



HAL
open science

Refus de droits et traitements injustes.

Philippe Warin, Catherine Chauveaud, Sophie Louargant, Nadine Mandran

► **To cite this version:**

Philippe Warin, Catherine Chauveaud, Sophie Louargant, Nadine Mandran. Refus de droits et traitements injustes.: Analyse des biographies, caractéristiques sociales et réactions des personnes discriminées.. 2006. halshs-00121915

HAL Id: halshs-00121915

<https://shs.hal.science/halshs-00121915>

Submitted on 22 Dec 2006

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

REFUS DE DROITS ET TRAITEMENTS INJUSTES

ANALYSE DES BIOGRAPHIES, CARACTERISTIQUES SOCIALES ET REACTIONS DES PERSONNES DISCRIMINEES

RAPPORT DE RECHERCHE FINAL
Décembre 2006

Auteur : Philippe Warin (CNRS/Pacte-Sciences po recherche – IEP de Grenoble).
Avec la collaboration de Catherine Chauveaud (ODENORE - IEP de Grenoble),
Sophie Louargant (UPMF / Pacte-Territoires -IGA),
et Nadine Mandran (CNRS/ Pacte-Sciences po recherche – IEP de Grenoble).

Pour la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
Mission Recherche

Programme de recherche MIRE-DREES / MAR-DARES
« Les dimensions de l'identité »

Convention de recherche n°04/210

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	
Le non recours comme conséquence de discriminations	p. 3
2. PRESENTATION DU TRAVAIL REALISE	
Analyse de l'enquête « Histoire de vie – Construction des identités » et enquête complémentaire	p. 7
2.1. L'analyse statistique de l'enquête « Histoire de vie – Construction des identités »	p. 7
2.2. Une enquête complémentaire par questionnaires	p. 8
3. RESULTATS	
Discriminations, refus de droits et traitements injustes, renoncements	p. 13
3.1. Les populations soumises à des situations défavorables induites par des préjugés intolérants	p. 13
3.2. Les motifs et circonstances des « refus de droits » et des « traitements injustes »	p. 17
3.2.1. Un bilan sociodémographique	p. 18
3.2.2. Un bilan biographique	p. 21
3.3. Des conséquences en termes de renoncements	p. 26
4. DISCUSSION	p. 28
5. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	p. 31
6. LISTE DES ANNEXES	p. 34

1. INTRODUCTION

LE NON RECOURS COMME CONSEQUENCE DE DISCRIMINATIONS

« La discrimination porte moins sur les préjugés comme idées que sur les préjugés comme réalisations, moins sur les actes violents qui en découlent que sur les actions injustes qui s'en inspirent, comme le suggère l'expression de *'traitement défavorable'*, généralement retenue ». De cette analyse proposée par le sociologue Didier Fassin (2002 : 410), nous retenons la nécessité de retrouver des expressions factuelles et observables pouvant concrétiser la discrimination, comme c'est le cas avec le « traitement défavorable ».

L'enquête « Histoire de vie – Construction des identités » de l'INSEE¹ qui nous sert ici de matériau de recherche offre d'autres expressions de ce type, qui peuvent permettre de saisir la discrimination en actes, comme concrétisations de préjugés. En particulier, il est question dans une partie du questionnaire consacrée aux « Relations avec les autres », de « moqueries et d'insultes », de « mises à l'écart », de « refus de droits » et de « traitements injustes ». Ces quatre items ont été choisis par les auteurs de l'enquête pour évoquer concrètement des situations engendrées par des préjugés intolérants².

Si nous avons proposé de travailler à notre tour sur cette partie de l'enquête de l'INSEE et plus particulièrement sur deux situations, les refus de droits et les traitements injustes, c'est pour observer la possibilité d'une relation entre des « discriminations ressenties », notamment dans des rapports avec des administrations, et le phénomène de *non recours aux droits et services* que nous étudions par ailleurs dans le cadre d'un programme général de recherche. Cette enquête offre en effet la possibilité bien rare de mettre en évidence une relation entre discriminations et non recours. Elle permet notamment de connaître les « causes déclarées » des attitudes et traitements négatifs, d'identifier les « situations engendrées » (notamment en termes de refus de droits et de traitements injustes), et d'en cerner les « conséquences » en particulier sous forme de « recherches de soutiens » et surtout de « renoncements à des projets ». L'enchaînement des questions trace une sorte de continuum entre discriminations ressenties et possibles conséquences en terme de non recours.

¹ Cette enquête de l'INSEE a été préparée et financée par l'INED, la DREES, la DARES, le Département Culture et la DIV, en collaboration avec l'INSERM et le GELD.

² Dans le questionnaire, la question initiale est la suivante : « Est-il déjà arrivé que l'on se moque de vous, que l'on vous mette à l'écart, que l'on vous traite de façon injuste ou que l'on vous refuse un droit à cause : de votre âge, de votre sexe (le fait d'être un homme ou une femme), de votre état de santé ou un handicap que vous avez, de la couleur de votre peau, de votre poids / de votre taille, de votre tenue vestimentaire / de votre look, du lieu où vous vivez, de votre région ou votre pays d'origine, de votre situation professionnelle ou votre niveau d'instruction, de votre nom ou votre prénom, de votre façon de parler (accent, maîtrise de la langue), de votre situation de famille, des caractéristiques de vos proches / de vos amis ou vos parents, de votre orientation sexuelle, de votre appartenance à une organisation politique / syndicale, de vos opinions politiques / syndicales ou religieuses, autre, non ». D'autres chercheurs ayant déjà exploité la partie « Relations avec les autres » de cette enquête ont signalé la grande proximité de la question ainsi formulée avec les termes de la législation relative à lutte contre les discriminations (Algava, Bègue 2004 ; Bègue 2005).

Si, concernant la discrimination, nous nous en tenons à la définition reprise plus haut à Didier Fassin, nous dirons que le non recours renvoie aux personnes qui, pour de multiples raisons, ne perçoivent pas tout ou partie des prestations, aides, ou services auxquels elles peuvent prétendre légitimement³. Le non recours apparaît comme un phénomène préoccupant, au point de devenir aujourd'hui l'objet d'actions publiques spécifiques, en France (en particulier sous le couvert de la Loi de juillet 1998 relative à la lutte contre la précarité et les exclusions sociales, et de son article 2 visant à garantir à tous l'accès aux droits sociaux), mais aussi en Europe (à travers les plans nationaux d'action pour l'inclusion sociale servant à programmer et à coordonner les engagements des Etats membres). Nous ne répéterons pas ici ce que nous venons de synthétiser par ailleurs (Warin 2007), sauf à dire qu'en général le non recours inquiète fortement pour deux raisons principales. D'une part, il met à nu l'ineffectivité des politiques publiques dès lors que leurs destinataires n'y recourent plus. Résultat plutôt problématique lorsque les politiques en question, sociales en l'occurrence, développent une offre ciblée sur des populations ou des territoires prioritaires pour faciliter justement l'accès aux droits sociaux. D'autre part, le phénomène du non recours peut signaler un désintérêt pour l'offre publique, et de cette façon une perte de confiance et un repli qui vont au-delà de la stigmatisation ressentie⁴.

La discussion du phénomène du non recours peut être enrichie par une approche en termes de discriminations. L'explication institutionnelle qui est généralement proposée, met en avant les vides juridiques, les critères des politiques publiques et les fonctionnements administratifs dissuasifs. Pour autant elle insiste rarement sur les préjugés qui décident des choix et des actes concrets à l'endroit des individus (destinataires, demandeurs, usagers, bénéficiaires), même si le problème est connu. Les deux principaux rapports sur les difficultés d'accès aux droits sociaux en Europe le mentionnent (Melvyn 2001 ; Daly 2002). Ils pointent en l'occurrence les obstacles psychologiques et socioculturels des prestataires (institutions ou agents) qui développent des préjugés à l'égard de certains groupes. Toutefois, les conséquences possibles de ces préjugés sur les comportements de non recours n'ont pas donné lieu à d'études précises. Dans ce que nous connaissons des études françaises et surtout étrangères sur le sujet, il n'existe pas d'observations systématiques, ni de discussions spécifiques, sur le non recours en tant que conséquence d'actes injustes inspirés par l'origine réelle ou supposée des personnes. En ce qui concerne la recherche européenne, cette relative myopie est peut-être liée au fait que la question du rôle de la protection sociale en matière de lutte contre les inégalités de traitement dues à des discriminations est un sujet tabou, aussi bien au niveau des instances nationales qu'européennes (c'est la thèse d'Antoine Math : 2000). En tout cas, il est vrai que les discriminations liées à l'origine raciale ou ethnique ont été prises tardivement en compte par le droit européen (Barou 2006 : 202-206).

³ Pour une présentation problématique du non recours et des éléments de typologie, se reporter au site de l'Observatoire des non recours aux droits et services : <http://odenore.msh-alpes.prd.fr/>

⁴ L'approche du non recours en terme de stigmatisation est au centre des premiers travaux (anglo-saxons) portant sur le non accès aux prestations sociales sous condition de ressources. Elle a contribué à développer la sociologie du *Welfare stigma* (en particulier : Horan, Austin 1974 ; Moffitt 1983). A noter que la problématique de la stigmatisation reste toujours valable comme le montrent en particulier les travaux récents de Serge Paugam sur les formes de la pauvreté (Paugam 2005), nous y reviendrons dans la présentation de nos résultats.

Certains travaux ont montré comment des dispositions ou attitudes politiques pouvaient stigmatiser les bénéficiaires de prestations sociales du fait de leur origine étrangère et de préjugés sur leur propension à ne pas faire d'efforts pour s'en sortir. Dans les pays anglo-saxons où la culture du soupçon a toujours été forte, ce processus de marquage social négatif, pouvant aboutir à un rejet ou à un repli, est particulièrement visible. La stigmatisation devient une forme de sanction imposée à celui qui n'arrive pas à s'adapter au fonctionnement d'une société libérale fondée sur la responsabilisation des individus (Taylor-Gooby 1976). Certains auteurs ont ainsi parlé de la stigmatisation comme d'un processus objectif de disqualification. A l'inverse, c'est pour contrer ce risque de stigmatisation qui menace la cohésion sociale que les pays scandinaves ont développé des systèmes de protection sociale généreux, fondés essentiellement sur l'imposition, mais qui en même temps concernent équitablement toutes les catégories sociales (Palme 2002).

Tenant compte de ces limites, l'enquête INSEE présente *a priori* un grand intérêt pour l'étude du phénomène du non recours. Elle offre, nous l'avons dit, un continuum des questions permettant d'établir l'existence d'une relation entre discriminations ressenties et non recours en tant que conséquence durable de refus de droits et de traitements injustes dans des « relations avec une administration », ou lors de la « recherche d'un logement » ou la « recherche d'un emploi ». Mais il y a plus, comme l'ont remarqué des premières exploitations de la partie « Relations avec les autres » de l'enquête INSEE, « l'approche [...] privilégie le point de vue des personnes, et ce sont donc elles qui choisissent de relater tel ou tel comportement. Ce sont également elles qui attribuent un motif au fait déclaré et qui indiquent les conséquences qu'il a pu avoir sur leur vie. De plus, cette approche est rétrospective et, en racontant leur histoire, les enquêtés la reconstruisent et en livrent donc une vision qui doit être considérée comme subjective, mais qui est celle de leur ressenti actuel » (Bègue 2005 : 1). Il y a par conséquent une différence significative entre cette enquête et par exemple celles qui recourent au *testing*⁵. Celles-ci s'intéressent aux inégalités dans l'accès à différentes ressources en fonction de la nationalité ou de l'origine, et fondent ainsi l'analyse de la discrimination sur la mesure de ces inégalités. De son côté, l'enquête de l'INSEE ne parle pas d'inégalités, ni non plus directement de discrimination (ce que notent également Algava et Bègue dans un article très complet sur cette partie de l'enquête INSEE : 2006). Elle cherche plutôt à voir comment la spécificité éventuelle d'éléments liés à d'autres formes de différenciation sociale – questionnées à travers les biographies – en fonction de la nationalité ou de l'origine, mais aussi de l'état de santé, de la situation sociale, etc., peut agir sur le sentiment d'avoir subi ou non une discrimination et sur les conséquences que cela peut avoir, en particulier sous forme de renoncements. En d'autres termes, il nous semble que l'enquête de l'INSEE est construite davantage pour examiner des cas singuliers, et que de ce point de vue elle sert au mieux l'étude des discriminations dans la mesure où celle-ci (comme la lutte contre les discriminations, cf. Fassin 2002 : 410-412) repose sur un travail de casuistique.

