

LE BAROMETRE DU NON-RECOURS A MONTPELLIER

SYNTHESE DES PRINCIPAUX RESULTATS

**Antoine Rode (Odenore, Pacte/UGA)
Christine Olm (vizGet)**

Avril 2025

Cette synthèse restitue la démarche de baromètre du non-recours menée avec le Centre communal d'action sociale de Montpellier (CCAS) et ses partenaires, dans le cadre du projet « Territoire zéro non-recours ». L'échantillon, redressé pour être représentatif de la population résidant les quartiers ciblés par l'enquête, est composé de 1 126 questionnaires recueillis au second semestre 2024. Au total, 24 acteurs institutionnels et associatifs ont été impliqués dans la démarche, notamment lors des phases de conception, de diffusion et de passation des questionnaires.

Le non-recours au RSA, à Montpellier, apparaît très supérieur à la moyenne nationale (qui est de 34%). La prime d'activité est également particulièrement concernée par le non-recours (ce dernier est supérieur à ce qui est mesuré dans d'autres baromètres). Toutes prestations confondues, les populations les plus exposées au non-recours sont les mêmes que dans d'autres baromètres, à savoir les indépendants et les personnes en CDD ou en intérim, les personnes en couple sans enfant ou encore les 46-64 ans.

Chiffres clés

- Plus d'un tiers des répondants déclarent que leur situation financière est « difficile » ou « très difficile », tandis qu'un quart des répondants déclarent que « c'est un peu juste ».
- 14% des répondants disent ne pas savoir où s'informer sur les droits sociaux, en particulier les moins de 30 ans, les familles monoparentales, les personnes en difficulté financière et celles sans connexion internet.
- La moitié des répondants déclarent rencontrer « parfois » ou « toujours » des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives.
- Un répondant sur dix estime que le développement de l'administration numérique a compliqué les démarches administratives, tandis que 40% des répondants estiment que cela les a facilités.
- Les principaux motifs de non-recours aux prestations légales, selon les répondants, sont la non-connaissance (55%), la non-réception (42%) et la non-demande (25%).
- 28% des répondants ayant déjà eu un indu hésitent dorénavant à demander des prestations sociales, de peur à avoir à les rembourser.
- La précarité est particulièrement importante parmi les locataires du secteur social : 58% s'estiment en situation financière difficile. Parmi les personnes éligibles aux prestations sociales, la part de ceux en non-recours est cependant plus faible que celle observée pour les locataires du secteur privé.
- Parmi les 25% des répondants ayant renoncé à des vacances pour des raisons financières, seuls 4% connaissent l'existence d'aides dans ce domaine et seuls 1% ont mobilisé les aides et dispositifs existants.

Synthèse des principales données statistiques

Introduction

Les « baromètres du non-recours » sont des démarches collaboratives de construction de connaissance sur les situations de non-recours, à l'échelle locale, mobilisant les méthodes des sciences sociales. Ils cherchent à caractériser les personnes concernées par le phénomène et à saisir les motifs de non-recours, dans leur diversité. Dans la continuité des travaux de l'Odenore, ces démarches adoptent également un regard large, en s'intéressant à un pan étendu de l'offre sociale locale (de droits et de services) et en abordant la relation entre les usagers et les administrations ou services. Les baromètres ne permettent pas de mesurer des taux précis de non-recours, du fait de la complexité méthodologique inhérente aux études statistiques sur ce sujet¹. Pour pallier à cette difficulté, les données des baromètres sont confrontées aux résultats d'un outil développé par vizGet en collaboration avec l'Odenore. Celui-ci propose une autre approche que les baromètres pour identifier, localement, les « risques » de non-recours au RSA et à la complémentaire santé solidaire, en s'appuyant sur de la modélisation statistique². L'appui sur cet outil permet ainsi de s'assurer de la qualité des résultats des baromètres.

