

CONCOURS GÉNÉRAL DES LYCÉES

—

SESSION 2020

—

**SCIENCES ET TECHNIQUES SANITAIRES ET SOCIALES**

(Classes de terminale ST2S)

EPREUVE D'ADMISSIBILITE

Durée : 5 heures

—

*L'usage de la calculatrice est interdit*

**Consignes aux candidats**

- Ne pas utiliser d'encre claire
- N'utiliser ni colle, ni agrafe
- Numérotter chaque page en bas à droite (numéro de page / nombre total de pages)
- Sur chaque copie, renseigner l'en-tête + l'identification du concours :

Concours / Examen : CGL

Epreuve : 101

Matière : ST2S

Session : 2020

LE NON-RECOURS À LA CANTINE  
POUR LES ENFANTS DE FAMILLES MODESTES ...



Source : Le dessin du mois, Sept. 2019,  
In *Observatoire des non-recours aux droits et services* (ODENORE [En ligne]),  
Disponible sur <http://odenore.msh-alpes.fr/actualites/dessin-du-mois>, consulté le 4 novembre 2019.

*Liberté, égalité, fraternité, les principes de la République pourraient être les principes fondateurs des politiques sociales, sous réserve d'y ajouter la justice sociale et d'élargir la notion de liberté.*

Source : Löchen Valérie. *Comprendre les politiques sociales*,  
Ed. Dunod. Collection Guides Santé Social. 2013

## **L'accès aux droits : enjeu de cohésion sociale et de citoyenneté**

Différentes lois et dispositifs sociaux sont mis en place afin de construire une société équitable. Leur efficacité est affaiblie par le non-usage de leurs droits par les populations ciblées. Le non-recours aux droits constitue alors un enjeu pour les pouvoirs publics afin d'optimiser les effets des cadres juridiques et administratifs. Quand des personnes ne font pas valoir leurs droits, c'est l'exercice de la citoyenneté qui est alors en cause.

**Source :** Desprès Caroline, Le non-recours aux droits : l'exemple de la protection sociale, *Vie sociale*, 2008/1

Deux ans après le lancement du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 40 à 70 % des bénéficiaires potentiels de prestations sociales n'en bénéficient toujours pas. [...]

**Source :** *La Gazette Santé Social*, Non-recours aux prestations et droits sociaux. 03/01/2019.  
Disponible sur <http://www.gazette-sante-social.fr/>

### **Partie 1 : Le non-recours aux droits**

Caractériser le problème du non-recours aux droits.

Argumenter sur les différentes formes de réponses apportées aux difficultés d'accès aux droits.

### **Partie 2 : Les enjeux collectifs de la lutte contre le non-recours aux droits**

Expliquer en quoi la lutte contre le non-recours aux droits renforce la cohésion sociale.

## ANNEXES

N°	Titre des annexes - sources
1	<p><b>Le non-recours aux droits</b></p> <p>Non-recours aux prestations et droits sociaux. In <i>La Gazette Santé Social</i> [En ligne]. 03/01/2019. [Consulté le 15/10/2019]            Disponible sur <a href="http://www.gazette-sante-social.fr/">http://www.gazette-sante-social.fr/</a></p> <p>Philippe Warin. Ce que demande la non-demande. Autour du non-recours aux aides sociales. In <i>La vie des idées</i> [En ligne], 23 octobre 2018. Consulté le 15/10/2019            Disponible sur <a href="https://laviedesidees.fr/">https://laviedesidees.fr/</a></p>
2	<p><b>Taux de non-recours au RSA</b></p> <p>Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, In <i>Ministère des Solidarités et de la Santé</i> [En ligne]. Octobre 2018. Consulté le 4/11/2019.            Disponible sur <a href="https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/">https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/</a></p>
3	<p><b>30% des personnes éligibles à la CMU-C n'y recourent pas</b></p> <p>Rapport d'activité 2017- Fonds de financement de la protection complémentaire de la couverture universelle du risque maladie In <i>Fonds CMU-c</i>. [en ligne] Consulté le 4/11/2019            Disponible sur <a href="https://www.complementaire-sante-solidaire.gouv.fr">https://www.complementaire-sante-solidaire.gouv.fr</a> .</p>
4	<p><b>Des chiffres du non-recours</b></p> <p>Des chiffres du non-recours. In <i>nODENORE</i> [En ligne]. Consulté le 10/10/2019. Extraits.            Disponible sur : <a href="https://odenore.msh-alpes.fr">https://odenore.msh-alpes.fr</a></p>
5	<p><b>La santé en zone rurale : entre précarité et éloignement</b></p> <p>Observatoire de l'accès aux droits et aux soins dans les programmes de Médecins du Monde, Rapport 2017. Octobre 2018. In <i>Médecins du Monde</i> [en ligne].. Consulté le 10/10/2019            Disponible sur <a href="https://www.medecinsdumonde.org">https://www.medecinsdumonde.org</a></p>
6	<p><b>Des services publics qui disparaissent, des inégalités qui augmentent et des droits fondamentaux qui régressent</b></p> <p>Rapport annuel d'activité 2018, mars 2019. In <i>Défenseurs des Droits, République Française</i>. [en ligne] Extraits. Consulté le 10/10/2019            Disponible sur <a href="https://www.defenseurdesdroits.fr">https://www.defenseurdesdroits.fr</a></p>
7	<p><b>Enquête sur l'accès aux droits : Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non recours</b></p> <p>Enquête sur l'accès aux droits, Volume 2- Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non recours. Mars 2017. In <i>Défenseur des Droits, République Française</i>. [en ligne] Consulté le 10/10/2019            Disponible sur <a href="https://www.defenseurdesdroits.fr">https://www.defenseurdesdroits.fr</a></p>
8	<p><b>Non-recours vu par les acteurs de terrain : l'exemple du Secours catholique</b></p> <p>Etat de la pauvreté en France : [enquête] d'une protection sociale plus juste. Rapport statistique 2018. Novembre 2018 In <i>Secours Catholique-Caritas France</i>. [en ligne]. Consulté le 4/11/2019            Disponible sur <a href="https://www.secours-catholique.org">https://www.secours-catholique.org</a>.</p>

