



Le non-recours chez les jeunes - Deux parcours de vie

Benjamin Vial

► **To cite this version:**

Benjamin Vial. Le non-recours chez les jeunes - Deux parcours de vie. Le non-recours des jeunes à l'aide publique, Nov 2016, Rennes, France. halshs-01465779

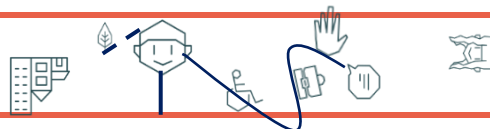
HAL Id: halshs-01465779

<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01465779>

Submitted on 13 Feb 2017

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.



LE NON-RECOURS CHEZ LES JEUNES

DEUX PARCOURS DE VIE

(Benjamin Vial – Pacte/Odenore)

Cet écrit présente de façon concrète les situations de non-recours vécues par les jeunes à partir de deux parcours de vie de personnes rencontrées au cours de nos travaux de recherche. Ces portraits sont ensuite retravaillés sous l'angle du non-recours, c'est-à-dire avec les termes du non-recours tels que définis par l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore)¹.

Ces deux parcours de vie sont déroulés dans un ordre antéchronologique (ou chronologie inversée), c'est-à-dire partant de l'évènement signifiant le plus récent pour arriver à l'évènement signifiant le plus ancien. Les évènements sont considérés comme signifiants au regard de ce que l'on peut en retenir pour une analyse générale du phénomène du non-recours chez les jeunes. Cette forme de récit antéchronologique permet de mieux comprendre comment le phénomène du non-recours est inscrit dans le temps, c'est-à-dire apparait et se transforme selon les contextes et conditions de vie.

Le premier portrait est celui de Joséphine, une française de 21 ans rencontrée dans une commune rurale du département de l'Isère (1h45 d'entretien). Le deuxième portrait est celui de Marco, un belge de 23 ans rencontré dans l'une des principales villes de Wallonie (1h15 d'entretien). Le choix de ces deux portraits se justifie par leur capacité à représenter le phénomène du non-recours chez les jeunes. Bien entendu, d'autres parcours de vie auraient également permis d'éclairer d'autres facettes du phénomène.

¹ L'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) est une équipe de recherche rattachée au Laboratoire PACTE et à la MSH-Alpes (Axe « Réception des Politiques par les Publics »). Pour consulter les travaux de l'Odenore : <https://odenore.msh-alpes.fr/>.

1 LE PORTRAIT DE JOSEPHINE, ENTRE NON-DEMANDE ET NON-CONNAISSANCE :

UN PROJET DE VIE QUI FAIT DU SURPLACE

Joséphine est une jeune femme de 21 ans qui habite chez ses parents dans une commune rurale. Son entreprise de toilettagage à domicile créée 18 mois auparavant ne marche pas. Elle est sans ressources mais ne veut absolument pas abandonner ce projet de vie qu'elle poursuit depuis plusieurs années. Elle refuse toute aide financière de la part de ses parents, se sentant déjà trop redevable. Dans sa vie, Joséphine a l'impression de faire du surplace. Elle est découragée et se dit à la recherche d'un déclic. Depuis plusieurs mois maintenant, elle ne trouve pas ce travail alimentaire qui lui permettrait de subvenir à ses besoins et de relancer son entreprise.

« Quand la chambre des métiers nous a dit “vous pouvez travailler à côté”, j’ai dit “non moi je serai à fond dedans”. J’ai essayé pendant une année et j’ai vu que ça a pas marché alors c’est là que je me suis dit pourquoi pas travailler à côté, tout en gardant mon entreprise [...] Après je vais peut-être essayer de monter mon salon si j’ai assez d’argent pour. Là, j’ai rien. Faudrait que je trouve rapidement du travail, que je gagne ma vie quoi ! »

« Les parents veulent m’aider mais je refuse leur aide. Ils m’ont tellement aidée que c’est bon je vais pas non plus abuser d’eux quoi ! Ils ont payé le permis à 2000 euros, ils ont payé la voiture, c’est bon je vais pas leur demander à chaque fois de me dépanner. Pour moi ça fait beaucoup, j’arrête là ! Hors de question, j’ai assez abusé d’eux quoi ! C’est pour ça que j’ai voulu travailler pour d’une les rembourser eux, et pour moi quoi, pour gagner mon propre argent et faire ce que je veux avec. »

L’intention de quitter la mission locale et de privilégier l’intérim

Joséphine fréquente la mission locale depuis 5 mois, à raison d’un rendez-vous par mois. Très déçue par ce qui lui est proposé, elle compte annoncer à sa conseillère la fin de son accompagnement lors du prochain rendez-vous. Elle estime ne pas être prise en considération et pense que le recours aux agences d’intérim sera plus efficace. Alors que son besoin premier est de trouver un emploi rémunéré pour se faire un capital et relancer son entreprise, Joséphine a l'impression que sa

conseillère cherche à la convaincre d'abandonner son projet pour redémarrer une formation. Elle estime que les rendez-vous sont inutiles et qu'elle perd son temps. Compte tenu de son expérience à la mission locale, elle conseillerait à ses amis de ne pas y aller.

