

PRESENTATION RESOVILLES

29 AVRIL 2025

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

LE NON-RECOURS AUX SOINS EN VENDEE (données CPAM)

**LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS ET AUX SOINS
(exemple du CCAS et de la Direction Santé de La Roche-sur-Yon)**

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

INTRODUCTION

La France dispose d'un système de prestations sociales très développé, dont l'objectif est d'aider la population disposant de faibles ressources à faire face aux difficultés pour se loger, élever les enfants, se soigner, etc.

On parle assez souvent des questions liées à la fraude sociale mais on évoque beaucoup moins souvent la question du « non-recours aux droits ».

En effet, pour accéder à leurs droits, les personnes éligibles doivent les connaître et effectuer des démarches.

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

QUELQUES CHIFFRES

Selon une étude de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques) parue fin 2022, les taux de non-recours aux droits sont souvent supérieurs à 30% (cela varie selon les prestations) :

- 30% de non-recours sur l'assurance chômage (540.000 personnes)
- 34% sur le RSA (600.000 foyers chaque trimestre / 3 milliards €)
- 50% des personnes seules sur le minimum vieillesse (320.000 personnes / 1 milliard €).

Globalement, la question du non-recours est prégnante partout en Europe.

Par exemple sur le revenu minimum, le non-recours va de 29% en Finlande à 57% en Espagne (et donc 34% en France).

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

ELEMENTS DE COMPREHENSION :

La DRESS publie chaque année un « baromètre d'opinion » destiné à mieux comprendre les causes du non-recours aux droits.

Elle enquête auprès d'un panel (représentatif de la population) de 4000 personnes majeures, personnellement éligibles ou non aux prestations sociales.

Selon le baromètre de 2021 :

- 39% : disent manquer d'informations sur les aides ou organismes
- 23% : trouvent les démarches trop complexes ou trop longues
- 19% : craignent des conséquences négatives (contrôle / perte de droits)
- 16% : refusent d'être assistés ou veulent essayer de s'en sortir par eux-mêmes
- 3% : estiment que les aides n'apportent pas grand-chose.

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

DES PRESTATIONS CHANGEANTES ET COMPLEXES

Les Français ont une connaissance très variable des prestations, d'autant plus qu'elles ont tendance à :

- changer souvent d'appellation ou de modèle
Exemple 1 : avant 2015, le revenu minimum reposait sur un triptyque RSA socle, RSA activité, Prime Pour l'Emploi / depuis 2015, un RSA unique et une prime d'activité.
Exemple 2 : en 2019, la CSS (Complémentaire Santé Solidaire) a remplacé la CMU-C (Couverture Maladie Universelle – Complémentaire).
Etc.
- se complexifier parfois, notamment du fait des démarches à faire en ligne
(ex : Actualisation France Travail, Déclaration Trimestrielle de Ressources, etc.)

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

UNE CONNAISSANCE DES PRESTATIONS VARIABLE SELON LES PUBLICS

La connaissance des prestations est également très variable selon les publics.

Par exemple, les prestations sont mieux connues :

- des publics cibles que des autres publics (familles monoparentales, 20% les plus modestes, locataires parc social)
- des femmes que des hommes
- des personnes âgées que des jeunes
- des personnes nées en France que des immigrés.

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

UNE CONNAISSANCE VARIABLE SELON LES PRESTATIONS

Certaines aides sont assez bien connues, mais pas dans les détails.

Par exemple :

- 62% connaissent le minimum vieillesse, mais 19% seulement savent qui peut en bénéficier.
- 77% connaissent la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) gratuite, mais 28% seulement connaissent la CSS avec participation financière.

A NOTER : en pratique, dans le langage courant, la plupart des gens parle toujours de « CMU » pour désigner la couverture santé des plus précaires.

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

TRAVAUX DE L'ODENORE

En 2002, l'université des sciences sociales de Grenoble s'est dotée d'un Observatoire Des Non-Recours aux Droits et aux Services (ODENORE) dont le but est :

- d'observer le non-recours
- d'en comprendre les causes
- d'analyser les transformations des systèmes de protection sociale et de santé
- de faire des propositions en termes de politiques publiques

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

IMPACT EN TERMES DE POLITIQUES PUBLIQUES

Etant donné l'ampleur de ce phénomène, les politiques de tous bords se sont emparés de ces questions, dans une volonté de simplification des procédures :

- 2013 : on se souvient du « choc de simplification » voulu par François HOLLANDE
- 2025 : François BAYROU replace les usagers au centre du jeu dans le cadre des toutes récentes « Assises de la Simplification ».

A NOTER : le principe est que « L'Administration remplit le document et l'Usager le contrôle » (l'ambition est de généraliser ce qui existe déjà en matière de déclaration d'impôts).

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

LA SOLIDARITE A LA SOURCE POUR LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS

Dans le dernier numéro de son magazine « Vies de Famille », la CAF publie un article intitulé :
« *La Solidarité à la source vous simplifie la vie* ».