9	<p><b>Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ?</b>  Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ? In <i>Le portail des maisons de services au public</i>. [en ligne] Consulté le 4/11/2019  Disponible sur : <a href="https://www.maisondeservicesaupublic.fr/">https://www.maisondeservicesaupublic.fr/</a> (</p>
10	<p><b>L'Espace Solidarité Habitat</b>  L'Espace Solidarité Habitat. In <i>Fondation Abbé Pierre</i> [en ligne]. Consulté le 4/11/2019  Disponible sur <a href="https://www.fondation-abbe-pierre.fr/">https://www.fondation-abbe-pierre.fr/</a> .</p>
11	<p><b>Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté</b>  Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, Octobre 2018, In <i>Ministère des Solidarités et de la Santé</i>. [en ligne]. Consulté le 4/11/ 2019.  Disponible sur <a href="https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/">https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/</a></p>
12	<p><b>Un dispositif de lutte contre le renoncement aux soins déployé dans les 101 Caisses primaires d'assurance maladie</b>  Lutte contre le renoncement aux soins : un dispositif généralisé à l'ensemble du territoire métropolitain, Dossier de presse. 6 juillet 2018. In <i>Caisse nationale de l'Assurance Maladie</i>. [en ligne] Consulté le 4 /11/2019  Disponible sur <a href="https://www.ameli.fr/">https://www.ameli.fr/</a></p>
13	<p><b>Une Maison de Services au Public mobile</b>  Mission Société Numérique, En bus, en camionnette ou en camping-car : quand médiateurs numériques et services publics vont au devant des usagers. 26 juin 2019. In <i>Labo société numérique</i>. Ministère de l'Economie et des finances. [en ligne] Consulté 10/10/2019.  Disponible sur <a href="https://labo.societenumerique.gouv.fr/">https://labo.societenumerique.gouv.fr/</a></p>
14	<p><b>Portail destiné aux assurés pour mieux comprendre et gérer l'ensemble de leurs droits sociaux.</b>  « Vos droits sociaux en un seul clic ». In <i>Portail Mes droits sociaux.gouv.fr</i>. [en ligne ] Consulté 10/10/2019.  Disponible sur <a href="https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/">https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/</a></p>
15	<p><b>CCAS d'Aubagne : une action sur mesure pour l'accès aux droits sociaux</b>  CCAS d'Aubagne : Du sur mesure pour l'accès aux droits sociaux. In <i>UNCCAS</i>. [en ligne] Consulté 10 /10/2019.  Disponible sur <a href="https://www.unccas.org/">https://www.unccas.org/</a></p>
16	<p><b>Nouvelle Complémentaire santé solidaire</b>  Nouvelle Complémentaire santé solidaire. Communiqué de presse de Agnès Buzyn.15/10/2019 In <i>Ministère de la santé et des solidarités..</i> [en ligne] Consulté le 4/11/2019.  Disponible sur <a href="https://solidarites-sante.gouv.fr/">https://solidarites-sante.gouv.fr/</a></p>

## Annexe 1

### Le non-recours aux droits

Le non-recours est le fait qu'une population potentiellement bénéficiaire de droits n'y accède en fait pas, volontairement ou pas, de manière temporaire ou permanente. Il concerne les prestations sociales mais porte aussi sur les droits sociaux, les prestations financières ou non dans tous les champs de l'action publique vers la population [...] selon Philippe Warin, directeur de recherche au CNRS<sup>1</sup> et cofondateur de l'Odenore<sup>2</sup>.

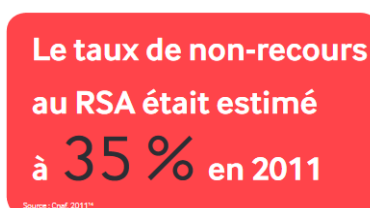
Source : Non-recours aux prestations et droits sociaux In *La Gazette Santé Social* [En ligne]. 03/01/2019. Disponible sur <http://www.gazette-sante-social.fr/>

Le phénomène de non-recours n'est certainement pas nouveau, mais comme il fait de plus en plus l'objet de mesures, son ampleur apparaît et le besoin de réponses grandit. [...] Le discours politique s'est cependant concentré sur deux formes de non-recours, la non-connaissance et la non-réception, mettant de côté la non-proposition, mais aussi la non-demande, ainsi que la non-orientation.

Source : Philippe Warin. Ce que demande la non-demande. Autour du non-recours aux aides sociales. In *La vie des idées* [En ligne], 23 octobre 2018. Disponible sur <https://laviedesidees.fr/>

## Annexe 2

### Taux de non-recours au RSA



Le taux de non-recours  
au RSA était estimé  
à 35 % en 2011

Source : Odenore 2011\*

Source Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, In : *Ministère des Solidarités et de la Santé*. [En ligne] Octobre 2018, (Consulté le 4/11/2019). Disponible sur <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/>.

