

Études & Résultats

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES



AVRIL
2018
NUMÉRO
1058

Lutte contre le non-recours : 63 % des personnes pouvant bénéficier d'une prestation sociale y accèdent après un rendez-vous des droits

Mis en place par les Caisses d'allocations familiales depuis 2014, les *rendez-vous des droits* ont pour objectif d'améliorer l'information et l'accès aux droits sociaux. Dans le cadre d'une demande de revenu de solidarité active (RSA), ils permettent, le cas échéant, de parachever la demande de la personne et de l'informer sur ses droits connexes au RSA. Après un événement de vie difficile (décès, séparation, perte d'emploi, etc.), ils favorisent l'ouverture d'un droit à des prestations familiales, le plus souvent pour des familles monoparentales vulnérables. Enfin, ils peuvent accueillir d'autres personnes dont les parcours sont plus hétérogènes.

En moyenne, en mars 2016, 63 % des personnes informées qu'elles pouvaient bénéficier d'au moins un droit lors du rendez-vous en ont ouvert un dans les trois mois. Parmi l'ensemble des rendez-vous, quatre personnes sur dix ont ouvert un droit à la suite de l'entretien. C'est le cas de trois quarts de celles dont la demande de RSA était en cours d'instruction, d'un tiers de celles reçues après un événement difficile et de moins d'un quart des personnes dans d'autres situations. En revanche, pour une personne sur cinq, au moins une des démarches administratives évoquées pendant le rendez-vous n'a pas été poursuivie.

Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de 2013 fait de la lutte contre le non-recours une de ses priorités. Les situations de non-recours¹ aux prestations sociales mettent en question l'efficacité des politiques publiques et l'égal accès aux droits pour tous. Pour répondre à cette priorité, les Caisses d'allocations familiales (CAF) ont mis en place les *rendez-vous des droits* en 2014 (*encadré 1*). Leur objectif est de créer un guichet unique pour renforcer l'information des usagers et favoriser l'accès aux droits et aux prestations sociales. Les droits étudiés couvrent ceux relevant de la branche famille, mais aussi la couverture santé complémentaire, des aides locales, les prestations chômage, etc. Une enquête spécifique (*encadré 2*) a eu lieu en 2016 pour étudier l'incidence de ces rendez-vous pour les bénéficiaires, que ce soit en matière d'information, d'accompagnement ou d'ouverture de droits².

Des entretiens spécifiques destinés à trois publics différents

Trois catégories de personnes sont reçues dans le cadre du *rendez-vous des droits*. La première catégorie participe au rendez-vous dans le cadre d'une instruction de demande du revenu de solidarité active (RSA) : on parle alors de parcours RSA. La deuxième

- ...
1. Le non-recours désigne le fait de ne pas recevoir une prestation ou une aide sociale alors qu'on y est éligible.
 2. Cette enquête ne permet cependant pas d'établir un effet du *rendez-vous des droits* « toutes choses égales par ailleurs » car il n'est pas possible de savoir ce qu'auraient fait ces personnes si elles n'avaient pas bénéficié de ce rendez-vous. Pour mesurer un tel effet, la DREES mène actuellement une expérimentation en partenariat avec l'École d'économie de Paris, la CNAF et Pôle emploi, dont les résultats seront disponibles fin 2018.

Laura Castell et Étienne Perron-Bailly (DREES)

catégorie regroupe des personnes qui ont été confrontées à des événements pouvant fragiliser leur situation financière (naissance, décès, séparation, etc.) : on parle de parcours spécifiques. Enfin, la troisième catégorie de personnes, plus hétérogène, est pour l'essentiel adressée par d'autres organismes de protection sociale : cette catégorie est nommée autres parcours.

Les attentes vis-à-vis du *rendez-vous des droits* diffèrent selon le type de public. Au sein du public des parcours RSA, sept personnes sur dix ont pour objectif de compléter une démarche en cours, quelle qu'elle soit. Ce n'est le cas que de deux personnes sur dix pour le public des parcours spécifiques ou celui des autres parcours. Ces personnes viennent au rendez-vous principalement pour faire le point sur leur situation : elles sont plus de sept sur dix dans ce cas, contre moins de la moitié des personnes en parcours RSA. Davantage intéressé pour obtenir des informations sur les prestations et les conditions d'éligibilité, le public des parcours spécifiques recherche aussi plus souvent une aide administrative, dans 28 % des cas.

