

LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS : PRÉVENTION ET TRAVAIL DE RÉSEAU

Par Jacqueline Fastrès

Le 13 juin 2024, le PCS de Gembloux organisait, en partenariat avec le CPAS et des acteurs associatifs gembloutois, une « rencontre réseau ». La thématique de cette année 2024 était « Promouvoir l'accès aux droits » ; le groupe souhaitait travailler autour de la question du non-recours aux droits et des moyens d'y remédier. En particulier, dans l'optique de relancer un projet qui avait souffert de la pandémie de covid, et destiné à aller vers les publics pour encourager un contact de proximité : le projet « caravane, le réseau qui roule ». Sollicitée pour présenter une approche de la question du non-recours aux droits en termes de prévention et de travail de réseau, Jacqueline Fastrès a ensuite pu assister aux travaux des participant.e.s en tables rondes intersectorielles. La présente analyse reprend et prolonge son intervention.

La définition du non-recours aux droits qui a été choisie et présentée par les organisatrices est la suivante : « Le non-recours aux droits est une situation dans laquelle une personne éligible ne bénéficie pas d'un ou plusieurs droit(s) au(x)quel(s) elle peut prétendre » [Warin,2010].

Le non-recours aux droits revêt plusieurs formes :

- La « non-connaissance » : être éligible, mais ne pas connaître son droit
- La « non-demande » : être éligible, connaître son droit, mais ne pas le demander
- Le « non-accès » : être éligible, demander un droit, mais ne pas y accéder
- La « non-proposition » : être éligible à un droit, mais ne pas se le voir proposer

Cette définition est celle de l'Odenore, l'Observatoire du non-recours aux droits et services, fondé en France en 2002 ; elle date de 2010. En 2016, l'Odenore complétait cette définition de la manière suivante :

« Le non-recours renvoie à la situation de toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre (Warin, 2016).

- « ...à laquelle elle pourrait prétendre... » : **les conditions d'éligibilité aux droits et aux services sont variables**, tendent à devenir de plus en plus complexes, peuvent dépendre de l'appréciation des directeurs de structures et des travailleurs sociaux.
- « ...la situation... » : **l'analyse du NR consiste à resituer le NR dans les parcours des individus**, en tenant compte des histoires de vie et des conditions de vie, en tenant compte des contextes institutionnels et des pratiques professionnelles, en tenant compte des contextes politiques, etc. »¹

¹ L. Bourgeois, *Comprendre le phénomène du non-recours aux droits et aux services*, Odenore, 30 juin 2021, p. 5.

