% des répondants ont déjà été à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ou à la Mutualité Sociale Agricole (MSA), 15% à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), 8% à France travail, 4% dans un centre social, 4% dans une France services ou un Point d'Information Médiation Multi Services (PIMMS) et 2% dans une association locale. Cette diversité pointe la complémentarité de ces lieux, qui ne touchent pas les mêmes populations. France services apparaît par exemple davantage mobilisée par les retraités, les personnes peu diplômées, les personnes sans soutien de leur entourage, les personnes de nationalité étrangère.

De fréquentes difficultés occasionnées par la fermeture des guichets administratifs, selon les répondants

A côté des effets de la dématérialisation, la fermeture des guichets administratifs est un motif de dégradation de la relation aux services publics régulièrement pointé par le Défenseur des droits¹⁹.

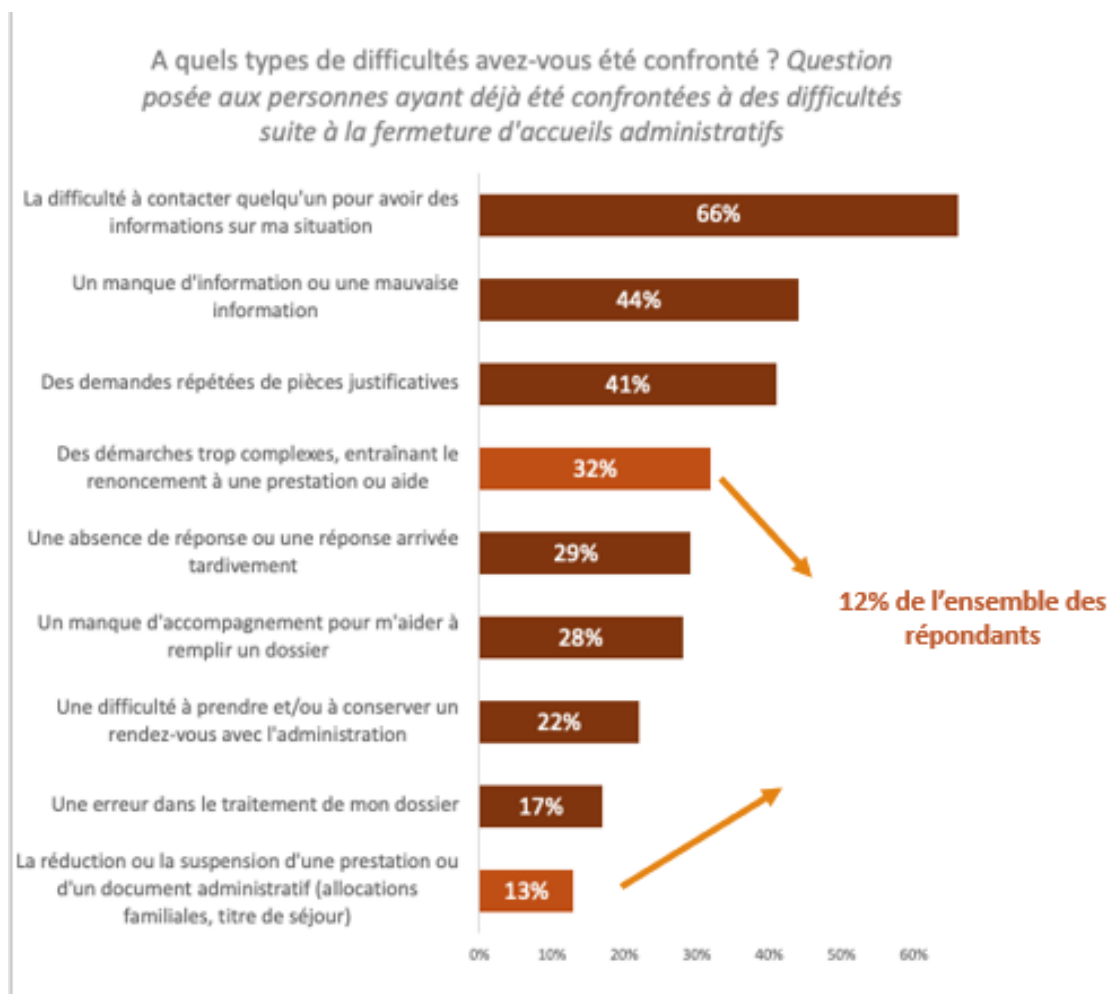
Au total, 40% de l'ensemble des répondants expriment avoir déjà rencontré des problèmes du fait de la fermeture d'accueils administratifs mais aussi de la difficulté à obtenir une réponse à leur demande. Parmi les conséquences évoquées, plus d'un répondant sur dix déclare le renoncement à une prestation ou aide, ainsi que la réduction ou la suspension d'une prestation ou d'un document administratif (figure 6).

« Peu de choses sont faites pour les personnes qui travaillent. Les horaires des administrations ne sont pas adaptés et en cas de litige il est rarement possible de joindre quelqu'un par téléphone ou d'avoir un conseiller dédié pour suivre votre dossier de bout en bout. »

¹⁸ Voir la Convention territoriale globale à l'œuvre sur la CUA et les groupes de travail qui se sont réunis en 2022.

¹⁹ Défenseur des droits, 2022, *op. cit.*

Figure 6. Difficultés entraînées par la fermeture d'accueils administratifs (en %)



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

Les conséquences de ces fermetures ne concernent pas que les habitants. Le Conseil national de lutte contre la pauvreté et de l'exclusion sociale (CNLE) met en oeuvre trimestriellement un baromètre de suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale, en interrogeant des acteurs directement en contact avec les publics. Depuis la première vague du baromètre, en sortie de la crise sanitaire, les acteurs alertent sur la dégradation des possibilités de contacts avec les administrations et les conséquences sur l'accès ou le maintien dans les droits. Eux-mêmes n'ont parfois plus la possibilité de joindre directement les services administratifs et peuvent se retrouver sans réponse face à des situations complexes ou bloquées²⁰.