## Annexe 3

### 30% des personnes éligibles à la CMU-C n'y recourent pas

Dix-huit ans après sa création, et malgré une action constante, patiente, et professionnelle du Fonds CMU-C, encore 30% des personnes éligibles à la CMU-C n'y recourent pas. Ce non-recours est en partie imputable à la complexité de l'accès au droit, dont l'ouverture et le renouvellement ne sont pas automatiques. De plus, une partie significative des assurés à la CMU-C renonce aux soins, par crainte du refus de soins ou de la stigmatisation, ou pour des raisons de rareté médicale. [...].

Source : Rapport d'activité 2017- Fonds de financement de la protection complémentaire de la couverture universelle du risque maladie In - *Fonds CMU-c* [En ligne]. Consulté le 15/10/2019. Disponible sur <https://www.complementaire-sante-solidaire.gouv.fr>.

<sup>1</sup> CNRS : Centre National de la Recherche Scientifique

<sup>2</sup> Odenore : Observatoire des non-recours aux droits et services

## Annexe 4

### Des chiffres du non-recours

Non-recours : à 70 ans, un tiers des assurés n'ont pas fait valoir tous leurs droits à retraite. (source : DREES<sup>3</sup>, Etudes et Résultats, n° 1124, 09/2019)

40% des enfants des familles défavorisées ne mangent pas à la cantine contre 17% des élèves issus de familles de catégories socio-professionnelles supérieures (source : CNESCO<sup>4</sup>, L'école française propose-t-elle un cadre de vie favorable aux apprentissages et au bien-être de l'élève ? La restauration scolaire en France, Synthèse de l'enquête, 10/ 2017)

« Les personnes en situation de handicap renoncent dans des proportions importantes aux soins : seules 48% des personnes ayant des limitations motrices ont accès à des soins dentaires contre 56% dans la population générale » (source : CREAL<sup>5</sup>, Rapport sur l'accès aux droits et soins des personnes en situation de handicap et des personnes précaires, P. Denormandie et M. Cornu-Pauchet, 07/18)

Non-recours à l'accompagnement : en 2017, près d'1/4 des allocataires du RSA n'étaient toujours pas accompagnés au bout de 6 mois d'inscription et 12% au bout d'un an (source: DREES, Enquête OARSA, Etudes et statistiques, février 2019)

On observe un moindre recours aux soins dans la population immigrée. De plus, 16% des personnes ayant une faible aisance en français n'ont consulté aucun médecin au cours de l'année écoulée et 56% n'ont pas consulté de spécialistes (source : Migrations et Santé n°34, 06/ 2018)

30% des français se privent de chauffage en le réduisant chez eux au cours des 12 derniers mois - (source : Alternatives Economiques, décembre 2018, n° 385)

Le taux de non-recours au dispositif du "chèque énergie" reste supérieur à 20 %. En cause : la non-réception du chèque, une perte ou un oubli, l'incompréhension du dispositif et le refus des fournisseurs. (source : Ministère de la Transition écologique et solidaire, Rapport d'évaluation de l'expérimentation du chèque énergie, 12/ 2017)

"Un jeune sur 4 renonce à un emploi en raison de difficultés de transport". (source : INJEP<sup>6</sup>, Notes et rapports, n° 2017/07, Baromètre DJEPVA sur la jeunesse).

Les femmes représentent 64% des personnes qui ont reporté ou renoncé à des soins durant les 12 derniers mois. (source : HCE<sup>7</sup>, Rapport n°2017-05-29-SAN-O27, La santé et l'accès aux soins : une urgence pour les femmes en situation de précarité, 05/2017).

Source : Des chiffres du non-recours. In *ODENORE* [En ligne].  
Consulté le 10/10/2019 Extraits  
Disponible sur : <https://odenore.msh-alpes.fr>

<sup>3</sup> DREES : Direction de la Recherche des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques, Ministère des Solidarités et de la Santé

<sup>4</sup> CNESCO : Conseil National d'Evaluation du Système Scolaire, Ministère de l'Education Nationale

<sup>5</sup> CREAL : Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations

<sup>6</sup> INJEP : Institut National de la Jeunesse et de l'Education Populaire

<sup>7</sup> HCE : Haut Conseil à l'Egalité entre les femmes et les hommes

## Annexe 5

### **La santé en zone rurale : entre précarité et éloignement**

En 2017, 250 personnes en situation de précarité et ayant des difficultés d'accès aux droits et aux soins ont été prises en charge sur les programmes de Médecins du Monde en zones rurales.

Près de 6 personnes sur 10 déclarent avoir renoncé à un soin de santé dans les douze derniers mois.

Les difficultés de transport et l'isolement social des personnes constituent les principaux obstacles à l'accès aux soins.

Certaines structures de proximité sont rares (CPAM, CAF, maison de la justice et du droit, bureau de poste...), voire inexistantes en zone rurale, ou disposent de permanences ponctuelles, avec des plages pas toujours adaptées aux besoins des personnes.

Source : Observatoire de l'accès aux droits et aux soins dans les programmes de Médecins du Monde, Rapport 2017. Octobre 2018. In Médecins du monde [en ligne]. Consulté le 10/10/2019. Disponible sur <https://www.medecinsdumonde.org>

## Annexe 6

### **Des services publics qui disparaissent, des inégalités qui augmentent et des droits fondamentaux qui régressent**



*Le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public, ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences. Article 71-1 de la Constitution*

En 2018, le Défenseur des droits a constaté les effets néfastes de l'évanescence<sup>8</sup> croissante des services publics sur les personnes pour lesquelles ils constituent souvent le principal recours.