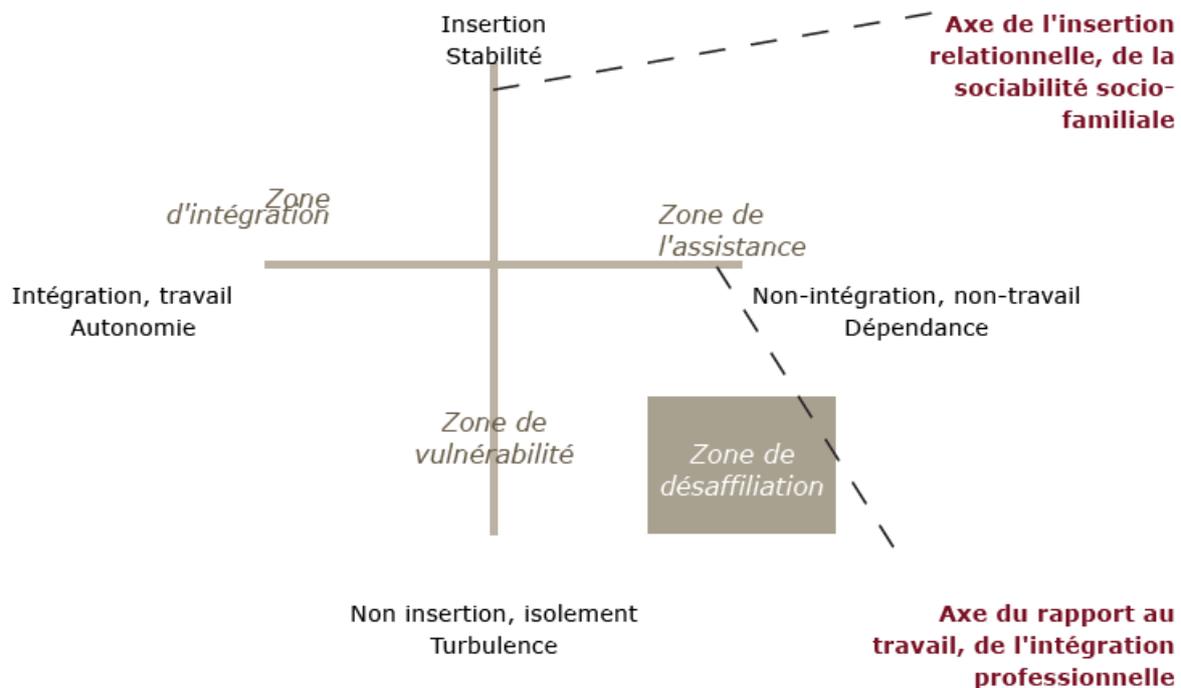
RESITUER LE NON-RECOURS DANS DES PARCOURS DES INDIVIDUS

Il nous paraît important, comme le suggère l'Odenore, d'envisager la question du non-recours aux droits **au départ des parcours des individus**. En effet, les quatre types de non-recours identifiés supra sont largement liés aux spécificités de ces parcours.

Les travaux de Robert Castel sont un précieux matériau réflexif dans cette optique. En effet, Castel a montré que les parcours des individus sont intimement liés à deux types de circonstances : celles qui se jouent sur un axe qu'il nomme d'intégration, et celles qui se jouent sur un second axe nommé axe d'insertion. Le premier est l'axe des conditions de vie, soit donc des revenus qui permettent (ou pas) des conditions de vie correctes – le grand intégrateur pour Robert Castel restant le travail. Du côté positif de cet axe, on jouit d'un travail stable et correctement rémunéré ; du côté négatif, on n'a plus de ressources du tout. Entre les deux pôles, le curseur peut se déplacer, dans un sens comme dans l'autre : on peut régresser (perdre son emploi correct, se retrouver avec des contrats plus précaires, ou « tomber » au chômage, ou au CPAS, etc.), ou au contraire progresser (« remonter la pente »). De même, sur l'axe de l'insertion, qui est celui des supports de solidarité socio-familiaux, on est, dans le pôle positif, entouré de parents, d'amis, de collègues, de connaissances, on fait partie de groupes de hobbies ou d'engagement ; des circonstances de vie peuvent malheureusement faire perdre une partie de ces supports, jusqu'à la solitude en bout de course.

Dans une recherche consacrée aux « NEET »², nous avons pu établir qu'en réalité les deux axes se co-produisent : un problème sur un axe a des répercussions sur l'autre ; une amélioration sur l'un peut entraîner la même dynamique sur l'autre.

Robert Castel a ainsi identifié plusieurs zones de la vie sociale (plusieurs « modalités de l'existence sociale »³) : la zone d'intégration où l'on dispose des garanties d'un travail stable et où l'on peut mobiliser des supports relationnels solides ; la zone de vulnérabilité qui associe précarité du travail et fragilité relationnelle ; la zone de désaffiliation qui conjugue absence de revenus et isolement social. Il ajoute une quatrième zone, celle de l'assistance : nous y reviendrons plus tard.



2 J. Blairon et Ch. Mahy (dir.), *Politiques sociales et violence symbolique, la situation des « NEET »*, éd. Academia, 2017.

3 R. Castel, « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation. Précarité du travail et vulnérabilité relationnelle », in J. Donzelot (dir.), *Face à l'exclusion. Le modèle français*, Paris, Editions esprit, 1991, p. 149. Voir aussi <https://intermag.be/robert-castel-la-desaffiliation-un-concept-pertinent-pour-les-politiques-jeunesse>

Comment situer le non-recours aux droits dans ce parcours qui va de l'affiliation à la désaffiliation ? Il est clair que les personnes qui se trouvent dans la zone de l'intégration, dotées de revenus suffisants et entourés de manière solide sont celles qui ont le plus de dispositions pour requérir leurs droits. Plus les personnes glissent vers la solitude et la précarité, moins elles sont aptes à entreprendre des démarches souvent complexes et demandant de l'énergie. Ce qui fait dire à certains travailleurs sociaux que ce sont ceux qui en ont le plus besoin qui en demandent le moins. Or, l'obtention de ces droits est susceptible d'améliorer leur situation au moins sur un des axes. Il y a donc là un paradoxe qu'il convient d'enrayer.