²⁰ CNLE/vizGet, 2024 « Baromètre de suivi qualitatif de la pauvreté et de l'exclusion sociales. Synthèse de la cinquième vague d'interrogation » - <https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2025-04/Synthese-Barometre-Pauvrete-vague-5-avril-2025.pdf>

16% des répondants estiment être en non-recours

Le baromètre du non-recours aborde le phénomène du non-recours de manière déclarative²¹. En l'occurrence, 16% des répondants estiment qu'ils n'ont pas bénéficié d'aides ou d'allocations sociales auxquelles ils auraient pu prétendre au cours des 12 derniers mois, tandis que 30% ignorent s'ils étaient ou non en situation de non-recours. Ces résultats sont identiques à ceux obtenus dans de précédents baromètres, en Ardèche et à Blois, et légèrement inférieurs à ceux de Montpellier.

« J'ai récemment fait ma demande de RSA, parce qu'une personne de mon entourage m'a expliqué qu'avec un enfant à charge peu importait mon âge, j'y avais le droit. Or quand j'avais vu une assistante sociale en 2021, elle m'avait expliqué que je n'y avais pas le droit. C'est dommage de découvrir un peu sur le tas que j'ai finalement peut être le droit à cette aide. »

Ce non-recours déclaré par les personnes peut recouvrir une variété de situations. Il peut s'agir tout autant de non-recours « primaire » (la personne ne bénéficie pas d'une prestation pour ne pas l'avoir demandée) que de non-recours « secondaire » (la personne demande la prestation, mais ne la reçoit pas)²². D'autres travaux ont permis assez tôt de pointer le fait que le non-recours pouvait être temporaire, en lien par exemple avec le traitement administratif de la demande, loin de l'image de personnes qui seraient donc « invisibles ». À ce titre, les commentaires laissés par les répondants sont illustratifs. Plusieurs d'entre eux portent sur la lenteur de la réponse des administrations (par exemple sur les dossiers MDPH), les erreurs de traitement ou encore l'absence de réponse de la part d'une administration, qui peut entraîner du découragement ou de l'abandon des démarches.

« Réponse positive à ma demande de Prime d'activité à la CAF, mais prime jamais reçue, donc je les ai contactés : "notre gestionnaire vous répondra et justifiera l'annulation de votre prime". C'était il y a 2 mois, alors que j'ai très peu de revenu (600€/mois pour 2). Toujours pas de réponse malgré 2 relances. J'ai abandonné. »

²¹ Cette approche est par exemple utilisée par l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) qui aborde le non-recours aux droits sociaux dans son baromètre annuel de la jeunesse.

²² Ces distinctions ont été introduites très tôt dans la littérature sur le non-recours, en l'occurrence par Van Oorschot W, Math, A, 1996, « La question du non-recours aux prestations sociales », Recherches et prévisions, n°43.

Des estimations montrant des situations de non-recours aux prestations sociales plus faibles sur la CUA qu'en moyenne métropolitaine

Pour les raisons méthodologiques liées à la production de statistiques sur le non-recours²³, les baromètres permettent uniquement une approximation du non-recours aux principales prestations légales. En mobilisant deux méthodes d'estimation du non-recours, par le questionnaire et l'outil vizGet/Odenore²⁴, le non-recours au RSA sur la CUA apparaît légèrement inférieur à la moyenne nationale, qui est de 34% (sachant que ce taux est également une estimation se situant dans une fourchette²⁵). Il est également plus faible que celui mesuré par d'autres baromètres, comme sur Blois et Montpellier. Le non-recours aux allocations logement et à la prime d'activité semble plus faible que sur d'autres territoires d'enquête. La seule exception concerne l'ASPA (Allocation de solidarité aux personnes âgées, ou minimum vieillesse), avec un non-recours proche ou plus élevé que la moyenne nationale qui est de 50%²⁶.

En termes de profils, le non-recours aux principales prestations est plus fréquent parmi les indépendants et les personnes en CDD ou en intérim, dont l'éligibilité peut fluctuer fortement d'un trimestre à l'autre, les personnes vivant en couple sans enfant à charge (en cohérence avec les travaux qui avancent le fait qu'elles sont moins en lien avec les CAF par exemple) et les personnes âgées de 46-64 ans. Le non-recours est par ailleurs estimé plus faible pour les habitants résidant dans le bassin urbain que ceux résidant dans les communes rurales (figure 7). Ce résultat sur la CUA est confirmé par l'outil vizGet/Odenore.

²³ Marc C, Portela M, Hannafi C, Le Gall R, Rode A, Laguërodie S, 2022, *op. cit.*

²⁴ Les conditions d'enquête ne permettent en effet pas de reconstruire précisément les conditions d'éligibilité et d'avoir l'ensemble des informations utilisées par les organismes de protection sociale (en particulier sur les ressources des foyers, leur nature et variabilité). De plus, les réponses sont déclaratives, avec des erreurs d'identification sur des questions comme les revenus par exemple. Pour ces raisons, les résultats en termes d'éligibilité et donc de non-recours sont à considérer comme étant indicatifs. Ces difficultés méthodologiques sont contournées en mobilisant un outil construit par vizGet en collaboration avec l'Odenore. Il permet de positionner l'ensemble des EPCI métropolitains et des communes de plus de 4 000 habitants quant à leur situation de non-recours au RSA et à d'autres prestations. Olm, Rode, *op. cit.*

²⁵ Hannafi, C., Le Gall, R., Omalek, L., Marc, C., 2022, « Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats », Dossier de la DREES.

²⁶ Meinzel P., 2022, « Le non-recours au minimum vieillesse des personnes seules », Dossier de la DREES.

Figure 7. "Risques" de non-recours selon les territoires de la CUA



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

Focus : Le non-recours dans le champ de la santé

95% des répondants sont couverts par une complémentaire santé. En particulier, 17% des répondants bénéficient de la Complémentaire santé solidaire (CSS).