« Franchement [la mission locale] c'est un peu nul quoi, c'est rendez-vous sur rendez-vous et puis ça aboutit à pas grand-chose quoi [...] Y'a pas d'emploi à me proposer, à part se démerder par ses propres moyens, on peut rien faire quoi [...] Je sais pas pourquoi j'y vais [...] Là je vais arrêter hein, je vais lui dire stop, c'est bon, on peut pas continuer comme ça quoi, ça avance pas ! [...] Et puis voilà après je vais faire les boîtes d'intérim à B. pour qu'ils connaissent qui je suis. Ca va vite en intérim. »

« Elle me pompe l'air beaucoup oui, parce qu'elle aide pas quoi, j'ai l'impression qu'elle cherche pas à m'aider [...] Je lui ai dit à ma conseillère "moi je veux travailler à côté pour après avoir mon salon..." Mais elle, elle s'en fiche, elle s'en fout complet de mon entreprise ! Pour elle, non, je devais faire une formation et c'est tout juste si je devais pas fermer mon entreprise pour faire la formation [...] Parce que eux ils se focalisent sur un truc. Alors que moi non, moi c'est pas mon objectif, c'est juste que s'il y a du boulot je prends. »

Une position ambivalente sur les aides financières en mission locale

Comme Joséphine est bénéficiaire du dispositif CIVIS, elle est éligible pour recevoir une allocation mensuelle, à condition qu'elle montre des signes d'engagement, comme le stipule le contrat qu'elle a signé avec la mission locale². Si Joséphine reconnaît avoir des besoins financiers, elle n'a jusqu'alors reçu aucune aide financière. Elle ne se sent pas légitime pour formuler une demande et préfère donc ne pas se manifester. Elle aurait le sentiment de profiter d'une aide alors que d'autres en ont sans doute plus besoin. Qui plus est, le montant de 80 euros dont lui a parlé sa conseillère au moment de la signature du contrat lui paraît dérisoire.

² Il est prévu que le Contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) soit remplacé par la Garantie Jeunes. Pour plus d'informations sur le CIVIS : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12289>.

« Elle m'en avait déjà parlé en rendez-vous (de l'aide financière) mais sans trop en parler quoi [...] J'allais pas l'appeler parce que l'appeler pour lui dire j'ai pas de client il me faut une aide euh... [...] J'ai toujours le sentiment d'abuser un peu des autres [...] Faut vraiment être au fond du gouffre, si j'ai vraiment, vraiment besoin d'argent, là je demanderais, mais là vu que c'est pas le cas, c'est dérangeant. [...] Des gens ont vraiment besoin de cette aide pour vivre. Que moi non, moi je peux me débrouiller sans. Mais d'un côté ce serait un peu dur de refuser. Donc j'en ai besoin, mais d'un côté c'est gênant. [...] Ca veut dire qu'on est encore plus dans le besoin, qu'on a encore plus besoin d'eux. »

« Elle m'avait dit 80 €, je lui ai dit "mais je fais quoi moi avec 80 € ?" Je peux rien faire quoi ! Encore ça serait pour mon gazole mais sans plus [...] Parce que c'est pareil les aides s'ils donnent pour pas grand-chose ça sert à rien [...] Un truc comme 150 ou 200 €, histoire que je me débrouille un peu. On peut pas non plus trop demander parce qu'après ce serait un peu abusé quoi [...] Eux ils vont peut-être pas comprendre pourquoi j'en veux plus. Du coup, non, je fais rien et puis on verra bien ce que ça donne hein. »

Une découverte tardive et fortuite de l'existence des missions locales

Sur les conseils de sa mère, également en recherche d'emploi, Joséphine se rend dans une association de conseil en insertion qui propose une permanence régulière à la Mairie de son village. Cela fait déjà un an qu'elle a lancé son entreprise de toilettage sans parvenir à avoir plus d'un ou deux clients par mois. En sortant d'un entretien très décevant, elle croise par hasard une employée de Mairie bien connue du village qui lui apprend l'existence de la mission locale et la tenue d'une permanence tous les mois. Elle prend rendez-vous dans la foulée, sans a priori particulier sur la mission locale, avec le bon espoir qu'on l'aide à trouver un emploi pour se relancer. Elle s'étonne de l'absence totale de communication autour des missions locales et suspecte a posteriori une rétention d'information volontaire.