Reprenons les quatre types de non-recours définis par l'Odenore et relisons-les à la lumière du schéma de Castel.

1) La non connaissance de ses droits et des services existants, ou sa méconnaissance, ou sa connaissance partielle

C'est le cas de figure qui paraît le plus clair. Un individu pourrait jouir d'un droit, mais ne le demande pas parce qu'il n'est pas au courant de l'existence de ce droit ou de son éligibilité à y prétendre. Ou il pourrait avoir accès à des services qu'il méconnaît. Cela peut arriver à tout le monde, même si paradoxalement, nous vivons dans un monde inflationniste en termes d'informations. Cependant, un individu bien entouré et intégré dans le monde du travail disposera de plus de moyens d'information qu'une personne seule et sans revenu. En termes de prévention, on pensera dès lors à une information plus soutenue, plus ciblée, plus accessible. Encore faut-il qu'elle soit adaptée aux publics qu'elle vise.

Le projet « caravane » se veut être une avancée pour amener la communication vers les gens. En effet, ce dispositif, créé un peu avant la pandémie de covid, a pour objet d'installer une tonnelle dans divers quartiers des localités aux alentours de Gembloux afin d'atteindre des publics isolés ou craintifs, de leur apporter une information plus ciblée et d'adapter les services aux besoins de la population. Les partenaires groupés autour de ce projet sont diversifiés et représentent une grande variété de services⁴.

Quelle information adaptée ?

Aller vers les gens est déjà une démarche positive en termes d'accès, mais reste à avoir des supports de communication adaptés aux publics visés. En associant ces publics aux outils à construire pour eux, on se donne les moyens de ne pas « passer à côté » de l'objectif.

En terme de communication, nous avons eu l'occasion de travailler à Verviers avec un groupe mixte de services et de représentants de familles vulnérables⁵. La plainte de ces familles était celle-ci : « quand on a des problèmes, on ne sait pas où trouver de l'aide ». Les familles ont analysé les dépliants existants à propos des nombreux services présents en ville et dans ses environs. Leur analyse a porté sur la présentation et la compréhension des contenus ainsi que sur la distribution desdits folders. Elle a été très instructive.

Des documents existaient mais ils étaient très parcellaires, morcelés. Il n'existait pas d'information globale concernant l'aide aux personnes sur Verviers, sauf des répertoires réservés aux professionnels. Ces dépliants existants pouvaient être aussi assez complexes, jargonnants, écrits pour des professionnels ou des publics suffisamment instruits, ce qui était rebutant pour les premiers intéressés. Ils n'étaient pas non plus toujours très explicites, restant dans des généralités : ce que les familles souhaitaient, c'était des noms de personnes à qui s'adresser, des numéros de téléphones directs et fiables.

Quant à l'accès à ces documents, le constat était encore plus sévère. Les documents étaient mal distribués ; des lieux fréquentés comme la maison communale (le lieu de la citoyenneté par excellence), les mutuelles, les syndicats, la CAPAC, les consultations ONE, le greffe du tribunal, etc, étaient très mal desservis en

4 CPAS, PCS, SSM, PMS, PSE, Forem, Régie, ALE, ONE, SEM, Bibloux, Resto du coeur, Croix-rouge, tous les acteurs associatifs ou institutionnels souhaitant s'impliquer.

5 Pour une description complète de ce projet, voir <https://intermag.be/parole-et-parentalite-oxyjeunes-verviers>

informations exhaustives. Le dépliant du SAJ, bien rédigé selon les familles, ne se trouvait que...dans la salle d'attente du SAJ, alors que c'est en amont qu'on en aurait eu besoin.