La part des personnes ayant une complémentaire santé est un peu plus faible parmi les personnes en difficulté financière (95%). L'écart est limité, notamment grâce à la CSS, qui couvre 33% des habitants de la CUA en difficultés financières. Ce taux de couverture par la CSS atteint même 42% des répondants à faibles ressources qui n'ont pas accès à des complémentaires d'entreprises (personnes qui ne travaillent pas et dont le conjoint ne travaille pas), alors qu'il est de 20% pour les ménages à faibles ressources en emploi.

La part des répondants ayant déclaré un médecin traitant, de 96%, est également très élevée. Pour autant, presque le tiers, 31%, ont renoncé à au moins un soin dont ils auraient eu besoin au cours des 12 derniers mois. Les raisons financières constituent le principal motif à ce renoncement : elles sont évoquées par 73% des personnes concernées, devant les délais d'attente (34%) et les difficultés à trouver un professionnel (23%).

Le renoncement aux soins est beaucoup plus fréquent parmi les ménages à faibles revenus : 49% des personnes s'estimant en difficultés financières déclarent avoir renoncé à des soins au cours des 12 derniers mois, contre 18% des personnes déclarant être à l'aise ou plutôt à l'aise financièrement.

Des motifs diversifiés de non-recours, dont la crainte des indus pour un quart des répondants qui en ont déjà fait l'objet

Les motifs de non-recours avancés par les répondants sont diversifiés²⁷, ne se résumant donc pas à la non-connaissance (tableau 2). Parmi les répondants concernés par le non-recours à au moins une prestation légale, 55% ont renvoyé à des raisons se rapportant à un manque

²⁷ Nous nous appuyons ici sur la typologie de l'Odenore qui distingue quatre types de non-recours, sachant que la « non-proposition » ne peut pas être saisie dans les baromètres puisqu'elle demanderait d'interroger les professionnels et non pas les habitants. Voir Warin P, 2016, « Le non-recours : définition et typologies », Working Paper de l'Odenore, n°1 (version actualisée).

d'information sur les prestations existantes, sur les démarches à entreprendre pour les demander ou encore sur les critères d'éligibilité. Ce dernier motif rappelle que la « non-connaissance » n'est pas une cause individuelle de non-recours (c'est-à-dire qui se résumerait à un déficit de connaissance de la part des populations), mais qu'elle tient à la complexité même des règles d'attribution des prestations et aides sociales, marquées par la forte hétérogénéité des conditions de ressources par exemple²⁸. Le deuxième type de non-recours est la « non-réception », évoquée par 36% des répondants concernés. Il s'agit ici de l'attente de réponse à une demande de prestation ou encore du renoncement à aller jusqu'au bout de la démarche pour demander une prestation. Enfin, la « non-demande » intervient pour 24% des répondants en non-recours²⁹, du fait de la complexité des démarches, de la honte à les demander, de préférer se débrouiller soi-même ou de penser que d'autres en ont plus besoin que soi.

²⁸ Conseil d'Etat, 2021, « Les conditions de ressources dans les politiques sociales : plus de simplicité, plus de cohérence ». Etude pour le Premier ministre.

²⁹ Le total est supérieur à 100%, car une même personne peut être en non-recours pour plusieurs prestations, pour des motifs différents

Tableau 2. Les motifs évoqués par les personnes en non-recours à au moins une prestation sociale légale

	%
Par non-connaissance	55%
<i>Je ne connais pas cette prestation</i>	18%
<i>Je ne pense pas avoir droit à cette prestation</i>	35%
<i>Je ne sais pas comment faire pour demander cette prestation</i>	7%
Par non-réception	36%
<i>Les délais pour l'obtenir sont trop longs</i>	1%
<i>J'ai renoncé à aller jusqu'au bout de la démarche pour demander cette prestation</i>	3%
<i>J'ai demandé la prestation et j'attends une réponse</i>	6%
<i>J'ai demandé la prestation et je ne l'ai pas obtenue</i>	27%
Par non-demande	24%
<i>J'ai honte de demander ce type de prestation</i>	2%
<i>D'autres en ont plus besoin que moi</i>	1%
<i>Je préfère me débrouiller par moi-même</i>	3%
<i>Je n'arrive pas à faire les démarches administratives sur Internet</i>	3%
<i>J'ai peur qu'on me demande de rembourser après</i>	7%
<i>Je ne l'ai pas demandé pour une autre raison</i>	15%
Total	120%

Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

Le total de la non-connaissance, de la non-réception et de la non-demande est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses. De la même façon, l'addition de chaque modalité de réponse de la non-demande (soit 31%) est également supérieure au total de l'item « non-demande » (soit 24%). Cela s'explique par le fait qu'une personne peut avoir donné plusieurs réponses appartenant à la non-demande pour différentes prestations. Par exemple, si une même personne a répondu pour au moins une prestation avoir honte et pour au moins une autre prestation ne pas arriver à faire les démarches sur Internet, elle sera comptabilisée à la fois dans l'item « j'ai honte de demander une prestation » (2%) et dans celui des difficultés administratives (3%), mais elle ne sera comptabilisée qu'une fois dans la non-demande.

Dans la continuité de précédents baromètres et études³⁰, et en lien avec la nécessité de saisir les instabilités de droits au-delà du non-recours³¹, le sujet des indus et de leurs conséquences a été intégré au questionnaire. Au total, 15% des répondants ont déjà connu des indus (c'est-à-dire des sommes trop perçues par les allocataires), en grande majorité en lien avec la CAF, la MSA et France travail, et plus rarement avec les caisses de retraite. Les répondants étaient interrogés sur les conséquences des indus (figure 8). Seuls 16% des personnes concernées par les indus estiment que ces derniers n'ont eu aucune conséquence. Pour

« Difficile de se projeter dans un emploi même sur une courte durée lorsque l'on sait que d'avoir travaillé un peu va me mettre dans une difficulté les mois suivants. Il m'est arrivé de toucher la prime d'activité en n'ayant pas déclaré d'activité et d'avoir le revenu du RSA réduit pour aucune raison. Je ne sais jamais si le montant de mon revenu va changer sans changer de situation. »

ceux qui en ont vues, ils évoquent avant tout des conséquences financières, puis de l'inquiétude (ne pas savoir le montant d'argent que la personne aura les mois suivants). De plus, un quart des répondants ayant connu un indu déclare dorénavant hésiter à demander des prestations sociales, de peur de devoir les rembourser après. Par ailleurs, dans le baromètre, la part des personnes en non-recours est plus élevée parmi celles ayant connu des indus que les autres.

