



L'État-providence 2.0

La France ne parvient pas à résoudre ses problèmes de pauvreté, en dépit d'efforts budgétaires considérables. 3% de son produit intérieur brut est consacrée à la lutte contre la pauvreté et à l'exclusion sociale¹. Pourtant près de 9 millions de Français demeurent en situation de pauvreté, soit 14,2% de notre population². La « *générosité* » de notre système social, bâti sur le collectif et la redistribution, n'est que de paroles étant donné qu'en moyenne, un ayant-droit sur trois n'accède pas à l'allocation à laquelle il est pourtant éligible. Il est anormal que nos dispositifs sociaux, censés accompagner les plus précaires, ne puissent leur bénéficier systématiquement.

RESOLIS a été interpellée par ce problème du non-recours qui demeure peu quantifié et peu suivi. Cette connaissance partielle est d'autant plus préjudiciable qu'elle ne permet pas de couper court aux idées reçues sur les aides sociales : *assistanat, coûts exorbitants, fraudes...* alors que ces aides ne sont pas versées à toutes les personnes éligibles. Ces discours stigmatisants ont leur part de responsabilité dans l'ampleur du non-recours. Des freins psychologiques, comme le sentiment de honte, motivent la non-demande d'allocations. Il est plus que temps d'expérimenter une campagne nationale de sensibilisation positive, telle que les pouvoirs publics ont pu le faire pour la sécurité routière, les violences conjugales, la discrimination dans le sport et bien sûr la santé publique.

Notre société comporte de nouveaux risques sociaux, comme la forte précarisation des jeunes adultes ou encore la perte d'autonomie mal couverts par notre protection sociale devenue ultra-technique. Les contributions de ce numéro n'invitent pas nécessairement à repenser notre État-providence au XXI^e siècle, elles soulignent le besoin

d'une « *mise à jour* » urgente. Il faut actualiser au plus vite le logiciel, parvenir sans délais à un État-providence 2.0.

Répondant à une mission d'essence scientifique, notre association collecte, formalise et valorise les savoirs des acteurs de terrain. Nous sommes ici particulièrement attachés à mettre à disposition des données de terrain utiles aux réformes en cours de modernisation de l'action publique. Au-delà de l'énergie et de l'inventivité, la présente enquête rappelle que les porteurs de projet incarnent très souvent un rôle de tiers de confiance inestimable vis-à-vis des personnes vulnérables. Ils possèdent une connaissance fine du non-recours pour identifier précisément ce qui empêche les personnes à accéder à leurs droits. Ce numéro spécial du *Journal RESOLIS* vise à relayer les principaux freins et leviers en matière d'accès aux droits sociaux. Ces informations sont déterminantes pour les chantiers de transformation publique.

Le numérique figure en tête des défis à relever. Il constitue un levier pour traquer efficacement le non-recours, tant pour détecter les situations individuelles que pour examiner les données administratives et enfin disposer de mesures précises et régulières. Toutefois, la transformation numérique ne se limite pas à des enjeux technologiques. La dimension socio-culturelle, pour que chacun devienne un *e.citoyen*, devient de plus en plus prégnante. Agir pour la montée en compétences numériques est une condition sine qua non du développement d'une société numérique égalitaire et inclusive. Tandis que la dématérialisation totale des services publics devient de plus en plus crédible, lançons au plus vite un plan de formation massif pour éviter que le numérique ne devienne un facteur d'exclusion supplémentaire.

Sans surprise, notre enquête souligne aussi les multiples difficultés quant à l'information liée aux droits sociaux.

Pourquoi l'offre publique des droits sociaux ne rencontre-elle pas ses cibles ? C'est une question qui pourrait être posée à des étudiants en première année de marketing. Face à l'importance de certains taux de non-recours, on peut se demander si cette offre publique a été pensée pour ses destinataires. Dans le secteur marchand, un produit qui ne rencontre jamais son client finit par disparaître ou être remplacé. Une approche plus affinitaire pourrait être fort utile pour s'assurer de la pertinence de l'offre publique et pour s'adresser à un public présentant des disparités culturelles et linguistiques. Une étude³, à laquelle j'ai participé, sur les inégalités de santé dans les zones urbaines sensibles, où l'espérance de vie est inférieure de 5 à 10 ans à la moyenne nationale, souligne l'importance du facteur socio-culturel dans le renoncement aux soins de santé. Or les dépistages tardifs, l'aggravation de l'état de santé et l'augmentation de la fréquentation des services d'urgences créent un surcoût pour la collectivité.

Nos sociétés semblent pour l'heure incapables d'engager des actions de prévention audacieuses et s'enlisent dans des réponses réparatrices bien plus dispendieuses. L'urgence sociale peut-elle se satisfaire d'une stratégie « *des petits pas* » ? Les victimes de cette vision court-termiste sont des personnes déjà démunies. Cette temporalité est en totale contradiction avec celle requise par le travail social : un parcours d'insertion s'inscrit dans la durée. Pour dépasser ces clivages, acteurs publics et privés doivent co-construire des solutions innovantes, reposant en partie sur les nouvelles technologies mais préservant avant tout une dimension humaine.

1. « *L'aide et l'action sociales en France* », Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) – Édition 2017

2. Insee, 2015

3. Observatoire national des zones urbaines sensibles (Onzus) 2003-2004