

# Non-recours aux droits sociaux : peut-on parler de « phobie » ?

Terme utilisé pour décrire des situations dans lesquelles des personnes ne bénéficient pas de prestations sociales ou de services auxquels elles ont droit, le non-recours est aujourd'hui un sujet de préoccupation dans la plupart des pays européens.

Texte : Hélène Revil, chercheuse en science politique, Laboratoire PACTE (UMR CNRS), Université Grenoble Alpes (UGA),  
et Barbara Lucas, professeure ordinaire, Haute école de travail social, HES-SO Genève,

La réalisation d'enquêtes qualitatives auprès de personnes en non-recours a permis de mieux comprendre ce qui se joue du côté des « publics » dans leur rapport aux prestations sociales mais aussi à des « offres » dans d'autres secteurs, en particulier celui des soins et de la santé.

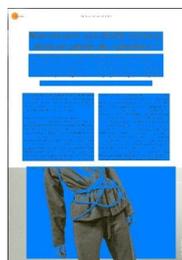
## L'expression de craintes et d'une forte anxiété

En Suisse, c'est en particulier le fait de se sentir démunis face la complexité des dispositifs et une forme de découragement - de démoralisation - qui ressortent de travaux récents (Lucas and al., 2019). Dans ce contexte, la référence, anxio-gène, aux « papiers » est récurrente, conduisant certaines personnes à ne plus ouvrir leur courrier. Dans différentes enquêtes menées ces dernières années, nous retrouvons la présence d'un lexique relatif à la peur, lorsque les personnes évoquent leurs cheminements par rapport aux prestations sociales et/ou de santé auxquelles elles pourraient prétendre. Les craintes évoquées ne sont pas toutes de même nature et sont en partie spécifiques selon les publics et/ou les offres : elles peuvent porter sur la réalisation des démarches administratives nécessaires pour accéder aux droits, mais bien aussi renvoyer aux jugements de certain-e-s professionnel-le-s, aux conséquences potentielles des demandes d'aides, en particulier l'éventualité de perdre son permis de séjour ou de se voir réclamer des indus (Beltran, Revil, Costentin, 2021 ; Lucas et al. 2019) aux effets de l'obtention d'une prestation sur les relations familiales ou sur les trajectoires professionnelles (Revil et Gand, 2022 ; Lucas et al. 2019), au fait de « se rendre visible » en sollicitant l'administration... La dématérialisation de l'accès aux droits sociaux a amplifié certaines de ces craintes et en a créé d'autres, par exemple celles de ne pas pouvoir réaliser les démarches d'accès aux droits par non-

accès, ou accès limité, à des équipements informatiques et/ou numériques, de ne pas pouvoir utiliser certains outils ou de faire des erreurs, sans avoir la possibilité de questionner un-e professionnel-le avant de valider les demandes.

## Quelles mentions de la "phobie" ?

L'usage du terme « phobie » par les personnes auprès desquelles nous avons enquêté est cependant rare. Dans l'enquête du Baromètre du non-recours conduite dans une ville française, un homme qui fait part de son découragement par rapport aux démarches nécessaires pour obtenir une aide exceptionnelle permettant de financer des dépenses d'énergie utilise le terme de « phobie » mais il exprime les choses ainsi : « Je suis devenu phobique de l'administratif à force que ça marche pas, de pas avoir de réponse. » Il ajoute : « J'ai pas le choix que d'essayer encore, même si ça me coûte. » (Revil et Olm, 2022) Rappelons s'il est nécessaire que les personnes en situation de précarité multidimensionnelle sont davantage concernées par le non-recours. En ce sens, malgré leurs appréhensions et l'anxiété générée par la réalisation des démarches administratives, attisées par l'enjeu de pouvoir continuer à subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille, elles poursuivent le plus souvent le chemin pour accéder à leurs droits et les maintenir ouverts. Ainsi, systématiser l'emploi du terme « phobie » pour nommer les craintes et peurs dont font part les personnes lorsqu'elles décrivent leurs chemi-



nements par rapport à leurs droits sociaux nous pose question.