« La mission locale, je connaissais pas et je savais pas qu'elle venait ici le vendredi, j'étais pas au courant [...] Je le savais pas ça, j'avais 20 ans, je l'ai appris dans le



couloir de la mairie grâce à madame X. [...] Moi je connais pas alors que ça fait quinze ans que j'habite ici. [...] Pour moi, j'ai l'impression qu'ils veulent pas aider, alors ils en parlent pas. Ils veulent pas aider les gens alors ils se font pas connaître. »

« J'ai pas hésité, je me suis dit on va voir ce que ça donne hein. Vu que je connaissais pas, je suis allée voir et puis on verra bien comment ça se passe. [...] J'avais bon espoir, je me suis dit ils vont peut-être trouver un emploi pour moi, je vais peut-être m'en sortir [...] Je m'attendais vraiment à une aide pour trouver un emploi, je m'attendais vraiment à ce qu'elle m'aide beaucoup. »

Le recours à la formation privée pour lancer son projet professionnel

De longue date, Joséphine est passionnée par les animaux. Elle compte faire de sa passion son métier en se formant au toilettage. Au sortir d'une année perdue en BEP vente, elle s'inscrit pour une année de formation privée par correspondance qu'elle finance elle-même, avec ses économies personnelles et le soutien financier de ses parents. Elle enchaîne avec une seconde année de formation pratique par le biais d'un autre organisme de formation, toujours en autofinancement. Elle obtient finalement une certification professionnelle en toilettage et ouvre son entreprise de toilettage à domicile, un projet dont elle reste fière aujourd'hui.

« J'ai fait deux années d'école en toilettage. C'est une passion donc je me suis lancée là-dedans mais j'aurais dû réfléchir avant au niveau de l'entreprise pour avoir de l'argent de côté. Parce que là je me suis un peu lancée les yeux fermés [...] En cherchant sur internet, (la première année d'école) j'avais trouvé que les cours par correspondance [...] J'avais pas la technique (à la fin de la première année d'école), je pouvais pas faire sur un chien, y'avait pas de professeurs, c'est tout par correspondance. Que à L. (la deuxième année d'école), je pouvais y aller et travailler sur les chiens, qu'ils m'apprennent. J'avais des cours, j'avais des stages. »

« Je suis fière oui (de mon entreprise) parce que quand même j'ai ramé pour y arriver, là je l'ai eue, si après ça se passait bien, là je serais contente, si j'avais plein de clients, là j'aurais été contente. »



Une orientation scolaire par défaut

La transition entre le primaire et le secondaire s'avère délicate pour Joséphine qui redouble son CM2. Au collège, elle regrette l'absence d'écoute et de soutien des professeurs qui imposent le même rythme d'apprentissage à tous les élèves. A l'issue d'une troisième satisfaisante en classe préparatoire aux formations professionnelles, elle trouve sa voie et se met à la recherche d'une école de toilettage. Faute d'établissement à proximité, elle est orientée vers un BEP vente animalerie par la conseillère d'orientation-psychologue, sans être convaincue par les enseignements proposés. Le premier jour de rentrée, elle prend conscience des difficultés de transport pour rejoindre son établissement et décide en accord avec ses parents de se retirer. Elle trouve à la hâte une place en BEP vente dans le même établissement que son précédent collège. Elle espère malgré tout profiter de cette année de transition pour acquérir quelques compétences en vente et réfléchir à la suite de son parcours.

« Quand j'étais en troisième j'ai fait plusieurs stages dans le toilettage alors du coup, à la fin, c'est vrai que ça m'a plu. Puis j'ai la passion des chiens alors je me suis dit pourquoi pas moi ? [...] J'ai dit (à la conseillère d'orientation) "moi je veux bien faire toilettage". Et elle me dit "oui mais y'a pas d'école". Je fais "mais je m'en fous que y'ait pas d'école, moi par n'importe quel moyen je veux faire là-dedans !" Elle fait "oh mais y'a une école à L. en agricole (BEP vente en animalerie)" [...] "Tu vas t'inscrire là-bas et puis t'iras peut-être travailler dans une animalerie". [...] Je lui ai dit que ça m'intéressait pas mais elle, elle était focalisée là-dessus, elle voulait à tout prix que je fasse ça et rien d'autre. Je lui ai dit mais j'ai pas cherché à comprendre, au bout d'un moment j'ai plus rien dit, je l'ai laissée parler et j'ai fait "oui...si vous voulez..." mais sans plus quoi... »

« J'ai fait une journée là-bas (en BEP vente animalerie) et puis après je suis retournée à P. (en BEP vente) ! Déjà j'avais pas de transport, j'avais pas de car, ma mère elle pouvait pas m'emmener parce qu'elle travaillait, pareil le soir, j'ai fait "bah c'est bon, t'appelles P. et tu leur dis qu'ils me connaissent". Du coup le lendemain j'étais là-bas, en BEP vente [...] J'ai fait le BEP vente vite fait derrière quoi, pour pas que je me retrouve sans école, sans rien, et pour que je réfléchisse [...] C'était sur deux ans mais j'ai fait qu'une année parce que ça m'a pas plu du tout. [...] A la fin j'en avais marre, j'ai tout arrêté et puis je me suis lancée dans le toilettage. »

2 LE PORTRAIT DE MARCO, ENTRE NON-DEMANDE ET NON-PROPOSITION

Un emploi aidé qui permet de se stabiliser et de se projeter

Marco est un jeune belge âgé de 23 ans au moment de notre rencontre. Il occupe un emploi aidé au sein d'un Centre Public d'Action Sociale (CPAS) depuis quelques mois³. Son travail dans une coopérative alimentaire lui permet de stabiliser sa situation financière et de se sentir reconnu. A l'issue de son contrat d'un an, il se projette d'ores et déjà dans une formation de cariste, formation qu'il sait pouvoir assumer dans la durée grâce à l'ouverture de ses droits au chômage.