L'analyse qui est proposée ici de l'enquête « Histoire de vie – Construction des identités » de l'INSEE porte – nous l'avons dit – sur une partie du questionnaire qui a déjà fait l'objet de premières exploitations. Cela étant, elle se distingue des précédentes de deux façons. D'une

⁵ Nous nous référons aux travaux de Jean-François Amadieu et de l'Observatoire des discriminations sur les discriminations à l'embauche (Observatoire des discriminations 2006) et à la récente enquête de Médecins du Monde sur la discrimination dans l'accès à des médecins ou professionnels de santé (Médecins du Monde 2006).

part, elle s'intéresse en priorité à deux des quatre situations engendrées par des préjugés (les refus de droits et les traitements injustes), tandis que l'analyse présentée par Elisabeth Algava et Maryline Bèque porte tout autant sur les « moqueries ou insultes » (surtout en milieu scolaire) et les « mises à l'écart » (plutôt dans des relations sociales au quotidien). Si l'étude statistique que nous avons réalisée porte nécessairement sur ces quatre dimensions (dans sa partie analyse factorielle et classification), le commentaire que nous présentons ici privilégie les situations de traitements injustes et surtout de refus de droits. Ce choix est lié à l'hypothèse selon laquelle les refus de droits dans les relations avec une administration et les traitements injustes lors de la recherche d'un logement ou d'un emploi renvoient *a priori* plus directement à la question du non recours au niveau de leurs conséquences possibles. Il est en partie justifié par les résultats des précédentes études, en particulier par le constat selon lequel « les refus de droits ont le plus souvent des conséquences sur la vie des personnes » (Algava, Bèque 2004 : 8). D'autre part, l'analyse réalisée ne porte pas spécifiquement sur une population donnée, comme les personnes immigrées et issues de l'immigration (Bèque 2005), même si évidemment l'analyse factorielle produite ici conserve toutes les caractéristiques sociodémographiques de l'enquête.

Le rapport est conçu en trois parties. Pour commencer une « Présentation du travail réalisé » indique comment l'analyse statistique de la base de données reçue du centre Quételet a été réalisée, mais aussi pourquoi et comment une enquête complémentaire, par questionnaires, a été menée. Ensuite, les principaux résultats sont présentés, pour caractériser les situations de refus de droits et de traitements injustes, ainsi que les personnes concernées, mais aussi pour rendre compte des effets engendrés en termes de non recours. Enfin, une discussion est ouverte en conclusion sur la manière d'interroger les relations entre discriminations et non recours.

Plusieurs annexes (assez volumineuses sont jointes au rapport). Vu leur taille, il a semblé préférable de les présenter dans un volume distinct, joint à ce Rapport de recherche final. Seule la liste de ces annexes est indiquée en fin de rapport, après la bibliographie citée dans le texte.

2. PRESENTATION DU TRAVAIL REALISE

ANALYSE DE L'ENQUETE « HISTOIRE DE VIE – CONSTRUCTION DES IDENTITES » ET ENQUETE COMPLEMENTAIRE

Conformément au projet et au plan de travail annoncé, cette recherche a été menée en deux temps, d'abord l'analyse statistique de la base de données « Histoire de vie – Construction des identités » de l'INSEE, puis le travail d'enquête complémentaire réalisé par l'Observatoire des non recours aux droits et services (ODENORE).

2.1. L'analyse statistique de l'enquête « Histoire de vie – Construction des identités »

La première tâche a consisté à prendre connaissance du « Dictionnaire des codes – juillet 2004 » de façon à sélectionner les questions qui intéressent notre sujet d'étude. Pour cela, une liste a été établie qui cerne principalement l'ensemble des items relatifs aux conséquences subies suite à des discriminations et à leurs effets sur les personnes (*cf.* Annexe n° 1). La sélection des questions s'est faite sur la Table HDV. Nous avons écarté les rubriques suivantes : « La généalogie », « Conclusion », « Conclusion (enquêteur) », « Variables de synthèse ». Par endroits il était impossible de tenir compte de ces rubriques du fait du non renseignement de ces variables. C'est notamment le cas avec la rubrique « Variables de synthèse » parmi lesquelles il aurait été intéressant de connaître les réponses à différentes questions, comme celles relatives au passage de l'enquêté dans des institutions⁶ et aux périodes difficiles dans sa vie⁷. Nous n'avons pas les variables de synthèse, mais dans le fichier « bioapp » nous disposons tout de même des variables d'appréciations des différentes périodes de la vie des enquêtés, dans « biogrev » des variables de qualification des différentes périodes de revenus, et dans « bioginst » des variables qui correspondent aux périodes vécues en institutions. A partir de ces trois fichiers nous avons pu recalculer plusieurs variables⁸. Cela a nécessité un travail important de mise en forme des données initiales.

Les relations entre *discriminations / refus de droits et traitements injustes / conséquences* étant au cœur de l'analyse proposée, il a fallu les caractériser en tenant compte de toute l'épaisseur biographique contenue dans la base de données de l'INSEE. La sélection des questions a donc été forcément attentive à tous les éléments permettant de qualifier les personnes concernées, au regard de leur profil et de leurs parcours, mais aussi de leur sociabilité (diverses relations sociales, engagements et participations...), ainsi que des lieux de vie.

A partir de ce travail préparatoire, la première tâche sur le plan de l'analyse statistique a été d'identifier et de caractériser la population discriminée par des refus de droits et des traitements injustes. Les profils sociodémographiques des individus (selon le genre, l'âge, le niveau de diplôme, la catégorie socioprofessionnelle) et leurs parcours de vie familiaux,

⁶ Variables INSTENF à ANNINST.

⁷ Variables PERDIFF à ANNENF.

⁸ Les variables INSTENF à ANNINST, PERDIFF à ANNENF.

résidentiels et professionnels ont donc d'abord été décrits. Ces résultats ont été rapportés aux données de l'*European Social Survey* pour comparer les motifs des préjugés intolérants et relever d'éventuelles particularités. Les données de la Vague 1 de l'*ESS* (année 2003) ont été prises en compte afin de correspondre au mieux aux données de l'INSEE produites à partir d'une enquête réalisée entre février et avril 2003.

En second lieu, une analyse factorielle et une classification ont été produites pour établir une typologie des individus déclarant avoir subi une ou plusieurs discriminations. A partir de celle-ci, une étude des liaisons avec les variables explicatives a été produite. La méthode suivie, l'analyse factorielle et la classification, ainsi que l'étude détaillée des liaisons sont présentées dans l'Annexe n° 2.

A partir de ce travail d'analyse statistique, le rapport final présente principalement deux ensembles de résultats. Le premier porte sur la description générale de la population qui déclare avoir subi des comportements négatifs. Le second porte plus spécifiquement sur l'explication des situations engendrées et des conséquences vécues. Celle-ci fournit différents résultats qui doivent permettre de discuter de la relation entre discrimination et non recours.

La représentation cartographique des résultats, envisagée initialement dans le projet, n'a pas pu être réalisée à cause de la petite taille de la population trouvée *in fine*. Cette limite objective nous a surpris dans la mesure où nous nous attendions à une population plus importante. Du coup, seule une présentation de la population totale enquêtée, par effectifs par région, lieux de naissance et lieux de résidence a été produite (ce résultat limité est présenté pour information en Annexe n° 3).

La même raison a empêché également de concevoir une enquête complémentaire qualitative auprès d'individus résidant en Rhône-Alpes. La population déclarant avoir connu des « traitements injustes » et de « refus de droits » est de 579 personnes au total, dont environ 10% en Rhône-Alpes⁹, soit au mieux un effectif initial de 60 personnes, sans présumer de la possibilité de pouvoir les retrouver et de les interroger de nouveau. Il est aussi apparu en cours de route que ces entretiens complémentaires n'étaient plus envisageables.

2.2. Une enquête complémentaire par questionnaires

Le projet de recherche prévoyait d'affiner les résultats de l'étude statistique à partir d'enquêtes complémentaires. Supposant que certaines conclusions mériteraient d'être testées ou vérifiées, et surtout complétées, il était donc envisagé de profiter d'enquêtes en cours menées par l'Observatoire des non recours aux droits et services (ODENORE) pour prolonger le travail. La difficulté à intégrer de nouvelles questions dans des observations en cours nous a conduit à mettre sur pied une nouvelle enquête, spécifiquement pour les besoins de cette recherche. C'est pour cette raison qu'un délai supplémentaire de six mois a été demandé à la DREES.

⁹ Etant donné le poids démographique de cette région.

Dans la mesure où il ressortait de l'analyse de l'enquête INSEE que les refus de droits dans des relations avec une administration ou lors de la recherche d'un logement ou d'un emploi ont le plus souvent des conséquences sur la vie des personnes, nous avons choisi d'enquêter auprès du public d'une structure chargée de faciliter les relations entre populations modestes et services publics (administrations ou entreprises). Il est donc apparu intéressant de privilégier comme lieu d'enquête un Point Information Médiation MultiServices (PIMMS), pour ses objectifs de proximité et de médiation (voir Encadré n° 1).

Encadré n°1 : Les Points Information Médiation MultiServices

Le contexte

Afin d'adapter leurs services aux besoins de certains quartiers, 6 entreprises chargées de mission de services publics (EDF, Gaz de France, France Télécom, Générale des Eaux, La Poste, SNCF, et Kéolis) en lien avec l'Etat et les Collectivités locales ont décidé de créer le concept PIMMS.

Un premier Point Information Médiation Multi Services a ouvert ses portes dans le quartier des Etats-Unis (Lyon 8ème) en 1995. Aujourd'hui, il existe 11 associations PIMMS (label déposé à l'INPI) en France, dont 7 en région Rhône-Alpes.

Trois principes d'action

La proximité : Le PIMMS est un lieu convivial à l'écoute des habitants, implanté au cœur d'un quartier. Il propose des services de proximité complémentaires aux compétences traditionnelles des entreprises partenaires et des institutions.

La médiation : Le PIMMS joue un rôle d'interface entre la population et les services publics afin de rétablir dans un contexte de neutralité, le dialogue entre les deux parties et de trouver des solutions concertées aux difficultés qui peuvent survenir entre elles.

Le partenariat : Le PIMMS est un projet piloté par un groupe d'entreprises qui mutualisent leurs moyens en partenariat avec les pouvoirs publics et les acteurs socio-économiques du quartier.

Les objectifs

Les partenaires engagés poursuivent deux objectifs :

- Offrir à la population des quartiers, un relais facilitateur améliorant les relations entre les entreprises chargées de missions de services publics et leurs clients.
- Créer de l'emploi et constituer un parcours de professionnalisation à leurs salariés leur permettant d'évoluer vers une situation conforme à leurs projets professionnels personnels

Source : <http://www.pimms.org/concept.htm>

Autre site utile : http://www.openfing.org/proximites_sp/article.php3?id_article=38

Entre juin et septembre 2006, l'ODENORE a donc réalisé une enquête auprès de 325 personnes utilisant les services d'un PIMMS installé dans un quartier d'habitat social d'une ville de 150 000 habitants, de façon à pouvoir disposer de personnes aux profils assez comparables à celles retenues pour l'enquête INSEE¹⁰.