RSA, CMU-C, prestations familiales : des droits différents pour chacun des trois publics

Du fait de leur ciblage, ces trois publics ont des profils très distincts et ne sont généralement pas éligibles aux mêmes prestations. La moitié des bénéficiaires de parcours RSA sont au chômage non indemnisé, 20 % sont inactifs et 23 % sont en emploi au moment de l'enquête, les autres étant au chômage indemnisé. Ce sont les bénéficiaires qui ont les plus faibles revenus : la moitié perçoit moins de 720 euros mensuels de revenu par unité de consommation³ contre 910 euros pour les autres bénéficiaires du *rendez-vous des droits*. Les trois quarts sont célibataires, dont 40 % sans enfant. Le rendez-vous ayant lieu dans le cadre de l'instruction du RSA, cette aide est systématiquement évoquée. L'ouverture d'un droit au RSA peut entraîner l'accès à d'autres droits, comme la CMU-C. Ainsi, la CAF mentionne la possibilité d'ouvrir un droit à la CMU-C à six personnes sur dix reçues en rendez-vous (graphique 1a). Ces bénéficiaires peuvent également être éligibles, *via* la CMU-C ou en raison de faibles ressources,

ENCADRÉ 1

Le rendez-vous des droits

Plus de 250 000 *rendez-vous des droits* ont été réalisés au cours de l'année 2016, l'objectif fixé par la Convention d'objectifs et de gestion 2013-2017 entre l'État et la CNAF étant de 100 000 rendez-vous par an. Ces rendez-vous ont pour objectif de proposer, dans une démarche proactive, un accompagnement renforcé pour les personnes qui en ont le plus besoin, en ciblant celles en situation de précarité ou de vulnérabilité. Ils consistent en un entretien individuel avec un agent de la Caisse d'allocations familiales (CAF) pour étudier l'éligibilité des personnes et de leur ménage à un certain nombre de prestations sociales. Le parcours des bénéficiaires se construit alors de la façon suivante :

- en cours de rendez-vous, lorsque l'agent décèle une éligibilité potentielle, en fonction de la situation des personnes, le droit est abordé et la personne est informée des démarches à effectuer ;
- la personne entame, ou non, des démarches et peut faire une demande de prestations, pendant ou après le rendez-vous ;
- la demande est acceptée ou non.

Les principales prestations évoquées lors du rendez-vous des droits

De nombreuses prestations peuvent être recensées pendant le rendez-vous. L'enquête porte plus précisément sur les prestations de la branche famille, les prestations chômage, la couverture santé, les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz, et des aides locales.

Les prestations relevant de la CNAF sont :

- le **revenu de solidarité active (RSA)**, minimum social en faveur des ménages à faibles ressources ;
- les **allocations logement**, versées sous conditions de ressources pour couvrir tout ou partie de la dépense de logement des ménages ;
- l'**allocation de soutien familial (ASF)**, versée aux personnes qui élèvent un enfant dont au moins un des parents ne contribue pas à l'entretien, et la **prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)**, destinée aux parents d'enfants de moins de 6 ans. La Paje comprend la prime à la naissance et à l'adoption et l'allocation de base, sous conditions de ressources, ainsi que le complément de libre choix du mode de garde (CMG) et la prestation partagée d'éducation de l'enfant (PreParE), versés en cas d'arrêt partiel ou complet de travail.

Les prestations en dehors de la branche famille sont :

- les prestations chômage gérées par Pôle emploi qui comprennent :
 - l'**allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE)**, destinée à l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi sous conditions d'activité antérieure et dont le montant dépend du salaire antérieur ;
 - et l'**allocation de solidarité spécifique (ASS)**, destinée aux demandeurs d'emploi ayant épuisé leurs droits à l'assurance chômage, sous conditions d'activité antérieure et de ressources ;
- la **couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C)** : elle donne droit, sous condition de ressources, à une protection complémentaire santé gratuite. Les bénéficiaires du RSA ont accès de plein droit à la CMU-C à la condition qu'ils la demandent ;
- les **tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel** : généralement appliqués de manière automatique par les fournisseurs lorsque le revenu fiscal de référence ne dépasse pas un certain montant ou si le ménage perçoit la CMU-C ou l'ACS (aide au paiement d'une complémentaire santé) ;
- des **aides locales** : il peut s'agir d'aides très variées telles que des réductions pour les transports, une aide à domicile, etc.