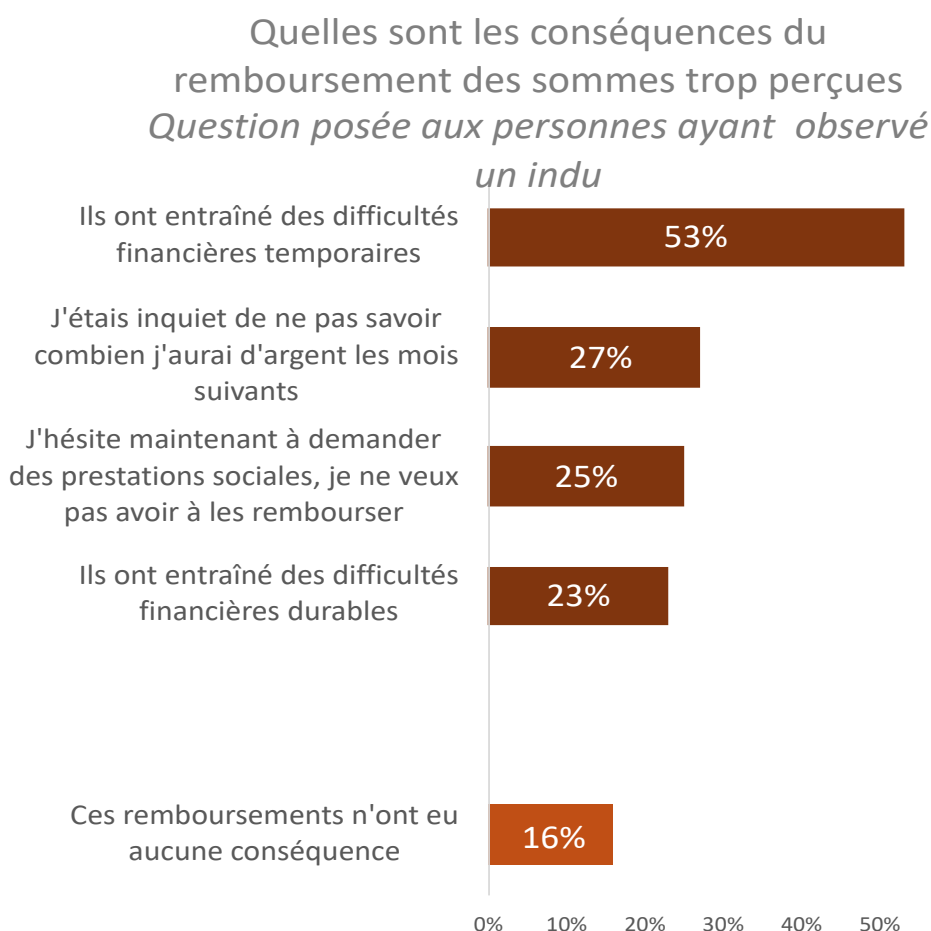
Ce résultat montre l'importance des expériences antérieures (ou actuelles) d'interactions avec les administrations, qui peuvent conduire à des situations de non-recours par la suite. Les questions portaient ici sur les indus, tandis que le CNLE évoque également le rôle des sanctions vécues par les personnes concernées, qui recouvre un champ large (suspensions ou radiations de droits...)³².

³⁰ Voir Revil, H, Mazet, P, 2016, « Vivre en situation de non-recours frictionnel. Une enquête menée dans trois Caf », *Revue des politiques sociales et familiales*, n°128.

³¹ Gravoin P, Rode A, 2021, « Non-recours : une dette sociale qui nous oblige », Rapport Secours catholique/Odenore.

³² CNLE, 2024, « Sanctions : le point de vue du vécu », Avis examiné en assemblée plénière le 07 mars 2024.

Figure 8. Conséquences des indus, selon les répondants concernés (en %)



Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

Un fort non-recours aux aides spécifiques, mais une utilisation qui n'est pas marginale, en particulier pour l'aide alimentaire

Les baromètres permettent d'analyser le non-recours aux aides et dispositifs destinés à répondre à des besoins spécifiques comme les difficultés d'accès aux soins ou les difficultés financières, et qui prennent localement différentes formes (bons alimentaires et chèques d'accompagnement personnalisé délivrés par des CCAS, aides financières individuelles des CPAM ou d'autres organismes de protection sociale, aide alimentaire associative...). De par leur fonctionnement, leur variabilité d'un territoire à l'autre et l'information qui peut être partielle ou difficile à trouver, ces aides sont généralement très fortement concernées par le non-recours.

Dans les types d'aides couverts, l'aide alimentaire fait exception par son recours plus important (tableau 3), sur la CUA comme dans d'autres baromètres comme Montpellier. Parmi les répondants déclarant ne pas avoir assez à manger, 31% d'entre eux ont déjà demandé une

aide à des associations d'aide alimentaire. *A contrario*, le non-recours aux aides au logement est fort, ce qui interroge vu l'existence ancienne de dispositifs comme le chèque énergie ou le Fonds de solidarité pour le logement, ainsi que la part prise par le logement dans les dépenses incompressibles. Parmi les 22% de répondants ayant connu des difficultés récentes pour s'acquitter des charges de logement (loyer, factures, remboursement de prêt...), seuls 12% connaissent l'existence d'aides et seuls 5% les ont mobilisés.

Au total, tout type d'aides spécifiques confondues, 6% de l'ensemble des habitants de la CUA ont eu recours à au moins une aide ou dispositif.