¹⁰ « L'échantillon [de l'enquête INSEE] a été construit de manière à disposer d'un nombre suffisant de personnes immigrées et de personnes nées en France ayant un ou deux parents immigrés (sélectionnée grâce à leurs réponses à l'enquête Etude de l'histoire familiale) ainsi que de personnes de moins de 60 ans limitées par leurs activités pour des raisons de santé afin d'apprécier l'influence de leur état de santé (sélectionnées au sein de l'échantillon de l'enquête Vie quotidienne et santé) » (Bègue 2005 :3). La population de l'enquête ODENORE est aussi fortement caractérisée, en particulier sur l'origine des personnes. Cette population est plutôt féminine (55,2%), composée d'adultes (65,8% entre 26 et 59 ans), généralement diplômée (50% avec le Bac ou +, contre 25,2% sans aucun diplôme). Employés de profession (44%) mais le plus souvent sans activité au moment de

Le but fixé à cette enquête complémentaire était d'identifier la vulnérabilité de ces personnes par rapport à des « refus de droits, de services et d'aides » de la part de services publics, et d'examiner leurs conséquences en termes de « discriminations ressenties » et les effets en termes de « non recours ». Le choix problématique principal de cette enquête a donc été de renverser le rapport de causalité entre préjugés intolérants et situations engendrées (refus de droits – traitements injustes) contenu dans l'enquête INSEE. Ce rapport de causalité construit *de facto* les refus de droits et traitements injustes comme des actes inspirés par de la discrimination (au sens de préjugés à l'état d'idées). Il ne permet pas de considérer les refus de droits et traitements injustes (susceptibles d'engendrer des renoncements, *versus* non recours) autrement que comme des situations engendrées par de la discrimination.

Devant cette univocité du raisonnement, il est apparu intéressant de prendre les choses à l'envers et de vérifier si les refus de droits, de services et d'aides de la part de services publics, qui peuvent être des situations banales, suscitent ou non un sentiment de discrimination. L'enquête menée au PIMMS a donc été construite dans ce sens. Nous avons d'abord abandonné l'expression de traitements injustes qui, selon les premiers traitements de l'enquête INSEE, renvoie surtout aux relations au travail et en famille, pour utiliser l'expression de « refus de droits, de services et d'aides » qui paraît plus en lien avec notre objet de recherche. Partant de là, nous avons cherché à repérer des personnes déclarant avoir subi des refus pour les interroger ensuite sur leur sentiment ou non d'avoir été à ce moment là discriminées. De cette façon, il a été possible de vérifier, au-delà du postulat contenu dans l'enquête de l'INSEE, si les refus qui peuvent déboucher sur du non recours sont, pour les personnes qui les subissent, inspirés ou non par de la discrimination.

Comme nous le verrons, le fait que ce ne soit pas le cas conduit à considérer que les refus de droits constituent une médiation imparfaite entre discrimination et non recours, au sens où ils ne renvoient que partiellement à l'un et à l'autre. D'un côté, les refus ne sont pas de simples conséquences d'une discrimination. De l'autre, les refus n'ont pas pour conséquence automatique des situations de non recours. Nous reviendrons évidemment sur cette observation générale et centrale pour nous, dans la partie conclusive du rapport.

Avant de préciser la méthodologie de cette enquête, ajoutons également que celle-ci a également permis de caractériser le public du PIMMS et d'apporter sur ce plan aussi une information utile pour cette structure.

L'enquête a été réalisée au moyen d'un questionnaire préparé avec l'équipe du PIMMS et passé directement auprès de personnes disponibles, rencontrées dans les locaux de la structure au moment de leur venue. Les 325 personnes rencontrées constituent par conséquent un échantillon aléatoire du public du PIMMS. Cette méthode a été choisie dans la mesure où aucune donnée préalable n'existait sur le profil de ce public. La durée de l'enquête (45 jours

l'enquête (55,5%), les usagers de cette structure de proximité sont généralement de nationalité française (75,3%), issus de familles d'origine étrangère (72,8%). Sur le plan social, une majorité reconnaît vivre avec des difficultés financières chroniques (53,2%), qui se traduisent, par exemple, pour près d'un enquêté sur cinq par une absence de complémentaire maladie (18,5%) et pour une personne sur trois par la rencontre d'un travailleur social (30,8%).

répartis sur une période de 3 mois ouvrés) permet cependant de considérer que les personnes rencontrées correspondent au public habituellement accueilli.

Le questionnaire se compose de 34 questions fermées (QF) dont plusieurs à réponses multiples, et de 9 questions ouvertes (QO). Cette combinaison de questions fermées et ouvertes donne à cette enquête un caractère « quanti-quali ». Il comprend trois parties : « Les venues au PIMMS », fréquence et raisons (8 questions – 4QF/4QO) ; « L'expérience de refus et le sentiment de discrimination » (15 questions – 9QF/6QO) ; « Le profil des personnes » (20 questions – 19QF/1QO). Cette dernière partie comprend 11 questions définissant un score de précarité (voir Encadré n°2), créé par l'un des partenaires d'ODENORE, et utilisé pour identifier les populations socialement vulnérables. Il s'agit d'un des seuls indicateurs multidimensionnels de mesure du niveau de précarité des situations individuelles. Nous l'avons utilisé avec l'accord de ses auteurs, avec lesquels nous menons par ailleurs une recherche sur « Le non recours à la santé des actifs précaires ».

Encadré n°2 : Le score « Evaluation de la précarité et des inégalités de santé dans les CES » (EPICES)

Le Centre technique d'appui et de formation des centres d'examen de santé (CETAF), créé en 1994 par la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, pour accompagner les Centres d'examen de santé (CES) dans leurs missions d'examen de santé, d'éducation pour la santé et de recherche épidémiologique.

Le CETAF a construit un score individuel de précarité, dénommé score EPICES. Ce score a été établi en administrant un questionnaire à un échantillon de 7200 consultants des centres. Ce questionnaire comportait 42 questions explorant toutes les dimensions de la précarité : diplômes, profession, famille, logement, protection sociale, revenus, difficultés financières, événements de vie, santé perçue, recours aux soins. En mettant en œuvre les méthodes d'analyse factorielle des correspondances et de régression multiple, il a été possible de sélectionner 11 questions qui résumaient 90% de l'information apportée par les 42 questions, et d'attribuer un poids à chacune de ces 11 questions. Ce score individuel de précarité a été validé sur un échantillon de 200 000 personnes. Le score varie de 0 à 100 (0 : absence de précarité, 100 : précarité la plus élevée). Un score ≥ 30 : précaire EPICES, < 30 : non précaire EPICES.

Ces 11 questions sont :

Répondre par oui (O) ou non (N)

1 : Rencontrez-vous parfois un travailleur social ?

2 : Bénéficiez-vous d'une assurance maladie complémentaire ?

3 : Vivez-vous en couple ?

4 : Etes-vous propriétaire de votre logement ?

5 : Y a-t-il des périodes dans le mois où vous rencontrez de réelles difficultés financières à faire face à vos besoins ? (Alimentation, loyer, EDF, ...) ?

6 : Vous est-il arrivé de faire du sport au cours des 12 derniers mois ?

7 : Etes-vous allé au spectacle au cours des 12 derniers mois ?

8 : Etes-vous parti en vacances au cours des 12 derniers mois ?

9 : Au cours des 6 derniers mois, avez-vous eu des contacts avec des membres de votre famille autres que vos parents ou vos enfants ?

10 : En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur lesquelles vous pouvez compter pour vous héberger quelques jours en cas de besoin ?

11 : En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes sur lesquelles vous pouvez compter pour vous apporter une aide matérielle ?

Pour en savoir plus :

- C. Sass, J.-J. Moulin, R. Guéguen, C. Dupré, L. Gerbaud *et al.*, « Les score Epices : un score individuel de précarité. Construction du score et mesure des relations avec des données de santé, dans une population de 197 389 personnes », *Bulletin Epidémiologique Hebdomadaire*, n° 14, 2006

La saisie et l'analyse statistique des questionnaires ont été effectuées sur le logiciel Sphinx Lexica.

L'analyse statistique a demandé de produire :

- Une analyse descriptive sur la totalité des variables, prolongée par une analyse stratifiée sur « refus » et « discrimination » de façon à caractériser ces groupes particuliers par rapport à l'ensemble de la population.
- Le calcul du score EPICES.
- Des tests de dépendance et des graphes de relations, pour établir les éventuelles relations qui caractérisent la fréquence et les raisons des venues au PIMMS, les refus, la discrimination.
- Une classification thématique des réponses aux questions ouvertes de façon à les intégrer dans l'analyse statistique d'ensemble.

La préparation du questionnaire et l'analyse statistique ont été en partie conduites en lien avec une équipe de sociologues et de psychologues de l'Université Pierre Mendès France à Grenoble, spécialisés dans l'étude des discriminations (il s'agit du Groupe d'analyse des discriminations – GRAND). Cette équipe intègre aujourd'hui une partie de notre questionnement sur refus de droits, non recours et discrimination dans une enquête comparative (France, Pologne, Italie) en cours de lancement.

3. RESULTATS

DISCRIMINATIONS, REFUS DE DROITS ET TRAITEMENTS INJUSTES, RENONCEMENTS

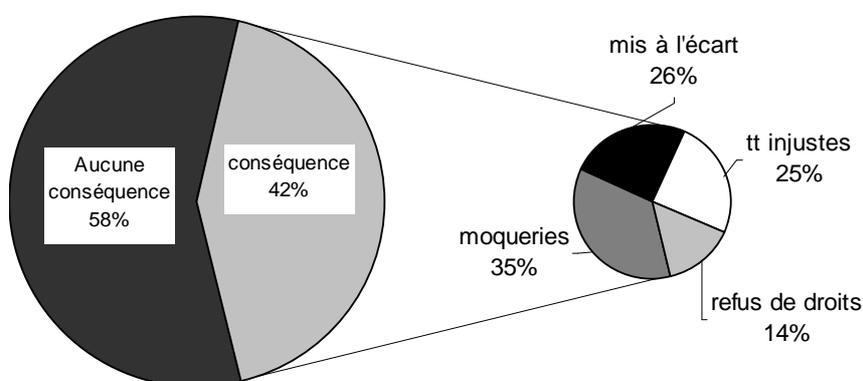
3.1. Les populations soumises à des situations défavorables induites par des préjugés intolérants

(cf. Annexe n° 4)

Un premier résultat brut donne une idée de l'ampleur du phénomène de discrimination saisi ici : un tiers de la population enquêtée par l'INSEE déclare avoir subi une ou plusieurs « discriminations ». Très exactement, 32,3% du total des personnes enquêtées, soit 2712 sur 8403, annoncent avoir été concernés par des préjugés intolérants.

Ce « tiers discriminé » est au cœur de notre étude, et, en son sein, plus particulièrement les personnes déclarant s'être retrouvées à cause de préjugés intolérants dans des situations de moqueries ou d'insultes, de mises à l'écart, et avant tout de traitements injustes et surtout de refus de droits¹¹. En effet, pour parler de discriminations il faut que les préjugés conduisent à un traitement défavorable, soit ici à l'une ou l'autre de ces quatre situations¹².

Graphique n°1 : Situations engendrées par des préjugés



Lecture : 42% des personnes déclarant avoir ressenti une ou plusieurs discriminations indiquent que celles-ci ont été la cause de l'une ou l'autre de ces situations : moqueries/insultes (pour 35% de ces personnes), mises à l'écart (26%), traitements injustes (25%), refus de droits (14%).

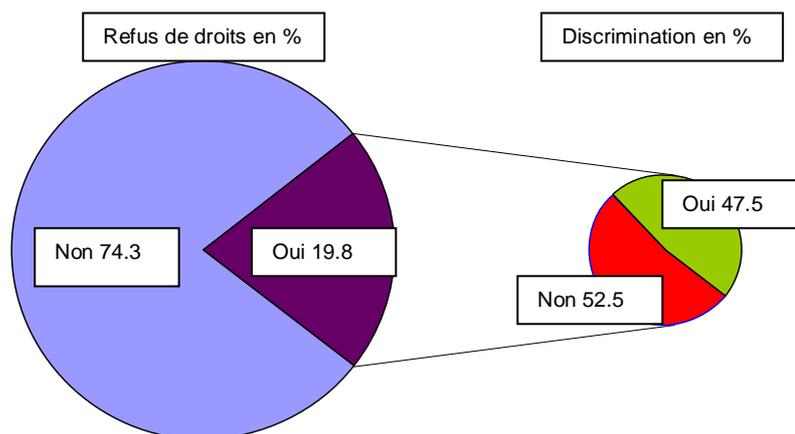
¹¹ Ce sont les personnes ayant répondu à la question : « A cause de [cause mentionnée en DCAUSE] vous êtes-vous retrouvé(e) dans l'une des situations suivantes ? » (Vous avez eu à subir des moqueries, des insultes – Vous avez été mis(e) à l'écart des autres – Vous avez été traité(e) injustement – On vous a refusé un droit).

