La non demande sociale : reconnaître l'enjeu de la reconnaissance.

Pierre Mazet

▶ **To cite this version:**

Pierre Mazet. La non demande sociale : reconnaître l'enjeu de la reconnaissance.. Le non-recours à l'offre publique : analyse des phénomènes et réponses institutionnelles. Un état de la question. Les Journées scientifiques de l'ERT Odenore., Jun 2010, Meylan, France. halshs-00493669

HAL Id: halshs-00493669
https://shs.hal.science/halshs-00493669

Submitted on 21 Jun 2010

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.

LES JOURNEES SCIENTIFIQUES DE L'ERT ODENORE

24-25 juin 2010 / Grenoble

Le non-recours à l'offre publique : analyse des phénomènes et réponses institutionnelles

Un état de la question

Session 2 : Changer pour prévenir le non-recours et faciliter l'accès à l'offre publique

Un travail préalable de reconnaissance sociale

Titre : **La non demande sociale : reconnaître l'enjeu de la reconnaissance.**

Auteur : Pierre Mazet, chargé d'études ODENORE, laboratoire CNRS PACTE.

Sources :

Chauveaud C., Mazet P., Warin P. : « L'accès au droit pour accéder aux droits », Recherche PACTE/Odenore pour le programme « Droit et pauvreté », Drees/ Onpes /Mission Recherche Droit et Justice. En cours.

Mazet P. « La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible », *La Vie des idées*, 1er juin 2010. ISSN : 2105-3030. URL : http://www.laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.html

Les enquêtes réalisées dans le cadre de notre observatoire montrent qu'un certain nombre de personnes, tout en ayant connaissance de leur éligibilité potentielle à des droits, des services, ou des dispositifs, ne formulent pourtant pas de demandes. A la différence du manque d'informations, motif explicatif courant dans les problématiques d'accès aux droits, ou des problèmes intervenant après que la demande a été formulée, au cours du traitement administratif des dossiers notamment, ce type de non-recours par non demande indique que des individus informés de l'existence d'une offre publique choisissent de ne pas la solliciter, et restent en retrait de dispositifs qui leurs sont proposés.

Si l'on considère l'offre publique de droits comme l'un des facteurs, à bien des égards déterminants, du processus de reconnaissance sociale (Honneth 2006)[1], tel qu'il se joue notamment dans les sphère relatives au droit et à la solidarité (conditionnant respect et estime sociale de soi), ce comportement atteste d'une soustraction des processus de reconnaissance portés et produits par les politiques sociales : il apparait en effet souhaitable, pour un certain nombre d'individus, de se dégager du rapport social de reconnaissance proposé par l'offre publique.

Ce type de comportement renvoie à plusieurs registres d'explication, souvent mêlés - et supposant d'alterner entre différentes approches (économiques, psychosociales, sociologiques et anthropologiques) – mais qui donnent une portée et une signification différentes à ces retraits. Deux angles d'analyse ressortent.

Pour une part, la non demande renvoie à un raisonnement de type coût /avantage. Elle résulte du jeu des préférences individuelles des bénéficiaires potentiels : l'offre n'intéresse pas les individus, parce que le coût d'entrée (financier, matériel, cognitif, psychologique, physique, symbolique) dans le dispositif de demande apparait plus élevé que les bénéfices que les individus peuvent en attendre.

1 On se réfère ici à la théorie de la reconnaissance (Axel Honneth), notamment telle qu'elle est lue et interrogée par Emmanuel Renault (2004), qui met l'accent sur la dimension institutionnelle de la reconnaissance, absente chez Honneth.

Pour une autre part, la non demande apparaît directement liée à un rejet de ce que l'offre fait de ses bénéficiaires, c'est-à-dire à un refus de la reconnaissance sociale produite par l'offre publique.
C'est notamment le cas lorsqu'à l'offre est attachée une image négative entrainant un sentiment de stigmatisation. Que ce soit sur une base sociale (pauvre), ethnique (discrimination) ou territoriale (quartier), le sentiment de stigmatisation renvoie simultanément à la manière dont les politiques sociales se produisent en tant qu'image et produisent une image de leurs bénéficiaires. Le passage obligé par un travailleur social, le fait de se rendre au centre social du quartier ou au guichet de la Caf, de devoir se « mettre à nu » par un récit de sa vie passée et des projets envisagés, ont des effets rédhibitoires sur l'engagement de certaines personnes dans les dispositifs d'aide et dans l'accès à certains droits.

