

L'analyse du non recours aux droits : un outil d'évaluation des politiques publiques

Pierre Mazet

▶ **To cite this version:**

Pierre Mazet. L'analyse du non recours aux droits : un outil d'évaluation des politiques publiques. Pauvreté et ineffectivité ds droits. Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. , Dec 2014, Bruxelles, Belgique. halshs-01816122

HAL Id: halshs-01816122
https://shs.hal.science/halshs-01816122

Submitted on 14 Jun 2018

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.

L'analyse du non recours aux droits : un outil d'évaluation des politiques publiques[1]

Pierre Mazet
ODENORE

Le non recours désigne le fait que des personnes éligibles à des droits, et par extension à toute offre publique[2] (prestations financières, dispositifs, équipement), ne les perçoivent pas ou n'en bénéficient pas. Historiquement, la notion s'est développée au croisement de deux questionnements : l'un portant sur l'efficacité des politiques de ciblage (*targeting*) des prestations d'aide sociale à destination des populations pauvres, dans un débat politique opposant prestations dites universelles et prestations ciblées, dans un contexte de crise des deniers publics dans l'Angleterre des années 30 ; l'autre, sur le maintien dans une situation de pauvreté de familles n'utilisant pas les aides sociales qui leur étaient destinées, dans le cadre d'études portant sur la compréhension de la dimension culturelle de la pauvreté parmi les populations noires américaines dans les années 50 et 60.

La thématique du « *non take up of social benefits* » a été introduite en France au milieu des années 90, à l'initiative du bureau de la recherche de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, par le bais d'un numéro de sa revue *Recherches et Prévisions*[3] consacrée intégralement à cette nouvelle question du *non recours aux droits*. Prolongeant la problématique de l'accès aux droits, et éclairant le phénomène de la nouvelle pauvreté, cette question s'est inscrite dans les débats préparatoires à la loi contre les exclusions de 1998. Elle a par la suite été régulièrement évoquée par des instances comme l'Observatoire national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (ONPES) ou le Conseil national de lutte contre les exclusions (CNLE), et fait l'objet d'une appropriation pratique, au niveau de certains organismes publics nationaux (le fonds CMU en particulier), d'organismes locaux de sécurité sociale ou de collectivités territoriales (Ville et CCAS) soucieux de mesurer le phénomène et de faire en sorte d'y remédier. Plus récemment, le gouvernement de Jean Marc Ayrault a inscrit le non recours en première ligne du plan de la lutte contre la pauvreté, et demandé à ce que les caisses de sécurité sociale mettent en place un certain nombre d'indicateurs du phénomène au sein de leur institution.

L'étude réalisée dans le cadre de l'évaluation du Revenu de Solidarité Active (RSA)[4] a sans aucun doute joué un rôle crucial dans la mise sur l'agenda politique de la question et sa reconnaissance comme problème public. Réalisée par la CNAF et la DARES, cette enquête, qui comprenait un module spécifique sur le non recours, a mis en évidence un taux de non recours de 50% sur l'ensemble des trois RSA, avec une pointe à 68% pour le RSA activité - raison d'être du dispositif et justification de sa différence par rapport au RMI. Il est devenu dès lors difficile de nier l'existence du phénomène et de ne pas prendre en compte ces résultats comme une forme d'évaluation de la très relative réussite de ce qui faisait le cœur de l'innovation de cette politique - l'activation- devant permettre à des

[1] Ce texte reprend, en l'augmentant, une communication effectuée dans le cadre de la 4ème Biennale de la Recherche en action sociale, ayant eu lieu à Bourg en Bresse en 2012.
[2] Pour une exposition et une explication de cette extension de la compréhension de la notion, voir http://ODENORE.msh-alpes.fr/documents/ODENOREwp1.pdf
[3] Recherches et Prévisions, n°43, CNAF, 1996
[4] Rapport final du Comité national d'évaluation du rSa, décembre 2011.

personnes disposant de faibles revenus d'avoir un complément de ressources afin de les « activer » , i.e. de les relancer vers l'emploi.

De fait, en tant qu'il mesure le rapport entre population potentielle et population effectivement bénéficiaire, le taux de non recours constitue en lui-même un indicateur direct de l'efficacité d'une politique publique. Il permet de dire si et dans quelle mesure une politique a atteint ses publics[5], dès lors que l'on considère les droits effectivement versés/ servis/ appliqués comme le résultat attendu (*outcome*) de la politique mise en place : telle politique doit toucher telle population se trouvant dans telle situation ou possédant telles caractéristiques justifiant son éligibilité[6]. Il permet corrélativement d'interroger la pertinence des politiques de ciblage et l'efficacité du principe de sélectivité mis en place[7] et constitue enfin un révélateur de l'effectivité des droits - les droits sont-ils servis, appliqués ? – bien que cette notion ne soit pas à proprement une notion juridique[8].

Cela dit, le taux de non recours reste un indicateur relativement aveugle, si l'on n'est pas en mesure d'éclairer les causes qui conduisent au phénomène mesuré. Ce n'est donc qu'en investiguant les explications du phénomène que l'on peut mettre à jour les hypothèses d'action sur lesquelles sont basées des programmes publics qui ne rencontrent par leurs destinataires. L'examen des différents registres d'explication du phénomène de non recours conduit en effet à identifier et questionner des problématiques distinctes en matière d'action publique.

En matière d'explication du phénomène, deux grandes approches ont longtemps prévalu. D'une part, une approche basée sur l'analyse du comportement de l'individu, souvent autour de travaux de sociologie compréhensive des phénomènes de pauvreté ; d'autre part une approche institutionnaliste, mettant à l'inverse l'accent sur les causes imputables aux organismes chargés de la mise en œuvre des droits, par réaction à l'utilisation, notamment politique, de travaux comportementalistes revenant, selon l'expression américaine, à « blâmer la victime » - en tenant l'individu pour responsable de sa situation de pauvreté. Notons par ailleurs un grand nombre de travaux d'économistes, cherchant à éclairer le phénomène de non recours en raison de la contradiction qu'il représente de l'hypothèse principale de la théorie microéconomique du comportement du consommateur, stipulant que les individus recherchent par nature le maximum de satisfaction (ou utilités) et exploiteront toujours une opportunité d'améliorer leur situation. Ces travaux donnent lieu à une modélisation des variables intervenant dans les « coûts de la demande » de droit (coûts de perception, de transaction, d'information, de stigmatisation en particulier) permettant d'expliquer ce phénomène de non consommation d'une aide.