« C'est une fierté d'arriver à la fin du mois et d'avoir un salaire. Ah c'est pas... Je gagne mille deux cent euros tu vois c'est pas non plus... Mais bon, ça te permet d'aller au resto avec ta gonze, toutes ces petites choses-là qui te redonnent de l'envie tu vois [...]. Tu deviens responsable, ça te responsabilise, ça me fait du bien de travailler, de côtoyer des gens, c'est autre chose. C'est plus que tu es chez toi à rien faire, tu te lèves le matin, tu vas au boulot. C'est pas négligeable, et il n'y a rien à voir avec la vie d'avant.»

« Après je vais me retrouver au chômage, je vais faire une formation cariste [...] Ah oui parce que j'aurais fait les 12 mois qu'ils me demandaient quoi, normalement hein ! (rires) [...] Il faut aller d'abord au FOREM, voir où est-ce que c'est la formation, combien de temps dure la formation, et après avec tout ça c'est même pas sûr que tu vas trouver du boulot...⁴ Mais, au moins, tu fais quelque chose, tu ne restes pas encore à rien faire, parce que c'est fini, il faut plus que je reste comme j'étais avant quoi... J'ai plus envie de ça quoi. »

³ En Belgique, un Centre Public d'Action Sociale (CPAS) est organisme public qui a pour mission de dispenser une aide sociale financière aux personnes en difficulté, mais aussi, d'autres mesures spécifiques d'accompagnement et de soutien, d'ordre psychologique, sociale, médicale, administrative en vue de permettre une réinsertion dans une vie sociale active.

⁴ Le FOREM est le service public de l'emploi et de la formation en Wallonie. Il propose aux demandeurs d'emploi des services de conseil, d'orientation et d'information, destinés à les assister dans leur recherche d'emploi ou de formation.

La rencontre du bon professionnel au bon moment

A écouter Marco, l'amélioration soudaine de sa situation par l'obtention de ce travail était inattendue et presque inespérée. C'est en désespoir de cause qu'il se rend à l'antenne sociale de son quartier. Il est reçu par une assistante sociale du CPAS qui joue à ses yeux un rôle majeur dans le renversement de sa trajectoire. Un mois seulement après son premier entretien, il est recruté par le CPAS pour une durée d'un an. De son point de vue, c'est la rencontre du « bon professionnel » au « bon moment ».

« Franchement, j'ai été pris en considération quand même. Je suis arrivé là, j'ai expliqué, j'ai déballé ma vie quoi, j'en avais ras-le-bol, j'ai été honnête avec elle, elle m'a dit "écoute, je vais essayer de faire quelque chose pour toi" [...] Madame X., je m'en rappellerai toute ma vie, mon assistante sociale, qui m'a dit "écoute, il faudrait que tu ailles au centre du CPAS, il y a des séances d'emploi, tu vas peut-être trouver de l'emploi" et franchement je te dis, je suis venu deux fois et j'ai trouvé quoi ! »

L'aide sociale comme dernier recours

Le recours à l'antenne sociale de son quartier était pourtant loin d'être une évidence pour Marco. C'est parce qu'il s'estimait dans une impasse qu'il s'est résigné à solliciter l'aide publique. Désabusé, il avait le sentiment de jouer sa dernière carte pour se relancer. A l'époque, il était réfractaire à l'idée de demander de l'aide. Il s'était forgé des représentations très négatives sur l'aide sociale, le CPAS, et son public. Parallèlement, il était dans l'ignorance de ses droits, n'ayant à sa disposition aucun élément concret sur l'activité concrète des CPAS, aucune information susceptible de pondérer son jugement.

« J'avais une antenne sociale à deux cent mètres de chez moi, j'avais jamais été de ma vie, je savais même pas à quoi ça ressemblait [...] Tu te fais une image, tu te dis le CPAS c'est les gens qui sont à la rue, c'est ci, c'est là, t'es réticent, tu vois [...] C'était la dernière solution quoi. C'était la dernière voie, ou alors je te dis je parlais vraiment en... »

« Y'a une part de fierté aussi, pour dire je vais pas aller me rabaisser [...] Des fois il faut essayer de ranger sa fierté et aller demander un peu d'aide. Tu vois parce que c'est pas facile pour tout le monde ça non plus, d'aller demander à son vis-à-vis [...]

Il faut écouter et accepter les conseils des gens. Il ne faut pas se figer sur sa vision quoi. Il y a des gens qui sont passés par là avant nous, qui peuvent nous aider, qui peuvent nous aiguiller et bon, des fois on est jeune et con, on veut en faire qu'à notre tête, et voilà quoi on est un peu perdu...»

L'usure de trois ans de galère

Pendant près de trois ans, Marco navigue dans la catégorie des jeunes ni en emploi, ni en formation, ni dans le système scolaire (NEET). Il essaie de se débrouiller par lui-même, gagnant sa vie comme il peut, entre quelques missions d'intérim, du travail non déclaré, et des petits trafics. Il vit chez sa sœur mais s'éloigne peu à peu de sa famille et de ses amis. Rétrospectivement, il se voit dériver petit à petit sous l'influence de mauvaises fréquentations. C'est en se réconciliant avec sa mère qu'il prend conscience de la nécessité de laisser derrière lui l'informalité et l'illégalité, sous peine également de se faire rattraper comme certaines de ses connaissances par la justice.