D'autres aides peuvent être abordées mais font l'objet d'un questionnement plus restreint dans le cadre de l'enquête : la prime d'activité, l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), l'allocation aux adultes handicapés (AAH), les allocations familiales, etc.

ENCADRÉ 2

Une enquête pour évaluer les rendez-vous des droits

En 2016, la CNAF a commandé une enquête, réalisée par la société Codha, pour étudier la satisfaction des bénéficiaires des *rendez-vous des droits* et l'incidence de ces rendez-vous sur l'ouverture de droits. Cette enquête porte sur un échantillon de 5 000 personnes ayant bénéficié d'un *rendez-vous des droits* au mois de mars 2016 en France métropolitaine. Ces personnes ont été interrogées trois mois plus tard par téléphone. Trois populations sont distinguées, proportionnellement à la composition des rendez-vous effectués par les CAF : 1 500 personnes sont interrogées dans le cadre de l'instruction de leur demande de RSA ; 1 500 personnes le sont dans le cadre de « parcours spécifiques » ; 2 000 personnes le sont dans le cadre d'« autres parcours ». Cet échantillon de répondants est redressé par calage sur marges pour présenter les mêmes caractéristiques (de situation familiale, de revenu par unité de consommation du ménage, d'âge et d'activité principale du responsable du dossier CAF) que l'ensemble des bénéficiaires d'un *rendez-vous des droits* en mars 2016. Ce redressement explique pour partie les différences pouvant exister avec les chiffres publiés précédemment (Courregelonge et al., 2017).

•••

3. Il s'agit ici du revenu avant impôt divisé par le nombre d'unités de consommation dans le ménage. Le revenu correspond à la somme du revenu annuel de référence déclaré divisé par 12 et du montant total des prestations perçues le mois considéré. Les unités de consommation utilisées correspondent à l'échelle d'équivalence dite « de l'OCDE modifiée » (1 unité pour le premier adulte ; 0,5 pour tout autre personne âgée de 14 ans ou plus ; 0,3 pour chaque enfant âgé de moins de 14 ans), avec l'ajout d'une majoration de 0,2 unité pour les familles monoparentales.

aux tarifs sociaux de l'électricité et du gaz ainsi qu'à certaines aides locales⁴ : ces droits sont abordés respectivement dans 21 % et 14 % des cas, soit environ deux fois plus qu'avec les autres publics.

Les bénéficiaires de parcours spécifiques sont essentiellement des femmes (85 %) et des personnes avec enfants (90 %). Si plus d'un tiers vivent en couple, près de six bénéficiaires sur dix sont des parents isolés, alors qu'ils représentent moins d'un ménage sur dix⁵ (Daguet, 2017). La proportion de personnes séparées, divorcées ou veuves est particulièrement élevée (37 %). Du fait de cette composition, l'allocation de soutien familial (ASF) ou la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) sont signalées auprès de 55 % des bénéficiaires lors du rendez-vous (graphique 1b). Les allocations logement, destinées aux personnes ayant des bas revenus, sont aussi évoquées auprès de 60 % des bénéficiaires, soit dix points de plus que pour les autres profils. Le public des parcours spécifiques est en effet plus souvent composé de familles en difficulté, notamment monoparentales.

Enfin, les bénéficiaires d'autres parcours sont pour plus des deux tiers des femmes, principalement avec enfants. 44 % sont en couple et 41 % sont des parents isolés. Près de la moitié sont en emploi ; l'autre moitié se répartit de façon uniforme entre inactifs, chômeurs indemnisés et chômeurs non indemnisés. Cette hétérogénéité se reflète dans le type de prestations évoquées lors du *rendez-vous des droits*. Le RSA est mentionné auprès d'une personne sur cinq ; les prestations chômage et la prime d'activité le sont respectivement auprès d'une personne sur dix (graphique 1c). Globalement, le rendez-vous étant moins ciblé sur une problématique particulière et les personnes bénéficiant en moyenne de revenus plus élevés, 1,6 droit sont abordés en moyenne au cours du rendez-vous contre 2,2 dans le cadre des parcours spécifiques et 2,1 dans le cadre des parcours RSA (en dehors du RSA, abordé systématiquement).