En effet, depuis mars 2025, les Déclarations Trimestrielles de Ressources que doivent faire les bénéficiaires du RSA et de la Prime d'Activité sont pré-remplies par la CAF.
L'utilisateur n'a plus qu'à les comparer au « montant net social » de son relevé de prestation ou de son bulletin de salaire.

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

DES ALGORITHMES POUR LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS ?

Lors de son dernier congrès annuel,
l'UNCCAS (Union Nationale des CCAS) a organisé une table ronde sur ce thème.

Cette table ronde était intitulée : « *Droits : demain, un accès aux dispositifs légaux par algorithme ?* ».

Si le numérique n'a jusqu'à présent pas favorisé l'accès aux droits (y compris parmi les jeunes générations),
l'IA jouera sans doute un rôle dans la lutte contre le non-recours...
mais également dans la mise en œuvre des contrôles.

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

OBSERVATIONS CONCRETES DU CCAS DE LA ROCHE-SUR-YON :

Des dispositifs complexes et une réglementation qui change souvent.

-> d'où la nécessité pour les travailleurs sociaux de rester en veille et de mettre leurs connaissances à jour très régulièrement pour pouvoir accompagner les usagers dans l'activation de leurs droits.

Des publics tous dotés de smartphone (y compris les personnes à la rue)

et qui en maîtrisent l'usage quotidien ou pour les réseaux sociaux mais qui ne savent pas faire les démarches administratives en ligne.

-> d'où la nécessité de proposer un accompagnement au numérique.

Des usagers qui se découragent face aux démarches : ils viennent à un premier rendez-vous, puis on ne les revoit plus et le droit n'est donc pas ouvert.

-> d'où la nécessité de proposer un accompagnement régulier.

Des usagers qui refusent parfois d'actionner certains droits : il est assez régulier que des personnes dont les ressources sont extrêmement faibles refusent de faire valoir certains droits

(notamment : le droit à accéder à l'aide alimentaire, souvent par honte ou par peur d'être stigmatisé).

-> d'où la nécessité de faire preuve de pédagogie.

QU'EST-CE QUE LE NON-RECOURS AUX DROITS ?

OBSERVATIONS CONCRETES DU CCAS DE LA ROCHE-SUR-YON (suite) :

Des usagers perdus :

- leur situation a changé brusquement
- ils ne savent plus quels sont leurs droits
- ils ne demandent donc pas d'aide pour les activer.

Exemple : quand le non-recours aux droits entraîne le non-recours aux soins.

Une personne perd son emploi,

Elle doit s'inscrire à France Travail pour percevoir l'ARE (Aide au Retour à l'Emploi).

Auparavant, elle bénéficiait d'une couverture santé et d'une mutuelle d'entreprise.

Du fait de sa perte de revenus, elle est désormais éligible à la PUMA (ex-CMU) et à la CSS (ex-CMU-C).

Cependant, elle ne le sait pas et ignore les démarches à faire.

Si elle ne fait pas la démarche, nous serons bien dans :

- du non-recours aux droits
- et, par voie de conséquence, du non-recours aux soins.

LE NON-RECOURS AUX SOINS EN VENDEE

DONNEES CPAM

25% des assurés déclarent renoncer à se faire soigner.

En cause, une méconnaissance des droits, la complexité du système ou des freins financiers.

En Vendée, ce sont plus de 600 accompagnements avec soins réalisés / an.

Dans le cadre des accompagnements de la CPAM, les soins les plus concernés par le non-recours :

- dentaire et spécialiste
- optique (mais en ↘ depuis la mise en place du dispositif « 100% santé »)
- médecin généraliste

Causes principales :

Incompréhensions par rapport au système de protection maladie ou de santé et/ou à la complexité des démarches pour accéder ou se maintenir dans les soins.

Raisons financières (restes à charge, avance de frais, incertitudes sur le coût des soins).

Difficulté à trouver un praticien, délai de rendez-vous.

Mobilité, éloignement de l'offre de soins.

QUELLES CONSEQUENCES POUR LES PERSONNES ?

CONSEQUENCES DU NON-RECOURS AUX SOINS POUR LES PERSONNES

Le fait de ne pas faire valoir ses droits, de ne pas accéder aux soins, voire d'y renoncer, constitue une réelle perte de chance pour les personnes elles-mêmes :

- perte de chance de guérison ou de rétablissement (non soignées, les pathologies entraînent des complications)
- perte de chance pour se réinsérer dans l'emploi
ex : mauvaise forme physique ou mauvaise santé mentale ne permettant pas de travailler
ex : problème d'image (ex : « sans dents »)
- perte de chance pour se réinsérer socialement : isolement
ex : dépression (à la fois comme cause et conséquence de l'isolement)

QUELLES CONSEQUENCES POUR LE SYSTEME ?