¹² « Sous l'angle strictement étymologique, la discrimination signifie distinguer, séparer et n'a pas de connotation négative. Une distinction devient illégitime lorsqu'elle conduit à un traitement défavorable » (Algava, Bègue 2004 : 4 et 2006 : 116-120).

Ce tiers discriminé peut être détaillé. Première observation importante, il est composé à 58% de personnes pour lesquelles les préjugés subis n'ont pas eu de conséquences, et donc pour 42%, de personnes qui au contraire déclarent s'être retrouvées dans l'une ou l'autre de ces quatre situations défavorables. Au total, la part de ceux qui reconnaissent être ainsi confrontés, selon les termes de Didier Fassin, à des actes d'une certaine violence (moquerie/insultes, mises à l'écart) ou à des actions injustes (refus de droits, traitements injustes) est relativement réduite (Graphique n°1). Tout compte fait, la proportion de personnes déclarant avoir subi des refus de droits et des traitements injustes représente respectivement 3,4% et près de 2% de la population totale enquêtée, soit en tout 579 personnes sur les 7 253 pour lesquelles ces variables sont renseignées.

Dans l'enquête complémentaire réalisée auprès du public d'un PIMMS, nous sommes partis volontairement d'une question initiale différente¹³ pour rechercher l'existence d'un sentiment de discrimination provoqué par des refus de droits. Premier résultat, dans ce cas également les effectifs se réduisent plus on avance dans les questions. En clair, sur les 325 personnes enquêtées, près d'une sur cinq (19,8%) déclare avoir vécu au moins une fois une expérience de refus de droits. Ce taux est particulièrement élevé si on le compare aux résultats de l'enquête de l'INSEE, où des refus de droits sont signalés par 3,4% de la population totale. Sur ce plan, le public du PIMMS apparaît donc comme plus vulnérable que la moyenne aux refus de droits. Ce résultat doit néanmoins être nuancé, puisque 16,1% des personnes directement concernées indiquent que ces refus sont fréquents (soit 2,7% de l'ensemble des enquêtés, ce qui nous rapproche de la proportion relevée dans l'enquête INSEE). Surtout, près d'une personne sur deux (47,5%) parmi celles ayant subi un refus de droits déclare avoir éprouvé à ce moment là un sentiment de discrimination (soit 8,6% du total des personnes enquêtées)¹⁴.

Graphique n°2 : Discrimination ressentie suite à des refus de droits



Lecture : 47,5% des personnes déclarant avoir subi un refus de droit ont éprouvé un sentiment de discrimination à cette occasion.

¹³ Réponse à la question : « Vous est-il arrivé, d'une façon générale, que l'on vous refuse un droit, un service ou à une aide alors que vous y aviez droit ? » (O/N).

¹⁴ Réponse à la question : « Avez-vous le sentiment d'avoir subi à ce moment là une discrimination ? » (O/N), si oui à la question : « Vous est-il arrivé, d'une façon générale, que l'on vous refuse un droit, un service ou à une aide alors que vous y aviez droit ? » (O/N).

Le groupe des individus qui éprouvent un sentiment de discrimination suite à des refus de droits est moins protégé par des solidarités immédiates que le reste de la population enquêtée. La moitié seulement déclare pouvoir compter sur une aide matérielle de proches en cas de difficultés financières en fin de mois¹⁵, contre 68,9% dans le total de population enquêtée, et 57,1% à être hébergées si besoin (contre 73,8%)¹⁶. Disposant de moins de ressources sociales (formation et relations personnelles), elles paraissent à la fois plus vulnérables aux refus de droits et plus sensibles au sentiment de discrimination. Il faut également noter que parmi les 325 personnes interrogées, près de deux sur trois (soit 65,7%) considèrent que certains refus ont des conséquences plus graves que d'autres¹⁷. En général, ces refus concernent d'abord le travail (27,1% des raisons citées), puis le logement (21,3%)¹⁸. Dans des proportions assez proches (74,4%), les enquêtés estiment également que le refus d'un droit, d'un service ou d'une aide à une personne qui est pourtant éligible renvoie toujours (49,1%) ou parfois (25,3%) à une discrimination¹⁹.

Ces résultats confirment globalement les données issues de l'enquête INSEE, selon lesquelles certaines catégories sont plus exposées au « risque de discrimination ». L'étude de la liaison entre les variables sociodémographiques (sexe, âge, origine familiale, pays de naissance, niveau d'étude, PCS, statut matrimonial, type d'habitat, logement dans une zone sensible) et de santé (sentiment d'être en bonne santé, malade, handicapé, âgé) avec la variable RN_discri (discrimination subie ou non) renvoie cependant dans l'enquête INSEE à des profils un peu différents en ce qui concerne l'âge et le niveau de diplômes. D'une part, les personnes de moins de 45 ans subissent davantage de comportements négatifs que les personnes plus âgées (ces personnes ont deux fois plus de risque de subir des discriminations que celles de plus de 40 ans : odds ratio = 2.1). Dans leur étude, Elisabeth Algava et Maryline Bèque notaient par ailleurs « la surexposition, ou la plus grande sensibilité, des jeunes de 18 à 24 ans interrogés à ces attitudes ou traitements négatifs » (Algava, Bèque 2004 : 4). D'autre part, les personnes en cours d'étude ou qui ont suivi des enseignements longs (techniques ou universitaires) ont 55% de risque en plus d'être confrontées à des préjugés négatifs. Maryline Bèque signalait aussi « une sensibilité plus marquée à l'intolérance des diplômés de la deuxième génération » (Bèque 2005 : 5), ce que confirme d'un autre côté l'Observatoire des discriminations lorsqu'il indique que les diplômés même de niveau élevé ne protègent pas contre les discriminations dues aux origines²⁰. La formation et les diplômes sont loin de constituer une garantie suffisante pour les catégories populaires d'origine étrangère, comme celles composant le public du PIMMS (à 72,8% des personnes issues de l'immigration et à plus de 50% avec le Bac ou plus). Selon d'autres études, il y a même une disqualification des diplômes des personnes d'origine étrangère (Héran *et al.* 2002).

¹⁵ Réponse à la question : « En cas de difficultés financières, y a-t-il dans votre entourage des personnes qui peuvent pour vous apporter une aide matérielle ? » (O/N).

¹⁶ Réponse à la question : « En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes qui peuvent pour vous héberger quelques jours ? » (O/N).

¹⁷ Réponse à la question : « Certains refus ont-ils des conséquences plus graves que d'autres ? » (O/N).

¹⁸ Réponse à la question ouverte : « Si oui [à la question : « Certains refus ont-ils des conséquences plus graves que d'autres ? »], donnez un exemple ».

¹⁹ Réponse à la question : « Pour vous, est-ce que le refus d'un service ou d'une aide à une personne qui devrait y avoir droit renvoie toujours à une discrimination ? » (O/N/parfois). Le test de dépendance n'est cependant pas significatif du fait d'un risque très élevé de se tromper dans l'affirmation de l'existence d'une relation ($p = 18.5\%$).

²⁰ Observatoire des discriminations 2006 : 7.

L'enquête INSEE caractérise autrement encore la population sujette à des comportements discriminatoires. D'autres dimensions entrent en ligne de compte. Le tableau suivant les présente et les compare aux motifs de discriminations relevés au niveau européen par l'*European Social Survey* (Vague 1 de 2003). Certaines de ces caractéristiques se retrouvent également dans l'*ESS* mais pas toutes, et inversement.

Tableau n°1 : Comparaison des motifs de discrimination (enquête INSEE / ESS 2003)

Enquête INSEE 2003	European Social Survey 2003
<p>Une situation professionnelle instable (chômeurs, étudiants, ou inactifs), un isolement au niveau de la situation matrimoniale (célibataires et divorcés) sont des situations dans lesquelles les personnes expriment avoir subi des discriminations. (respectivement odds ratio = 1.93 et 1.81). Autrement dit : les chômeurs, étudiants, ou inactifs ont 93% de risque en plus de subir des discriminations, 81% pour les célibataires et divorcés.</p>	
<p>Au niveau des origines familiales, ce sont les personnes issues de l'immigration qui déclarent subir le plus de discriminations. En particulier, celles nées en France, mais ne connaissant pas le pays d'origine de leurs parents, rencontrent plus de discriminations (odds ratio = 1.31).</p>	<p>Discrimination associée à la nationalité (total Europe : 16,7%) : plus sensible dans les pays du sud de l'Europe : Grèce (40 %), Espagne (24,5 %) et Portugal (24 %), Italie (22 %), qui oscille entre 10 et 20 % en France, Suisse, Allemagne, Suède...</p> <p>Discrimination associée à l'appartenance à un groupe ethnique (total Europe : 8,9%) : l'Allemagne (18,4 %) et l'Autriche (17,6 %), la Hongrie (18,6 %) mais également l'Espagne (17 %).</p> <p>Discrimination associée à la couleur de peau ou la race (total Europe : 13,6%) : particulièrement prononcé en France et en Grande Bretagne, Espagne, Portugal, mais moins en Italie, Allemagne et Finlande.</p>
<p>Par rapport au genre, les femmes sont plus exposées aux discriminations ayant des conséquences sur leur vie.</p>	<p>Discrimination associée au genre (total Europe : 10,7 %) : concerne plutôt les pays du nord et de l'ouest européen ; prononcée en Suède (28 %) et en République Tchèque (22 %).</p>
<p>L'âge et la situation familiale : les individus qui déclarent avoir subi des attitudes ou des traitements négatifs ayant eu des conséquences sur leur vie ont plutôt entre 26-45 ans et sont plus souvent célibataires ou divorcé(e)s.</p>	<p>Discrimination associée à l'âge (total Europe : 10,4%) : peu de sentiment de discrimination associé à l'âge en France et en Italie. En revanche, cette discrimination est davantage ressentie au Royaume-Uni, Irlande, en République Tchèque.</p>
<p>Les personnes qui ont le sentiment d'être malades ou handicapés ont aussi plus de risque de subir des discriminations (respectivement 37% et 34%).</p>	
<p>Le type d'habitation (maison <i>versus</i> immeubles) et la zone d'habitation (zone sensible ou non) sont des facteurs engendrant des discriminations. Les individus vivant en habitat collectif ont 60% de risques supplémentaires que des personnes vivant en maison. En revanche, la zone d'habitat semble avoir moins d'influence (odds ratio = 1.26).</p>	
	<p>Discrimination associée à la langue (total Europe : 6,4%) : surtout présente dans les pays germanophones : Allemagne et Autriche, et dans une moindre mesure en Espagne.</p>
	<p>Discrimination associée à la religion (total Europe : 15,1%) : en France, Italie, Grèce et Portugal..., également, mais dans une moindre mesure, dans les pays du Nord de l'Europe : Royaume-Uni, Belgique, Norvège.</p>

On le voit dans le tableau, les origines familiales pèsent lourdement sur le « risque de discrimination »²¹. Au total, mais est-ce bien surprenant, il s'avère que les personnes qui vivent le moins de discriminations sont d'origine française. A l'inverse, les immigré(e)s déclarent subir des traitements injustes, alors que les personnes issues de l'immigration ou nées à l'étranger et qui ne connaissent pas le pays d'origine de leurs parents, sont plus exposées aux refus de droits.