Les registres explicatifs présentés dans ce texte reprennent l'ensemble de ces travaux, à partir de la typologie établie, et en voie de construction, à l'observatoire Odenore. Cette typologie prolonge celle, descriptive, proposée par la CNAF en 1996, fondée essentiellement sur une mesure de

[5] C'est d'ailleurs en tant qu'indicateur d'efficacité voire de performance qu'il est conçu et appréhendé en Grande Bretagne, ce qui avoir pour effet, comme régulièrement sous le gouvernement Thatcher, de mettre fin à une politique jugée inefficace en raison d'un non recours trop important.

[6] Le non recours ne permet pas de donner une idée de l'impact de la politique, i.e. de l'effet que devrait avoir la politique sur la situation des bénéficiaires. Il mesure plutôt l'écart entre *outcome* attendu (versement d'une prestation, ou ouverture d'un droit) et *outcome* effectif (prestations versées, droits ouverts).

[7] Voir Van Oorschot, W. et Math, A. « *La question du non recours aux prestations sociales* », Recherches et prévisions n°43, CNAF, 1996.

[8] Voir « *Effectivité et efficacité des droits sociaux* », Les débats sur l'accès aux droits sociaux entre lutte contre l'exclusion et modernisation administrative, Dossiers d'étude n°60, septembre 2004, CNAF.

l'intensité et de la durée, et replaçant les situations de non-recours dans un processus administratif d'ouverture et de liquidation des droits[9]. Les types présentés ici ne sont en rien exclusifs les uns des autres, et jouent le plus souvent de manière dynamique dans la trajectoire du rapport à leurs droits des individus[10]. Ils visent avant tout à sérier et distinguer des registres d'explication qui constituent autant de questionnements adressés aux politiques publiques et fournissent de ce point de vue un regard évaluatif sur la manière dont les politiques publiques s'adressent et sont perçues par leurs destinataires.

Non recours par méconnaissance et politiques de communication

Le premier type de non recours décrit la situation où l'individu ne formule pas de demande parce qu'il n'en a pas connaissance. La méconnaissance des aides et dispositifs constitue le motif majeur de non recours dans la plupart des travaux réalisés sur la question[11]. Une étude[12] menée par l'Observatoire auprès de personnes bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) avait ainsi montré un non recours aux aides connexes au RMi, en raison d'une non connaissance pour plus de la moitié des allocataires ; ce taux atteint 76% dans le cas de l'Aide à la complémentaire santé (ACS). L'enquête citée portant sur le RSA a pour sa part montré que plus de la moitié des non recourants qui n'avaient jamais perçu le RSA (soit la moitié de l'ensemble des non recourants) ne l'avaient pas demandé parce qu'ils ne le connaissaient pas bien (cité par 79%), pensaient qu'il n'était versé qu'aux personnes ou familles sans emploi (45%), ou ne savaient pas auprès de qui faire les démarche (38%)[13].

Ces résultats révèlent manifestement un problème dans la manière de concevoir l'information. Au-delà de la seule question de sa disponibilité, le non recours par méconnaissance questionne les politiques de communication mises en œuvre, (type et nature de l'information diffusée, supports employés, lieux de diffusion, etc.) et la manière dont sont prises en compte, ou non, les capacités de perception et de réception du destinataire. En la matière, deux positions de principe structurent la conception du rapport entre information sur les droits et destinataires de ces droits.

Soit l'on considère que l'information existante est suffisante, et qu'il revient aux bénéficiaires potentiels de s'informer pour connaître leurs droits ; cette déclinaison du « nul n'est censé ignorer la loi » s'incarne dans une conception administrative où chacun doit faire en sorte de collecter les informations qui le concernent, identifier les bonnes sources et s'adresser aux bons interlocuteurs. L'administration est dans ce cas « passive » et attend que les usagers/ayant droits potentiels s'adressent à elle, selon un mode que le chercheur néerlandais Wim Van Oorschot nomme « à prendre ou à laisser ». Soit l'on considère, à l'inverse, que l'information ne doit pas seulement être produite et donnée mais aussi reçue et comprise par ses publics destinataires ; l'administration doit

[9] Cette typologie initiale avait été développée à partir du modèle d'analyse dynamique du non-recours aux prestations sociales proposé par le chercheur néerlandais, Wim Van Oorschot (1991, 1998). Pour une présentation complète de ces typologies et modèle d'analyse : http://ODENORE.msh-alpes.fr/documents/ODENOREwp1.pdf

[10] Signalons par ailleurs que le comportement par rapport à l'offre publique peut être différencié en fonction des offres et que les individus sont rarement dans une situation de non recours total à l'ensemble des offres publiques.

[11] Ainsi Coe (1979) a montré que plus de la moitié des ménages éligibles à Aide aux familles, aux Etats Unis, n'en faisaient pas la demande parce que n'en connaissaient pas l'existence. Voir aussi Daponte (1999).

[12] « Le non recours aux contrats d'insertion. Résultats d'une enquête par questionnaire auprès des allocataires du RMI en Isère », Odenore 2005.

[13] Voir Document de travail 13, Odenore, 2011. http://odenore.msh-alpes.fr/documents/odenorewp13.pdf

dans ce cas adopter une démarche active, voire « proactive » vis-à-vis de ses publics (au besoin en les accompagnant), en tenant compte de leurs éventuelles spécificités, afin de leur faire parvenir une information compréhensible et utilisable, dans les meilleures conditions.

Ces deux positions archétypales croisent des débats théoriques plus larges, dans le cadre des théories de la justice notamment, relatifs à la question de la responsabilité des bénéficiaires de politiques d'assistance, entre prise en compte des inégalités initiales, mesures incitatives et libre jeu des préférences individuelles[14] : il s'agit alors de savoir jusqu'où aller dans la prise en compte des inégalités entre individus, afin de pouvoir les compenser, et comment déterminer le seuil à partir duquel estimer que l'individu est en capacité (dans la définition qu'en a donné Amartya Sen) d'agir pour son bien, en étant responsable des choix qu'il peut faire. Autrement dit, doit-on s'assurer que l'information sur les droits est comprise par les destinataires afin qu'ils puissent, en connaissance de cause, faire leur choix et exercer leurs préférences (i.e. demander l'aide ou non), ou juge-t-on que c'est aux individus, responsables, de se débrouiller par eux-mêmes pour acquérir l'information, faisant montre et preuve de leur responsabilité et autonomie ?