Quatre bénéficiaires sur dix ouvrent un droit dans les trois mois suivant le rendez-vous

Au cours de ces rendez-vous, l'agent de la CAF informe la personne des prestations auxquelles elle pourrait être éligible au vu

de son profil. Pour que le droit soit effectivement ouvert, il faut que la personne soit éligible, qu'elle en fasse la demande et que celle-ci soit traitée et acceptée. Plusieurs situations sont donc envisageables quand un droit est évoqué lors du rendez-vous⁶. Tout d'abord, la personne peut ne pas être effectivement éligible ou peut déjà bénéficier de ce droit.

Elle peut également avoir complété une demande de prestation avant le rendez-vous. C'est le cas pour 17 % des bénéficiaires d'un rendez-vous (tableau 1). Pour plus de la moitié des bénéficiaires d'un rendez-vous, la mention d'un droit les conduit à compléter la demande pendant ou après le rendez-vous : 39 % de l'ensemble des bénéficiaires voient une de ces demandes aboutir trois mois après le rendez-vous et 13 % sont en attente d'une réponse au-delà de ce délai. Ces personnes qui ont ouvert au moins un nouveau droit représentent 63 % des personnes qui ont été informées au moment du rendez-vous d'au moins un droit auquel elles étaient éligibles⁷.

La part des bénéficiaires d'un droit nouveau diffère nettement selon les profils : 23 % des personnes des autres parcours

bénéficient d'un droit nouveau après avoir complété une demande pendant ou après le rendez-vous contre 33 % parmi celles des parcours spécifiques. Les personnes des parcours RSA sont beaucoup plus nombreuses dans ce cas (76 %), ce qui s'explique par le fait que l'instruction de leur demande de RSA est en cours au moment du rendez-vous ; elles ne sont que 25 % à ouvrir un nouveau droit autre que le RSA. Seulement 5 % des personnes reçues en entretien dans le cadre du *rendez-vous des droits* se voient refuser un droit ou abandonnent la demande effectuée pendant ou après le rendez-vous.

Enfin, un bénéficiaire d'un rendez-vous sur cinq renonce à faire une demande alors qu'il a été informé de son droit au cours de son *rendez-vous des droits*.

Un quart des personnes venues pour une demande de RSA ouvrent un droit à la CMU-C à la suite du rendez-vous

Parmi les personnes reçues pour une demande de RSA, près des trois quarts demandent effectivement le RSA pendant ou après le rendez-vous (17 % l'avaient déjà fait avant le rendez-vous). Trois mois

-
- 4. Le RSA ouvre droit à plusieurs aides locales dans différents domaines : tarifs réduits pour la restauration scolaire, aides au transport et à la mobilité, tarifs sociaux des équipements collectifs, etc.
- 5. Champ des « ménages ordinaires », hors personnes vivant en institution.
- 6. Les démarches effectuées après l'évocation d'un droit au cours d'un entretien à la CAF ne sont détaillées que pour certains droits. Pour les parcours RSA, ces droits sont le RSA, la CMU-C, les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, les aides locales. Pour les parcours spécifiques et autres parcours, ces droits sont l'ARE et l'ASS, les aides au logement, l'ASF et la Paje, le RSA, la CMU-C, les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, les aides locales.
- 7. Les personnes qui bénéficiaient déjà de ce droit ou qui en avaient fait la demande avant le rendez-vous sont ici exclues du champ.

TABLEAU 1

Les différentes situations possibles trois mois après mention d'un droit au cours d'un entretien dans le cadre du *rendez-vous des droits*

	En %			
	Ensemble	Parcours RSA	Parcours spécifiques	Autres parcours
Au moins une demande faite avant le rendez-vous	17	20	17	14
Au moins une demande faite pendant ou après le rendez-vous	52	79	47	35
Au moins une demande aboutie	39	76	33	23
Au moins une demande en attente	13	16	15	11
Au moins une demande non aboutie	4	5	4	4
Au moins une demande abandonnée	1	2	1	1
Au moins une demande non effectuée (hors non éligibilité et droit déjà ouvert)	21	25	25	15

Note • Ces situations peuvent concerner une même personne, lorsque celle-ci a mentionné plusieurs droits. Aucun chiffre ne peut être retrouvé en faisant la somme des autres. Une même personne peut, par exemple, avoir fait deux demandes pendant ou après le rendez-vous, dont une a abouti et une autre est en attente.