« Voilà, j'avais quelques missions mais bon, avec l'intérim t'as droit à rien. Ouais tu as deux semaines de salaire mais après tu fais quoi ? Tu retombes toujours à la case départ. C'est pas un trampoline pour dire de t'envoyer quelque part l'intérim, c'est une dépanne [...]. L'intérim c'est comme ça, s'ils ont besoin de toi ils te tiennent, après...ils te retirent. »

« Tout le monde a fait du travail au noir, tout le monde a vendu un peu d'herbe [...] C'est un engrenage en fait, c'est l'argent facile. Quelque part, au lieu de t'aider, ça t'enfoncé encore plus. Tu ne gagnes même plus d'argent, tu vends pour fumer, et c'est un engrenage [...] »

« Je devenais aigri, j'avais plus envie de voir des gens, ça me prenait mal, je me voyais mal. Pour moi, j'allais finir comme ça, j'allais finir en taule. Avant d'en arriver là, je me suis livré à la famille, qui m'a aussi soutenu et qui m'a fait comprendre les choses. Les miens, je te jure, mes cousins, ma sœur, la maman. C'est ça qui m'a poussé à me remettre sur le droit chemin, la famille. »

Un accident de la vie qui le prive de ses droits

Alors qu'il occupe depuis plusieurs mois un emploi à temps plein en tant qu'ouvrier dans une usine, Marco est victime d'un grave accident de la route. Il est immobilisé trois mois et perd un emploi dans lequel il se projetait à long-terme. Comme il est d'usage en Belgique pour ouvrir ses droits au chômage, il consulte son syndicat qui lui oppose une fin de non-recevoir, sans autre explication. A 9 jours de travail près, Marco se retrouve exclu du droit au chômage, ceci malgré son accident. Il éprouve un profond sentiment d'injustice et tourne durablement le dos aux institutions. Des années plus tard, l'assistante sociale qui le reçoit lui apprend qu'il aurait été possible d'obtenir auprès du CPAS un complément d'activité pour ouvrir ses droits au chômage.

« Je découvre le boulot, tout ça, bon ça me plaisait bien, malheureusement neuf mois après j'ai un accident de voiture. J'attrape soixante-sept fils à la tête, j'ai fait des tonnes, franchement j'ai eu chaud, j'ai perdu mon emploi. De là, j'avais pas droit au chômage, j'avais pas droit au CPAS, et j'étais livré à moi-même comme je vous ai dit pendant trois années. »

« J'arrive au syndicat, je dis "voilà, je viens voir si j'ai mes droits". Et ils me disent "ah ouais monsieur, mais il vous manque sept jours de travail..." T'imagines ? Pour sept jours ! [...] On te refuse pour sept jours de travail, au lieu de te dire "écoutez monsieur si vous vous débrouillez, vous trouvez une petite place sept jours vous avez droit". "Ah non, moi je peux rien faire pour vous" qu'elle me dit "si je dois le faire pour vous, je dois le faire pour tout le monde..." Je me suis levé, j'ai dit "ça va madame, y'a pas de souci..." »

« L'assistante sociale m'a dit "c'est bête parce que si tu étais venu avant, tes sept jours de travail tu les aurais faits chez nous et aujourd'hui tu aurais droit au chômage" [...] Le syndicat en fait lui il te dit vis-à-vis de ce que toi tu lui présentes, l'antenne sociale ce que tu lui présentes, elle te dit ce que tu peux faire avec [...] Quelque part ils doivent le savoir aussi ça quand même, ils doivent le communiquer à leurs personnes tu vois ! »

Non-adhésion aux apprentissages scolaires et décrochage

Si ce n'est en primaire, avant le divorce de ses parents, Marco affirme ne jamais s'être senti concerné par sa scolarité. Il n'a jamais accroché aux apprentissages, refusant systématiquement de participer aux examens. Il redouble à plusieurs reprises et se retrouve relégué en filière professionnelle. Alors qu'il est en cours d'apprentissage, son patron met la clef sous la porte. Tout juste majeur, une opportunité d'emploi s'offre à lui. Marco met fin au non-sens de sa scolarité pour devenir ouvrier. C'est une façon pour lui de prendre ses responsabilités pour rattraper le temps perdu, alors que certains de ses amis commencent à gagner leurs vies.