Développés initialement par l'Odenore dans les années 2010, les baromètres ont été déployés récemment dans le Blaisois, à Lyon et en Ardèche. Un baromètre a également été mis en place au même moment que Montpellier, sur la Communauté urbaine d'Arras³. Pour ces deux derniers, la démarche s'inscrit dans le cadre du « Territoire zéro non-recours » (TZNR). La Communauté urbaine d'Arras et Montpellier font en effet partie des 39 collectivités lauréates de l'appel à projet national TZNR.

Le CCAS de Montpellier a piloté le déploiement du baromètre du non-recours sur son territoire, et plus particulièrement sur les quartiers concernés par le projet TZNR (Aiguelongue, la Pompignane, Les Aubes, Hôpitaux-facultés, les Marels et Montaubertou). Le CCAS a bénéficié

¹ La principale difficulté concerne l'estimation de l'éligibilité aux prestations sociales dans ce type d'enquête comme dans d'autres sur le non-recours. Reconstituer précisément l'éligibilité supposerait de poser de nombreuses questions, très précises, et ainsi alourdir la passation des questionnaires par les acteurs locaux. Pour une présentation précise des difficultés méthodologiques liées aux méthodes existantes de quantification du non-recours, voir Marc C, Portela M, Hannafi C, Le Gall R, Rode A, Laguërodie S, 2022, « Quantifier le non-recours aux minima sociaux en Europe - Un phénomène d'ampleur qui peine à susciter le débat ». Rapport de la DREES/Odenore. Dossiers de la DREES n°94.

² La méthode repose sur des modélisations permettant de définir par territoire un niveau « normal » de couverture pour le RSA ou la CSS, en tenant compte des caractéristiques de la population du territoire. Il s'agit ensuite de déterminer un écart entre le taux de couverture réellement observé et le taux de couverture « normal », ainsi simulé. Il y a alors un risque de non-recours lorsque le taux de couverture réel est plus faible que le taux de couverture « normal ». Voir Olm C, Rode A, 2024, « Le non-recours au RSA et à la CSS en Isère : des risques variables selon les territoires ». Rapport de l'Odenore/vizGet.

³ Voir la page consacrée aux baromètres du non-recours sur le site de l'Odenore.

de l'appui méthodologique et scientifique de l'Odenore et du cabinet vizGet, de même que l'implication de 24 acteurs locaux (Maisons pour tous, associations, organismes de protection sociale, France travail...)⁴. Plusieurs dimensions de l'étude ont été définies avec ces partenaires, comme le choix d'une thématique particulière à creuser, les modes d'information et de diffusion du questionnaire, ainsi que les lieux de collecte des données. Ces acteurs locaux ont également, selon leur possibilité, passé directement des questionnaires par tablette numérique, auprès de leurs publics.

Sur le périmètre thématique, les principales entrées et les questions s'y rapportant ont été reprises des précédents baromètres et de celui en cours au même moment sur la Communauté urbaine d'Arras. L'objectif est de disposer d'un socle de questions communes permettant une comparaison des résultats entre territoires. En complément, une thématique spécifique à Montpellier a été choisie par les participants aux différentes instances : celle de la culture, des loisirs et des sports. Le tableau 1 présente la liste des thématiques abordées dans le questionnaire qui a ensuite été co-construit au sein d'un groupe de travail (reformulation des questions existantes et définition des nouvelles, adaptation des modalités de réponse aux spécificités du territoire...) et testé. Le questionnaire a également été traduit dans les deux langues jugées collectivement comme prioritaires à Montpellier, l'anglais et l'espagnol.

Une partie « commentaires libres » clôturait le questionnaire. Au total, 284 réponses exploitables ont été recueillies sur les deux questions ouvertes. Les citations en italique, ainsi que celles présentes dans la dernière partie de la synthèse, sont issues de ces réponses.