Lecture • 17 % des personnes ayant bénéficié d'un *rendez-vous des droits* ont effectué une demande avant le rendez-vous pour au moins un droit évoqué. C'est le cas de 20 % des personnes ayant bénéficié d'un rendez-vous dans le cadre du parcours RSA.

Champ • Personnes ayant accepté de répondre à une enquête téléphonique après un *rendez-vous des droits* en mars 2016 en France métropolitaine.

Source • CNAF, COHDA, Enquête sur les *rendez-vous des droits*, juin 2016.

après le *rendez-vous des droits*, 60 % perçoivent le RSA et 6 % sont en attente de réponse ou de documents complémentaires (graphique 1a).

Les ouvertures de droit au RSA concernent plus particulièrement les jeunes (66 % des personnes reçues de moins de 30 ans), les célibataires, notamment avec enfants (65 %), et les personnes peu diplômées : 64 % des personnes ayant un diplôme inférieur ou équivalent au CAP-BEP ont ouvert un droit au RSA, contre 55 % des personnes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur.

Le *rendez-vous des droits* pour les personnes du parcours RSA permet également l'ouverture du droit à la CMU-C : il est demandé par un tiers d'entre elles et un quart en bénéficient effectivement au moment de l'enquête, trois mois plus tard.

Un quart des personnes en parcours spécifique ouvrent un droit à l'ASF ou à la Paje après le rendez-vous

Parmi les personnes aux parcours spécifiques, un quart font une demande pendant ou après le rendez-vous pour obtenir l'allocation de soutien familial (ASF) ou la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) [graphique 1b]. 16 % bénéficient d'au moins une de ces prestations au moment de l'enquête et 7 % sont encore en attente de la réponse⁸. Ainsi, trois personnes sur dix ayant évoqué ces prestations lors du rendez-vous en bénéficient au moment de l'enquête, alors qu'elles n'avaient pas entamé de démarches avant le rendez-vous. Ce public, plus familial, composé en particulier de familles en difficulté, est assez bien connu des CAF, puisqu'il constitue le cœur de leur champ d'action. Les CAF peuvent cibler les allocataires à qui bénéficierait le plus ce type d'action, contribuant ainsi à l'efficacité des rendez-vous. Parmi les bénéficiaires du rendez-vous, 18 % des familles monoparentales ouvrent un droit à l'ASF à la suite de l'entretien. Les personnes qui ouvrent ce droit ont un revenu moyen de 940 euros par mois contre 1 060 euros pour celles qui ne l'ouvrent pas. À l'inverse, les personnes qui ouvrent un droit à la Paje après un rendez-vous ont un revenu mensuel de 1 540 euros en moyenne, contre 1 010 euros pour celles qui ne l'ouvrent pas. L'une des principales

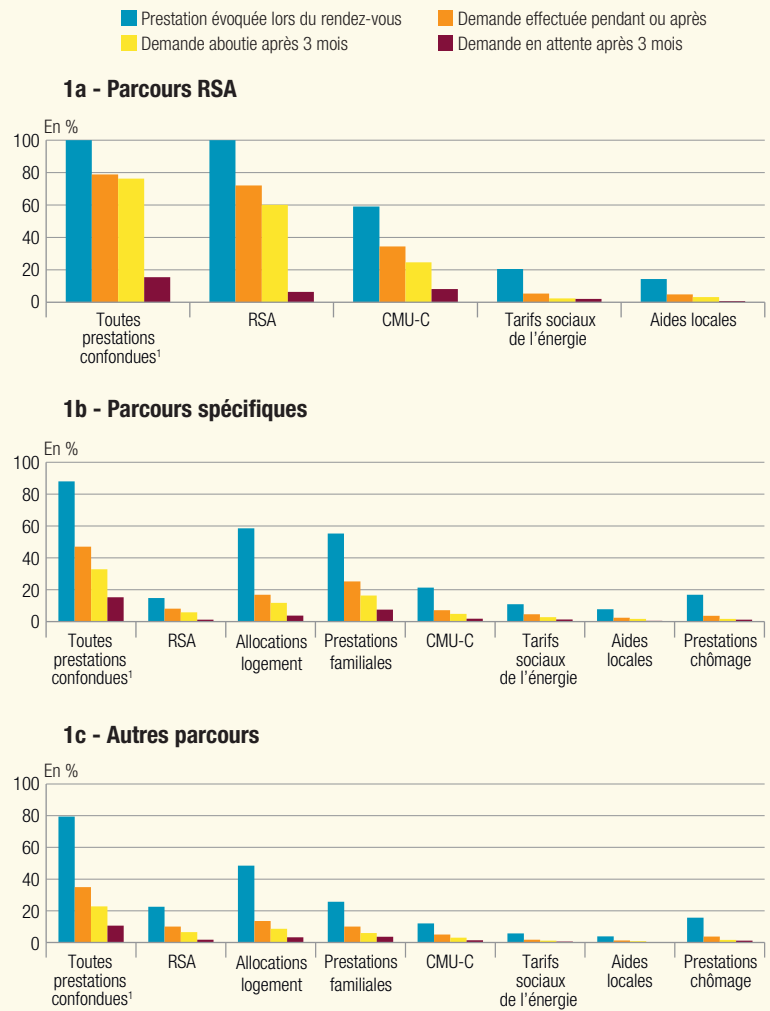
prestations concerne les aides à différents modes de garde. Ainsi, 13 % des personnes en couple et 9 % des personnes en emploi ouvrent un droit à la Paje après l'entretien, contre 7 % des personnes aux parcours spécifiques en moyenne.