Cette opposition entre une « administration passive » et une « administration active » renvoie aussi aux termes de l'opposition classique entre égalité et équité, dès lors qu'un mode de communication égal pour tous, hérité d'une conception républicaine du service public considérant l'usager de manière abstraite, s'oppose à une prise en compte des différences voire des inégalités existant entre les différentes catégories d'individu ayant droit. Nombre de travaux anglo-saxons ont d'ailleurs pu dénoncer les effets inégalitaires de politiques de communication ne tenant pas compte des aptitudes et compétences différentes des individus destinataires, puisque seuls les mieux informés, i.e., les plus aptes à recevoir et comprendre l'information institutionnelle, sont en capacité de formuler des demandes d'aide.

Pour certains chercheurs, les programmes d'intervention publique devraient donc systématiquement « se fonder sur l'hypothèse que les ménages à bas revenus tendent à être plus passifs et réservés pour faire valoir leurs droits et ne disposent pas forcément du dynamisme et de l'assurance de personnes cherchant à défendre leurs intérêts»[15], et adapter leurs programmes d'information en conséquence.

En France, il est notable que le problème de l'information est celui qui est le plus aisément approprié par les institutions s'emparant de la question du non recours. Lorsque les actions correctives mises en place consistent dans des campagnes d'information de masse, redoublant une information institutionnelle déjà pourvue, les résultats en termes de retours (demande d'information) et d'accès effectifs aux droits (droits ouverts) sont le plus souvent assez limités. A l'inverse, les démarches entreprises par certaines institutions au local pour remédier à des taux de non recours avérés, par une communication directe sortante, téléphonique ou physique, ont entrainé une diminution sensible taux NR, et généré davantage de demandes de droits par la suite. Le premier type de démarche pose clairement une question d'efficience (coût de ces campagnes pour un résultat limité), quand la seconde pose une question de coût pour les institutions dans la mesure où l'information sortante individualisée coûte plus cher, même si son efficacité est réelle en termes d'effets.

[14] Voir Fleurbaey, Herpin, Martinez, Verger, « Mesurer la pauvreté ?», Economie et statistiques n° 308-309, 1997.
[15] Van Oorschot, « *Les causes du non recours* », Recherches et prévisions n°43, CNAF, 1996.

Si la question de l'information vers les publics vulnérables semble redevenir un sujet de préoccupation explicite au niveau de certaines branches de la sécurité sociale[16], c'est sans doute dans le domaine de la santé, et plus particulièrement dans celui de la prévention, que l'enjeu de la bonne diffusion du message à direction des populations « précaires ou démunies », fait l'objet du plus d'attentions, d'enquêtes et de recherches action. Il y a des raisons à cela. L'enjeu principal des politiques de santé publique consiste à faire adopter les comportements de la norme préventive[17] à un nombre aussi grand que possible de personnes, dans un contexte global de reconnaissance grandissante de la réalité des inégalités sociales de santé. Ainsi en matière de dépistage du cancer : on note en effet une distribution sociale de la participation au dépistage organisé – les plus précaires participent moins ; or, les campagnes de dépistage ne deviennent efficaces qu'à partir du moment où elles parviennent à toucher un certain pourcentage de la population. Il est par conséquent indispensable de parvenir à *intéresser* un nombre suffisant de personnes parmi les publics ciblés, donc de s'interroger sur les moyens d'adapter le message aux populations qui restent éloignées du dépistage organisé. Cela donne lieu à des expérimentations visant à redéfinir les messages avec les populations, afin d'employer les bons codes, en privilégiant parfois la transmission orale de l'information[18], ou en mettant en place des démarches sortantes, sur les lieux de vie des publics, à les accompagner par des dispositifs de « *patient navigator* », ou en recourant à des personnes relais sur le modèle de l'éducation par les pairs.

Il est de ce point de vue remarquable que les politiques publiques qui se posent le plus sérieusement la question de la réception de leur information par leurs destinataires sont celles dont la réussite de leur programme d'action est directement dépendante de la bonne participation de leurs publics cibles.

Non réception et barrières administratives

Le second type de non recours désigne la situation où l'individu formule une demande de droit mais ne la reçoit pas de l'institution qui le distribue. La non réception renvoie à deux cas de figure principaux :

- soit le dossier de demande est adressé mais ne reçoit aucune réponse, le plus souvent en raison des méandres des circuits de traitement administratif ; la personne est alors mise en situation de formuler une nouvelle demande.
- Soit les personnes abandonnent dans leur demande, en raison de la complexité de constitution du dossier, lassées de devoir fournir un nouveau justificatif, d'apporter la preuve de tel comportement, ou de se prêter à tel contrôle.

Le parcours du traitement administratif des dossiers de demande renvoie par ailleurs à deux autres cas, l'un intermédiaire, l'autre limite en termes de non recours.

[16] Voir Warin, « Informer les publics vulnérables pour éviter le non recours», Informations sociales n° 178, 2013/14.
[17] Soit des comportements adaptés, afin de mieux gérer son capital santé, en devenant un patient sentinelle. Voir Dozon, « *Quatre modèles de prévention* », **Critique de la santé publique. Une approche anthropologique**, Balland 2001.
[18] Nous avons d'ailleurs pu remarquer, à l'occasion de nos différents travaux sur le terrain que la prévalence systématique des supports institutionnels d'information écrite constituait clairement un obstacle à la diffusion de l'information à direction de certaines populations, en butte à l'écrit, ne lisant pas ou mal le français, et plus coutumières d'un mode de communication orale.

Il arrive que les droits soient versés mais avec un différé ; l'on parle dans ce cas-là de non recours frictionnel. Le phénomène est tout sauf mineur et secondaire. Dans la branche Famille, une enquête a montré que les « rappels » de droit, lorsqu'un allocataire se voit signifier qu'il était éligible à des droits qui ne lui ont pas été versés, étaient trois fois supérieurs aux « indus ou trop perçus »[19]. Or, pour des ménages précaires, ou pour lesquels les aides sociales représentent une part importante de leurs ressources, un tel décalage dans les droits a des effets catastrophiques sur l'équilibre de leur budget ; il entraîne parfois la sollicitation d'autres aides, d'urgence, auprès des CCAS ou des conseils généraux, occasionnant ainsi un transfert de charges entre droits communs, légaux et aide sociale d'urgence, extralégale.