Le groupe mixte s'est alors attelé à la rédaction d'un dépliant « à sa sauce », avec comme principe de base les éléments suivants :

- La brochure devait répertorier les réponses à des besoins des familles : une table des matières a ainsi relevé les principales difficultés vécues par les personnes en situation de vulnérabilité et nécessitant l'intervention d'un service : des problèmes multiples concernant le logement dans toutes ses facettes, et des problèmes familiaux de vie quotidienne touchant aux enfants notamment.
- Elle devait contenir la totalité de ces éléments, et les données de contact devaient être répétées autant de fois que nécessaire. Ainsi par exemple, si le CPAS était compétent pour plusieurs types de problèmes, il fallait remettre les données de contact autant de fois que nécessaire et ne surtout pas faire un renvoi vers une page unique ; ce qui rappelait par trop aux familles le parcours du combattant qu'elles connaissent trop souvent, ballottées et renvoyées d'un service à l'autre.
- Au niveau de la forme, le document n'avait pas besoin d'être exhaustif, il fallait des données brèves, concises : une adresse, un n° de téléphone, le nom d'un.e responsable, un espace vide pour prendre des notes.
- Ce que les familles cherchaient surtout, c'était essentiellement quelqu'un qui pourrait les aiguiller, les accompagner un minimum. Elles avaient besoin d'un fil d'Ariane. Ce qui éliminait déjà un certain nombre d'adresses.
- De même, elles estimaient que les services « qui font peur » ne devaient pas figurer dans la brochure, car elles ne s'y rendraient pas spontanément, mais seulement sur la recommandation (ou mieux encore, avec l'accompagnement) de personnes de confiance. Ainsi par exemple, la police, la SAJ, le PMS, toutes institutions inspirant la crainte, ne devaient pas figurer dans le dépliant.
- Enfin, inutile de répertorier des services payants ou ne bénéficiant pas d'un tarif social, les familles n'auraient de toute manière pas les moyens d'y faire appel.

Ces principes ont amené à la réalisation d'un document sur mesure, que n'aurait certainement pas réalisé un professionnel de la communication. Sa forme elle-même a été étudiée : un format qui permettait à la brochure de tenir dans une poche, ce qui a permis qu'elle soit systématiquement adoptée par les agents de quartier, les travailleurs de rue, etc., parce que d'un usage aisé dans leur travail quotidien.

Quant à sa distribution et son réassortiment régulier, ils ont également été étudiés. La brochure a été distribuée dans les lieux de passage de ces familles, comme cités ci-dessus, mais aussi dans des endroits de proximité, comme les maisons médicales, les plannings familiaux, les pharmacies. Dans ces lieux, une démarche devrait être initiée afin que les professionnels (à l'accueil par exemple) prennent le temps non seulement de donner le document, mais de l'expliquer brièvement.

On constate que la démarche à entreprendre n'a pas grand chose à voir avec une démarche d'information stricto sensu. Il s'agit en réalité d'une démarche de réseau. Nous y reviendrons plus tard.

2) La « non-demande » : être éligible, connaître son droit, mais ne pas le demander

Ce second cas de figure concerne un autre aspect que la seule information.

Pourquoi des gens qui pourraient obtenir un service ou accéder à un droit dont ils ont connaissance renoncent-ils à le demander ?

Ce peut être, au point de départ, par fierté, amour propre, ou sens de l'honneur, comme pour Catarina. Sa fille étant atteinte d'une rare maladie lui ouvrirait le droit à des allocations majorées, mais Catarina attend d'avoir « *la corde au cou pour réagir* », parce qu'elle préfère se « *débrouiller seule* » que de devoir aller mendier ou d'être taxée de profiter de la maladie de sa fille.

« Donc aller mendier des sous, j'aime pas ça. C'est un frein pour moi, parce que parfois je me dis « oh, t'es con, toi, hein », des fois je me foutrais des claques. Je ne sais pas si c'est trop de fierté, ou... Mais voilà, j'ai du mal. Et puis ça te rabaisse, ça rabaisse toute la famille ». En effet, le regard aussi, il faut se le prendre dans la face, hein. J'ai été un an manger aux restos du cœur, et on me donnait des colis pour la petite, même des vêtements. Je l'ai fait parce que j'avais pas le choix, mais entre pauvres c'est dur aussi, parce que moi j'ai eu des réflexions comme « ça fait des gosses, et ça sait pas les nourrir », c'est très dur. Les colis, c'était à la queue-leu-leu, et on regardait si t'avais pas plus, quoi, tu vois, c'est agressif, c'est un milieu assez agressif. C'est ça que j'ai ressenti, en tous cas. Pas tout le monde, hein, mais tu peux te faire agresser avec des phrases comme ça devant tes enfants, et ça c'est dur, très dur. »⁶