Le *rendez-vous des droits* dans le cadre des parcours spécifiques semble en revanche moins concluant pour les allo-

cations logement. Seuls 17 % des bénéficiaires du rendez-vous en font la demande et 12 % ouvrent ce droit, alors qu'il est signalé dans les mêmes proportions que les prestations familiales. En effet, 20 % des personnes avec lesquelles les allocations logement ont été évoquées en bénéficiaient avant le rendez-vous et 7 % en avaient déjà fait la demande. Les pres-

•••
 8. Si le *rendez-vous des droits* a lieu avant la naissance de l'enfant, il est impossible d'effectuer la demande, l'acte de naissance étant requis. Les *rendez-vous des droits* dans le cadre d'une naissance à venir sont donc plus complexes à évaluer, car ils ne permettent d'ouvrir des droits que bien après. Ils restent toutefois nécessaires pour que les parents puissent être informés en amont.

GRAPHIQUE 1
Les demandes de prestations des personnes ayant bénéficié d'un rendez-vous des droits



1. Il s'agit des prestations présentées dans la figure.

Note • Les personnes ayant complété la demande avant le rendez-vous ne sont pas prises en compte parmi les demandes abouties ou en attente. Pour les personnes aux parcours RSA, les questions sur les demandes et ouvertures de droit aux allocations logement, aux prestations familiales et aux prestations chômage n'ont pas été posées.

Lecture • 23 % des bénéficiaires d'un *rendez-vous des droits* dans la catégorie autres parcours ont évoqué le RSA lors du rendez-vous ; 10 % en ont fait la demande pendant ou après le rendez-vous. Au moment de l'enquête, trois mois après le rendez-vous, 7 % bénéficient du RSA et 2 % sont en attente de réponse ou de documents complémentaires.

Champ • Personnes ayant accepté de répondre à une enquête téléphonique après un *rendez-vous des droits* en mars 2016 en France métropolitaine.

Source • CNAF, COHDA, Enquête sur les *rendez-vous des droits*, juin 2016.

tations logement semblent donc assez bien identifiées par les personnes. Ce constat sur les allocations logement est le même pour les personnes des autres parcours⁹.

Moins d'un quart des personnes des autres parcours ouvrent un droit après le rendez-vous

Le *rendez-vous des droits* dans le cadre d'autres parcours se concrétise moins souvent par une ouverture de droits : 9 % des personnes ont ouvert un droit aux allocations logement après le rendez-vous, 7 % au RSA et 6 % à l'ASF ou à la Paje (*graphique 1c*). Cette moindre fréquence des ouvertures s'explique essentiellement par un ciblage plus large de la population invitée au rendez-vous, de ses ressources plus élevées, et du nombre plus faible de prestations mentionnées que pour les autres publics (1,6 droit en moyenne, contre plus de 2 pour les autres profils). En revanche, lorsque la prestation est abordée, la part des demandes abouties après le rendez-vous est en moyenne de 20 %, ce qui est proche de la part des demandes abouties des bénéficiaires de parcours spécifiques.