Cette situation s'amplifie année après année et n'épargne plus personne, y compris les usagères et usagers jusque-là aptes à y faire face, et touche l'ensemble des strates de la société.

#### **Des services publics de plus en plus distants à l'égard des usagères et usagers**

[...] entre fractures d'accès et fractures d'usage du numérique, c'est un pan non négligeable de la population qui se sent exclu dans sa relation avec le service public au sens noble du terme et qu'il convient non seulement d'accompagner mais aussi de vite rétablir une proximité

---

<sup>8</sup> Evanescence : disparition progressive.



qui n'est pas que géographique.

L'année 2018 révèle une accentuation du phénomène : 93% des réclamations adressées aux délégués soulèvent une difficulté dans la relation avec les services publics (84% en 2017). Ce phénomène, qui affecte autant la nature de la relation de service que la fiabilité de l'échange entre les usagers et les services publics, entrave l'accès aux droits et remet en cause certains droits fondamentaux.

### **La dématérialisation des services publics :**

#### **Un outil de simplification qui peut éloigner certains usagers de l'accès aux droits.**

Cette évolution des services publics dresse souvent un obstacle supplémentaire à l'accès aux droits pour de nombreuses catégories de personnes. Plus de 7,5 millions d'entre elles sont privées d'une couverture internet de qualité. Cette fracture touche davantage les petites communes.

#### **Une répartition géographique des services publics décorrélée<sup>9</sup> des besoins des usagers**

##### *Dans le monde de la santé*

Le Défenseur des droits est également saisi des « déserts médicaux » dont les effets sur le droit fondamental à la santé sont indéniables.

Il est sollicité à travers des témoignages, des « appels à l'aide » qui émanent d'usagers et d'usagers ne parvenant pas à trouver un nouveau médecin traitant, un ou une spécialiste, un infirmier ou une infirmière à domicile. Au-delà de la répartition inégale des médecins sur le territoire, le vieillissement de ces derniers est préoccupant. Certains usagers déplorent ne pas parvenir à obtenir de simples consultations pour un renouvellement de traitement auprès des médecins libéraux et sont confrontés au refus des médecins des maisons de santé de prendre de nouveaux patients. Ils sont aussi dans l'impossibilité de déclarer un médecin traitant auprès des organismes sociaux et donc d'intégrer un parcours de soins coordonnés. Or, les risques liés au non-respect du parcours de soins coordonnés sont multiples : qualité de la prise en charge médicale diminuée, remboursement moindre par l'Assurance maladie, etc.

Le Défenseur des droits a dénoncé le refus d'accès aux soins pour les bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS) et de l'aide médicale de l'État (AME) en raison de mentions discriminatoires sur des sites de prise de rendez-vous médicaux en ligne.

## **NOS DOMAINES DE COMPÉTENCES**



**DÉFENSE DES DROITS  
DES USAGERS DES  
SERVICES PUBLICS**



**DÉFENSE ET PROMOTION  
DES DROITS DE  
L'ENFANT**



**LUTTE CONTRE LES  
DISCRIMINATIONS ET  
PROMOTION DE  
L'ÉGALITÉ**



**RESPECT DE LA  
DÉONTOLOGIE DES  
PROFESSIONNELS DE LA  
SÉCURITÉ**



**ORIENTATION ET  
PROTECTION DES  
LANCEURS D'ALERTE**

Source : Rapport annuel d'activité 2018, mars 2019.

In *Défenseurs des Droits, République Française* [en ligne]Extraits Consulté le 10/10/2019

Disponible sur <https://www.defenseurdesdroits.fr>.

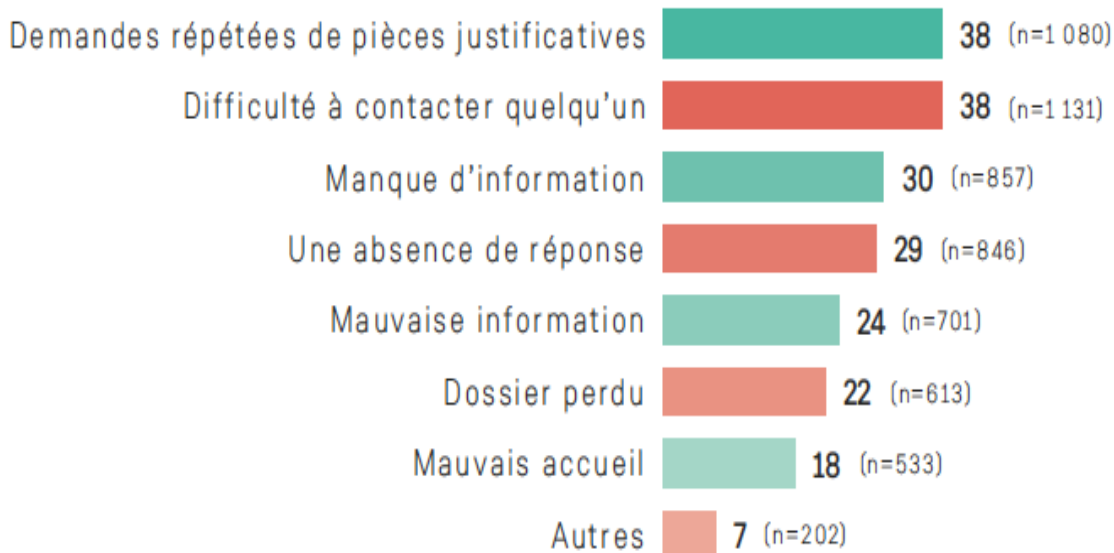
<sup>9</sup> Décorrélée : détachée, sans lien.