Dans l'étude proposée par Elisabeth Algava et Maryline Bèque, nous retrouvons d'autres résultats pouvant être comparés à ceux-ci. En ce qui concerne la langue, par exemple, les auteurs soulignent que « la façon de parler est également mentionnée par 10% des personnes immigrées et 8% de la seconde génération contre 5% de la population générale », alors que « la couleur de peau est citée comme motif de traitement négatif par 9% de la première comme de la seconde génération, contre 3% de l'ensemble de la population » (Algava, Bèque 2004 : 7). Ceci dit, à la simple vue de nos seuls résultats, la comparaison avec les données de l'ESS fait apparaître plusieurs facteurs d'exposition au risque de discrimination pouvant être considérés comme *universels*. Il en va ainsi, notamment, de l'origine, du genre et de l'âge, qui sont d'ailleurs pris en compte dans l'évolution législative et par les politiques de lutte contre les discriminations. Toutefois, la supposée universalité des motifs de discrimination doit être analysée avec nuance, tant les explications renvoient à de multiples dimensions sociales, politiques, historiques propres à chaque pays. On ne peut en effet comprendre ces motifs à l'échelle d'un pays ou de l'Europe, sans tenir compte de la diversité et de l'évolution des contextes. A titre d'exemple, il est possible que l'importance des discriminations liées au genre et à l'âge dans les pays d'Europe du nord mérite d'être étudiée au regard des réformes touchant aux systèmes de protection sociale. Ces systèmes, jusque-là très avantageux, sont soumis à des changements qui créent en particulier des tensions entre générations (Math 2003).

L'analyse produite ici n'apporte pas véritablement d'éléments nouveaux par rapport notamment aux travaux complets d'Elisabeth Algava et Maryline Bèque, sauf ceux de l'enquête complémentaire. Comme beaucoup d'autres, elle confirme l'évidence selon laquelle certaines populations sont davantage sujettes à des comportements négatifs. En revanche les résultats suivants sur les refus de droits et les traitements injustes apportent des précisions intéressantes sur les groupes plus particulièrement vulnérables à ces situations défavorables qui varient selon les circonstances.

3.2. Les motifs et circonstances des « refus de droits » et des « traitements injustes » (cf. Annexe n°2)

D'une façon générale, les principaux motifs de discrimination concernent le physique (poids ou taille) des personnes (24% des cas) mais aussi leur nom et leur prénom (pour 20%). En revanche, d'autres motifs possibles paraissent plus secondaires. C'est le cas de la situation

²¹ A partir des variables sur l'origine des parents (RN_ORPA), le lieu de naissance (France/étranger), génération d'immigration et origine du conjoint, la réalisation d'une analyse factorielle des correspondances a permis d'établir une classification en 4 catégories (les 3 premiers axes ont été retenus : 66% de l'inertie totale). Les variables de nationalité, pays d'origine, ont été conservées pour illustrer ces classes.

professionnelle (qui arrive en cinquième position avec 12,2% des cas), suivie par la région ou le pays d'origine (12%).

En même temps, les motifs de discrimination ne sont pas les mêmes selon les situations engendrées. Les situations de moqueries/insultes ont pour cause principale le nom, la physionomie (mais le poids et la taille, bien avant la couleur de peau), l'apparence (le look), mais aussi la façon de s'exprimer, les origines et les lieux d'origine ou de résidence, en bref par tout ce qui représente des formes d'altérité immédiatement perceptibles. En revanche, les situations de traitements injustes ou de refus de droits sont liées au genre et à l'âge dans plus de 50% des cas, ce qui n'est pas étonnant si l'on considère qu'il s'agit aussi de deux critères essentiels dans l'accès à la plupart des droits sociaux. La couleur de la peau et la situation professionnelle sont également des motifs non négligeables de discrimination, tant pour les refus de droits (respectivement 16,8% et 13,5%) que pour les traitements injustes (25,4%, 24%).

Dans la mesure où ces différentes situations ne concernent pas les personnes au même moment de leur vie (par exemple, les moqueries et insultes sont plutôt fréquentes à l'école), ni dans des circonstances analogues (les mises à l'écart apparaissent plutôt dans la famille, les traitements injustes plutôt sur des lieux de vie, les refus de droits plutôt dans des relations administratives), il est important de les resituer aussi dans leurs circonstances particulières pour identifier dans chaque cas les groupes les plus particulièrement touchés.

3.2.1. Un bilan sociodémographique

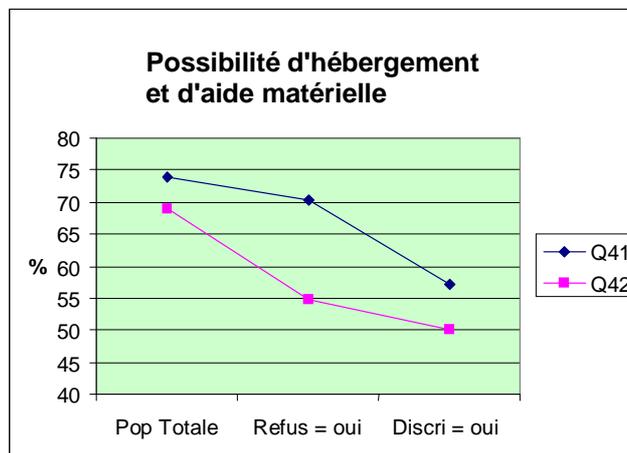
Nous venons d'indiquer l'importance du genre parmi les motifs de discrimination. Sur ce plan, il faut retenir que les hommes sont plus affectés par des refus de droits et des traitements injustes, alors que les femmes subissent d'abord des mises à l'écart liées à leur situation familiale. Les statistiques abruptes confirment une nouvelle fois une observation bien connue, récemment rappelé par Véronique Mougin qui, à l'appui de nombreux témoignages, a montré comment la désaffiliation²² accroît les difficultés des femmes, seules ou mères isolées, dans la recherche d'un emploi, d'un logement, ou dans l'accès à la santé, à l'éducation et aux droits sociaux en général (Mougin 2005).

Outre le genre, d'autres facteurs entrent évidemment en ligne de compte, comme le niveau d'études. Les refus de droits sont le plus souvent vécus par les 36-45 ans et les 56-65 ans, généralement des hommes, des ouvriers et des personnes ayant un niveau scolaire de 1^{er} ou de 2^{ème} cycle général. Ce résultat est confirmé par l'enquête complémentaire. Alors que le public du PIMMS rencontré est plutôt féminin (55,2%), composé d'adultes (65,8% entre 26 et 59 ans), généralement diplômé (50% avec le Bac ou +, contre 25,2% sans aucun diplôme), le groupe déclarant avoir subi un ou plusieurs refus de droits est plutôt masculin (54,7%) et est composé

²² Dans le cadre des débats sur la pauvreté et l'exclusion, cette notion désigne une forme particulière de dissociation du lien social. Une personne désaffiliée occupe une place subalterne ou aucune (chômage) dans la division sociale du travail et participe très peu (voire pas du tout) aux réseaux de sociabilité et aux systèmes de protection sociale. En schématisant : la désaffiliation conjugue absence de travail et isolement social, la vulnérabilité associe précarité du travail et fragilité relationnelle, l'intégration signifie que l'on dispose des garanties d'un travail permanent et que l'on peut mobiliser des supports relationnels solides.

de personnes un peu plus âgées, puisque 48,4% ont entre 40 et 59 ans. Il s'agit également de personnes moins diplômées (39,7% sont diplômées du secondaire ou du supérieur, contre 50% dans l'ensemble de la population enquêtée, tandis que la proportion de sans diplômes est identique : 25,4% contre 25,2% dans la population globale). Surtout, l'enquête complémentaire indique que ce groupe (plutôt masculin, répétons-le) est moins protégé par des solidarités immédiates. En particulier, en cas de difficultés financières, les enquêtés concernés ne sont plus que 54,7% à pouvoir compter sur une aide matérielle, contre 68,9% dans le total de population enquêtée. Disposant de moins de ressources sociales (formation et relations personnelles), ce groupe paraît donc plus vulnérable aux refus de droits dans leurs relations aux administrations ou organismes et services sociaux. Il l'est davantage encore, nous l'avons dit, lorsque les personnes ont le sentiment d'avoir subi une discrimination lors d'un refus de droits.

Graphique n°3 : Soutien relationnel, comparaison selon l'exposition aux refus de droits et le sentiment de discrimination



Q41 : « En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes qui peuvent vous héberger quelques jours ? ».

Q42 : « En cas de difficultés, y a-t-il dans votre entourage des personnes qui peuvent vous apporter une aide matérielle ? ».

Les circonstances agissent également. Dans l'enquête de l'INSEE, les refus de droits vécus lors d'une relation avec une administration sont plutôt le fait des 36-45 ans et des 56 ans et plus, principalement des hommes. Au niveau des professions et des formations, on retrouve plutôt des artisans, des professions intermédiaires et des inactifs, et en général, des personnes qui ont souvent un niveau scolaire faible ou bien une formation technique. Ces résultats corroborent les observations qualitatives produites par la littérature sur « les relations de service dans le secteur public », qui montrent les difficultés de ces catégories sociales à appliquer les codes nécessaires au « bon déroulement » des échanges avec les administrations et les services publics (Warin 1993 ; Dubois 1999 ; Weller 1999). Les difficultés pour s'adapter au langage et aux procédures, mais aussi certains préjugés véhiculés sur l'administration et les fonctionnaires, font que les relations administratives deviennent de véritables épreuves. C'est ce qui ressort également de l'enquête complémentaire. La qualité de l'accueil au PIMMS avec

notamment la possibilité – bien rare – de pouvoir échanger dans sa langue maternelle et d’être aidé et soutenu dans des démarches administratives, vient en tête des réponses en faveur de ce type de structure (23,4% des réponses après classification thématique de la question ouverte²³). Une relation existe même entre la fréquence des venues au PIMMS et les raisons de s’y rendre²⁴. Certes, la proximité peut expliquer la fréquence élevée des visites (ce qui signifierait que le PIMMS, par sa localisation, fidélise une partie de son public), mais surtout, la médiation sociale (notamment perçue à travers la possibilité d’échanger avec quelqu’un et l’écoute reçue) est, parmi les trois fonctions du PIMMS, celle qui suscite la fréquence de visites la plus élevée.

Tableau n°2 : La fréquentation du PIMMS en fonction des raisons des visites

Raisons	Fréquentation		
	Fréquemment	Peu fréquemment	1 ^{ère} fois
Multiservice	221	162	8
Médiation sociale	132	<u>52</u>	4
Proximité	93	47	2
Autre*	<u>26</u>	28	2

Q3 (raisons) : « Pourquoi venez-vous au Pimms ? ».

Q1 (fréquentation) : « Venez-vous souvent au Pimms ? ».

P=1.0% ; chi2=16.85 ; ddl=6 (TS).

Lecture : les couples de modalités soulignés en gras sont sur-représentés, ceux qui sont soulignés en clair sont sous-représentés.

Ce résultat est conforté par les données obtenues pour le score EPICES, puisque les personnes classées dans les quintiles des précaires et des très précaires représentent 71% des personnes venant fréquemment au PIMMS et moins de 65% de celles qui le fréquentent peu (dans la totalité de l’enquête, 68% des personnes sont classées précaires ou très précaires selon le score EPICES). Surtout, les non précaires EPICES sont surreprésentés parmi celles venant au PIMMS pour sa fonction multiservices, alors qu’à l’inverse les personnes précaires EPICES sont sous-représentées dans l’usage des commodités proposées.

L’enquête de l’INSEE indique aussi que les 36-45 ans comme les 66 ans et plus paraissent les plus exposés aux situations de refus de droits dans la recherche d’emploi et lors de relations avec des administrations, de traitements injustes sur les lieux de travail et de mises à l’écart en général. Ce résultat interroge sur la possible vulnérabilité des classes d’âge qui ont à assumer soit une période de « pleines charges » (sur le plan professionnel, familial, financier), soit un changement de statut lié à la fin de leur période d’activité. C’est bien ce que fait apparaître entre autres choses le débat actuel sur le cumul des précarités (Rigaudiat 2005) et la vulnérabilité plus grande de certaines classes d’âge. A cet égard, il faut également noter que les refus de droits vécus lors de la recherche d’un emploi sont plus fréquents pour les 26-45 ans, les hommes, les cadres supérieurs, les ouvriers et les personnes ayant suivi un cursus scolaire dans l’enseignement supérieur.

²³ Réponse à la question ouverte : « Quel est pour vous, en 2 mots, le principal intérêt du Pimms ? ».