Enfin, signalons le cas de figure où la personne dépose une demande et reçoit une réponse négative parce que le dossier n'est, après examen, pas éligible. A strictement parler, nous sommes dans une situation limite par rapport à la définition du non recours puisque le demandeur se révèle ne pas faire partie de la population éligible. Mais, outre que le dépôt de demande atteste d'un défaut de compréhension des termes de l'éligibilité - de la part du demandeur ou des intervenants sociaux qui participent, dans la très grande majorité des cas, à la constitution du dossier de demande - ces situations créent qui plus est une manière de prédisposition à des non recours ultérieurs : soit parce que les personnes ne penseront pas à formuler une nouvelle demande alors que leur situation a changé, ouvrant par là même la voie à de nouveaux droits ; soit parce que le refus signifié une fois a pour effet de dissuader toute demande ultérieure.

La multiplication des règles formelles portant sur l'éligibilité, les exigences, contraintes ou réquisits imposés au demandeur, en matière de rendez-vous à honorer, de documents à fournir (en particulier lorsque les demandeurs ne sont pas en possession des documents et qu'ils doivent les demander à une autre administration) ; ou encore des périodes d'éligibilité courtes ou variables (plus cette dernière est réduite, plus elle oblige à reformuler la demande, donc engager des démarches) font partie des « barrières administratives » qui, rendant la demande de droit plus complexe, conduisent mécaniquement à une baisse du nombre de demandes formulées. Aux Etats-Unis, les Etats sont d'ailleurs parfois directement intéressés à une baisse des demandes d'aide par un système de bonus : la baisse des demandes est assimilée à une sortie du dispositif et considérée comme le signe d'un retour à l'emploi. Nombre de travaux anglo-saxons ont mis en évidence un processus de régulation de la demande par les barrières administratives, conduisant qui plus est à une forme d'exclusion administrative[20] de certains publics, moins « avantagés administrativement », i.e. moins en capacité de répondre aux normes institutionnelles formelles et cognitives.

En France, on assiste à un mouvement contradictoire. A rebours des programmes de simplification administrative annoncés, et sur certains plans mis en place[21], depuis plus de 20 ans, on constate un accroissement de la complexité des procédures dû une augmentation de la conditionnalité des droits sociaux. Il est en effet nécessaire d'apporter de plus en plus de preuves, non seulement matérielles (justificatifs et autres) mais aussi comportementales (prouver sa motivation, sa bonne volonté à s'en

[19] Voir Warin P., « la fraude aux prestations sociales. Réalités et enjeux. », *in* L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non recours aux droits, Odenore, La Découverte 2012.

[20] Voir Brodkin,Majmundar , "Administrative Exclusion: Organizations and the Hidden Costs of Welfare Claiming" , Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access, January 2010.

[21] Notons néanmoins que, le plus souvent, les solutions de la simplification administrative paraissent surtout pensées d'un point de vue technologique (télétraitement, télé déclaration, traitement à distance, etc.) c'est-à-dire là où elles permettent de réaliser des économies de gestion.

sortir) de son éligibilité. Les politiques d'activation, dont le RSA représente le fer de lance, supposent une augmentation de la sélectivité qui entraîne une multiplication des épreuves de la vérification, pour les demandeurs mais aussi pour les services - aboutissant à ce qu'Elisa Chelles nomme une « bureaucratisation de l'éligibilité »[22]. Ce diagnostic a d'ailleurs été récemment confirmé par la CNAF, indiquant que seul un dossier de RSA sur quatre donnait lieu à une ouverture de droits effective.

Le constat de cette complexification des circuits de demande est par ailleurs régulièrement établi par les travailleurs sociaux : faisant état de leurs difficultés pour calculer les droits et obtenir des interlocuteurs dans les services concernés, ils admettent parfois constituer des dossiers sans avoir l'assurance qu'ils seront finalement éligibles.

De ce point de vue, la non réception ne constitue pas seulement une évaluation de la « maladministration ». Elle permet aussi de mettre en évidence une contradiction dans la définition et le mode de production des droits sociaux, devenant de plus en plus complexes et exigeants parce que de plus en plus sélectifs. Pourtant, l'une des justifications de la sélectivité réside dans le principe de ciblage et fait suite à un calcul économique : cibler l'offre sur des publics spécifiques permet de réaliser des économies en réduisant la voilure de l'offre. Or, face à des droits rendus dissuasifs par la complexité de leur accès, qui supposent un gros travail d'instruction et de vérification, pour finalement verser très peu de prestations (1 dossier éligible sur 4 dans l'exemple cité précédemment), on peut se poser la question de leur évaluation, tant en termes d'efficacité de la politique (n'exclut-elle pas les publics les plus vulnérables ?) que d'efficience dans son traitement administratif (quels sont les coûts de gestion liés à la mise en œuvre de droits complexes ?) .

Non demande et pertinence de l'offre

Le troisième type de non recours désigne la situation de personnes qui ont connaissance de l'offre mais ne la demandent pas. Cette catégorie, qui a notamment fait l'objet d'un rapport de l'IGAS[23], pose des questions d'une autre nature aux politiques concernées : ce n'est plus la communication sur l'offre ou la qualité du traitement administratif qui est mis en cause, mais la pertinence de l'offre en elle-même. Les motifs de la non demande renvoient à une grande diversité de cas - désintérêt, défiance, rejet, inadéquation aux besoins, etc.-, mais ils signalent toujours que l'offre proposée est inadaptée.