« Bah voilà, j'avais pas trop d'opinion sur l'école parce que pour moi, bon pour des gens l'école ça rime avec boulot mais pour moi c'était plus ça quoi, c'était plus ça. J'allais à l'école pour foutre le bordel, pour être avec les autres, pour sortir... J'y allais quasi même plus quoi, je pensais... Enfin voilà quoi j'étais... Déscolarisé quoi, déscolarisé complet [...] Je vais être honnête avec toi, j'ai jamais fait un examen. Jamais j'ai fait un examen, jamais, je mettais mon nom et je me cassais. »

« J'avais un apprentissage dans le bâtiment puis un jour le gars est parti, il a tout lâché, donc du jour au lendemain je me suis retrouvé sans rien aussi. Retour à l'école j'ai dit non c'est plus possible ! [...] Non, je vais aller travailler, je vais me faire de l'argent. Je suis parti de l'école, à dix-huit ans j'ai trouvé du boulot, mon beau-frère travaillait dans une usine, il m'a dit “ah ils engagent et tout” et je suis rentré là-bas. »



3 LES PARCOURS DE VIE SOUS L'ANGLE DU NON-RECOURS

Selon la définition issue des travaux de l'Odenore « *le non-recours (NR) renvoie à la situation de toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre* ». La typologie du phénomène distingue quatre registres d'explication listés ci-dessous et détaillés dans un schéma annexé en fin d'article :

- Le NR par **non-connaissance** : l'offre n'est pas connue (ne pas disposer d'une information ; ne pas la comprendre ou la maîtriser ; ne pas la retenir ; ne pas se sentir concerné)
- Le NR par **non-demande** : l'offre est connue mais n'est pas demandée (ne pas être intéressé par l'offre ; ne pas être d'accord avec les principes ou conditions d'accès à l'offre ; valoriser son autonomie ; préserver son estime de soi ; appréhender les exigences de l'offre et ne pas se sentir capable d'y répondre ; être lassé ou découragé)
- Le NR par **non-proposition** : l'offre n'est pas proposée ou activée par l'intermédiaire social (offre jugée inadaptée par l'intermédiaire ; demande de l'utilisateur jugée illégitime ; évitement du risque de confrontation à l'échec ; mobilisation des droits jugée complexe et coûteuse ; budget limité ou épuisé)
- Le NR par **non-réception** : l'offre est demandée mais pas reçue ou partiellement seulement (problèmes administratifs, retard de traitement de la demande ; budget limité ou épuisé ; abandon en cours de demande)

La non-connaissance joue un rôle majeur pour Joséphine

Les portraits de Joséphine et Marco peuvent être analysés sous l'angle du non-recours. Comme c'est le cas pour de nombreux jeunes, la non-connaissance se retrouve dans les parcours de Joséphine et de Marco. Elle joue un rôle fondamental pour Joséphine. En effet, celle-ci découvre l'existence de la mission locale près de trois ans après avoir décroché du système scolaire. Manifestement, Joséphine ne s'imaginait pas qu'il puisse exister une structure publique susceptible de l'accompagner et de la soutenir dans ses projets. A l'écouter, aucune structure croisée sur son passage ne l'aurait sensibilisée ni même informée sur la question. En

tant que jeune adulte, Joséphine n'avait pas conscience d'avoir des droits à l'insertion et à la formation. Elle apprend donc à se débrouiller par ses propres moyens. Elle finance deux années de formation et son permis de conduire en puisant dans ses économies personnelles et en empruntant à ses parents.

Ce temps de non-recours par non-connaissance a donc un effet sur l'évolution du parcours et du projet de Joséphine, même si cet effet reste difficile à mesurer. Si Joséphine avait connu la mission locale au moment de quitter le système scolaire, les conditions de sa rencontre avec l'institution auraient pu être différentes. A priori, Joséphine se serait rendue à la mission locale puisqu'elle n'a pas hésité à demander un rendez-vous lorsqu'elle a appris son existence. Elle n'avait aucune représentation négative sur l'institution.

Le parcours de Marco est aussi touché par la non-connaissance. Alors qu'il a trouvé une place qui lui convient en tant qu'ouvrier dans une usine, un accident de la vie rompt brutalement sa trajectoire d'insertion. Marco se retrouve sans emploi et exclu du droit au chômage. Lorsqu'on oppose un refus à sa demande de droits, il ressent un profond sentiment d'injustice mais préfère garder le silence. Il se sent livré à lui-même. Marco raconte qu'il ignorait tout des possibilités de recourir à l'aide sociale et que cela l'a conforté dans ses représentations négatives sur le CPAS. De son point de vue, le CPAS était destiné aux personnes à la rue. En tant que jeune adulte, il ne se sentait pas concerné par ce type d'offre sociale.

La non-demande joue un rôle majeur pour Marco

Si la non-connaissance apparaît dans le parcours de Marco, c'est bien la non-demande qui est prépondérante le concernant. Son inéligibilité aux allocations chômage engendre chez lui un profond sentiment d'injustice. Il tourne durablement le dos aux institutions publiques. Il préfère recourir aux agences d'intérim et travailler au noir, tout en complétant ses revenus par divers expédients. Cet engagement progressif dans l'économie informelle et souterraine participe à forger une conception de l'autonomie comme capacité à se débrouiller par ses propres moyens en se passant de l'aide d'autrui.

Au fil du temps, Marco est confronté à des difficultés chroniques pour dégager un revenu stable, en plus des risques liés à ces activités illégales. Il commence à se

lasser de son style de vie et souffre du conflit avec sa famille. Alors qu'il observe ses anciens amis avancer dans la vie, lui a l'impression de s'enliser. Il se sent isolé et se replie sur lui-même. Le temps passe et il ne se projette plus. Il perd le goût des choses, n'a plus envie de rien.