Tableau 3. Besoins sociaux, connaissance et recours aux dispositifs/aides en matière d'alimentation, de logement, de difficultés financières et de santé (en %)

Alimentation	9% des répondants déclarent ne pas avoir assez à manger	Non interrogés sur l'existence d'aides	31% d'entre eux ont déjà demandé une aide à des associations
Logement	22% des répondants ont connu des difficultés au cours des 6 derniers mois pour s'acquitter de leurs charges de logement	12% de ces répondants connaissent l'existence d'aides dans ce domaine	5% les ont mobilisées
Difficultés financières	28% des répondants sont dans une situation financière difficile ou très difficile	16% d'entre eux connaissent l'existence d'aides financières	8% les ont mobilisées
Santé	22% des répondants ont renoncé à des soins pour des raisons de coût	15% de ces répondants connaissent l'existence d'aides	4% les ont mobilisées

Source : Baromètre du non-recours / Communauté urbaine d'Arras – Odenore/vizGet, 2025

Une analyse typologique qui distingue cinq catégories de répondants

En complément des résultats précédents, une analyse typologique permet de distinguer si des populations sont plus exposées que d'autres aux difficultés abordées dans le baromètre. Elle identifie, sur la CUA, cinq catégories de répondants qui se différencient par leurs caractéristiques socio-démographiques (âge, situation familiale, logement...), par leur situation financière et leur aisance dans les démarches administratives, ainsi que par les situations de non-recours qu'ils peuvent connaître.

Les deux premières catégories partagent plusieurs traits communs, mais les répondants se distinguent par l'âge et par la situation par rapport à l'éligibilité aux prestations et aides :

1. **Les personnes de plus de 45 ans non éligibles (25% des répondants) :** cette catégorie est constituée de propriétaires. Déclarant être à l'aise financièrement, ces personnes ne sont pas éligibles aux prestations sociales. Elles n'ont pas de difficulté dans les démarches administratives (notamment en ligne) et déclarent avoir confiance dans l'Etat et les administrations. Les habitants du bassin Ouest et des communes rurales sont surreprésentés dans cette catégorie.
2. **Les personnes de moins de 45 ans recourantes et non éligibles aux aides facultatives (18% des répondants) :** cette catégorie regroupe des couples avec enfants, en emploi et ne déclarant pas de difficulté financière. Elles sont à l'aise dans les démarches administratives et l'usage d'Internet. Elles recourent aux prestations légales lorsqu'elles y sont éligibles. Comme la catégorie précédente, elles déclarent avoir confiance dans l'Etat et les administrations. Les habitants du bassin Ouest et des communes rurales sont surreprésentés dans cette catégorie.

La troisième catégorie n'apparaît pas dans d'autres baromètres et renvoie à la situation de ménages « modestes » (qui peuvent avoir un niveau de vie supérieur au seuil de pauvreté monétaire mais qui s'estiment en difficultés financières)³³ :

3. **Des actifs isolés, en difficulté face aux charges et dépenses quotidiennes, peu éligibles aux prestations sociales ou non-recourants aux aides facultatives (15%) :** cette catégorie regroupe des personnes en emploi, diplômées d'au moins le baccalauréat. Elles déclarent des difficultés financières, comme pour payer les charges de logement ou les soins. Elles sont peu éligibles aux prestations légales et ne bénéficient pas d'aides facultatives. Elles se déclarent peu à l'aise dans leurs démarches administratives et ne peuvent pas être aidées par leur entourage sur ce plan. Elles estiment que le passage à l'administration électronique a eu un impact sur leurs droits. Enfin, ces personnes ont peu confiance envers l'Etat, les administrations et institutions de sécurité sociale, ou encore envers les collectivités territoriales et les associations. En termes de lieux d'habitation, elles sont réparties géographiquement dans les bassins de vie de la CUA.

Les deux dernières catégories sont constituées de personnes en situation de non-recours, aux prestations légales et/ou facultatives. Elles se différencient par leur âge ou encore leur situation à l'égard de l'emploi.

³³ DREES, 2021, « Les caractéristiques des personnes pauvres et des personnes modestes », Rapport Minima sociaux et prestations sociales.

4. **Des personnes en emploi, seules ou avec des enfants, en difficultés financières, en non-recours (23%) :** Cette catégorie regroupe des personnes en difficultés financières, locataires du parc privé ou social, en emploi, vivant seules avec ou sans enfant. Elles expriment des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives et ne bénéficient pas de la possibilité d'être aidées sur ce plan. Sans ordinateur, elles estiment que le passage à l'administration électronique a eu un impact sur leurs droits. Elles sont en non-recours par rapport aux aides légales et facultatives. Les habitants d'Arras sont surreprésentés dans cette catégorie.
5. **Des 30-45 ans, en difficultés financières, recourants aux aides légales mais en non-recours aux aides facultatives (20%) :** Cette dernière catégorie est composée de personnes seules ou des familles monoparentales, locataires du secteur social, peu diplômées, sans emploi. Elles déclarent de très fortes difficultés financières et sont notamment en renoncement aux soins. Elles expriment des difficultés pour réaliser les démarches administratives et ne disposent pas d'ordinateur. Elles sont en situation de non-recours aux aides facultatives mais recourent aux prestations légales. Les habitants des QPV d'Arras sont surreprésentés.

Les propositions des répondants pour améliorer l'accès aux droits

Des propositions d'actions qui invitent à la complémentarité des leviers pour améliorer l'accès aux droits sociaux

Cette partie de la synthèse aborde les réponses à la dernière question ouverte du questionnaire. Elle demandait aux répondants s'ils avaient des idées ou suggestions pour faciliter l'accès aux droits sociaux, qui pourraient être utiles à la Communauté urbaine et à ses partenaires. Au total, 385 réponses ont pu être exploitées, après nettoyage des données. L'analyse s'est ensuite faite en deux temps : lecture commentaire par commentaire pour identifier les sujets puis attribution d'une ou de plusieurs thématiques à chaque réponse. Un fichier Excel a ainsi été réalisé et transmis à la CUA, contenant l'ensemble des réponses thématisées.

