



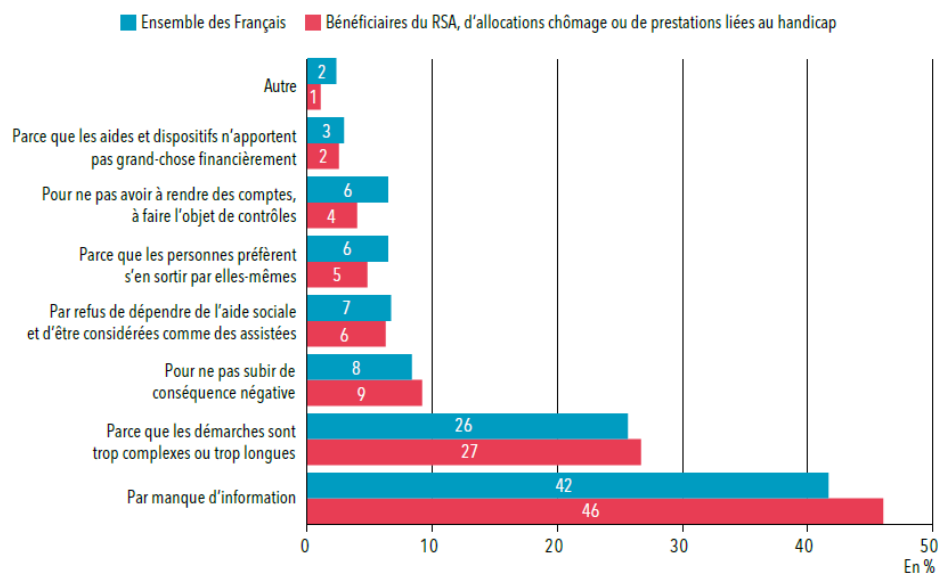
Le non-recours aux prestations sociales

Info

Selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), « la question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre ».

Le non-recours aux aides sociales est un problème récurrent qui peut notamment concerner les personnes les plus fragiles ou inconnues des services sociaux (ne disposant pas d'une adresse fixe par exemple).

GRAPHIQUE Raisons principales pouvant expliquer le non-recours aux aides et dispositifs sociaux selon les Français en 2019



Note > Question posée : « Pour quelle raison principale pensez-vous que certaines personnes ne bénéficient pas d'allocations, droits, aides ou tarifs sociaux auxquels elles peuvent prétendre ? » Ces résultats sont calculés hors « Ne se prononce pas », une modalité qui représente 3 % des réponses en 2019.

Lecture > 42 % des Français estiment que la raison principale du non-recours est le « manque d'information sur les aides ou sur les organismes auxquels s'adresser ». Cette proportion s'élève à 46 % parmi les personnes qui déclarent avoir perçu le RSA, des allocations chômage ou des prestations liées au handicap, à l'invalidité ou à la dépendance, au cours des douze derniers mois.

Champ > Personnes résidant en France métropolitaine et âgées de 18 ans ou plus.

Source > DREES, Baromètre d'opinion 2019.

Pour tenter d'endiguer le non-recours, les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) proposent depuis 2014 à leurs allocataires les plus vulnérables un entretien personnalisé, appelé « rendez-vous des droits », pour faire le point sur un grand nombre de droits sociaux, gérés ou non par les CAF.

FOCUS

Non-recours et politique sociale de l'eau

Le non-recours est la principale limite rapportée par les collectivités expérimentatrices de la politique sociale de l'eau (2013-2020), souvent associée avec une méconnaissance du dispositif. Trois solutions peuvent être envisagées : une meilleure communication, une augmentation des aides par foyer, et le passage à un versement automatique.

Les collectivités confrontées à cette problématique se sont principalement tournées vers une meilleure communication sur les dispositifs mis en place. Une meilleure communication peut passer par l'usage de dessins simples ou pictogrammes, pour atteindre les bénéficiaires ayant des difficultés à lire le français, comme l'a mis en place le [SEDIF](#).

Le passage à un versement automatique des aides permet également de contourner ce problème (à condition que le fichier des bénéficiaires soit bien complet) : c'est ce qui a été fait [à Rennes, pour le chèque eau à destination des bénéficiaires de la CMU-C](#). [La métropole de Grenoble a également mis en place une aide financière automatique](#), versée aux ménages qui consacrent plus de 3% de leurs ressources à leur facture d'eau. L'allocation, calculée sur la base des données de la CAF, est directement versée aux bénéficiaires sur leur compte bancaire ; aucune démarche de la part des bénéficiaires n'est requise. Sur les 49 communes de la Métropole, environ 10 000 ménages sont concernés, avec une aide moyenne de 66€ (montant moyen versé en 2020).

Ressources et références

- [Site internet de l'Observatoire des non recours aux droits et services](#)
- [DREES, Le non-recours aux prestations sociales. Mise en perspective et données disponibles, juin 2020, dossier coordonné par Lucie Gonzalez et Emmanuelle Nauze-Fichet](#)