Mais pour d'autres, la raison du non recours est autre : c'est qu'ils s'enfoncent dans une zone de vulnérabilité de plus en plus accentuée, proche de la désaffiliation. Les personnes ont déjà connu une inflation d'épreuves de toutes sortes : des épreuves de la vie, mais aussi des épreuves des marchés (marché du travail, marché du logement, marché scolaire...) et des épreuves institutionnelles (faire la preuve qu'on est bien éligible, remplir moult formulaires difficiles à obtenir et à comprendre, le faire dans des formats qui sont imposés – par exemple de manière numérique –, n'avoir personne autour de soi pour aider à ces démarches, etc.). Le cumul de ces épreuves, souvent inaperçu ou sous-estimé par les professionnels de l'aide (qui ne perçoivent souvent qu'une partie morcelée du problème de ces familles, à savoir celle qui concerne directement leur zone d'intervention) finit pas user les personnes, qui en arrivent à ce qu'André appelle « la politique des ailes fermées ».

« L'inertie, c'est mon truc ! J'appelle ça la politique des ailes fermées, à un moment donné, quand ça ne va plus, je ferme mes ailes et si les autres m'emmerdent je me dis « ils ne vont pas oser aller aussi loin ! » et je ferme mes ailes le plus longtemps possible.⁷ »

Christine Mahy, secrétaire générale et politique du Réseau Wallon de lutte contre la pauvreté, met en lumière le calcul qui est celui de nombre de personnes en difficulté financière.

Et ça, c'est un paradoxe dans la pauvreté, on entend souvent aussi dire, dans les services sociaux : « Oui, mais regardez un peu, on met plein de choses en place avec eux et puis ils ne viennent pas, ils ne les suivent pas, ils ne comprennent pas le chemin qui est proposé, ils font un pas en arrière, etc ». C'est sûr ça, mais il faut savoir que pour oser avoir l'audace du changement sur sa vie, il faut être sûr que ce que l'on va lâcher va permettre d'aller réellement vers un mieux, parce que très souvent quand on connaît la précarité, la pauvreté, ça veut dire qu'on a connu une escalade en flèche vers le bas, vers du toujours plus dur. Mais parfois on est arrivé à stabiliser le plus dur dans la survie, ce que font énormément de gens. Et quand on est arrivé à stabiliser dans la survie, on a très peur de lâcher ce à quoi on est accroché pour prendre le risque d'une ouverture vers quelque chose de nouveau. Ce n'est pas que la pauvreté ça, réfléchissez dans votre vie quand vous faites un choix personnel : « un tiens vaut mieux que deux tu l'auras », on sait ce qu'on a aujourd'hui, on ne sait pas ce qu'on aurait. On entend ça : « Oui mais allons toujours dans la même direction, parce qu'on ne sait pas ce qu'on aurait » ; par exemple : « on n'est pas très contents de ce qu'on a mais enfin, ne changeons pas parce que peut-être... ».

Donc je veux dire la prise de risque, remettez-vous ça dans la tête, elle est vraie chez tout le monde. Qu'est-ce qu'on est sûr d'acquérir de plus si on prend le risque de lâcher quelque chose, d'aller vers un nouveau contact, de suivre un nouveau trajet, d'établir de nouvelles directives dans sa vie ?

6 Témoignage de Catarina, in *Enquête qualitative auprès de personnes ayant expérimenté des difficultés en matière d'accès à l'eau*. Recherche réalisée par le RWLP avec l'appui méthodologique et analytique de RTA, à la demande du Ministre Carlo di Antonio, en charge de l'eau, novembre 2018.