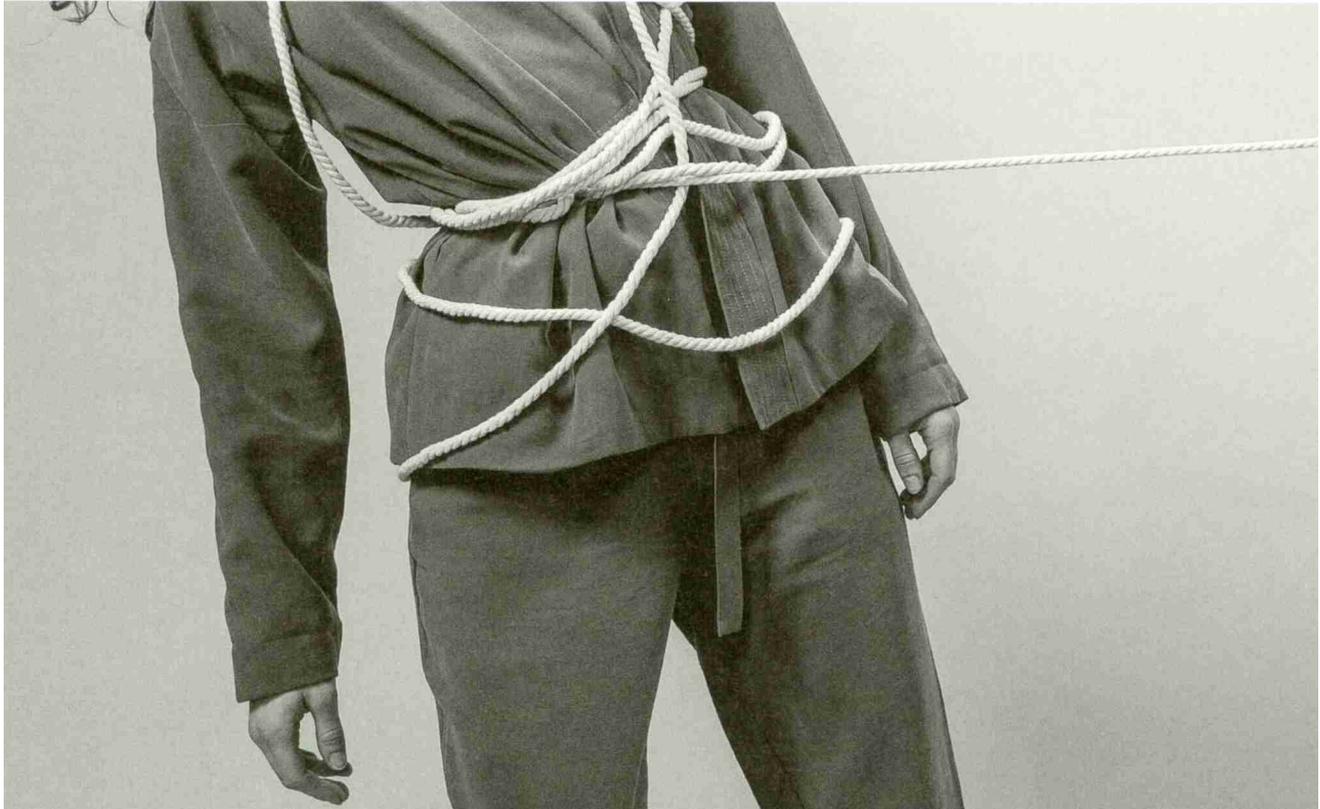
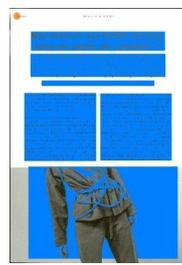
### Effet de l'offre ou incapacité individuelle ?