## Enquête sur l'accès aux droits. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non recours

### L'accès aux démarches

- Une personne sur cinq éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes.
- Les personnes les plus précaires sont les plus concernées : une personne précaire sur quatre est confrontée à ce type de situation contre 17 % des personnes ne déclarant pas de difficultés financières.
- Les personnes sans accès à internet, ou qui sont peu à l'aise avec cet outil, rencontrent également plus de difficultés dans leurs démarches que les autres : 27 % des personnes qui n'ont pas accès à internet et 33 % pour les personnes qui bénéficient d'un accès mais se sentent peu à l'aise sur internet (contre 20 % en moyenne).
- Si 80 % des personnes interrogées pensent qu'une décision défavorable d'un service public ou administration peut être contestée, une personne sur trois éprouvant des difficultés dans ses démarches administratives pense que c'est impossible.

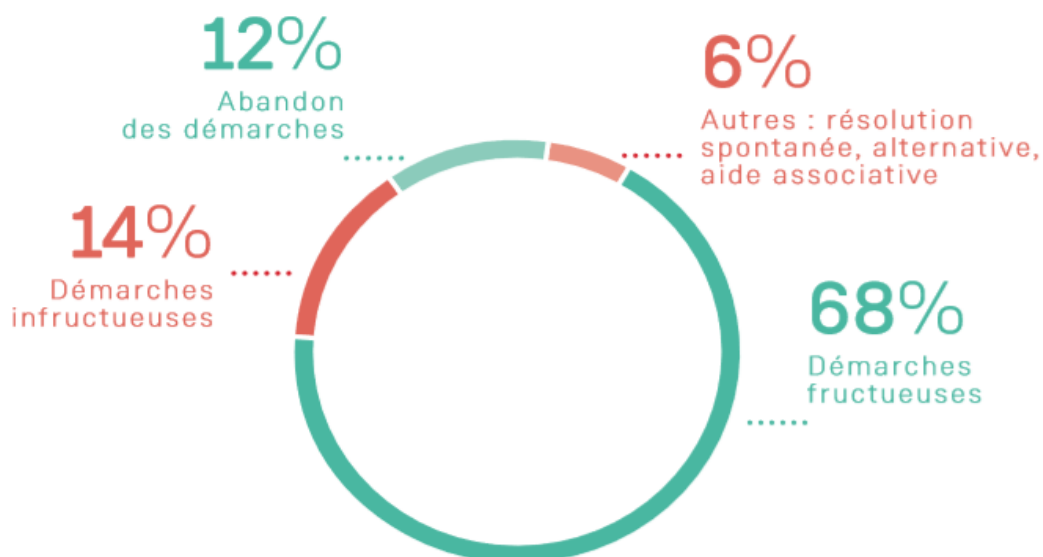
### Nature des difficultés rencontrées pour résoudre un problème avec un service public ou une administration (%) – Plusieurs réponses possibles



Champ : Personnes déclarant avoir rencontré des difficultés pour résoudre un problème avec un service public ou une administration dans les cinq dernières années (n=2 893)  
Effectifs bruts – pourcentages pondérés

## Face aux difficultés, le risque de non recours aux droits

Issues des difficultés pour résoudre un problème avec un service public ou une administration



Champ : Personnes déclarant avoir rencontré des difficultés pour résoudre un problème avec un service public ou une administration dans les cinq dernières années (n=2 893)

## Raisons de l'abandon des démarches à la suite d'un problème

Pour quelles raisons n'avez-vous pas cherché à recontacter le service public ou l'administration en question ? (%) (Plusieurs réponses possibles)



Champ : Personnes ayant abandonné leurs démarches suites à des difficultés pour résoudre un problème avec un service public ou une administration dans les cinq dernières années (n=254)

Ces réactions traduisent une forme de résignation de la part de la moitié des usager(e)s en difficulté dans leurs relations avec les services publics, qui fait écho à leur méconnaissance de leurs droits de recours.[...]

Source : Enquête sur l'accès aux droits, Volume 2- Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque de non recours. Mars 2017. In *Défenseur des Droits, République Française*. [en ligne] Consulté le 10/10/2019 Disponible sur <https://www.defenseurdesdroits.fr>

## **Non-recours vu par les acteurs de terrain : l'exemple du Secours catholique**

### **Une baisse préoccupante du recours aux allocations familiales**

Malgré la quasi-universalité de cette prestation, les statistiques pour les ménages reçus au Secours Catholique montrent un recours en net recul depuis 2010. On observe en effet que parmi les ménages en situation régulière et ayant la charge d'au moins deux enfants de moins de 18 ans, un quart ne perçoivent pas d'allocations familiales en 2017, contre 18 % en 2010. Ce recul est notable pour tous les ménages, quelle que soit leur nationalité. Mais c'est pour les ménages<sup>10</sup> de l'UE que la situation semble la plus préoccupante car d'après nos données, près de 55 % des ménages remplissant a priori les conditions donnant droit à des allocations n'en perçoivent pas.