7 Témoignage d'André, in *Enquêtes auprès des personnes résidant dans les équipements à vocation touristique (Plan Habitat Permanent)*, réalisées par RTA pour l'IWEPS, Rapport de recherche n°13, 2014. <https://www.iweeps.be/publication/enquetes-aupres-personnes-residant-equipements-a-vocation-touristique-plan-habitat-permanent/>

Et donc quand on est tout juste au niveau du calcul financier; à peine juste dans sa reconnaissance sociale, accroché à une intégration dans son quartier, dans son camping, dans son parc résidentiel, il faut être sûr que le pas qu'on va faire en avant va réellement et significativement apporter du plus. »⁸

Ajoutons ceci : le fait que les usagers ne savent pas s'ils sont dans une relation d'aide ou de contrôle, ou dans un mélange des deux, ni à quel moment cela bascule de l'une vers l'autre, est très insécurisant ; d'où le terme « prise de risque » utilisé par Christine Mahy est loin d'être exagéré ; sans doute incompris par les professionnels, mais néanmoins prégnant dans la vie des gens.

3) Le « non-accès » : être éligible, demander un droit, mais ne pas y accéder

Les expériences négatives dans le rapport aux institutions, telles qu'un mauvais accueil, des lourdeurs administratives, un renvoi de balle d'un service à l'autre, une méconnaissance des procédures et/ou de la législation par ceux qui devraient les maîtriser, l'obligation de répéter à l'infini son problème, etc., peuvent amener un défaussement généralisé des institutions et donc à du non-recours au droit.

Une personne compare ainsi son parcours à une sorte de jeu vidéo : il doit sans cesse atteindre un palier supérieur, mais personne ne lui reconnaît jamais les paliers qu'il est parvenu à atteindre jusque là. « *Mon second prénom est Sisyphe* », dit-il, désabusé.⁹

Ces épreuves sont autant de violences vécues qui atteignent le capital symbolique¹⁰ des personnes, qui sont déjà par ailleurs en déficit de tous les autres capitaux : économique, culturel, social, et parfois frappées de stigmatisation. Elles sont empêchées, dans leurs tentatives répétées de se sortir d'affaire, de voir se concrétiser une aide réelle.

Ainsi, Ariane¹¹, jeune femme de 30 ans et mère de 5 enfants, victime de violence conjugale, ne peut-elle faire entendre son point de vue dans les services auxquels elle tente de faire appel, car on lui impose la présence du papa à toutes les négociations, ce qui la terrifie et la réduit pendant longtemps au silence. Elle cherche cependant de l'aide.

« J'ai poussé plusieurs fois la porte sur plusieurs années, j'ai entamé des démarches. A chaque fois j'abandonnais mes démarches, j'arrivais pas au bout, parce que je retombais dans les travers de la violence et je disais aux services que tout se passait bien, qu'on avait décidé de mettre des choses en place pour avancer, et je ne répondais à plus personne en fait. Je m'isolais. Parce que je retombais dans les travers de monsieur et que je ne me rendais pas compte à l'époque que c'était des phases de lune de miel et que cela allait recommencer. »

Après avoir finalement décidé de mettre un terme à la situation, chaque fois qu'elle avait le courage de pousser une porte, elle avait le sentiment de n'être ni écoutée ni entendue, de n'avoir aucun capital symbolique, d'être cataloguée, de se voir avancer des réponses toutes faites, ce qui créait peur et stress.

« J'avais peur d'être jugée. J'avais peur de ne pas arriver à faire comprendre ce que je ressentais. J'avais l'impression d'avoir à faire à un discours pré-fait, à partir du moment où mon enfant a des difficultés, ben c'était : oui mais... »

8 C. Mahy, « E comme Enfance », in *Prises de Parole*, Editions Couleur livres, collection Détournement de fond, Mons, 2024.

9 Propos tenus par un père dans un focus group organisé dans le cadre du projet de prévention « *Vivre père, vivre mère, et manquer* », conseils de prévention de la province de Luxembourg. Rappelons que Sisyphe, dans la mythologie grecque, a été puni par les dieux et obligé de pousser à l'infini une lourde pierre en haut d'une pente, pierre qui redescendait aussitôt.

10 Nous nous référons ici à Pierre Bourdieu, qui définit le capital symbolique comme la somme des autres capitaux (économique – avoir des moyens ; social – avoir des soutiens forts ; culturel – avoir de l'instruction). Le capital symbolique détermine la position sociale des individus dans la société en leur accordant du prestige, de la confiance en soi, de la reconnaissance. Un défaut de capital symbolique détruit la crédibilité de l'individu.