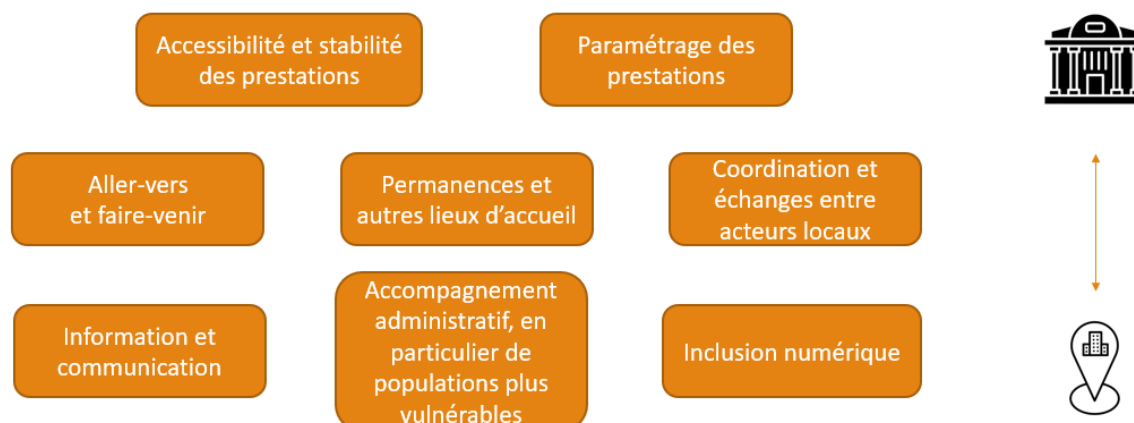
Il s'agit ici de restituer les principaux types d'actions suggérés par les répondants, en s'appuyant directement sur les commentaires, qui ont été (à la marge) repris en termes de formulation. Etant donné le nombre important de commentaires, chaque type d'actions est illustré par six commentaires maximums.

En préambule, il est intéressant d'observer que les propositions faites par les répondants rejoignent les leviers d'action identifiés dans la littérature sur le non-recours, dès les premiers travaux. Elles font notamment échos aux recommandations du rapport européen d'Eurofound qui, en s'appuyant sur les travaux du chercheur précurseur dans le domaine (W. Van Oorschot), identifiait la nécessité de ne pas centrer les actions sur l'individu et ses compétences administratives et numériques, mais d'agir de manière simultanée sur quatre niveaux d'action : sur les freins individuels, sur le contexte sociétal, sur l'organisation administrative puis sur le design de la prestation³⁴. Ce dernier registre rejoint un ensemble de propositions sur une moindre complexité des critères d'éligibilité ou sur leur meilleure adéquation aux situations socioprofessionnelles complexes. Ainsi, comme dernière remarque transversale, les propositions des répondants invitent à combiner des leviers d'action à des échelles différentes, du local (diffusion d'informations, développement de points d'accueil et d'accompagnement, aller-vers à destination de populations spécifiques...) au national (amélioration de la stabilité des prestations...).

Les propositions des répondants sont organisées en suivant cette logique d'échelles d'action différentes (figure 9), en partant du local vers le national.

³⁴ Dubois, H., Ludwinek, A., 2015, "Access to social benefits: Reducing non-take-up. Luxembourg". Rapport d'EUROFOUND.

Figure 9. Classification des différentes propositions émises par les répondants pour améliorer l'accès aux droits sociaux



1. Information et communication (rendre plus lisible la diversité des prestations et aides sociales, faciliter l'envoi d'informations ciblées, développer des supports de communication ainsi que des simulateurs d'aides et des glossaires...)

« Plateforme claire qui présente chaque organisme et les aides qu'il propose. »

« Une brochure annuelle pourrait être proposée. Elle recenserait les aides possibles et des conseils. »

« Pour les jeunes, obliger les établissements du territoire à présenter les aides dès la rentrée et à réellement accompagner les jeunes vers ces aides. Par exemple aucune école ne m'a jamais parlé de la prime d'activité et trop peu de jeunes connaissent son existence, idem pour l'aide au permis. »

« Il est difficile de demander de l'aide, surtout lorsque l'on est en situation de handicap et aussi par fierté. Vous avez accès à nos revenus via notre avis d'imposition et surtout vous avez accès à toutes nos informations privées. Pourquoi ne généralise-t-on pas les informations privées et financières de chaque contribuable /allocataire pour les mettre en corrélation avec les aides possibles et proposer ainsi les aides possibles.... Merci. »

« Je ne sais pas comment il faudrait mettre en place cela, mais il serait plus utile à tout le monde d'être dans un système où l'on est informé sur les droits auxquels nous avons le droit d'établir une demande. Cette méconnaissance nous pousse à culpabiliser dès que l'on se renseigne ou fait une démarche et peut parfois mettre certaines personnes dans des situations délicates. »

« Un mail récapitulatif des prestations sociales existantes et un questionnaire pour savoir justement si on y a droit ou non. Un RDV avec un conseiller qui nous dirait quelles prestations

nous avons droit. Quels sont les plafonds de revenus permettant certaines prestations ? J'ai l'impression que selon la prestation, le plafond change ? »

2. Accompagnement administratif, en particulier de populations plus vulnérables (aide au remplissage de formulaires administratifs, réassurance sur les démarches...)

« Former plus de personnes à la maison de service. J'approche de la retraite et je vais avoir besoin de leur aide. J'entends des témoignages où les demandes de retraite sont souvent compliquées à remplir ce qui retardent les paiements. J'appréhende déjà. »

« Généraliser ce qui se fait déjà dans certains services publics => Mettre plusieurs personnes à l'accueil pour accueillir, orienter, aider des personnes, résoudre des problèmes... En gros décanter les situations. »

« Capacité à aider les personnes avant d'effectuer les démarches par des aidants administratifs. »

« Numéro particulier pour les personnes ayant des difficultés avec l'administratif (droits étrangers, logement urgence). »

« Manque de structure, d'aide et d'information pour les personnes handicapées et les personnes aidants. »

« Certaines personnes de mon entourage sont très démunies pour effectuer des démarches en ligne, il faut conserver un accueil humain. »

3. Inclusion numérique (formation au numérique, aide aux démarches en ligne, mise à disposition de matériel informatique...)