Un raisonnement en termes de calcul coût/avantage

L'une des manières d'appréhender la non demande consiste à la concevoir en termes de calcul coût/avantage. Elle suppose de considérer les personnes potentiellement bénéficiaires comme des individus rationnels qui arbitrent et s'engagent ou non dans une demande, en comparant les coûts d'entrée dans le dispositif aux bénéfices attendus. Les éléments pris en compte dans le calcul de ce

[22] « Conditionner une aide sociale génère de véritables coûts bureaucratiques, tant sur le plan des frais de fonctionnement que des dépenses de personnel. Dans une politique sociale conditionnelle, le pauvre pour être secouru, doit apporter la preuve non seulement de son indigence mais également de sa bonne volonté à s'en sortir. La puissance publique doit, pour ce faire, mettre en place une logistique particulière : il s'agit de vérifier la présence d'une motivation. Tâche délicate qui pousse l'action sociale à se re – bureaucratiser. Formulaires, justificatifs, attestations recoupements, informatisation : autant de procédés qui redonnent un large pouvoir aux bureaux. » Elisa Chelles, *Gouverner les pauvres. Politiques sociales et administration du mérite*, PUR, 2012, p. 130

[23] « Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien ? », IGAS, 2006.

coût d'entrée sont variés et appartiennent à des registres différents, mais ils disent tous l'investissement à opérer pour s'engager dans une démarche de demande, compte tenu de l'ensemble des contraintes, ou paramètres, que constitue l'offre.

Le coût d'entrée peut être financier : c'est notamment le cas de certaines aides qui supposent une participation financière des bénéficiaires, comme l'aide à la complémentaire santé[24.] Il peut être matériel et cognitif, et renvoie dans ce cas à toutes les démarches à entreprendre, les « épreuves » à passer dans le parcours de demande ou d'accès aux droits - constituer un dossier, lire une lettre, se rendre à tel endroit, apporter tel justificatif, etc. Ce coût peut être physique : il renvoie alors au coût de l'accessibilité, en termes de distance (éloignement de l'offre), de capacité à se déplacer (exigence d'un moyen de locomotion), mais aussi de capacité/motivation à se mouvoir (motilité). Le coût d'entrée peut aussi prendre une connotation psychologique, notamment quand les personnes, déjà exposées à des parcours de demande, renoncent par anticipation à l'effort nécessaire pour affronter des circuits administratifs dotés de logiques parfois incompréhensibles et peu rationnelles ; il peut être symbolique, quand le fait de demander porte atteinte à l'image et à l'estime de soi. Le temps constitue par ailleurs un élément décisif dans la mise en cause de la pertinence et de l'adaptation de l'offre, lorsque les bénéfices attendus supposent un différé incompatible avec l'urgence de la situation et les besoins des personnes – c'est un aspect décisif dans les problématiques de logement et d'hébergement notamment, et de recours à une procédure juridique.
Par-delà la diversité des cas de figure et l'intensité des besoins sous-jacents aux droits concernés, ce comportement de calcul signale que les individus, « même précaires », sont dotés de préférences et qu'ils évaluent l'intérêt ou l'attractivité de l'offre en fonction des bénéfices qu'elle peut leur apporter. Dans ces cas, la non demande est supposée majoritairement volontaire et en tous les cas informée.

Le sentiment de stigmatisation

Le sentiment de stigmatisation constitue un ressort récurrent des motifs de non demande. Il s'exprime dans un refus de demander un droit en raison du stigmate qui lui est accroché, dont la perception est vécue comme une procédure d'étiquetage (Simmel 1907) et de catégorisation, comme la marque d'une disqualification sociale (Paugam 1991) ou comme l'indice d'un déclassement. Analysé de longue date par la littérature sur le *welfare stigma*, ce sentiment est largement alimenté par des processus d'exposition publique (« public exposure »), mais aussi par le développement incessant de procédures de contrôles - l'individu devant toujours donné des gages de sa bonne foi et de sa volonté de s'en sortir. Le développement, ces dernières années, de discours politiques à visée électoralistes, construisant une représentation du bénéficiaire d'aide sociale comme potentiellement fraudeur et se complaisant dans une posture d'assisté, a largement contribué à assortir la logique de la contrepartie – représentant déjà en tant que telle une « inversion

[24] Une enquête sur l'Aide à la complémentaire santé, qui propose une aide à l'acquisition d'une couverture médicale aux personnes qui dépassent le seuil de la CMU tout en ayant des ressources faibles, a montré que le reste à charge des ménages, jugé trop important, était un motif récurrent de non demande. Voir Héléna Revil, « Le non-recours à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et à l'aide complémentaire santé (ACS) », ODENORE, *Etudes et recherches*, n° 25, octobre 2008. http://odenore.msh-alpes.fr/fr/non-recours-couverture-maladie-universelle-complementaire-cmu-c-l%E2%80%99aide-complementaire-sante-acs

du sens de la dette » (Astier 2007[25]) - d'un soupçon systématique à l'égard des demandeurs potentiels.
Les effets de tels discours ont d'ailleurs été mis en évidence par une étude anglaise[26] réalisée récemment : d'une part, en montrant la corrélation, sur une dizaine d'années, entre la production d'une image dévalorisante des bénéficiaires potentiels d'aide sociale par les médias et la classe politique et la baisse des demandes d'aides sociales ; d'autre part, par des entretiens avec les bénéficiaires, montrant que ces derniers se sentaient de plus en plus responsables de leur situation, et par conséquent avaient de plus en plus de mal à recourir aux aides qui leur étaient destinées, face à la permanence des discours stigmatisants et culpabilisateurs.

Le conflit de normes

Le phénomène de non demande peut enfin être appréhendé comme le résultat d'un conflit entre les normes de l'individu et celles de l'offre publique.

Cette incompatibilité des normes s'exprime par exemple dans l'inadéquation de politiques d'activation ou d'insertion à destination de publics caractérisés de fait par des difficultés à agir par eux-mêmes, auxquels on demande d'être autonomes et responsables ; ou lorsqu'il est demandé à des personnes en situation de précarité, sans grandes perspectives d'avenir et faiblement dotées de support sociaux, d'énoncer des projets de vie et de faire état de leur motivation à s'en sortir, alors que les dispositifs censés les aider n'ont le plus souvent rien à leur proposer. Cette violence normative entraîne parfois un repli et renvoie aux individus une image d'autant plus dévalorisée d'eux-mêmes qu'elle met en exergue leur incapacité à se hisser jusqu'au modèle de l'autonomie, de la responsabilité individuelle et de l'accomplissement de soi.