Mais c'est aussi le cas, lorsque la conception que les individus ont d'eux-mêmes ou les modèles culturels auxquels ils sont attachés (autonomie et indépendance) impliquent de ne pas demander à autrui, et font par conséquent obstacle à la constitution de soi comme sujet « qui demande » - phénomène que nous avons pu repéré chez les personnes âgées et par ailleurs régulièrement signalé dans les travaux portant sur la précarité en milieu rural[2]. Pour ces personnes- là, la honte qu'il y a à demander ne peut compenser le bénéfice attendu d'une quelconque aide. Autrement dit, la non demande résulte ici d'un choix, celui de conserver une image positive de soi - en appui sur la « bonne honte » dont parle Jean Furtos - et par conséquent de ne pas recourir à l'offre existante : ne pas demander c'est alors rester « digne ».

Enfin, dans un certain nombre de cas, ce sont les normes portées par l'offre qui empêchent de fait les individus d'entrer dans le processus de reconnaissance de l'offre. L'augmentation des contraintes et conditionnalités imposant un espace d'obligation et devoirs, tels qu'ils se développent de plus en plus dans les politiques d'individualisation, d'incitation ou d'activation, illustrent de manière marquante l'incompatibilité des normes entre l'offre et ses destinataires. Les normes de responsabilisation et d'autonomie individuelle, l'exhortation à formuler un projet ou à prononcer un engagement, sont de fait irrecevables lorsqu'elles s'adressent à des individus marqués par des difficultés à agir par eux mêmes ou dont la situation de précarité se caractérise justement par une incapacité à se projeter positivement dans le temps (Fieulaine 2006). Elles génèrent souvent un repli ou un abandon et accentuent un sentiment de soi négatif face au modèle promu de l'accomplissement individuel.

Si l'on considère que les politiques sociales ont pour but de produire de la reconnaissance, l'analyse de des comportements de non demande apporte un éclairage surprenant : elle montre des individus qui préfèrent *ne pas être reconnus* parce qu'ils ne s'y retrouvent pas dans le « respect » et « l'estime de soi » proposés par l'offre publique. Ils se détournent alors de l'offre de protection parce que les dispositifs institutionnels qui s'adressent à eux leur renvoient de fait une forme de mépris - une reconnaissance *négative* - ou ne les reconnaissent pas dans la réalité de leur situation –déni de reconnaissance.

Ce rapide examen des situations de non demande ouvre par conséquent sur un constat : on ne peut faire l'économie d'une compréhension du *rapport social de reconnaissance que constitue l'offre publique* si l'on veut saisir ce qui se joue dans le phénomène du non recours, et dans la problématique de l'accès aux droits.

Mais il pose aussi une question aux politiques de solidarité : comment redonner de la dignité aux individus si les dispositifs d'aide poussent les gens à se replier, se protéger et se soustraire des processus de reconnaissance institutionnelle justement pour conserver une image digne d'eux même ?

A cet endroit, il y a sans doute un enjeu à entendre ce que les individus destinataires des politiques publiques de solidarité disent des carences du processus de reconnaissance sociale institutionnelle, lorsque, par leur comportement de refus, ils montrent le coût, notamment symbolique, qu'il y a

2 Voir le dernier rapport IGAS (Septembre 2009) « Pauvreté, précarité, solidarité en milieu rural », qui met notamment en évidence un fort non-recours au Rmi, ou les travaux d'Alexandre Pajès, notamment « Pauvreté et exclusion en milieu rural français », Études rurales 2001/3-4, N° 159-160, p. 97-110.

aujourd'hui à être protégés – éclairant par là-même sous un autre jour la question récurrente du coût de la protection sociale.
Ils expriment de fait une autre demande sociale de protection, qui ne passe pas nécessairement par plus de protections, afin de lutter contre la « montée des incertitudes » et des insécurités (Castel), mais par une plus grande, voire une autre, reconnaissance.

Références :

Castel R. *La montée des incertitudes. Travail, protection, statut des individus,* Paris, éd. du Seuil, Coll. « La couleur des idées», 2009.

Fieulaine N. Apostolidis, T., & Olivetto, F. « Précarité et troubles psychologiques : l'effet médiateur de la perspective temporelle », *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 2006, n°72 : 51-64.

Furtos J, *De la précarité à l'auto-exclusion*, Paris, Editions Rue d'Ulm, 2009.

Honneth A. *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf, coll. « Passages », 2002.

Renault E. *L'expérience de l'injustice. Reconnaissance et clinique de l'injustice*, Paris, La Découverte, 2004.