La non-demande de Marco se transforme donc au fil de son parcours de vie, passant d'une non-demande comme affirmation de soi en tant qu'individu autonome à une non-demande comme repli sur soi et protection de soi vis-à-vis du regard des autres. Dans les deux cas, le rapport qu'entretient Marco à l'aide sociale apparaît en toile de fond. Une logique d'honneur le conduit à se passer du recours à l'aide sociale, d'abord parce qu'il juge qu'il en a été injustement privé, ensuite parce qu'il affirme sa capacité à se débrouiller par ses propres moyens, enfin qu'il éprouve une certaine honte à l'idée de frapper à la porte de l'antenne sociale de son quartier. L'aide sociale sera son dernier recours.

Au moment de la rencontre avec Joséphine, son parcours institutionnel arrive à un point de basculement. Très déçue par ce qui lui est proposé, elle s'apprête à annoncer à sa conseillère la fin de son accompagnement. Elle se retrouvera alors en non-recours par non-demande. Les raisons qu'elles avancent pour justifier sa décision sont de deux ordres. D'une part, elle juge l'accompagnement inutile puisque les rendez-vous se succèdent sans que l'institution réponde à sa demande principale qui est de trouver un emploi. Elle pense d'ailleurs que le recours aux agences d'intérim sera une alternative plus efficace. D'autre part, et c'est le fond du problème, Joséphine estime ne pas être prise au sérieux. Les deux parties semblent être en désaccord sur le sens à donner à l'accompagnement social et l'idée de projet. Joséphine aimerait être respectée dans ses choix et soutenue dans son projet quand sa conseillère l'incite manifestement à repartir sur un autre projet de formation.

Il est intéressant de noter ici la relation entre le temps de non-recours par non-connaissance et la construction en cours d'un jugement sur l'offre publique qui fait basculer l'utilisateur vers le non-recours par non-demande. Elle arrive pour la première fois en mission locale dans une situation complexe, entre découragement personnel vis-à-vis de son projet et sentiment d'urgence pour gagner sa vie, soulager ses parents et relancer son entreprise. Ses besoins se sont resserrés sur l'obtention d'un



emploi rémunéré, une attente à laquelle il peut être difficile de répondre pour les conseillers.

Or, sa dynamique de vie était radicalement différente au moment où elle trouvait sa voie dans le toilettage puis se lançait dans son projet d'entreprise. Tout restait à construire, du recours à la formation au lancement de son activité. De son propre aveu, Joséphine s'est lancée dans l'aventure sans préparation ni connaissance. Si elle s'était rendue à la mission locale à ce moment-là, l'objet de sa demande aurait sans doute été différent, tout comme la temporalité pour y répondre. Elle aurait pu bénéficier d'un accompagnement dans le temps pour imaginer, construire, réaliser son projet professionnel. Peut-être aurait-elle également bénéficié d'un financement pour sa formation et son permis de conduire.

La non-proposition entre les lignes de l'accompagnement social

Le non-recours par non-proposition est difficile à établir sans observer directement les interactions entre usagers et professionnels. A la lecture des portraits, quelques indices nous permettent toutefois d'en dire quelques mots ici. Si l'on reprend le parcours de Joséphine, les conditions d'accès aux aides financières pour les jeunes peuvent être questionnées. En effet, la conseillère semble être restée évasive au moment de présenter le dispositif CIVIS et la procédure à suivre pour obtenir une aide financière. Les indications données par Joséphine laissent à penser qu'elle s'est implicitement réservé le droit de proposer ou non l'allocation financière en fin de mois, selon son jugement de professionnel sur le besoin de l'utilisateur et le bon respect des engagements à tenir. Ce mode de communication renforce l'attitude de Joséphine qui ne se sent pas légitime pour formuler une demande, semble appréhender le refus, et préfère donc attendre la proposition. S'il y a bien non-recours, la situation se situe alors entre non-proposition et non-demande. Au fond, tout dépend de la qualité d'explication des règles du jeu entre les parties prenantes, des rôles dévolus à l'utilisateur et au professionnel, et des critères de jugement qui justifient l'accès ou le non-accès à l'aide financière.

Le parcours de Marco offre un autre regard sur le non-recours par non-proposition. En effet, lorsqu'il se résigne à se rendre à l'antenne sociale de son quartier après trois années de galère, l'assistante sociale lui apprend qu'il aurait pu avoir droit aux allocations chômage. Il aurait suffi qu'il trouve 7 jours consécutifs de travail pour



compléter son activité, ce que le CPAS aurait facilement pu lui proposer. Or, Marco explique bien que son interlocuteur s'est contenté de l'informer sur l'état de ses droits sans prendre le temps de le conseiller et de l'orienter. Là encore, tout dépend du rôle attribué aux divers interlocuteurs qui se retrouvent sur la route des jeunes, sachant que certains individus n'iront pas spontanément dans des institutions sociales susceptibles de les renseigner et de les conseiller sur leurs droits.