CONSEQUENCES DU NON-RECOURS AUX SOINS POUR LE SYSTEME

- en cas de retard de soins (difficultés dans l'accès aux soins ou renoncement), on se retrouve avec des personnes dont la santé s'est dégradée et dont la prise en charge médicale devra être plus lourde, ce qui a un impact en termes d'organisation des soins (car prise en charge de pathologies en cascade) et de coût des soins (ex : explorations coûteuses, hospitalisations, etc. qui auraient pu être évitées si la pathologie avait été détectée plus tôt)
- pour ce qui est de la santé mentale, on assiste assez souvent à un refus de soins de la part de patients qui peuvent être dans le déni. Alors, leur santé mentale se dégrade, ce qui peut avoir un impact en termes de coût (avec des hospitalisations multiples ou plus longues par ex.) mais ce qui génère aussi un risque (pour eux-mêmes d'abord) mais aussi pour les autres, avec de possibles troubles à l'ordre public.

LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS :

L'action au quotidien du CCAS de La Roche-sur-Yon

Au sein d'un CCAS comme celui de La Roche-sur-Yon, lutter contre le non-recours passe par différents canaux :

1) La formation et l'outillage des agents :

- Formation des agents pour pouvoir accueillir tous types de publics :
 - ✓ personnes déficientes mentales (CCAS labellisé S3A)
 - ✓ personnes sourdes, malentendantes, aphasiques (solution ACCEO)
 - ✓ personnes allophones (ASSDAC, ISM, Pocketalk).
- Formation des agents pour pouvoir repérer les difficultés, les risques et les besoins des publics (Oppélia sur la question des addictions, Prévention du suicide, PSSM à venir).
- Formation des agents pour pouvoir orienter les personnes vers les dispositifs adaptés (Offre de service de l'Assurance maladie).
- Accès aux droits (check-list à disposition des chargés d'accueil).

LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS :

L'action au quotidien du CCAS de La Roche-sur-Yon

Au sein d'un CCAS comme celui de La Roche-sur-Yon, lutter contre le non-recours passe par différents canaux :

2) Le travail en réseaux :

- Groupe de travail Santé Précarité piloté par la CPTS (Communauté Professionnelle Territoriale en Santé)
- Groupe de travail Psychotrauma dans le cadre du PTSM (Projet Territorial de Santé Mentale)
- Comités de pilotage de l'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité)
- Partenariat avec les urgences du CHD pour l'évaluation des urgences psychiatriques
- Etc.

LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS :

L'action au quotidien du CCAS de La Roche-sur-Yon

Au sein d'un CCAS comme celui de La Roche-sur-Yon, lutter contre le non-recours passe par différents canaux :

3) L'information des usagers et la mise à disposition de différents dispositifs :

- Information des usagers (écran salle d'attente, flyers, information donnée lors des entretiens, documentation en FALC, livret SDF, annuaire social, Soliguide, etc.)
- Domiciliation = préalable pour faire valoir ses droits
- Coffre-fort numérique (pour disposer des documents importants dans l'ouverture des droits)
- Ouverture des droits (ex : dossiers CSS, AME)
- Aides financières (en complément des aides CPAM par ex : aide municipale à la complémentaire santé, aide au paiement de factures appareillages divers, expertise psychiatrique en vue d'une mesure de protection qui va sécuriser le parcours de l'utilisateur)
- Microcrédit (pour payer des équipements de santé)
- Orientation vers les partenaires (PASS permanence d'accès aux soins de santé, CES centre d'examen de santé, EMPP, liste d'attente pour accéder à un médecin traitant...)
- Aller vers : MarSoins au CCAS chaque trimestre
(3/4/2025 : check up + dentaire, 22/7/2025 : check up + alimentation).

LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS :

L'action de la Direction Santé de La Roche-sur-Yon

LE CONTRAT LOCAL DE SANTE (CLS) COMME OUTIL DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX SOINS

Exemple d'action menée dans le cadre du CLS :

Les semaines bien être organisées **en lien avec l'AMAQY et le CIDFF** :

Semaines bien-être comme facteur d'insertion des femmes en situation de précarité et/ou isolées (concerne 8 femmes / 2 fois par an).

Objectifs

Permettre aux femmes en situation de précarité de :

- prendre soin d'elles
- prendre du temps pour elle
- rompre l'isolement (faciliter l'accès aux droits),
- s'engager sur de nouvelles activités
- appréhender plus sereinement l'insertion sociale et professionnelle.

LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS :

L'action de la Direction Santé de La Roche-sur-Yon

L'ATTRACTIVITE MEDICALE COMME OUTIL DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX SOINS

La Ville a récemment ouvert une antenne du Centre Municipal de Santé au sein du quartier prioritaire de la Garenne pour :

- faciliter l'accès aux soins des habitants
- éviter toute rupture dans les parcours de soin.

Objectif

Proposer une offre de soins :

- continue sur la semaine
- au plus près des habitants du quartier
- avec la présence de deux médecins généralistes et d'une secrétaire.

MERCI POUR VOTRE
ATTENTION