« Pour les personnes qui ont des difficultés avec internet, il devrait y avoir un agent dédié et assermenté pour faire leurs démarches en leur lieu et place, dans une mairie ou un accueil proche du domicile. »

« Nous aider à suivre des mini formations pour apprendre à se servir d'internet, on nous demande de plus en plus de documents par mails ? Mais comment ? Je continue à tout envoyer par courrier car je suis perdue. »

« Mettre à disposition et gratuitement l'accès à des ordinateurs où nous pouvons imprimer des documents. »

« Accès au numérique pour la population qui n'est équipée, maison de services. »

« Des permanences sur rdv pour les démarches administratives ; des accompagnements pour les seniors qui sont complètement démunis face à internet et plus d'aide pour ceux qui travaillent. »

« Il n'y aucune aide par rapport à de l'acquisition informatique dans le suivi RSA alors qu'il faut un smartphone pour la validation du suivi RSA auprès du référent. »

4. Aller-vers et faire-venir (permanences mobiles, aller-vers numérique, inviter les habitants à des sessions d'information ou de bilan des droits sociaux...)

« Il serait intéressant de contacter les personnes par un questionnaire individuel afin d'évaluer leur situation et leur permettre d'accéder aux aides dont elles peuvent bénéficier. Par exemple, je ne sais pas si je peux bénéficier de la prime d'activité actuellement et cela me semble compliqué d'aller sur le site de la CAF pour chercher et demander. L'impression que ma situation est un peu "hors norme" et du coup je n'ai pas de réponse. Cela me pèse d'aller sur place à la CAF, il manque toujours des données sur ma situation, c'est chronophage et de ce fait j'abandonne. »

« Passage dans toutes les communes de la CUA d'un bus avec des salariés des diverses administrations pour informer les habitants de leur droits et modalités d'obtention des prestations ou aides dont les habitants pourraient bénéficier. »

« Faire passer des conseillers chez les personnes en situation précaire, ou en situation de handicap. »

« Je pense que les organismes connaissent les droits des affiliés et je pense que l'organisme pourrait contacter les personnes qui sont bénéficiaires. J'ai bénéficié de la prime d'activité, car une conseillère m'a contacté, sinon je ne toucherais rien. »

« Il serait bénéfique de contacter les jeunes de 18-27 ans pour leur faire part explicitement des aides dont ils peuvent bénéficier. »

« Mettre en place des invitations en insistant sur le fait que les personnes passent "à côté" de droits et aides. »

5. Permanences et autres lieux d'accueil (contact humain avec un agent dans un espace dédié pour l'information et l'accompagnement aux démarches, point d'accès aux droits unique, adaptation des horaires des lieux existants, formation des interlocuteurs de proximité...)

« Trop d'associations qui gèrent différentes thématiques éparpillées sur l'arrageois : logement, santé, alimentation, aides aux démarches administratives... il serait intéressant de créer un pôle unique pour avoir tous les correspondants dédiés au même endroit. »

« J'aimerais trouver un organisme qui vous prend en rdv physique ou téléphonique et faire le point sur TOUT ce dont on peut avoir droit, un organisme qui a accès à toutes les informations et les aides possibles. »

« Mettre des permanences de partenaires divers, dans les communes, principalement rurales, permettant aux personnes nécessiteuses d'avoir des informations et des aides pour remplir les formulaires nécessaires. »

« Demander aux organismes d'assurer un accueil physique de proximité dans les Mairies, ce qui évite les déplacements. Nous avons besoin de contact avec des humains et non pas en visio ou au téléphone. »

« Les centres administratifs ou autres doivent être plus accessibles (ligne de bus, parking vélo sûrs, places de parking nombreuses proches et gratuites) avec des horaires adaptés aux travailleurs comme une boulangerie (ouverture jusqu'à 20/21h et au moins le samedi toute la journée). »

« Le travail de proximité des élus des communes est primordial. Il convient qu'ils soient formés à l'écoute active et qu'ils aient connaissance des palettes aux services de leurs concitoyens. »

6. Coordination et échanges entre acteurs locaux (échange entre professionnels, échange de données...)

« Déjà que chaque interlocuteur tienne le même discours et non pas des réponses tout à fait différentes à celles déjà reçues. Et d'ajouter des demandes de documents supplémentaires..... Je vous promets que c'est désolant et décevant, il m'arrive de laisser tomber mes démarches par manque d'informations. »

« Une meilleure coordination entre les divers services de la CAF, MDPH, CPAM et Centre des impôts. »

« Rapprochement des structures administratives et informations directes aux bénéficiaires avec toutes les données renseignées sur les aides auxquelles elles ont droit. »

« Un pôle multiservices qui coordonne les différents acteurs et permet de dépasser le blocage numérique. »

7. Accessibilité et stabilité des prestations (simplification administrative, automaticité de démarches...)

« Âgée de 92 ans je n'aurai jamais internet donc systématiquement mise à l'écart de toutes les démarches administratives. Il faut obligatoirement conserver les dossiers "papier" pour les personnes de mon âge, intellectuellement indépendantes qui gèrent seules leurs démarches administratives. »

« S'il y a des aides il ne faudrait pas avoir à les réclamer cela devrait être fait de façon automatique. »

« Attribution automatique et systématique des aides en fonction du croisement des sources d'information administrative qui permettraient davantage d'efficacité et d'éviter la perte de temps quant à la délivrance d'informations (ainsi qu'une économie de coût). »

« Ne plus faire les déclarations et demander aux employeurs et la préfecture et les impôts d'envoyer directement les documents qu'il faut à la CAF directement. »