La barrière linguistique constitue certainement un obstacle supplémentaire non négligeable pour cette sous-population. Faire reconnaître ses droits pour les nouveaux venus ne maîtrisant pas le français [...] peut alors s'apparenter à un véritable parcours du combattant.

L'accès à un logement stable est un autre obstacle de taille. En effet, pour les allocations familiales comme pour la plupart des prestations, il est demandé de fournir une adresse de résidence. Lorsque le logement du ménage est trop instable, les organismes sociaux ou associations peuvent proposer aux requérants de domicilier leur ménage pour faciliter les démarches. Malgré cela, trois ménages sur cinq vivant dans un logement instable, et ayant deux enfants au moins à charge, ne perçoivent pas d'allocations familiales. Ces ménages se trouvent alors pris dans un cercle vicieux : comment retrouver des conditions de logement stables lorsque les ressources sont trop faibles, et que les aides sociales ne viennent même pas en soutien alors qu'ils ont des enfants à charge.

L'incapacité de lire ou d'écrire en français constitue un autre obstacle à l'accès aux prestations, puisqu'un peu plus d'un ménage sur trois dont la personne de référence est dans cette situation ne perçoit pas d'allocations familiales.

### **Présentation de l'enquête nationale « enquête d'une protection sociale plus juste »**

Pour mieux comprendre et analyser les rapports à la protection sociale des personnes qu'il rencontre et accompagne, le Secours Catholique-Caritas France a mené une enquête en 2018, intitulée : « Enquête d'une protection sociale plus juste » [...]

Une grande part de notre enquête aborde l'expérience de la protection sociale. Nous étudions ici la relation à l'administration au travers des rencontres avec les agents, puis ce qui peut constituer des freins à l'obtention d'aide et certaines failles du système.

#### *Extraits d'entretiens sur le non recours*

« Peur », ce mot est celui qui revient le plus souvent dans le texte de Séverine (bénévole SCCF<sup>11</sup>, Pas-de-Calais). La peur du regard des autres, celle d'être jugé, stigmatisé. La peur de ne pas savoir faire correctement une demande, d'être mal informé sur ses droits. La peur de « perdre sa dignité » alors que l'on réclame un droit. La peur de s'exprimer, de se confier, de prendre la parole devant des personnes. La peur de la pénibilité des démarches administratives.

---

<sup>10</sup> Ménages non-français ressortissants de l'Union Européenne.

<sup>11</sup> SCCF : Secours Catholique Caritas France

Le non-recours peut démoraliser les personnes, leur faire perdre espoir. Ne pas toucher les aides peut les mettre dans une situation de précarité encore plus grave et donc plus dangereuse pour leur santé physique et psychologique.

Certaines personnes refusent d'être considérées comme des assistées et renoncent à demander le RSA en pensant qu'elles vont s'en sortir seules. Parfois elles sont même valorisées pour cela car « elles ne profitent pas du système ».

L'épuisement, le jugement et le sentiment d'indignité générés par les causes du non-recours peuvent inciter les personnes découragées à se diriger vers « l'économie parallèle », à recourir à des moyens illégaux et dangereux pour obtenir des ressources plutôt que de revendiquer leurs droits.

Tous ces dysfonctionnements conduisent aussi certains à penser que des aides sont rendues volontairement difficiles d'accès afin de décourager les personnes qui y auraient droit. Les délais de réponses s'allongent tandis que les délais de demandes se réduisent.

Source : Etat de la pauvreté en France : [enquête] d'une protection sociale plus juste. Rapport statistique 2018. Novembre 2018. Extraits  
In *Secours Catholique-Caritas France*. [En ligne]  
Disponible sur <https://www.secours-catholique.org>.

## Annexe 9

### Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ?

Une Maison de services au public est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc.

Chaque Maison de services au public, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie.



#### Quelle est l'offre de services « de base » d'une Maison ?

##### Accueil, information et orientation

- Accéder à de la documentation sur les différentes prestations susceptibles de correspondre à la situation de l'utilisateur
- Connaître les conditions à satisfaire et les démarches à réaliser pour les obtenir
- Etre orienté vers l'agence partenaire adéquate
- Bénéficier d'un libreaccès à des postes informatiques, connectés à l'internet

##### Aide à l'utilisation des services en ligne

- Accompagner l'utilisateur pour rechercher des informations sur un site, créer ou mettre à jour son espace personnel
- Lui apporter un appui pour réaliser des télé-procédures (du type déclaration d'impôts) ou des simulations de prestations

- Accompagner l'utilisateur dans l'utilisation des équipements numériques mis à disposition (ordinateur, scanner, système visio, imprimante, ...) et pour la création d'un compte de messagerie

### Facilitation administrative

- Aider à la compréhension des informations adressées et des éléments sollicités
- Aider à la constitution de dossier ou à la vérification de sa recevabilité
- Effectuer l'édition, le retrait ou le dépôt de document
- Numériser et imprimer des documents

### Faciliter la mise en relation

- Aider à la prise de rendez-vous téléphonique
- Aider à la prise de rendez-vous physique avec un conseiller partenaire
- Organiser un rendez-vous à distance via des systèmes visio au sein de la Maison de services au public

**Source :** Qu'est-ce qu'une Maison de services au public ?  
In *Le portail des maisons de services au public*. [en ligne]. Consulté le 4/11/2019  
Disponible sur : <https://www.maisondeservicesaupublic.fr/>.