Enfin, les répondants étaient invités à laisser leurs coordonnées pour deux raisons : s'ils souhaitent rencontrer l'équipe du CCAS en charge de TZNR et devenir « ambassadeur des droits » dans leur quartier pour faciliter l'accès aux démarches administratives (134 réponses positives) ; s'ils souhaitent une estimation de leurs droits ou rencontrer un agent du CCAS par rapport à leurs difficultés financières (239 réponses positives).

⁴ L'Odenore, vizGet et le CCAS de Montpellier remercient vivement l'ensemble des partenaires impliqués dans la démarche de baromètre. Ils remercient également toutes les personnes qui ont répondu à cette enquête, ainsi que la plateforme PLATIPUS (MSH Alpes et MACI) qui a mis à disposition le logiciel d'enquête limesurvey et des tablettes.

Tableau 1. Les différents modules thématiques

	Exemples
Les caractéristiques socio-démographiques	Age, situation familiale et professionnelle, lieu d'habitation...
Les ressources financières	Niveau de ressources mensuelles, stabilité des ressources...
Le rapport aux administrations et services publics	Mode de contact privilégié avec les administrations, problèmes rencontrés avec les administrations ...
Les manières de s'informer sur les droits sociaux	Lieux fréquentés pour s'informer sur les droits sociaux...
Le rapport aux démarches administratives	Aisance dans les démarches administratives, lieux fréquentés pour l'aide administrative...
L'accès et le (non-)recours aux prestations légales	Non-recours subjectif, couverture par un minima social, expériences d'indus...
Le logement	Situation à l'égard du logement, domiciliation administrative, difficultés financières face aux charges de logement...
La santé et les soins	Couverture par une complémentaire santé, déclaration d'un médecin traitant, renoncement aux soins...
L'alimentation	Situation à l'égard de l'alimentation, connaissance et usage des aides existantes...
Culture, loisirs et sports	Pratiques culturelles récentes, connaissance et usage des dispositifs et aides existantes d'accès à la culture, raisons de non départ en vacances...
Commentaires libres	Ajouter quelque chose sur ce qui a été abordé dans le questionnaire ou qui n'a pas été abordé ; idées ou suggestions pour faciliter l'accès aux droits sociaux

Dans cette synthèse, il s'agit de présenter les principaux résultats issus du baromètre concernant : la situation financière des répondants et leur manière de répondre aux difficultés dans ce domaine ; l'information sur les droits sociaux ; les démarches administratives ; ainsi que les situations de non-recours. Ce document décrit également la typologie des répondants selon la nature et le degré de difficultés qu'ils rencontrent. Il ouvre enfin sur les propositions faites par les répondants pour faciliter l'accès aux droits sociaux sur leur territoire. Les résultats sur l'ensemble des autres thématiques et par territoires ont été mis à disposition du CCAS de Montpellier.

Lorsque cela est pertinent, la synthèse intègre les observations réalisées dans les précédents baromètres de non-recours, comme points de repères (en tenant compte du fait que les méthodes et échantillons étaient différents selon les territoires).

Encadré méthodologique : un échantillon redressé, globalement de bonne qualité

L'enquête par questionnaire a été mise en place sur les quartiers TZNR de Montpellier entre fin septembre et début novembre 2024. Plusieurs modalités de diffusion et de passation du questionnaire auprès des habitants ont été retenues (envoi par mail du lien de l'enquête, passation dans les lieux d'accueil du public ...).

Sur la période d'enquête, 1 126 questionnaires exploitables ont été collectés, dont 93 administrés en face-à-face. La comparaison des caractéristiques des répondants avec celles de l'ensemble des habitants des quartiers concernés, connues à partir des données du recensement de la population de l'INSEE, montre la bonne qualité de l'échantillon étant données les modalités de passation, sans suivi de quota. Les répondants ont des caractéristiques socio-économiques relativement proches de celles de la population des quartiers concernés. Il a fallu pour cela redresser les données pour corriger lorsqu'il y avait sous ou sur-représentation de certaines populations. C'est particulièrement le cas des jeunes, sous-représentés dans l'enquête (13% des répondants ont moins de 30 ans, contre 48% des habitants des quartiers) et des étudiants (9% des répondants sont étudiants alors qu'ils comptent 29% de la population des quartiers). On observe également une sous-représentation des personnes en emploi (38% des répondants, contre 48% de l'ensemble des habitants des quartiers). A l'inverse, il y a une sur-représentation des familles monoparentales (12% des répondants, contre 6% des habitants) et des retraités.