Une personne sur cinq reçue en entretien n'entame pas ou abandonne une demande d'ouverture de droit

À la suite d'un *rendez-vous des droits*, une personne sur cinq n'a pas souhaité entamer une démarche évoquée pendant le rendez-vous ou l'a abandonnée en cours¹⁰. Dans la littérature (Van Oorschot, 1996 ; Warin 2016), quatre raisons principales sont habituellement avancées pour expliquer le non-recours : le manque d'information, la complexité des démarches, la peur de la stigmatisation sociale ou encore l'inadéquation de l'aide proposée aux besoins de la personne. Les démarches entreprises après l'entretien individuel, même si elles n'ont pas abouti, portent toutes sur des droits dont les personnes ont été informées pendant le rendez-vous.

Parmi les trois autres catégories de raisons du non-recours, celles liées au regard social, et notamment à la peur de la stigmatisation, sont mentionnées de façon très marginale par la population interrogée (*tableau 2*). La sélection de la population étudiée peut expliquer ce résultat : les personnes ne recourant pas à certaines

prestations pour ces raisons ont probablement moins de chances d'être connues des organismes de protection sociale, moins de chances aussi d'accepter de venir au *rendez-vous des droits* et de répondre à une enquête à ce sujet. Les problèmes de complexité des démarches et d'inadéquation de la demande sont respectivement soulevés par 31 % et 38 % des personnes n'ayant pas entamé de démarche ou l'ayant abandonnée. Enfin, une forte proportion de personnes signale une autre raison (28 %). La plupart d'entre elles sont en attente d'un événement (naissance, retraite, déménagement, etc.) pour compléter leur demande. Ces raisons peuvent différer selon le profil des personnes et les prestations concernées. Le non-recours peut notamment être plus important lorsque la prestation en question est mal identifiée par la population, lorsque le montant de la prestation auquel la personne est éligible est faible, ou lorsque la situation du ménage est relativement moins précaire, etc.

La complexité des démarches, notamment le manque de pièces justificatives disponibles, est un peu moins citée par les personnes venues pour une demande de RSA qui ne sont qu'un quart à la mentionner

(*tableau 2*), soit presque deux fois moins que celles des autres parcours, à caractéristiques sociodémographiques identiques (*tableau 3*). Les prestations dont peuvent bénéficier ces personnes ne requièrent pourtant pas moins de pièces justificatives, mais les modalités du rendez-vous, effectué dans le cadre de leur instruction de demande du RSA, les conduisent peut-être à être déjà informées des pièces nécessaires à la constitution de leur dossier. Les personnes en couple sont également deux fois moins nombreuses, quel que soit leur parcours, à évoquer cet aspect par rapport aux célibataires sans enfant. C'est surtout le manque de temps qui est davantage cité par les célibataires : ils sont 20 % dans ce cas, contre 14 % des personnes en couple. L'inadéquation de la demande aux besoins des personnes reçues en rendez-vous concerne une population plus jeune, plus diplômée, ayant un niveau de vie plus élevé, plus souvent célibataire sans enfant et qui s'informe davantage sur internet. Ce profil laisse supposer une distance plus grande au système de prestations sociales, avec des droits à prestations de montants moins élevés et au caractère plus transitoire. Les personnes en parcours RSA citent plus

•••
9. Ces informations ne sont en revanche pas disponibles pour les personnes des parcours RSA
10. L'inéligibilité et les demandes en attente d'aboutissement sont exclues du champ des demandes non effectuées.

TABLEAU 2

Raisons pour lesquelles les personnes n'effectuent pas la démarche ou l'abandonnent après le rendez-vous des droits

		En %			
		TOTAL	Parcours RSA	Parcours spécifiques	Autres parcours
Regard social	opinion de l'entourage	0	0	0	0
	refus de dépendre de l'aide sociale	2	4	2	1
	Total	2	4	2	1
Complexité des démarches	trop compliqué	5	5	6	4
	manque de temps	16	16	15	16
	manque des pièces justificatives	12	7	13	17
	Total	31	26	33	35
Inadéquation aux besoins	prise d'informations uniquement	16	9	24	16
	n'en voit pas l'utilité	22	30	18	17
	Total	38	38	40	33
Autres		28	31	26	27

Lecture • 2 % des personnes n'ayant pas effectué une demande ou l'ayant abandonnée invoquent comme raison le refus de dépendre de l'aide sociale.