« Une attente moins longue ou ne pas suspendre les droits en cours le temps que le dossier passe car ça fragilise encore plus nos problèmes financiers. »

« Une carte numérique avec toutes les informations concernant la personne. Cela éviterait de perdre du temps. Et de nous demander 10 fois les mêmes documents. »

8. Paramétrage des aides (critères d'éligibilité, nature des ressources prises en compte, montant des prestations...)

« Modifier les plafonds pour la prime rentrée scolaire par exemple ? Car je n'y ai pas droit et cela m'aurait été bien utile en cette période de rentrée ! »

« Il serait bon de revoir la distribution des aides selon les revenus (ex : plus de 5000 euros de salaire et des enfants...) et surtout d'arrêter de vouloir prendre en compte le peu que gagne un majeur encore à charge dans le calcul des aides. La solde d'un jeune non salarié n'a rien à voir avec le salaire de son ou de ses parents. »

« Bonjour, aujourd'hui on prend en compte les ressources du foyer même en famille recomposée hors si le conjoint n'est pas le père de l'enfant celui-ci doit subvenir (selon les demandes de ressources communes) aux enfants du conjoint + ses propres enfants + verser

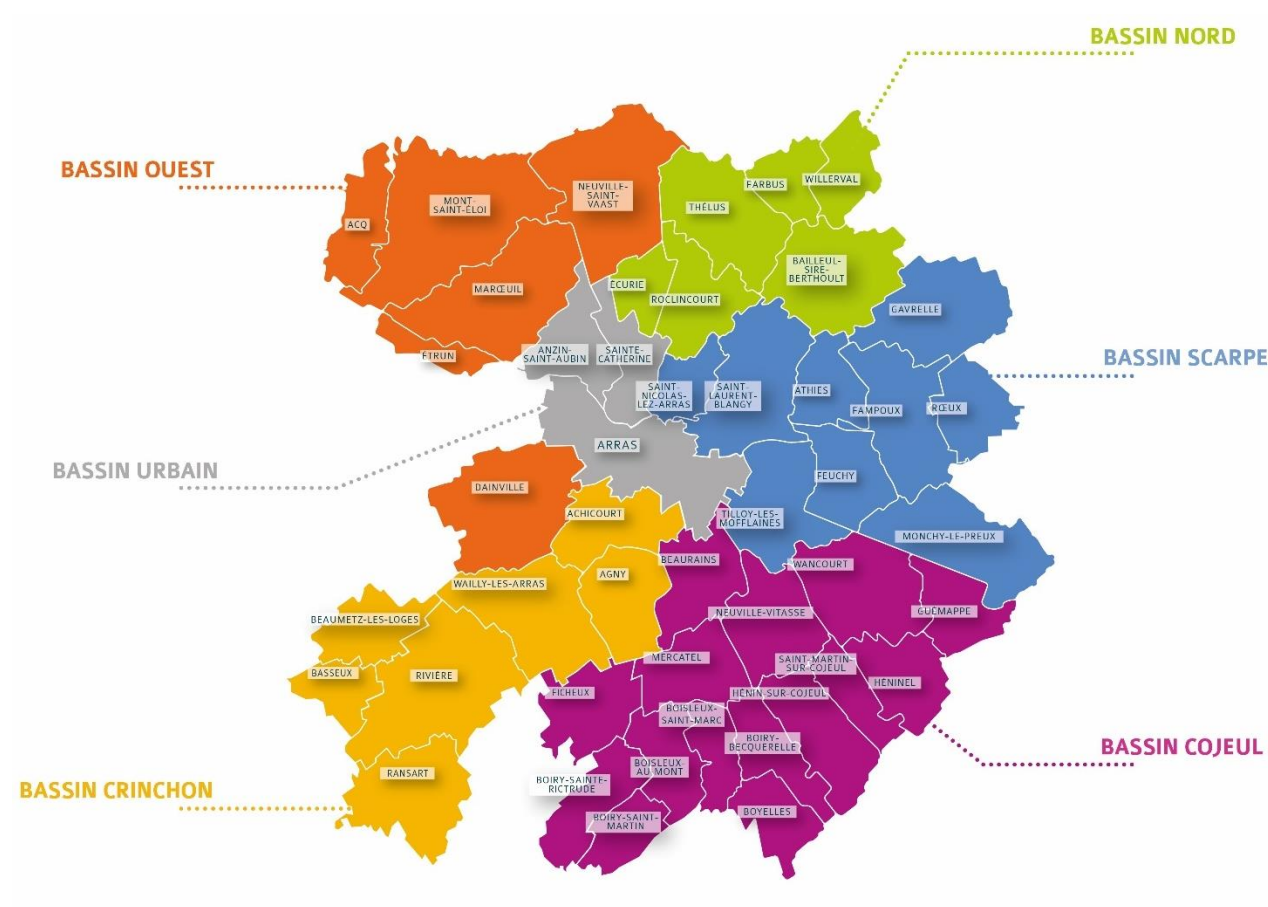
une pension pour ses propres enfants et nous n'avons aucune aide pour le foyer, voilà ce que je trouve incohérent ! »

« Que les dépenses soient prises en compte dans les barèmes : les salariés à mi-temps ou au salaire modeste sont parfois plus en difficultés que des personnes au RSA lorsqu'on tient compte des dépenses (ce qui conforte peut-être les gens à rester chez eux ?). »

« Revalorisation de la prime d'activité. »

« Je n'ai droit à aucune aide, on me refuse tout donc je me débrouille que je mange ou que je me soigne pas c'est pareil je me débrouille. »

Annexe : Les 5 bassins de vie de la Communauté urbaine d'Arras



Source : CUA

Pour en savoir plus :

Pour les synthèses et rapports des précédents baromètres du non-recours menés par l'Odenore, voir l'onglet spécifique sur le site internet de l'observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/programmes/zoom-barometres-non-recours>

Pour les principales statistiques publiques sur le non-recours en France : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/non-recours-et-acces-aux-droits>