Un autre point saillant du parcours de Marco peut également nous éclairer sur le pouvoir de proposition des professionnels. Il s'agit de l'effet ressort qu'a eu pour lui sa rencontre avec son assistante sociale. Si Marco a été réceptif aux propositions qu'on lui a faites et s'est fié aux conseils qu'on lui a donnés, c'est parce qu'il s'est senti écouté et considéré en tant que personne. Il reste très reconnaissant de la façon dont il a été reçu et orienté par son assistante sociale. Son expérience du recours à l'aide sociale puis son emploi aidé dans la banque alimentaire ont ensuite radicalement changé son rapport aux politiques sociales. Si les circonstances lui ont été très favorables puisqu'il a trouvé un emploi aidé en deux rendez-vous seulement, ces récits de la rencontre du « bon professionnel » au « bon moment » ne sont pas rares dans les entretiens que nous avons menés. Ils témoignent du pouvoir d'agir qu'ont les professionnels sur le non-recours. Au-delà du non-recours par non-proposition, ce sont les attentes des usagers en termes de relations de reconnaissance qui apparaissent ici.

La rareté du non-recours par non-réception ?

Les deux parcours de vie présentés ici ne donnent que peu d'éléments sur le non-recours par non-réception. D'une façon générale, concernant l'offre publique d'insertion et de formation, la non-réception reste difficile à établir. En mission locale, l'accès aux dispositifs se réalise dans la discrétion de la relation d'accompagnement social. La partie précédente fait ainsi état du pouvoir de proposition et de jugement des professionnels.

Si l'on prend l'exemple de l'allocation CIVIS, Joséphine mentionne la possibilité d'une allocation mensuelle de 80 euros. Elle ajoute que la faiblesse de ce montant vide de son sens l'intérêt du recours à ce dispositif. Or, les textes officiels précisent que le montant de l'allocation varie suivant l'appréciation de la situation personnelle et des besoins du jeune et ne peut excéder 15 euros sur un jour, 450 euros sur un

mois, 1800 euros sur un an. En réalité, Joséphine ne le sait pas mais ce montant annoncé de 80 euros mensuel découle du choix de l'institution de répartir auprès des usagers l'enveloppe globale allouée au dispositif. Nombreux sont les dispositifs jeunesse qui répondent de cette même logique : à budget contingenté, montant de l'aide limité, accès à l'aide régulé.

De façon générale, si l'on s'intéresse au non-recours par non-réception chez les jeunes, nos données de terrain nous conduisent à trois observations. Tout d'abord, la nature même des parcours des jeunes vulnérables, marqués par la précarité et les ruptures, favorise les changements de statut et les temps de transition (probabilité renforcée de se retrouver en non-recours temporaire). Ensuite, les jeunes se disent insuffisamment préparés au travail administratif exigé par les institutions (probabilité renforcée d'envisager l'accès aux droits comme un parcours du combattant). Enfin, les professionnels rappellent régulièrement la temporalité de court-terme dans laquelle s'inscrirait une partie des jeunes (probabilité renforcée d'abandonner des démarches à cause des délais de traitement et de l'incertitude du résultat).

4 TYPOLOGIE EXPLICATIVE DU NON-RECOURS DE L'ODENORE :

Formes de NR	Raisons	Niveaux d'explications
Non connaissance	<ul style="list-style-type: none"> . Manque d'information . Maîtrise insuffisante de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■ ■ ■ ■
Non proposition	<ul style="list-style-type: none"> . Non connaissance par l'agent . Protection de l'usager / agent-service . Discrimination . Ressources contraintes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Non réception	<ul style="list-style-type: none"> . Oubli de la part du demandeur . Négligence de la part du demandeur . Lenteur administrative . Erreur administrative 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
Non-demande	<ul style="list-style-type: none"> . Calcul coût/avantage (dont calcul de risques) . Désaccord sur les principes, conditions, modalités de l'offre . Préférences pour des alternatives . Civisme . Manque de capacités (connaissances, savoir-faire, confiance, soutien, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
<p>↑ ↑ ↑</p> <p>Partiel ⇔ Complet</p> <p>Temporaire ⇔ Définitif</p> <p>Cumulé ⇔ Cumulatif</p> <p>Intensités du NR</p> <p>Non recours partiel : une personne éligible demande une prestation et n'en reçoit qu'une partie.</p> <p>Non recours complet : une personne éligible demande une prestation et ne reçoit rien.</p> <p>Non recours temporaire : apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation.</p> <p>Non recours définitif : apparaît quand une personne ne demande pas une prestation entre le moment où elle devient éligible et le moment où elle ne l'est plus.</p> <p>Non-recours cumulatif : le non-recours à une prestation entraîne un ou d'autres non-recours.</p> <p>Non-recours cumulé : une personne éligible à diverses prestations n'en perçoit pas plusieurs.</p>		<p>Contenu de l'offre</p> <p>Pratiques professionnelles / institutionnelles</p> <p>Intérêt personnel</p> <p>Représentations / normes personnelles</p> <p>Ressources économiques, sociales, psychiques</p>

Source : WARIN Philippe, 2016, *Le non-recours aux politiques sociales*, Libres Cours Politique, Fontaine, Presses Universitaires de Grenoble.