Note • Les personnes peuvent avoir évoqué des raisons différentes selon les prestations. Les sommes ne font donc pas forcément 100 %.

Champ • Personnes n'ayant pas complété au moins une demande de prestation ou l'ayant abandonnée après un *rendez-vous des droits* en mars 2016 en France métropolitaine.

Source • CNAF, COHDA, Enquête sur les *rendez-vous des droits*, juin 2016.

TABLEAU 3

Le profil des personnes invoquant la complexité des démarches ou l'inadéquation aux besoins

	Complexité des démarches		Inadéquation aux besoins	
Parcours RSA	0,55	***	1,07	ns
Parcours spécifiques	0,91	ns	1,19	ns
Autres parcours	réf		réf	
Homme	0,85	ns	1,08	ns
Femme	réf		réf	
Moins de 30 ans	0,79	ns	1,60	***
30 à 39 ans	réf		réf	
40 à 49 ans	0,81	ns	0,84	ns
50 ans ou plus	0,65	*	0,71	ns
Niveau de diplôme				
Inférieur au CAP, BEP	0,79	ns	0,87	ns
CAP, BEP	1,15	ns	1,14	ns
Baccalauréat	réf		réf	
Supérieur	0,74	ns	1,43	**
Situation professionnelle au moment de l'enquête				
En emploi	réf		réf	
Au chômage indemnisé	0,59	**	0,98	ns
Au chômage non indemnisé	1,04	ns	1,15	ns
Inactif	0,90	ns	1,16	ns
Situation familiale au moment de l'enquête				
Couple avec enfant	0,57	**	0,53	***
Couple sans enfant	0,50	*	0,49	**
Famille monoparentale	0,77	ns	0,87	ns
Célibataire	réf		réf	
Revenu par unité de consommation (log)	0,92	ns	1,24	*
Mode d'information sur les prestations sociales				
En CAF	0,89	ns	1,21	ns
Via internet	0,78	ns	1,47	**
Autres	réf		réf	

*** significatif au seuil de 1 % ; ** 5 % ; * 10 %. ns non significatif.

Lecture • Les personnes aux parcours RSA ont 45 % (1-0,55) de chances en moins d'évoquer un problème de complexité des démarches que les autres parcours à sexe, âge, niveau de diplôme, situation professionnelle, situation familiale, revenu et mode d'information donnés.

Champ • Personnes n'ayant pas complété au moins une demande de prestation ou l'ayant abandonnée après un *rendez-vous des droits* en mars 2016 en France métropolitaine.

Source • CNAF, COHDA, Enquête sur les *rendez-vous des droits*, juin 2016.

souvent l'inutilité de la demande (trois sur dix), alors que la recherche d'informations seulement est plus souvent citée par les

personnes en parcours spécifiques (près d'un quart). Ce résultat vient confirmer que les personnes aux parcours spécifiques ont

davantage pour objectif de se renseigner et d'obtenir une aide administrative au cours du *rendez-vous des droits*. ■

POUR EN SAVOIR PLUS

- Courregelongue, E., Thomas, V. et Kesteman, N. (2017). Le rendez-vous des droits des caisses d'allocations familiales. CNAF, *l'e-ssentiel*, 168.
- Daguet, F. (2017). Des ménages toujours plus nombreux, toujours plus petits. Insee, *Insee Première*, 1663.
- Van Oorschot, W. (1996). Les causes du non-recours. *Recherches et prévisions*, 43, 33-49.
- Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Grenoble ; France : Presses universitaires de Grenoble.

LA DREES SUR INTERNET

Retrouvez toutes nos publications sur notre site

drees.solidarites-sante.gouv.fr

Retrouvez toutes nos données sur

www.data.drees.sante.gouv.fr

Pour recevoir nos avis de parution

drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/publications/avis-de-parution

Directeur de la publication : Jean-Marc Aubert

Responsable d'édition : Souphaphone Douangdara

Rédactrice en chef technique : Sabine Boulanger

Secrétaire de rédaction : Fabienne Brifault

Composition et mise en pages : Stéphane Jeandet

Conception graphique : Julie Hiet et Philippe Brulin

Imprimeur : Imprimerie centrale de Lens

Pour toute information : drees-infos@sante.gouv.fr

Reproduction autorisée sous réserve de la mention des sources •

ISSN papier 1292-6876 • ISSN électronique 1146-9129 • AIP 0001384