Mais le conflit de norme peut aussi être la marque d'un refus : la non demande rend parfois compte d'un choix autonome, appuyé sur des préférences individuelles (choix alternatifs), des principes de justification supérieure (ressortissant par exemple à une « citoyenneté sanitaire » lorsqu'il s'agit de préserver le « trou de la sécurité sociale ») ou plus simplement à une autre perception du corps et de la santé (écart entre la norme médicale du « bon patient » et la norme des patients eux-mêmes), comme il a été mis en évidence en matière de non recours aux soins notamment[27].

Enfin, l'un des principaux conflits de norme s'exprime quand les conceptions de l'individu impliquent de ne pas demander à autrui. Cette conception, très présente chez les personnes âgées et régulièrement signalée dans les travaux portant sur la précarité en milieu rural[28], est trop souvent oubliée dans la compréhension des « freins culturels » à l'accès aux droits. Le fait d'être autonome, et plus encore de désirer le rester, font alors obstacle à la constitution de soi comme sujet « qui demande » : dès lors que nous sommes, en France, dans un système de droits « quérables », c'est-à-dire qu'il faut demander.

---

[25] Astier I., *Les nouvelles règles du social*, collection Le lien social, PUF, Paris 2007.
[26] "Benefits stigma in Britain", Turn 2 us foundation, 2012.
[27] Rode A., *Le non-recours aux soins des populations précaires. Constructions et réceptions de normes*. Thèse de doctorat de science politique. Université Pierre Mendès France, Science Po Grenoble, mai 2010.
[28] Voir le 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.

Si la non demande ne constitue pas le motif de non recours le plus important statistiquement, il est sans aucun doute celui qui questionne le plus profondément les politiques sociales et le système de solidarité. La non demande signale, sur un premier plan, que l'offre *n'intéresse* pas ses bénéficiaires potentiels – ils n'ont d'après eux pas intérêt à la demander ; mais elle signale aussi que les bénéficiaires ne veulent pas de ce que l'offre fait d'eux. Les politiques publiques de solidarité ont pourtant pour fonction d'inscrire les individus dans le cadre d'une prise en charge par la collectivité, de les inscrire à ce titre dans la société, de les reconnaitre comme en faisant partie ; elles concourent ce faisant au processus de reconnaissance institutionnelle (Renault 2004). Or, la non demande montre que certains préfèrent rester en retrait de l'offre de protection sociale, parce qu'ils ne veulent pas de la reconnaissance négative portée par l'offre. Il ne s'agit pas ici d'une absence de reconnaissance - les individus ne sont pas reconnus parce qu'ils n'ont pas de droits- mais du refus d'une reconnaissance négative : il est parfois préférable de ne pas être reconnu comme bénéficiaire des protections afin de conserver une image positive de soi. Se joue donc ici l'expression d'une critique, de nature politique, des normes de l'action publique, qui reste cependant largement inaudible[29] parce qu'elle s'appuie rarement sur des collectifs constitués ou reconnus[30]. Enfin, la non demande révèle, sur un dernier plan, des individus qui vivent en dehors de leurs droits (Warin 2008), qui ont perdu l'idée même d'avoir des droits et ne demandent pas parce qu'ils ne demandent plus ; des individus « repliés » qui échappent à toutes politiques.

Non proposition et positionnement des intervenants sociaux

Ce dernier type de non recours ne porte pas sur la relation entre offre, organisme prestataire et destinataire, mais sur les *situations d'intermédiation entre acteurs de l'accès aux droits et ayants droit potentiels* : il désigne le fait que les acteurs de l'accès aux droits[31] ne proposent pas une offre publique à des bénéficiaires potentiels avec lesquels ils sont en contact. Dans le système d'aide sociale français, les professionnels du travail social représentent souvent le point de passage obligé de l'accès aux droits : il est en effet très rare que les ayants droits potentiels prennent connaissance et formulent seuls une demande de droits, sans qu'intervienne de quelque manière un intermédiaire, qu'il soit agent d'une institution prestataire (caisses de sécurité sociale, service public de l'emploi, etc.) ou professionnel de l'action sociale ; ce passage par les travailleurs sociaux est même obligatoire pour l'ensemble des aides sociales facultatives ou extralégales.

Avec la non proposition, le point d'observation sur la question du non recours se trouve donc déplacé au niveau des interactions physiques entre acteurs et usagers ou ayant droit potentiels. Il n'est plus considéré du point de vue de l'individu potentiellement éligible, qui ne connaît pas, ne reçoit pas ou ne demande pas son droit, mais met en évidence des acteurs, professionnels mais aussi bénévoles, dont la mission ou la fonction comprend l'accès aux droits, (que ce soit en termes d'information sur les droits, d'orientation, d'accompagnement ou d'instruction des demandes de droits) mais qui ne proposent pas ou n'informent pas sur des droits disponibles.

[29] Voir Mazet, P. « La non demande de droits. Prêtons l'oreille à l'inaudible », La vie des idées 2010. http://www.laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.html

[30] Voir Trombert, « Récits institutionnels et récits d'usagers organisés : quand l'entre-soi institutionnel invisibilise la parole autonome des usagers ». halshs-00682396, version 3 - 22 Sep 2012.

[31] Nous comprenons par là aussi bien les professionnels de l'action sociale que les nombreux acteurs associatifs, le plus souvent bénévoles, qui interviennent auprès des populations démunies.

Trois grands registres d'explication ont pu être mis en évidence pour décrire les cas de non proposition.

La méconnaissance ou la connaissance incomplète des droits et des dispositifs

Proposer des droits suppose de les connaître. La remarque pourrait paraître triviale s'agissant en particulier de professionnels de l'accès aux droits, mais les nombreux dispositifs expérimentaux[32] menés par notre observatoire, rassemblant les différents acteurs d'un même territoire d'action sociale, ont montré que les problèmes de méconnaissance ou de mauvaise connaissance de l'offre publique au local étaient loin d'être marginaux[33]. Face à l'inflation réglementaire, l'empilement des systèmes et des dispositifs d'aide mais aussi compte tenu de la complexification des procédures, et de la labilité des textes réglementaires, nombre de professionnels se disent parfois dépassés, submergés voire perdus dans le maquis des droits. Les périodes de mise en place d'un nouveau dispositif, ou les modifications apportées à des dispositifs locaux, génèrent des périodes de latence durant lesquelles les professionnels n'ont plus le sentiment de maîtriser la législation[34], et se disent moins enclins à proposer les droits concernés. La mauvaise connaissance des droits ou dispositifs découle aussi du fait que certaines institutions communiquent parfois très peu sur les droits ou aides qu'elles mettent en œuvre. Une recherche en cours sur les cancers du travail montre, entre autres explications des difficultés à faire reconnaître le cancer dans le cadre des maladies professionnelles, une manifeste « absence de publicité sur le droit à réparation en cancer professionnel » [35] ; le même constat pourrait être porté sur la faible communication à propos des tarifs sociaux de l'énergie (Tarif première nécessité), ou sur les bénéfices induits (abattement sur le calcul de l'aide au logement) par la demande de carte d'invalidité (qui est automatiquement due) à des personnes bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé.