Deux raisons principales nous permettent de douter de la pertinence d'évoquer la phobie dans le contexte du non-recours aux droits sociaux. En premier lieu, l'un des éléments caractérisant la phobie est sa dimension excessive et disproportionnée, comme le souligne le CHUV dans ce même numéro. Or, lorsque les personnes évoquent leurs craintes concernant l'accès et le maintien dans leurs droits, elles les situent dans le contexte de complexité administrative, de transformation des politiques sociales – accentuation du ciblage, de l'activation et des contreparties – et de leur mise en œuvre – parfois dématérialisée et sans accueil physique – et par rapport à des expériences administratives dans lesquelles les personnes ne se sont pas senties considérées (Revil, Warin et Gajdos, 2016). En Suisse comme en France, des travaux ont identifié des formes d'inhospitalité administrative (Défenseur des droits, 2018) et évoqué ce rapport si éprouvant aux administrations, ce découragement devant leurs exigences, processus que Catherine Delcroix (2005) nommait « démoralisation ». Les craintes et peurs dont font part les personnes ne paraissent ainsi pas injustifiées ou disproportionnées si on les rapporte à ce que les processus de demande, voire l'obtention des prestations, peuvent induire de difficile et de négatif du point de vue des personnes.

C'est également parce que la phobie est associée à un phénomène individuel (Figueiredo, 2015) que nous ne préférons pas problématiser la question du non-recours à partir de cette

notion. Les enquêtes qualitatives inscrites dans des approches attentives aux publics des politiques sociales ont en effet soutenu une évolution de la définition du terme « non-recours » pour en limiter le caractère individualisant et responsabilisant pour les personnes porteuses de droits. Définir le non-recours comme le fait que des personnes ne bénéficient pas de leurs droits a précisément vocation à dépasser l'idée qu'elles ne les demandent pas et à souligner celle qu'elles ne les reçoivent pas. Formuler ainsi les choses redistribue les responsabilités et souligne le rôle de « l'offre », par conséquent des choix politiques relatifs au système de protection sociale, et des modalités de sa mise en œuvre, donc des choix institutionnels et organisationnels ainsi que des pratiques professionnelles, dans la fabrication des situations de non-recours.

Certes les personnes qui font face à des problématiques d'accès aux droits sont nombreuses à se dire en situation d'anxiété, voire de dépression (Lucas et Ludwig, 2019); néanmoins il nous semble délicat de problématiser le non-recours à partir de la notion de « phobie », qui couvre autant de réticences, craintes, et peurs variées, pour autant d'objets et de contextes différents. En revanche, il nous paraît indispensable de continuer à éclairer les effets de la non-perception des droits en termes de fragilisation de la santé mentale, différents travaux soulignant que ne pas percevoir ses droits et ne pas pouvoir les faire valoir a des retentissements négatifs forts sur la santé mentale, mais aussi physique, des personnes et de leurs familles (Lucas et Ludwig, 2019; Revil, 2021).



## Littérature

Beltran, G.; Revil, H. & Costentin, C. (2021). Comprendre la mécanique des inégalités sociales de santé dans les trajectoires vers un diagnostic de cancer du foie: l'entrée par le non-recours. *Revue française des affaires sociales*, 159-178.

Défenseur des Droits. (2018). Rapport d'activité 2017.

Delcroix, C. (2005). *Ombres et lumières de la famille Nour. Comment certains résistent face à la précarité*. Paris: Payot, PBP.

Figueiredo, C. (2015). Regard anthropologique sur le diagnostic de phobie scolaire et sociale.

*Enfances & Psy*, 65, 85-95.

Lucas, B., Ludwig, C., Chappuis, J., Maggi, J., & Crettaz, E. (2019). Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité? Rapport de recherche. Genève, Suisse: Haute Ecole de Travail Social et Haute Ecole de Santé (HES-SO Genève).

Lucas, B. & Ludwig, C. (2019). « Non-recours aux aides sociales et santé perçue ». *REISO, Revue d'information sociale*. Mis en ligne le 19 novembre 2019.

Revil, H. (2021). Quand les im-

plications multiples du non-recours aux soins catalysent une critique du système sanitaire et social, *Swiss Journal of Sociology*, 47 (2), 2021, 221-239.

Revil, H. & Gand, S. (2022). Comprendre les besoins des proches aidants pour mieux agir: une problématisation au prisme du non-recours. *Informations sociales*, 208, 120-127.

### Note

Les autrices remercient sincèrement Catherine Ludwig, professeure associée HES, Haute école de santé de Genève - HES-SO, pour sa relecture de l'article.