11 Témoignage d'Ariane, Projet « *Vivre père, vivre mère, et manquer* », op. cit.

Ce n'est que quand elle tombe sur un service où une travailleuse décide de l'accompagner physiquement dans ses rendez-vous que tout change :

« Les rendez-vous où elle s'est présentée avec moi, le professionnel en face de moi changeait totalement de discours, était plus... je sais pas, le climat était moins stressant ».

Nous rejoignons ici le travail effectué par le groupe de Verviers – ce qui ne laisse pas d'être interpellant : la démarche d'aller vers les services se trouve singulièrement allégée, facilitée, concrétisée et suivie d'effet si un intermédiaire au capital symbolique plus important intervient dans la situation. Raison pour laquelle la brochure recensait principalement des services qui peuvent proposer ce type d'accompagnement.

Cela est encore plus important, par exemple, pour des jeunes qui sortent de l'aide à la jeunesse et qui doivent prendre leur autonomie, avec un score faible sur les axes de l'insertion et de l'intégration. L'absence d'un tiers intermédiaire peut sonner l'échec de la démarche, avec des effets durables.

4) La « non-proposition » : être éligible à un droit, mais ne pas se le voir proposer

La non-proposition d'un service ou de la jouissance d'un droit peut revêtir différentes causes. Elle peut être la version professionnelle de certains cas de figure évoqué supra : la méconnaissance par les professionnels desdits droits ou de leurs conditions d'accès ; une mise à disposition inadéquate des informations nécessaires (par exemple via le tout au numérique qui coupe les ponts entre les professionnels et une partie de la population en situation de fracture numérique : la chaîne d'informations est coupée en quelque sorte).

Cela peut être aussi la version professionnelle de la politique des ailes fermées : la lassitude, les conditions de travail compliquées, la surcharge de dossiers, l'usure de la répétition, peuvent pousser des professionnels à se replier sur une posture minimale, à ne plus chercher le contact avec l'utilisateur, à ne pas sortir de leur bureau, à aller au plus court dans les explications, à passer plus vite au suivant.

Mais une non-proposition d'un droit peut être aussi une forme d'épreuve institutionnelle mal administrée ou excessive. Le groupe des familles de Verviers constatait que l'information faisait parfois l'objet d'une quasi rétention (au CPAS, à propos des ADEL par exemple) ; les familles avaient l'impression qu'elles devaient déjà connaître ce qu'il y avait à connaître pour y avoir accès.

Lorsque le professionnel s'autorise ce que Robert Castel appelle « une magistrature morale », c'est-à-dire décide lui-même que la personne ne « mérite » pas telle ou telle aide et omet volontairement de la lui présenter, on atteint là une forme de violence institutionnelle qu'il convient évidemment de combattre.

TRAVAIL DE PRÉVENTION ET RÉSEAU

Quelle prévention les professionnels peuvent-ils mettre en place pour lutter contre le non-recours aux droits ?

Un nouveau détour par le travail de Robert Castel peut nous aider dans cette réflexion. Dans le croisement des deux axes (intégration / insertion), il y a une zone (une « modalité de l'existence sociale ») que nous n'avons pas encore évoquée : la zone de l'assistance. Il faut se garder d'une connotation péjorative de l'appellation. C'est en effet la zone qui permet d'enrayer la spirale de la désaffiliation en apportant des compensations sur les deux axes : une aide financière permettant de « tenir le coup » sur l'axe de l'intégration ; un moyen de briser la solitude sur l'axe de l'insertion. Cette zone est peuplée de nombreux services, de missions et de statuts variés, se rapprochant peu ou prou d'un axe ou de l'autre, offrant des solutions généralistes ou au contraire spécialisées.

C'est là que la question du travail en réseau se pose. Les travaux des sous-groupes montrent la nécessité de favoriser ce travail en réseau. Mais lequel ?

Revenons à l'expérience de Verviers. Nous avons dit supra qu'il ne s'agissait pas que d'une démarche d'information stricto sensu, mais en réalité d'une démarche de réseau.