²⁴ La dépendance est très significative : chi2 = 28,74, ddl = 10, 1-p = 99,86%.

3.2.2. Un bilan biographique

L'une des richesses de l'enquête de l'INSEE est de questionner la biographie des personnes sur plusieurs plans, par rapport à leur enfance et adolescence, à leur vie d'adultes, aux lieux de vie, à leur vie professionnelle. Ces différentes variables biographiques jouent un rôle dans l'exposition des personnes à des comportements négatifs. Sur ce plan, plusieurs observations se dégagent.

L'influence du passé et des aléas familiaux :

Les refus de droits concernent le plus souvent des enquêté(e)s qui déclarent avoir traversé de mauvaises périodes, ou des moments difficiles sur le plan financier. Ce sont souvent des personnes dont au moins un des parents est né à l'étranger, et ne parlaient pas le français. Ces personnes ont également quitté assez tard le foyer parental (après 26 ans).

Quelles que soient les circonstances dans lesquelles les refus de droits ont lieu, un profil type des personnes discriminées se dégage des biographies de l'enfance et de l'adolescence. Il s'agit généralement de personnes issues de couches populaires, souvent d'origine étrangère, ayant rencontré diverses difficultés dans leur jeunesse et au sein de leur famille. A travers ces quelques traits, on retrouve certains indices qui sont généralement pris en compte pour identifier les dimensions sociales et culturelles des inégalités sociales en plus des dimensions matérielles ou financières (Pfefferkorn 2000) et pour expliquer les conditions d'une « pauvreté disqualifiante » souvent transmise d'une génération à l'autre (Paugam 2005). Autrement dit, les refus de droits rencontrés dans différentes circonstances s'inscrivent d'une certaine façon dans le prolongement des inégalités sociales qui marquent dès le jeune âge les trajectoires de vie des individus.

Les refus de droits lors de la recherche d'un emploi sont plus fréquents chez les personnes dont les deux parents sont nés à l'étranger. Or c'est dans ce groupe que l'on trouve le plus d'individus dont les parents ne parlaient pas le français ou ne travaillaient pas. Ils sont en même temps plus fréquents chez les divorcé(e)s ou les femmes seules avec enfant(s) et peu diplômées. Une nouvelle fois on peut constater que les difficultés d'accès à l'emploi porte sur ces groupes, du fait de l'origine, du genre et des situations familiales. Tenant compte ici d'évolutions économiques générales, on peut se demander si ces groupes ne seront pas encore plus désavantagés à l'avenir à cause de la précarisation croissante des emplois induite par la flexibilité du travail.

Pour les refus de droits lors de relations avec l'administration ou avec des organismes sociaux on retrouve les mêmes profils. La seule différence vient du fait que les personnes concernées semblent avoir eu des enfances plutôt chaotiques (certaines ont vécu plusieurs situations familiales, d'autres ont parfois séjourné dans des institutions spécialisées). Ces refus concernent surtout des adultes mariés ou divorcés, ayant souvent trois enfants et plus, et qui, du fait de leur situation familiale, peuvent présenter des situations complexes pour les administrations ou les organismes sociaux. D'autres enquêtes ont montré comment les situations personnelles compliquent l'accès aux droits et les cheminements administratifs (par exemple, l'enquête TMO menée à l'été 2000 pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion social : Avenel 2002).

Le poids des origines :

Les refus de droits sont plus souvent subis par des personnes nées à l'étranger ou issues de l'immigration, alors que leurs parents sont davantage marqués par les traitements injustes. Les couples mixtes ou les couples étrangers déclarent également se trouver plus fréquemment dans ce type de situations.

Selon les circonstances, les résultats varient. Les refus de droits lors de la recherche d'un emploi sont plus fréquents chez les personnes immigrées ou issues de l'immigration, le plus souvent originaires du Maghreb, de Turquie ou encore d'Afrique noire. C'est le cas également des couples dont l'un des conjoints est né à l'étranger. Les refus de droits vécus lors d'une relation avec une administration touchent d'abord les personnes nées à l'étranger, essentiellement de la première génération, et plus précisément encore les personnes originaires du Maghreb et les couples dont les deux conjoints sont étrangers. Dans l'enquête complémentaire, l'origine sociale est la cause principale de la discrimination ressentie par les personnes ayant subi un ou plusieurs refus. Lorsque l'on interroge ces personnes sur le motif du préjugé intolérant ressenti, 65,8% de leurs réponses concernent directement leur apparence physique, leur lieu de résidence, leur patronyme et leur façon de parler, alors que ni leur âge, ni leur tenue vestimentaire, ni leur genre ne semblent avoir compté²⁵.

La comparaison entre générations indique une différence ou une évolution dans les discriminations subies. Si la première génération d'immigrés est à la fois mise à l'écart et sujette à des traitements injustes et à des refus de droits en particulier dans les rapports aux administrations, les personnes issues de l'immigration, pour l'essentiel nées en France, déclarent subir des comportements négatifs principalement dans la recherche d'emploi. Rien ne dit, loin s'en faut, que les plus jeunes soient à l'abri des discriminations vécues par leurs aînés. On peut seulement supposer qu'ils sont surtout sensibles aux refus subis lors de la recherche d'emploi, étant donné les conséquences immédiates de cette situation sur leur besoin légitime d'autonomie, d'émancipation et d'intégration, et tout simplement d'avenir.

L'enquête de l'INSEE montre aussi que ces conséquences sont plus fortes pour les chômeurs et les personnes à la recherche d'un emploi, ou entre périodes de chômage. Les discriminations subies lors de la recherche d'un emploi ont pour effet de saper les efforts pour (re)trouver du travail, même si d'autres facteurs entrent en ligne de compte comme par exemple le manque d'intérêt pour les dispositifs d'insertion, qui provoque bien souvent, surtout pour les plus jeunes, un non recours aux dispositifs proposés (Chauveaud, Revil 2005). Comme le montrent d'autres études, on assiste à des situations suggérant l'existence d'un *non recours héréditaire*, comme il est de nouveau question de *pauvreté héréditaire*²⁶, du fait de la répétition des

²⁵ Réponse à la question : « Si vous avez ressenti une discrimination, c'est par rapport à quoi ? » (Votre sexe - Votre âge - Votre nom - Votre apparence physique - Votre lieu de résidence - Votre apparence vestimentaire - Votre façon de vous exprimer - Autre).

²⁶ Des travaux récents sur la pauvreté ou la précarité (Rigaudiat 2005 ; Paugam 2005 ; Blanden, Gibbons 2006) renvoient explicitement au célèbre rapport de Michael Harrington sur la pauvreté aux États-Unis, dans lequel il est question de *pauvreté héréditaire (hereditary poverty)* (Harrington 1962). La pauvreté héréditaire est celle qui persiste de génération en génération au sein d'une même famille. Dans un fameux rapport qui servit de plateforme aux politiques sociales sous l'ère Kennedy, l'américain Samuel Harrington parle de *hereditary underclass* après avoir observé le non recours persistant aux aides sociales au sein des communautés noires de plusieurs grandes métropoles. D'une génération à l'autre, l'exclusion sociale semble se transmettre et se reproduire. En

situations de refus et par là même d'échecs d'une génération à l'autre (Warin 2007). Ceci peut conduire vers des logiques de repli identitaire et vers le communautarisme ethnique comme solutions sociales aux problèmes d'exclusion « hors le champ d'applicabilité de la loi », ce qui est déjà observé en Allemagne (Strobl 2004). Une réflexion peut s'ouvrir ici sur la confiance dans les institutions républicaines et sur le climat social qui favorise l'apparition d'un sentiment d'injustice sociale, vécu comme un désenchantement.

Une stigmatisation liée aux lieux de vie :

Parmi les variables relatives aux lieux de vie, la seule qui ait une incidence correspond aux périodes vécues en grand ensemble. En effet, les personnes qui déclarent avoir subi des attitudes ou traitements négatifs, avec ou sans conséquences, ont généralement vécu au moins une période de leur vie en grand ensemble. Ce constat rejoint l'observation souvent répétée selon laquelle le lieu de résidence (et parfois d'assignation à résidence, lorsque les personnes sont captives de leur quartier) peut être cause de stigmatisation. Si aucune liaison significative n'apparaît dans l'enquête INSEE entre le vécu en grand ensemble et l'exposition à des situations de refus de droits, des travaux récents continuent de montrer les difficultés particulières rencontrées par les habitants des quartiers populaires pour accéder à leurs droits (Sibot 2006). L'enquête réalisée auprès du public d'un PIMMS alimente cette observation générale puisque les personnes rencontrées résident majoritairement (à 82,6%) dans le quartier d'habitat social où est implantée cette structure et sont largement captives de celui-ci (au cours des 12 derniers mois, 57,5% sont parties en vacances, 53,2% ont fait du sport et 47,1% ont assisté à un spectacle), alors que plus de 70% déclarent des problèmes financiers et 20% avoir subi un ou plusieurs refus de droits.

L'effet de l'état de santé :

Les personnes déclarant avoir subi des refus de droits lors de relations administratives ou des traitements injustes dans le travail ont souvent une perception négative de leur état de santé. Vulnérables aux discriminations de la vie quotidienne, elles le sont également sur le plan de la santé et de leur capacité physique. Il se peut dans ce cas que les discriminations ressenties soient perçues et vécues comme des quasi-agressions physiques.

Des travaux portant sur les relations entre précarité sociale et inégalités de santé ont déjà signalé la propension des personnes fragiles sur le plan professionnel et familial à être en mauvais état de santé (observé mais aussi perçu) (par exemple : Mesrine 2000). Certains ont établi un lien avec la faible combativité des personnes face aux difficultés sociales et à leurs problèmes de santé, subissant l'adversité et se repliant sur elles-mêmes (Leclerc *et al.* 2000 ; Chauvin, Parizot 2005). Cet enchaînement de situations et de comportements en dit long sur la dureté des rapports sociaux concernant les personnes physiquement affaiblies ou handicapées, et plus généralement sur ces souffrances qui nourrissent les formes de la « petite misère » (Paugam, 2005 : 183-184). Des travaux sur le non recours dans le domaine de la

France, Robert Castel (1995) renvoie cette situation aux individus et familles les moins qualifiés qui, durablement piégés dans des situations de chômage ou de travail précaire, sont menacés d'être lâchés par l'aide sociale. Pierre Bourdieu (1993) ajoute l'incertitude totale à l'égard du futur et parle d'*effet du destin* pour souligner les échecs répétés qui poussent des personnes à abandonner leurs droits et à renoncer à leurs projets pour toujours.

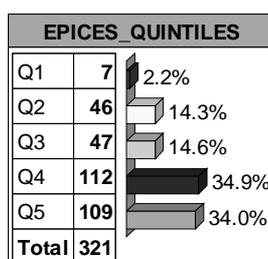
santé montrent également combien les personnes en situation précaire qui renoncent aux soins ont souvent une perception négative de leur état de santé²⁷.

Ceci dit, l'enquête complémentaire apporte ici un résultat un peu différent, puisqu'à la question à réponses multiples portant sur les situations qui exposent le plus les personnes à des refus, 52,8% des citations (sur la totalité des enquêtés²⁸) renvoient à la mauvaise maîtrise de la langue, à l'origine étrangère, au fait d'habiter certains quartiers, à une apparence physique particulière (ce que l'on retrouve dans l'enquête de l'INSEE), mais très peu au fait de vivre seul(e) ou d'élever seul(e) ses enfants (contrairement au résultat donné plus haut), ou de ne pas être en bonne santé ou être handicapé(e)²⁹. Ces différences dues probablement aux spécificités de notre échantillon local, n'enlève rien au fait, avéré dans l'une et l'autre des deux enquêtes, que certains marqueurs sociaux ont un impact plus fort que d'autres, ce qui en l'occurrence a de quoi inquiéter sur notre capacité collective à atteindre l'objectif d'égalité des chances dans l'accès aux droits largement mis en avant aujourd'hui dans les politiques sociales.