## Annexe 10

### L'Espace Solidarité Habitat

Cet espace a ouvert ses portes en septembre 2000 pour accueillir, conseiller, accompagner les parisiens en situation de mal-logement.

En 2018, ce sont plus de 4 000 ménages qui ont bénéficié d'un conseil et/ou d'une orientation par l'Espace Solidarité Habitat.

Les équipes de bénévoles et de salariés proposent notamment un suivi aux personnes vivant en habitat indigne ou indécents, en hôtel meublé, en situation d'expulsion locative ou pensant être victime de discrimination pour accéder à un logement.



**Source :** L'Espace Solidarité Habitat ; In *Fondation Abbé Pierre* [en ligne].  
Consulté le 4 novembre 2019  
Disponible sur <https://www.fondation-abbé-pierre.fr/>.

## Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté

### Les actions concrètes

- Simplifier et rendre plus équitable le système des minima sociaux : vers un revenu universel d'activité qui se substitue au maquis des prestations [...]
- Garantir à chacun l'accès à une complémentaire santé
- Moderniser la délivrance des prestations sociales en favorisant les échanges d'informations entre acteurs, en simplifiant les démarches et en favorisant un paiement au juste droit [...]
- Renforcer l'accès aux droits et aux services sociaux avec la généralisation des accueils sociaux inconditionnels, l'expérimentation de « territoires zéro non-recours » et la mise en place du coffre-fort numérique, pour que chaque citoyen qui le souhaite dispose d'un espace de stockage sécurisé de ses données personnelles
- Renouveler automatiquement la CMU-c pour les allocataires du RSA
- Créer 100 centres et maisons de santé dans les territoires prioritaires
- Accompagner le « 100% santé » sur l'optique, les aides auditives et le dentaire



**Source** : Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, Octobre 2018  
In *Ministère des Solidarités et de la Santé*. Consulté le 4/11/2019.

Disponible sur <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/lutte-pauvrete-gouv-fr/>.

## Annexe 12

### Un dispositif de lutte contre le renoncement aux soins déployé dans les 101 Caisses primaires d'assurance maladie

Les cellules de lutte contre le renoncement aux soins sont désormais déployées sur l'ensemble du territoire.

Toutes ces cellules, rassemblant des agents spécifiquement formés, sont désormais opérationnelles maillant ainsi le territoire métropolitain.

Leur but : identifier, en coopération étroite avec les acteurs médico-sociaux de l'Assurance Maladie et les partenaires institutionnels et associatifs du tissu local, les personnes en situation de renoncement aux soins, pour leur proposer des solutions personnalisées et les accompagner jusqu'à ce que les soins nécessaires soient réalisés. [...]

L'identification des situations de renoncement peut avoir lieu suite à une déclaration spontanée de l'assuré, mais la plupart du temps, elle fait suite à un questionnement réalisé par le professionnel.

**Source** : Lutte contre le renoncement aux soins : un dispositif généralisé à l'ensemble du territoire métropolitain, Dossier de presse. 6 juillet 2018.  
In *Caisse nationale de l'Assurance Maladie*. [en ligne] Consulté le 4/11/2019  
Disponible sur <https://www.ameli.fr/>.

## Annexe 13

### Une Maison de Services au Public mobile

#### La Msap mobile de Tonnay Charente (Charente Maritime)

Le Centre Social de Tonnay-Charente gère depuis de longues années une maison de services publics labellisée Maison de Services au Public (MSAP) en 2016. En collaboration avec les services de l'Etat et de la Région, le centre social CAP Tonnay-Charente a testé en 2018 cette « annexe itinérante ».

Cette MSAP mobile se propose de faciliter le recours aux droits communs, de contribuer à l'autonomie des usagers en termes d'accès aux services publics en général et de repérer les personnes sans accompagnement les plus éloignées des services. Elle prend la forme d'un véhicule aménagé (camion avec équipement numérique [qui] circule dans les communes volontaires, sur des territoires ruraux, des hameaux, éloignés des centres de ville ou de village). Le véhicule est stationné dans des endroits choisis et à des horaires déterminés à l'avance. Une communication est mise en place auprès des mairies, des habitants, des partenaires et des réseaux numériques. Parallèlement Pôle Emploi, la Mission Locale, l'ADMR<sup>12</sup>, la MSAP-MIS de Marennnes relaient aussi l'existence de ces permanences.

Ce « *Centre social itinérant* » est soutenu par l'État, la Région, la communauté d'agglomération Rochefort Océan, la CAF, le Sillon Solidaire. L'investissement global, pour l'achat et l'aménagement du camion, ainsi que le matériel informatique et bureautique, se monte à 40 000 euros.

**Source** : Mission Société Numérique, En bus, en camionnette ou en camping-car : quand médiateurs numériques et services publics vont au devant des usagers. 26 juin 2019.  
In *Labo société numérique. Ministère de l'Economie et des finances*. Consulté 10/10/2019.  
Disponible sur <https://labo.societenumerique.gouv.fr/>

---

<sup>12</sup> ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural



**Portail destiné aux assurés pour mieux comprendre et gérer  
l'ensemble de leurs droits sociaux.**



**VOS DROITS  
SOCIAUX EN  
UN SEUL CLIC**

Le portail destiné à tous les assurés  
pour mieux comprendre et gérer  
l'ensemble de leurs droits sociaux.



**Source :** « Vos droits sociaux en un seul clic ». In *Portail Mes droits sociaux.gouv.fr*. [en ligne]  
Consulté 10/10/2019

Disponible sur <https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/> ).