Aux problèmes d'information portant sur les droits ou aides de nature financière, s'ajoute par ailleurs une mauvaise connaissance des dispositifs ou structures agissant localement. Dans tous les dispositifs que nous avons pu animer, la nécessité d'une mise en réseau entre les acteurs afin que l'information circule mieux, ou encore la construction d'un guide de référence permettant d'avoir connaissance, de manière thématisée ou situationnelle, des offres existant sur le territoire est systématiquement revenue. Etait notamment en jeu la question de la bonne orientation des usagers, en raison de la méconnaissance de structures (associatives) spécialisées dans l'accompagnement de certains publics de la part des acteurs institutionnels, et symétriquement, du manque d'information des acteurs associatifs sur le fonctionnement et les règles des acteurs institutionnels, en l'absence de tout interlocuteur identifié susceptible de les informer. Il est important de rappeler ici que la mauvaise orientation des individus, au cours de leur parcours d'accès aux droits, participe clairement à l'épuisement et au sentiment d'incompréhension (« parcours du combattant ») conduisant les ayants droit à abandonner leur démarche de demande.

---

[32] Pour une description de l'un de ces dispositifs, voir Document de travail/Working paper, n°17, mai 2013 « L'expérimentation des "baromètres" du non-recours ». https://odenore.msh-alpes.fr/documents/wp17.pdf.

[33] Ainsi, dans l'un des dispositifs locaux animé dans l'un des quartiers de la ville de Grenoble, la majorité des professionnels de l'action sociale méconnaissait les tarifs sociaux énergie (Tarif Première Nécessité) plus de 4 ans après sa mise en œuvre. Un dispositif mené actuellement en milieu rural a montré la méconnaissance d'un dispositif d'aide aux transports dans les parcours d'accès aux soins pour les personnes âgées.

[34] Le fait de ne pas pouvoir donner une estimation précise du montant du RSA activité a posé de nombreux problèmes aux professionnels, durant les premiers temps de sa montée en charge. La complexité des règles de calcul ne leur permettait pas de savoir si le dossier allait recevoir une réponse négative ou positive. Cette incertitude les plaçait dans une position délicate vis-à-vis du demandeur.

[35] Marchand A. « Cancers professionnels et travaux cancérogènes en Seine-Saint-Denis. Traces, reconnaissances, réparations », Thèse en cours.

La non proposition par anticipation

Ce second motif d'explication de la non proposition renvoie à une situation où l'offre est connue mais n'est pas proposée, en raison d'une anticipation des acteurs.

Dans le premier cas de figure, l'anticipation porte sur l'inadéquation/inadaptation supposée entre l'offre et l'individu destinataire : les acteurs anticipent ce que produirait l'accès au droit ou au dispositif concerné, et le jugeant inadapté ou peu souhaitable, font le choix de ne pas le proposer. Ce type de non proposition a initialement été repéré dans le champ de l'hébergement d'urgence[36], dans le cadre du dispositif 115. Compte tenu de la segmentation de l'offre d'hébergement d'urgence par publics spécifiques, certains intervenants sociaux faisaient le choix de ne pas orienter certains publics vers certaines offres (non proposition à une famille d'une place disponible dans un centre d'hébergement tous publics c'est-à-dire de fait surtout occupé par des hommes seuls, à la rue depuis souvent un certain temps), afin de ne pas les exposer à des conditions d'hébergement jugées trop difficiles : anticipant le malaise ou les difficultés, ils préfèrent ne pas proposer l'offre. On retrouve des logiques identiques, de la part de structures d'accompagnement des ménages en procédure d'expulsion, réticentes à engager les ménages dans une démarche juridique, compte tenu de la complexité et de la durée d'une procédure, disproportionnées, déconnectées et finalement hors de propos pour des populations en situation précaire.

Dans le second cas de figure, la non proposition résulte d'une anticipation portant sur la disponibilité de l'offre elle-même, dans le cas des offres dites contingentées, c'est-à-dire des aides extralégales dont le budget ou la disponibilité sont finis et non extensibles. Nous avons ainsi pu noter que certains travailleurs sociaux ne proposaient plus de recourir à certains fonds (Fond de Solidarité Logement) ou aides (dispositifs de traduction, aides périscolaires, etc.), à partir d'une certaine période de l'année, en raison de la connaissance, supposée ou avérée, de leur épuisement. Ces effets d'anticipation ne conduisent pas nécessairement à une absence totale de proposition. Dans un certain nombre de cas, les professionnels proposent certaines aides plutôt que d'autres dont la disponibilité n'est pas assurée. L'anticipation prend alors place dans un processus d'arbitrage opéré par le travailleur social afin de proposer l'offre qui, à un moment donné, paraît la plus appropriée parce qu'ayant le plus de chance d'aboutir, pour un besoin social identique.