Les revenus, une variable à questionner :

Le traitement statistique de l'enquête de l'INSEE n'apporte pas ici de résultats significatifs. Aucune liaison n'apparaît entre les situations subies et le niveau des revenus. Pourtant, l'enquête complémentaire réalisée auprès du public du PIMMS indique une relation possible, qui mériterait d'être confirmée. Sur le plan social, une majorité des enquêtés reconnaît vivre avec des difficultés financières chroniques (53,2%). Au-delà, l'évaluation du score de précarité EPICES indique que 68% des enquêtés se trouvent au-dessus du seuil de précarité. Ils se partagent pour moitié entre le 4^e (précaires) et le 5^e quintiles (très précaires).

Graphique n°4 : Précarité de la population enquêtée au PIMMS



Lecture : 34,9% et 34% des personnes enquêtées au PIMMS sont précaires et très précaires (Score EPICES).

²⁷ Par exemple : Warin P. *et al.* « Le non recours aux soins des actifs précaires ». Recherche pour l'Agence nationale de la recherche (ANR). En cours.

²⁸ Mais la proportion reste à peu près la même selon que les personnes déclarent avoir subi un refus (52.6%) ou pas (53.3%).

²⁹ Réponse à la question: « A votre avis, et d'une façon générale, y a-t-il des situations qui exposent plus les gens à des refus ? » (Etre une femme ou un homme – Vivre seul(e) – Elever seul(e) un/des enfant(s) – Ne pas être en bonne santé ou être handicapé(e) – Etre au chômage – Etre hébergé(e) en foyers – Ne pas vivre dans un logement décent – Ne pas bien maîtriser la langue – Etre d'origine étrangère – Habiter certains quartiers – Avoir une apparence physique particulière – Non).

Si les hommes sont un peu plus nombreux dans les quintiles des non précaires, c'est le cas des femmes dans les quintiles des précaires. De même, les personnes précaires et très précaires sont plus âgées que les non précaires. Surtout, 78% des précaires et très précaires du score EPICES déclarent avoir subi un ou plusieurs refus de droits (contre 68% pour le total de la population enquêtée au PIMMS).

Le graphe des relations établi autour de la variable « refus de droits » indique en même temps une relation de dépendance très significative avec la présence de difficultés financières chroniques. Le couple de modalités [refus/ difficultés] est surreprésenté. Cela n'indique pas nécessairement une relation de causalité, mais simplement le fait que lorsqu'on a affaire à du refus, on observe plus souvent la présence de difficultés financières (et inversement).

Tableau n°3 : Dépendance entre exposition aux refus de droits et difficultés financières

Refus	Difficultés		
	Oui	Non	Non réponse
Non	112	<u>127</u>	1
Oui	<u>47</u>	<u>16</u>	1
Encore faut-il connaître ses droits ?	14	5	0

Q9 (Refus) : « Vous est-il arrivé, d'une façon générale, que l'on vous refuse un droit, un service ou une aide alors que vous y aviez droit ? ».

Q36 (Difficultés) : « Y a-t-il des périodes dans le mois où vous rencontrez des réelles difficultés pour faire face à vos besoins (alimentation, loyer, EDF...) ? ».

P<0.1% ; chi2=19.75 ; ddl=4 (TS).

Lecture : les couples de modalités soulignés en gras sont surreprésentés, celui qui est souligné en clair est sous-représenté.

La présence d'un lien entre difficultés financières chroniques et refus de droits pose évidemment une question forte sur l'effectivité des dispositifs de protection des plus défavorisés. Au vu de ces seuls éléments aucune conclusion ne peut être tirée. Il ne faut surtout pas s'engouffrer dans une critique hâtive des dispositifs d'aide, sans avoir au préalable pris en compte finement la réalité des refus déclarés, en particulier au regard de leur légitimité ou de leur illégitimité. Si les personnes concernées sont effectivement éligibles à ces dispositifs (qui peuvent être ou non sous condition de ressources ou autres), les refus sont des actes administratifs illégitimes et hors le droit. Dans le cas contraire où la personne, même dans le besoin, n'entre pas dans les critères conditionnant l'accès à un dispositif, le refus se justifie et l'effectivité du dispositif ne peut pas être mise en cause.

La question de la légitimité ou non des refus de droits est bien entendu centrale pour la discussion sur le non recours. Nous choisissons de l'évoquer dans ce passage sur les revenus, car on sait que les refus de droits (notamment sociaux) ont souvent des conséquences financières importantes pour les personnes, mais qu'il arrive aussi que certaines se sentent victimes de refus (et parfois même de discriminations) alors qu'elles ne sont pas éligibles notamment du fait de revenus juste au-dessus de seuils fixés. Dans toutes les enquêtes qui se fondent sur du déclaratif (comme ici), on ne peut pas mesurer la légitimité des refus déclarés. Cela pose une sérieuse limite dans l'analyse des données fournies aussi bien par l'INSEE que par l'ODENORE. Sans vouloir échafauder ici d'hypothèse sur la 'plutôt non éligibilité' des personnes et donc sur la 'plutôt légitimité' des refus subis, au regard des caractéristiques de la

population rencontrée au PIMMS (essentiellement des employés, parfois sans activité, mais souvent avec des difficultés financières chroniques) qui s'approche en quelque sorte du profil type des « travailleurs pauvres », nous ferons simplement la remarque méthodologique suivante. Le caractère discriminatoire d'une situation de refus de droits ne doit pas être confondu avec son éventuelle illégitimité au regard des règles d'application de la prestation ou de l'aide sociale concernée. Si du fait d'un motif discriminatoire avéré une situation de refus de droits peut être jugée illégale et punie au regard de la loi générale, cette situation peut en même temps être légitime du point de vue administratif si la personne n'est pas éligible. Autrement dit, l'étude ne peut pas d'un même tenant juger sur ces deux plans de l'illégalité des refus de droits. Pour cela, il faut disposer de données autres que déclaratives.

3.3. Des conséquences en termes de renoncements

(cf. Annexe n° 5)

L'une des conséquences probables des refus de droits est que les personnes concernées rencontrent des empêchements ou renoncent à des projets. Ces éventualités sont prises en compte dans le questionnaire de l'INSEE. Cependant, les questions correspondantes ne sont pas renseignées, ou les réponses ne sont pas disponibles. Du coup, contrairement à ce qui était prévu, nous n'avons pas la possibilité de connaître les effets durables des situations engendrées par des préjugés intolérants, surtout par des refus de droits et traitements injustes lors de relations avec une administration ou à l'occasion d'une recherche de logement ou d'emploi. Ces effets restent de l'ordre de l'hypothèse dans cette analyse statistique de l'enquête de l'INSEE.

Les mesures dont nous disposons proviennent de l'enquête complémentaire. A ce niveau, nous avons vu que le risque de subir des refus et d'éprouver dans ce cas un sentiment de discrimination grandit en même temps que les ressources sociales des personnes (formation et relations personnelles) diminuent. L'effet du cumul des précarités matérielles et sociales sur les difficultés d'accéder aux droits et aux services est ainsi vérifié. L'une des questions est alors de savoir si on assiste du coup à un phénomène de *repli sur soi*, dans la mesure où les refus de droits peuvent avoir pour conséquence un retrait par rapport à l'offre publique, lui-même vecteur de désocialisation.

Sur ce plan, l'enquête auprès d'usagers du PIMMS, calée sur celle de l'INSEE pour les aspects relatifs à la recherche de soutien et aux suites en termes de renoncements, apporte des éléments de réponse plutôt préoccupants³⁰. En premier lieu il apparaît qu'un tiers des personnes ayant ressenti une discrimination à l'occasion d'un refus de droits (35,7%) n'a pas réagi. Les personnes dans ce cas considèrent en effet qu'il n'y a rien à faire contre cela. S'agit-il d'une minorité résignée ? On peut douter, car à questionner les deux tiers restant sur

³⁰ Réponses aux questions :

« Si vous avez ressenti une discrimination, avez-vous réagi ? » (Non, car : Cela n'a pas d'importance / Il n'y a rien à faire contre cela / Vous ne savez pas quoi faire - Oui, car : Cela n'est pas normal d'être traité ainsi / Si on ne se bat pas on n'a rien).

« Si vous avez réagi, comment ? » (En vous plaignant auprès du service concerné / En vous plaignant auprès d'un élu, d'un travailleur social / En demandant l'aide d'une association / En demandant l'aide du Pimms / Autre).

ce qu'ils ont fait, on s'aperçoit qu'il ne reste plus qu'une personne sur deux pour répondre clairement et dire qu'elle s'est plainte auprès du service concerné, ou a recherché l'aide d'un élu, d'un travailleur social, ou même du PIMMS.

Minorité ou plutôt majorité résignée, la question reste ouverte. Une chose, toutefois, paraît un peu plus certaine, il s'agit du caractère effectif de cette résignation. En effet, depuis leur expérience malheureuse de refus de droits ayant entraîné un sentiment de discrimination, de nombreux enquêtés ne cherchent même plus à obtenir le service ou l'aide en question (28,6%), certains hésitent à s'adresser à l'organisme pour d'autres demandes (10,7%) et autant ne s'occupent carrément plus de leurs droits. Dans les trois cas (représentant la moitié des personnes considérées) il y a *abandon*, et le comportement de non réaction qui transparaît dans l'enquête indique bien la possibilité d'une résignation. Si l'on tient compte des acquis de la recherche sur ces questions, ces résultats, aussi limités soient-ils, montrent que les situations de refus de droits peuvent produire dans des proportions non négligeables des comportements de repli, parfois explicitement significatifs de non recours définitifs. L'importance sociale de telles conséquences est à mesurer sur le fond, au regard de ce que ces replis induisent comme montée en puissance d'un « individualisme négatif » nourri par l'épuisement des solidarités collectives³¹. Dans ce cas, les renoncements observés signifieraient que les personnes considérées seraient au-delà du ressentiment qui agit comme ressort d'action et de réaction sociopolitique (Ansart 2002) et se trouveraient dans un état de frustration propice à tous les retraits (Haroche 2002).

³¹ Pour Robert Castel, l'*individualisme négatif* provient de l'épuisement du système de solidarité bâti autour du salariat et procède par « soustraction par rapport à l'encastrement des collectifs » (Castel, 1995).

4. DISCUSSION

Les résultats présentés ci-dessus permettent d'engager une discussion sur la manière d'interroger les relations entre discrimination et non recours. Pour l'introduire, revenons au principal croisement opéré entre les deux enquêtes, celle de l'INSEE et l'enquête complémentaire réalisée pour les fins de cette recherche auprès de personnes fréquentant un Point Information Médiation MultiServices (PIMMS). Alors que l'enquête INSEE intègre un rapport de causalité entre préjugés intolérants et situations défavorables (des refus de droits, pour ce qui nous intéresse en priorité), l'enquête d'ODENORE au PIMMS ne suppose rien de tel *a priori* et pose simplement la question d'un possible sentiment de discrimination suite à des refus de droits. Partant de ces deux approches *inverses*, nous avons néanmoins constaté la faiblesse des effectifs considérés, aussi bien du côté des personnes placées dans des situations défavorables et discriminatoires du fait de préjugés (enquête INSEE), que du côté des personnes éprouvant un sentiment de discrimination après un refus de droits (l'enquête ODENORE). De plus, nous avons observé que les effectifs se réduisent encore en ce qui concerne les conséquences en termes de non recours (renoncements) engendrés par des situations de refus (ou autres pour l'enquête INSEE).

Sans reprendre ici les commentaires sur les caractéristiques des personnes concernées de part et d'autre, dont on a vu les grandes ressemblances quelle que soit l'enquête, ce constat confirme ce que nous disions au début, à la suite de Didier Fassin, sur la nécessité de développer une « analyse de cas ». En effet, des préjugés intolérants n'engendrent pas *ipso facto* des situations discriminatoires de refus de droits (c'est le cas pour seulement 14% des personnes déclarant avoir subi des conséquences suite à des comportements négatifs – voir Graphique n° 1 [enquête INSEE]), tandis que les situations de refus de droits ne sont pas *de facto* perçues comme discriminatoires (même si c'est le cas pour 47,5% des personnes déclarant avoir subi un ou des refus – voir Graphique n° 2 [enquête ODENORE]). Ce constat conduit à considérer que les refus de droits constituent par conséquent à une médiation imparfaite entre discrimination et non recours, au sens où les refus de droits ne signifient pas nécessairement, au départ des préjugés intolérants (cause), et à la sortie des renoncements (conséquence).