Au niveau géographique, les données collectées, après redressement, permettent des résultats pour la majorité des quartiers de Montpellier ciblés par l'enquête. Ainsi, par exemple, 20% de l'échantillon réside à Aiguelongue, une part similaire aux chiffres du recensement de l'INSEE (21% des habitants de Montpellier réside dans ce quartier). La seule exception concerne les quartiers des Marels et de Montaubert, où des données sur ces quartiers ne sont pas possibles du fait d'effectifs trop faibles (17 répondants au total).

Des difficultés financières prégnantes pour de nombreux répondants

Parmi les manières d'aborder le niveau de vie, il est devenu de plus en plus courant de mobiliser des approches objectives et subjectives, qui sont complémentaires et permettent d'envisager un *continuum* de situations. En plus de données sur les revenus, le baromètre intègre ainsi un indicateur subjectif, qui pose la question du ressenti des habitants quant à leur situation financière (figure 1).

Il permet de pointer l'importance des difficultés financières parmi les répondants de l'enquête à Montpellier. En effet, 30% des habitants considèrent que leur situation financière est « difficile » et 7% des habitants estiment « ne pas s'en sortir sans s'endetter ou recourir au crédit à la consommation », soit au total plus d'un tiers de l'ensemble des répondants. Ces situations sont plus fréquentes parmi des catégories de populations similaires à d'autres baromètres : les personnes sans activité professionnelle (61% d'entre elles), les familles monoparentales (55%) ou les personnes seules (41%), les personnes sans diplôme (50%), les personnes de nationalité étrangère (47%), ainsi que les personnes sans aide de leur entourage (42%). A noter que les jeunes sont également surreprésentés dans les répondants qui s'estiment en difficulté financière (45% des moins de 30 ans). Dans les commentaires laissés par les répondants en fin de questionnaire, le poids des dépenses de logement revient très souvent comme motif de difficultés financières, dans un contexte de loyers élevés sur Montpellier⁵ et de fortes tensions sur le parc social dans la ville comme dans la région Occitanie⁶.

« J'ai demandé un logement social car je ne pourrais plus payer mes loyers et chaque mois qui passe m'entraîne de plus en plus vers une plus grande précarité. »

Par ailleurs, un quart des répondants considèrent que leur situation financière est « un peu juste », parmi lesquels les personnes sans aide de leur entourage (38%), les personnes de nationalité étrangère (35%) et les habitants du quartier « Hôpitaux-facultés » (30%).

« Retraitée nantie !!! Certes avec presque 2000 € ... Mais seule... locataire, célibataire, sans enfant et fonctionnaire ... loyer de 824 mutuelle, 120€, et assurance auto, appartement, EDF gaz, tel... et tous les aléas de la vie... au final il reste peu pour le superflu !!! Trop pour bénéficier d'aides et pas assez pour vivre confortablement !! »

Ainsi, en cumulant les répondants percevant leur situation financière comme « un peu juste », « difficile » ou disant « ne pas s'en sortir sans s'endetter », les soucis financiers concernent les deux tiers des répondants du baromètre. Comme points de repère, à cette même question posée dans l'enquête nationale EPICOV, 42% des Français se déclaraient dans ces situations en 2021⁷. A Arras, dans le cadre du baromètre, ce sont 57% des répondants qui sont concernés.