En effet, la constitution de ce groupe mixte professionnels / bénéficiaires a en réalité formé ce que nous avons appelé un « réseau de connexion »¹². Les sociologues de « l'acteur-réseau », à la suite de Callon et Latour, ont montré l'importance de créer des réseaux qui doivent connecter ce qui est déconnecté ; c'est-à-dire connecter des acteurs aux intérêts différents, si ce n'est divergents. Et pour ce faire, il s'agit de considérer que la divergence doit cesser d'être un obstacle pour devenir un moteur. Il faut « faire » quelque chose, construire un projet commun, qui sera au moins un peu la solution au problème de chacun, quel que soit ce problème.

Le projet de Verviers, si modeste en apparence (produire une brochure), a consisté à créer ce réseau de connexion, et ce ne fut pas sans difficulté. Ainsi, admettre, pour un service d'aide comme le SAJ, de ne pas apparaître dans la brochure parce que les familles craignent le SAJ (« ils vont nous prendre nos enfants ») et quelles s'y rendront seulement si une personne de confiance le leur conseille, ou mieux les y accompagne, n'a pas été bien vécu par le service. Il se veut bienveillant, et on lui ferme la porte ! D'autres services aussi se sont insurgés de se voir « exclus » de la brochure. Or, pour le réseau de connexion, ne rien faire, attendre, se faire discret, EST une action, parce qu'elle est indispensable à la réussite du projet. Un intense travail de négociations, d'explications, d'accords, d'ajustements pour mettre de l'eau dans le vin de chacune des parties a été indispensable. Et une fois la brochure réalisée, un travail de connexion avec les lieux de distribution – et surtout, de présentation active de la brochure – a été nécessaire.

Cet exemple montre que la zone de l'assistance est une constellation de services, mais aussi que le cloisonnement des interventions est souvent trop marqué.

Décloisonner, connecter ce qui ne l'est pas ou pas assez, réduire les différences et les divergences, donner une place à tous les acteurs, est un travail de réseau exigeant, mais payant. Les professionnels présents aujourd'hui à cette rencontre le verbalisent dans leurs travaux de sous-groupes, et sont preneurs de mieux connaître les divers partenaires. Le fait que les professionnels ne se vivent pas, ou pas assez, comme des maillons dans une chaîne les empêche de voir le « hors-champ » de leur propre intervention et de tenir compte des effets cumulatifs des interventions des maillons en amont et en aval.

Rendre les bénéficiaires parties prenantes du réseau ne peut que le consolider, et des acteurs comme les services d'éducation permanente, le RWLP, etc., peuvent être des intermédiaires précieux.

Robert Castel considèrerait qu'« Une société de semblables est une société dans laquelle chacun dispose au moins de ressources et de droits suffisants pour être lié aux autres par des relations d'interdépendance et pour faire réellement partie du jeu social. »¹³

Pour construire un réseau de connexion solide et efficace, les professionnels ont tout à gagner à créer des relations d'interdépendance non seulement avec les différents services, mais aussi avec les bénéficiaires. Le jeu social n'en sera que plus équitable.

12 J. Fastrès, « Typologie du travail en réseau, 3^e, Les réseaux ayant pour centre de gravité l'action / les actions », in *Intermag.be*, <https://intermag.be/analyses-et-etudes/associatif-institutions/91-typologie-du-travail-en-reseau>

13 R. Castel, « Penser le changement », in R. Castel et C. Martin, *Changements et pensée du changement, échanges avec Robert Castel*, Paris, La découverte, 2012, p. 31.

CONCLUSION

En analysant les formes de non-recours, nous avons vu que la trajectoire des personnes était un facteur-clé. Nous avons proposé que cette trajectoire soit cartographiée à partir des repères proposés par Castel et des zones où les personnes peuvent se trouver.

Cette optique permet de mieux comprendre la dynamique (positive ou négative) de la trajectoire et le rôle qu'elle joue dans le non-recours.

Diverses expériences et interventions concrètes que nous avons pu mener nous poussent en outre à dire que c'est une forme particulière de réseau – le réseau de connexion et toutes ses exigences - qui permet de mettre le focus sur les inter-dépendances entre professionnels et avec les bénéficiaires qui sont seules capables de faire diminuer les inégalités que le non-recours au droit incarne et illustre.



Pour citer cette analyse,

Jacqueline Fastrès, « Lutter contre le non-recours aux droits : prévention et travail de réseau », *Intermag.be*, RTA asbl, juillet 2024, URL : www.intermag.be/.