Des effets d'invisibilisation des besoins publics

Le processus de non proposition mis en évidence dans ces deux cas a de fait un effet direct fort sur la possibilité d'évaluer l'adéquation des politiques publiques: le droit n'étant pas proposé, la demande de droit n'est pas formulée, l'inadéquation (qualité ou type) de l'offre ou son insuffisance (quantité) sont par là même invisibilisées. Considéré ainsi, ne pas proposer un droit conduit à sous éclairer les besoins et à se priver d'un outil de questionnement de la pertinence des politiques publiques mises en œuvre. Il ne s'agit pas ici de condamner les pratiques des travailleurs sociaux, souvent pris en tenaille et mis en tension entre la nécessité de répondre à des flux dans une situation chronique de surcharge, tout en assurant des indicateurs quantitatifs ; parant au plus pressé, ils n'engagent pas de démarches qu'ils jugent inutiles ou peu susceptibles de recevoir une réponse positive. Mais, ce faisant, i.e. en adaptant leur pratique afin que le système fonctionne le moins mal possible pour les bénéficiaires potentiels des aides, les défauts ou défaillances du système sont par là même passés sous silence. L'anticipation de l'épuisement d'un fonds conduit de fait à aligner la mesure des besoins

[36] Voir « Connaissance des personnes sans logement ou hébergement fixe dans l'agglomération lyonnaise », Réseau Personne dehors, Mission Régionale d'information sur l'exclusion (MRIE), janvier 2009.

sur les moyens existant, permettant ainsi aux pouvoirs publics de justifier de la non augmentation des budgets alloués d'une année à l'autre.

Des représentations qui s'opposent à la proposition de l'offre

Enfin, la non proposition se trouve parfois justifiée par la référence à des représentations et/ou des principes d'interprétation permettant de cadrer ce qu'il convient de faire par rapport aux ayants droit potentiels.

Représentations sur les finalités de l'intervention et les principes du service public, d'une part.
Dans les dispositifs locaux évoqués, l'on a ainsi pu noter des cas de résistance de certains agents administratifs aux principes implicites contenus dans l'idée de lutter contre le phénomène de non recours[37]. Si l'on parvenait aisément à un accord de principe sur le fait de faciliter l'accès aux droits, l'on achoppait en revanche sur les modalités pratiques des interventions à mettre en place, rapportées aux finalités de la fonction de l'aide sociale et plus globalement de la solidarité. L'idée d'aller vers les individus pour les faire accéder à leurs droits a parfois heurté la représentation d'une logique d'assistance dans laquelle c'est à l'individu de demander, et non au service d'aller à sa rencontre. L'idée sous-jacente avancée comme justification était qu'une telle pratique reviendrait à « déresponsabiliser » les individus, qu'il était important qu'ils « fassent la démarche » d'aller vers leurs droits, et que, d'une manière générale, les individus qui ont réellement besoin se mobilisent pour s'en sortir et se déplacent jusqu'aux services. Il serait très intéressant de parvenir à estimer les effets en termes de non proposition d'une conception selon laquelle les services publics ne doivent répondre qu'aux demandes formulées, et que par conséquent il n'est pas souhaitable de faire état de l'ensemble des droits disponibles à l'usager. Notons que cette conception semble aujourd'hui battue en brèche par la mise en place de dispositifs (« rendez vous des droits » dans la Branche Famille de la Sécurité sociale et la Mutualité Sociale Agricole), visant justement à proposer de « faire le tour de leurs droits » aux usagers de ces institutions, sur les droits servis par ces organismes mais aussi par un certain nombre de partenaires (Caisse primaire d'assurance maladie en particulier).

Représentations sur les publics eux-mêmes d'autre part.
Un travail de recherche mené auprès des accueils de jour de l'agglomération grenobloise [38] montre que les acteurs de l'hébergement d'urgence ne proposent jamais de déposer de recours Droit au logement opposable (DALO)/ Droit à l'hébergement opposable (DAHO) à leurs publics, pourtant majoritairement sans domicile personnel, et par conséquent éligibles à ce droit. Selon eux, les individus qui fréquentent leur structure ont avant tout besoin d'être écoutés et « reconnus », et non d'être engagés dans des démarches compliquées qui risqueraient de les « exposer ». Qui plus est, ces intervenants jugent leurs publics intrinsèquement inaptes à accéder directement à un logement autonome - validant ainsi le modèle du parcours en escalier (ou par palier) qui fait office de norme dans les politiques à destination des personnes à la rue[39]. Leur attitude de bienveillance se mêle ainsi

[37] Voir ODENORE, Document de travail/Working paper, n°17, mai 2013, "L'expérimentation des "baromètres" du non-recours", odenore.msh-alpes.fr/documents/wp17.pdf.
[38] Laumet D., « Le droit à l'épreuve du lien? Pour une compréhension de la non-mobilisation du droit au logement opposable par les acteurs des dispositifs de l'urgence sociale grenobloise », mémoire de master VTS, IEP de Grenoble, 2013.
[39] Les travaux d'évaluation des programmes de « Housing first », bien que parfois dotés de spécificités locales, attestent néanmoins tous que les personnes « logées d'abord », soit parce qu'elles étaient dépourvues de logement soit parce qu'elles présentaient des pathologies psychiatriques (et parfois les deux) sont dans une écrasante majorité dans leur logement plusieurs années après y être entrées.

à une naturalisation issue de la catégorisation de leurs publics par les normes institutionnelles, pour justifier que l'information sur le droit opposable au logement ou à l'hébergement, et la proposition de déposer un recours, ne soient pas faits – à la différence des autres droits sociaux (insertion, santé, etc.) dont l'ouverture est systématiquement vérifiée. La posture de bienveillance professionnelle, privilégiant le lien et la reconnaissance des individus, conduit donc ici, de manière paradoxale, à la non proposition d'un droit.

Envisagée à partir de la question du non recours, les pratiques et postures professionnelles se trouvent décrites, et questionnées, sous un autre jour. La non proposition revient ici à placer les ayant droit potentiels dans une situation passive, minorée, leur refusant de fait la possibilité d'exercer leur jugement et de faire eux-mêmes un choix sur ce qui les concerne directement. Une telle posture va à l'encontre des énoncés normatifs dominants dans le champ des politiques sociales, mettant en exergue l'autonomie, la responsabilité ou le projet ; elle paraît par ailleurs dissonante au regard des référentiels en vigueur dans l'accompagnement des personnes démunies, qui insistent généralement sur la nécessité de « faire avec » et non « à la place de », afin que les individus reprennent l'initiative de leur vie. Sans entrer dans une discussion sur la perdurance d'un modèle d'assistance qui reste encore marqué par des pratiques professionnelles asymétriques, il nous paraît important de signaler que la non proposition ne met pas les individus en position de « faire valoir » leurs droits, et leur ôte par là-même une source de reconnaissance[40] –juridique- qui leur est pourtant due.

Pierre Mazet
ODENORE

[40] Honneth A., *La Lutte pour la reconnaissance*, Cerf, 2000 .