## Annexe 15

### **CCAS<sup>13</sup> d'Aubagne : une action sur mesure pour l'accès aux droits sociaux**

Nous avons fait le constat que les difficultés de notre public sont souvent liées à un problème de santé ou de rupture de ressources ou de droits, l'un étant d'ailleurs souvent la conséquence de l'autre.

Nous avons constaté que les campagnes nationales d'informations ne sont pas efficaces avec tous les publics de même que nos tentatives de les reproduire localement sous différentes formes (information collective, panneau, journal...).

Nous en avons déduit que les informations générales ne conviennent pas à la majorité des personnes composant le public des CCAS, qui a lui besoin d'une information et un accompagnement personnalisés. Nous pensons que notre rôle, dans la lutte contre le non-recours, est précisément d'utiliser notre proximité, pour traduire les informations légales en informations personnalisées qui sont les seules à intéresser les personnes.

#### **Principaux objectifs de l'action du CCAS**

- Assurer à chaque usager une évaluation systématique de ses droits et lui permettre d'accéder à un socle minimal : couverture santé, RSA...
- Limiter les suspensions et ruptures de ces aides par un suivi systématique de l'état des droits notamment en développant l'accompagnement social et physique des personnes
- Créer ou utiliser des circonstances qui permettraient de rencontrer un public inconnu du CCAS en développant l' « aller-vers » les habitants potentiellement en situation de non-recours aux droits

**Source** : CCAS d'Aubagne : Du sur mesure pour l'accès aux droits sociaux.  
In UNCCAS. [en ligne] Consulté 10/10/2019  
Disponible sur <https://www.unccas.org/>.

## Annexe 16

### **Nouvelle Complémentaire santé solidaire**

Le ministère des Solidarités et de la Santé annonce le lancement de la Complémentaire santé solidaire. La nouvelle Complémentaire santé solidaire entre en vigueur le 1er novembre [2019] : plus simple, plus large et plus protectrice pour un meilleur accès aux soins.

La Complémentaire santé solidaire est une nouvelle offre de complémentaire santé pour les personnes aux revenus modestes : elle remplace la CMU-C, est sans changement pour les personnes concernées par la CMU-C, et s'étend à d'autres bénéficiaires, ceux aujourd'hui éligibles à l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS). C'est une offre destinée à faciliter l'accès aux droits et à offrir une meilleure protection en matière de couverture santé.

---

<sup>13</sup> CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

Pour faire connaître la nouvelle Complémentaire santé solidaire et inciter les publics concernés à se renseigner, en particulier les personnes qui renoncent aujourd'hui aux aides parce qu'elles ignorent qu'elles y ont droit, une vaste campagne d'information débute le 15 octobre.

### **Une refonte des dispositifs d'aide à la complémentaire santé nécessaire pour lutter contre le renoncement aux soins**

Aujourd'hui, la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et l'Aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) permettent aux personnes dont les revenus sont modestes de bénéficier d'une prise en charge complémentaire de leurs frais de santé. Néanmoins, l'ACS peine à atteindre ses objectifs : le non-recours à l'ACS concerne la moitié des personnes éligibles. Ce phénomène est préoccupant quand on sait que plus de la moitié des assurés sociaux déclarant renoncer à des soins ne disposent d'aucune complémentaire santé. De plus, les personnes bénéficiant de l'ACS doivent parfois payer des montants de cotisation élevés et peuvent avoir des restes à payer importants au moment de la réalisation de leurs soins.

C'est avec cette ambition de lutter contre le non-recours aux droits et aux soins qu'a été engagée une refonte ambitieuse des dispositifs actuels d'accès aux soins pour les personnes les plus modestes.

Le 1er novembre 2019, la CMU-C sera étendue aux bénéficiaires de l'ACS. Les deux dispositifs n'en constitueront plus qu'un : la Complémentaire santé solidaire.

### **La Complémentaire santé solidaire : un accès simplifié à une meilleure protection**

Les démarches pour bénéficier de l'ACS sont aujourd'hui complexes et constituent une cause importante du renoncement à ce droit : parmi les 1,65 million de personnes ayant obtenu l'aide en 2018, près d'une personne sur quatre n'a pas utilisé le chèque ACS pour souscrire un contrat de complémentaire santé.

C'est la raison pour laquelle l'accent a été mis sur la simplicité des démarches :

- la demande peut être faite directement en ligne, mais aussi dans une caisse d'assurance maladie, avec un nombre limité de pièces justificatives à fournir ;
- il n'y a plus de niveau de garanties à choisir comme c'était le cas pour l'ACS : la couverture la plus protectrice est assurée à tous les bénéficiaires ;
- le choix de l'organisme gérant la protection complémentaire est facilité et se fait dès la demande. Le bénéficiaire est libre de choisir entre son organisme d'assurance maladie ou un organisme complémentaire au sein d'une liste unique, qu'il doive acquitter ou non une participation financière.

### **Faire connaître ce nouveau dispositif pour lutter contre le non recours**

Parce que l'accès à l'information est le préalable à l'accès aux droits, une vaste campagne de communication débute le 15 octobre sur le web, les ondes radios et les réseaux sociaux.

**Source** : Nouvelle Complémentaire santé solidaire. Communiqué de presse de Agnès Buzyn.15/10/2019. In *Ministère de la santé et des solidarités*. [en ligne] . Consulté le 4/11/2019. Disponible sur <https://solidarites-sante.gouv.fr/>