Si cette conclusion est juste, alors cette recherche débouche sur un résultat riche d'enseignement pour l'étude des relations entre discrimination et non recours. Un lien peut exister entre les deux, mais il ne paraît pas systématique. Les refus de droits ne constituent pas nécessairement l'expression d'une discrimination, ni systématiquement la source de renoncements (non recours). Pour autant, ils représentent une *expression factuelle et observable* utile pour l'étude des relations entre les deux. En d'autres termes, les refus de droits peuvent donner lieu avec intérêt à une analyse de cas systématique pour comprendre les fois où ils débouchent sur du non-recours engendré par des situations perçues comme discriminatoires.

La question qui se pose alors est celle de la manière d'interroger ces relations partant d'une étude des refus de droits. A cet égard, nous conviendrons de l'intérêt d'une enquête comme celle de l'INSEE qui a donné lieu à cette recherche. En effet, c'est grâce aux données relatives aux biographies des personnes que l'on perçoit le mieux qui est sujet à des refus de droits. En l'espèce, ce sont des groupes particuliers par leur origine, leur parcours de vie, leur genre et leur situation familiale qui subissent le plus de refus de droits dans des relations avec des administrations. Aussi, peut-on se demander si des enquêtes à venir (en espérant qu'une enquête aussi riche que celle de l'INSEE puisse être reproduite) n'auraient pas intérêt à aller plus loin encore, notamment en intégrant des échelles qui servent à mesurer l'influence du passé dans le vécu des situations de précarité mais aussi de vulnérabilité par rapport à des situations défavorables comme les refus de droits. Nous pensons précisément ici à l'adaptation française du *Zimbardo Time Perspective Inventory* due à des travaux récents en psychologie sociale (Fieulaine, Apostolidis, Olivetto, 2007). Ces outils reposent sur une méthodologie solide et sont applicables dans des enquêtes par questionnaires. Surtout, ils peuvent permettre d'aller plus loin dans la compréhension des facteurs personnels liés aux biographies, qui entrent probablement en ligne de compte dans la sensibilité des personnes aux préjugés et dans leur attitude de renoncement ou de repli. En particulier, en intégrant la question de la perspective temporelle qui pèse lourdement dans les représentations et les comportements des personnes (la littérature en psychologie sociale a depuis longtemps démontré ce lien), ces outils permettent également de tenir compte de troubles psychologiques (anxiété, dépression) liés aux situations individuelles, et vont au-delà des présupposés sur l'influence de l'état de santé (pris en compte dans l'enquête INSEE).

En même temps, on peut retenir de l'enquête ODENORE l'intérêt d'utiliser des échelles de mesure de la précarité (comme le Score EPICES). Ces autres outils offrent la possibilité d'intégrer la problématique du *capital social*³² dont on sait toute l'importance dans l'exposition des individus aux discriminations mais aussi au non recours. On l'a vu ici, la propension des personnes à subir des refus de droits et à éprouver à cette occasion un sentiment de discriminations grandit lorsque la précarité (*versus* capital social et économique) est forte ou très forte. Ce résultat indique que des outils de mesure facilement applicables peuvent aider à repérer en quelque sorte la prévalence entre exposition au non recours et sensibilité à se percevoir discriminé. En d'autres termes, et sans rien n'enlever à l'intérêt d'une enquête de l'importance de celle de l'INSEE, on peut considérer l'intérêt de ces échelles de mesure pour estimer la probabilité pour qu'une personne soit exposée aux discriminations et au non recours, dès lors notamment que la lutte contre les discriminations sera rentrée effectivement dans les organisations où elles se produisent, et qui souvent les génèrent. Il pourrait être intéressant dans cette perspective, de creuser alors les trajectoires individuelles afin de mieux appréhender les raisons de ce ressenti sur certains marqueurs sociaux et de comprendre davantage ce qui empêche ou au contraire favorise les personnes à réagir, et avec quelles conséquences supplémentaires. Une nouvelle fois des éléments propres aux personnes mais aussi des facteurs extérieurs seraient à rechercher, en particulier en essayant d'intégrer là

³² Rappelons brièvement que le capital social doit son importance principalement aux recherches de Robert Putnam en sciences politiques, de James Coleman en sociologie scolaire et de Francis Fukuyama en histoire et en sociologie économiques, ainsi qu'au parrainage actif de la Banque mondiale. Pour la majorité des auteurs, il se définit en termes de réseaux, de normes et de confiance, et par la façon dont ceux-ci permettent aux individus et aux institutions d'atteindre plus facilement des objectifs communs.

aussi (mais pas seulement) certains acquis de la psychologie sociale portant sur la théorie de l'identité sociale, l'interdépendance et l'intérêt personnel qui représentent des explications complémentaires de l'effet de discrimination (Perreault, Bourhis, 1998), sans oublier non plus de s'inspirer d'études étrangères récentes, de grande taille, sur le sentiment d'avoir été victime de discriminations (Bourhis *et al.* 2005).

5. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Algava E., Bèque M. 2004. « Le vécu des attitudes intolérantes ou discriminatoires : des moqueries aux comportements racistes », DREES, *Etudes et Résultats*, n° 290.

Algava E., Bèque M. 2006. « Perception et vécu des comportements intolérants. Une analyse du module 'Relations avec les autres' de l'enquête 'Histoire de vie' », *Economie et Statistiques*, n° 393-394, p.115-150.

Ansart P. (dir.) 2002. *Le Ressentiment*. Bruxelles : Bruylant.

Avenel M. 2002. « Les opinions des personnes en difficulté interrogées aux guichets d'organismes sociaux vis-à-vis des aides au logement », DREES, *Etudes et Résultats*, n°165.

Barou J. 2006. *Europe, terre d'immigration. Flux migratoires et intégration*. Grenoble, PUG.

Bèque M. 2005. « Le vécu des attitudes intolérantes ou discriminatoires par les personnes immigrées et issues de l'immigration », DREES, *Etudes et Résultats*, n° 424.

Blanden J., Gibbons S. 2006. *The persistence of poverty across generations: A view from two British cohorts*. Bristol: The Policy Press.

Bourdieu P. 1993. *La misère du monde*. Paris : Le Seuil.

Bourhis R.-Y., Montreuil A. et D. Helly 2005. *Portait de la discrimination au Québec: Enquête sur la diversité ethnique au Canada*. Texte et tiré-à-part n° 1, Concordia-UQAM chair in ethnic studies. Montréal, Québec.

Castel R. 1995. *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris : Fayard.

Chauveaud C., Revil H. 2005. *Le non recours aux contrats d'insertion. Etude statistique (1). Résultat d'une enquête par questionnaires et par entretiens (2)*. ODENORE : <http://odenore.msh-alpes.prd.fr/>

Chauvin P., Parizot I. (dir.) 2005. *Santé et recours aux soins des populations vulnérables*. Paris : INSERM.

Daly M. 2002. Accès aux droits sociaux en Europe. Conseil de l'Europe : <http://www.coe.int>

Dubois V. 1999 (2003). *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris : Économica.

Fassin D. 2002. « L'invention française de la discrimination ». *Revue française de science politique*, vol.52, n° 4, p. 403-423.

Fioulaine N., Apostolidis T. et Olivetto F. 2007. « Précarité et troubles psychologiques : l'effet médiateur de la perspective temporelle », *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, à paraître.

Haroche C. 2002. « Éléments d'une anthropologie politique du ressentiment Genèse des sentiments dans les processus de frustration et de refoulement », in P. Ansart (dir.), *Le Ressentiment*. Bruxelles : Bruylant, p. 57-71.

Harrington S. 1962. *The Other America. Poverty in United States*. New York: The Penguin Press.

Héran F., Aoudai M. et J.-L. Richard 2002. *Immigration, marché du travail, intégration*. Paris : La Documentation française.

Horan P.-M., Austin P.-L. 1974. « The Social Bases of Welfare Stigma », *Social Problems*, n° 21, p. 648-657.

Leclerc A., Fassin D., Grandjean H., Kaminski M. et T. Lang (dir.) 2000. *Les inégalités sociales de santé*. Paris : La Découverte.

Math A. 2000. « Protection sociale et inégalités : les débats européens », in MIRE, *Réduire les inégalités. Quel rôle pour la protection sociale ?*, p. 59-70.

Math A. 2003. « Cibler les prestations sociales et familiales en fonction des ressources. Éléments de comparaison européenne », *Revue de l'IREs*, n° 41, p. 3-57.

Médecins du Monde 2006. *Testing sur les refus de soins des médecins généralistes pour les bénéficiaires de la Couverture maladie universelle ou de l'Aide médicale Etat dans 10 villes de France*. Paris : Coordination Mission France.

Melvyn P. 2001. Obstacles à l'accès à la protection sociale. CDCS : <http://www.coe.int>

Mesrine A. 2000. « La surmortalité des chômeurs : un effet catalyseur du chômage ? », *Economie et Statistiques*, n° 334, p. 33-48.

Moffitt R. 1983. « An Economic Model of Welfare Stigma », *American Economic Review*, vol. 73 (5), p. 1023-1035.

Mougin V. 2005. *Femmes en galère, enquête sur celles qui vivent avec moins de 600€ par mois*. Paris : Editions de la Martinière.

Observatoire des discriminations 2006. Baromètre Adia. <http://cergors.univ-paris1.fr/docsatelecharger/Barometre2006resultats.pdf>

Palme J. 2002. « Les effets redistributifs de la protection sociale, une analyse comparative du modèle scandinave comme stratégie de lutte contre les inégalités », in Daniel C. Palier B. (dir.), *La protection sociale en Europe, le temps des réformes*. Paris : La Documentation française, p.55-71.

Paugam S. 2005. *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris : PUF.

Perreault S., Bourhis R.-Y. 1998. Social identification, Interdependance and Discrimination. *Group Processes and Intergroup Relations*, n° 1, p. 49-66.

Pfefferkorn R. 2000. « Proposition de définition des inégalités sociales », in Daniel C. et Le Clainche C. (coord.), *Définir les inégalités. Des principes de justice à leur représentation sociale*. Paris : DREES, Collection MIRE, p. 127-137.

Rigaudiat J. 2005. « A propos d'un fait social majeur : la montée des précarités et des insécurités sociales et économiques », *Droit social* n° 3, p. 243-261.

Sibot Y. 2006. *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris, Presses de Sciences Po.

Strobl R. 2004. « Situation des victimes, membres de minorités ethniques en Allemagne », in Bogalska-Martin E. (dir.), *Victimes du présent, victimes du passé. Vers la sociologie des victimes*. Paris, L'Harmattan, p. 38-39.

Taylor-Gooby P. 1976. « Rent Benefits and Tenants' Attitudes. The Batley Rent Rebate and Allowance Study », *Journal of Social Policy*, vol. 5 (1), p. 33-48.

Warin P. 1993. *Les usagers dans l'évaluation des politiques publiques*. Paris, L'Harmattan.

Warin P. 2007. *L'accès aux droits sociaux*. Grenoble : PUG.

Weller J.-M. 1999. *L'Etat au guichet : sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*. Paris : Desclée de Brouwer.

6. ANNEXES

Annexe n° 1

Liste des questions sélectionnées – Dictionnaire des codes.

Annexe n° 2

Méthode suivie, Analyse factorielle et Classification, Etudes des liaisons.

Auteur : Nadine Mandran.

Annexe n° 3

Effectifs, lieux de naissance, lieux de résidence de la population interrogée.

Auteur : Sophie Louargant.

Annexe n° 4

Identification et caractérisation des populations discriminées par des refus de droits et des traitements injustes – Traitement statistique et analyse.

Auteur : Nadine Mandran.

Annexe n° 5

Résultats de l'enquête complémentaire.

Auteurs : Catherine Chauveaud, Philippe Warin.

L'ensemble des annexes est présenté dans un volume joint à ce rapport de recherche final.