« Je panique à l'idée de me retrouver à la retraite car notre situation financière va baisser considérablement. »

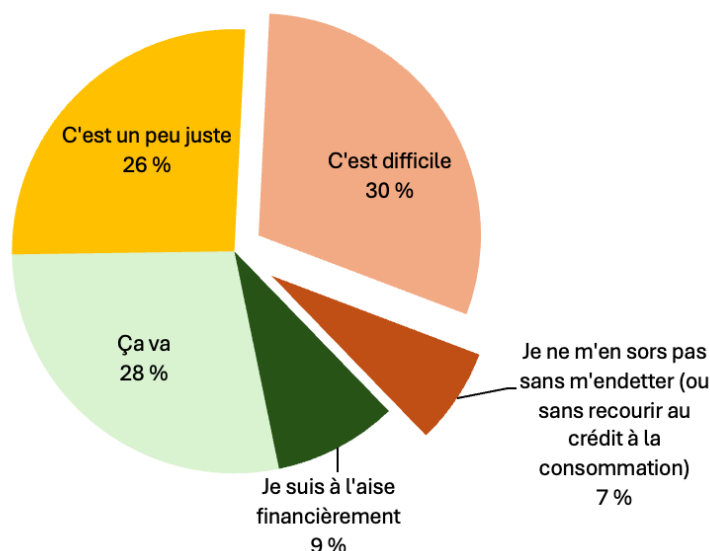
⁵ Voir l'observatoire local des loyers de l'Hérault : <https://www.observatoires-des-loyers.org/connaître-les-loyers/carte-des-niveaux-de-loyers/agglomération-de-montpellier#latest-publications>

⁶ Voir le Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH) de 2025.

⁷ INSEE, 2023, « Quatre Isérois sur dix ressentent des soucis financiers plus d'un an après le début de la crise sanitaire ». INSEE Analyses Auvergne Rhône-Alpes, n°167.

Figure 1. Situation financière ressentie (en %)

Actuellement, diriez-vous que financièrement



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Face aux difficultés financières, les deux tiers des répondants concernés agissent en premier lieu en restreignant leurs dépenses

Regardons la manière dont les répondants font face aux difficultés, en nous arrêtant sur ceux qui perçoivent leur situation financière comme « difficile » ou qui déclarent « ne pas s'en sortir sans s'endetter ». Ils sont 68% à dire se restreindre sur leurs dépenses, avant tout en repoussant et en renonçant à des dépenses, puis en temporisant pour le paiement des factures ou du loyer. Une autre réponse passe par l'augmentation des ressources, pour 58% des répondants ayant des difficultés financières, que ce soit en travaillant plus ou en demandant de l'aide financière. L'aide des proches (32%) est citée avant les demandes de prestations sociales ou d'aides d'urgence (25%). Enfin, un tiers des répondants qui expriment des difficultés financières puisent dans leur épargne.

« Si j'arrive à me nourrir convenablement, cela vient du fait que je privilégie dans mon budget l'alimentation au détriment des loisirs et les vacances sont chez des amis. Donc tout est relatif ! »

Ces différentes réponses pratiques face à des difficultés financières, pouvant être combinées, expliquent le décalage qu'il peut y avoir entre un contexte d'inflation et des données concernant les demandes d'aide financière ou encore les incidents bancaires, qui ne sont pas nécessairement en hausse⁸. Elles rappellent également l'importance des réseaux de solidarité de proximité, activés en cas de difficultés pour les personnes qui les détiennent. Ces réponses permettent enfin de poser un regard différent sur des personnes qui peuvent être qualifiées d'un point de vue institutionnel en « non-recours » (car ne demandant pas d'aide aux services sociaux, au CCAS...), mais pour autant qui activent des solutions face à leurs difficultés financières en dehors de l'offre sociale, par la solidarité informelle.

« En recherche d'emploi depuis plusieurs mois et sans résultat, j'arrive au bout de mes allocations chômage. Je n'ai pas le droit à l'ASS, ni au RSA, ni aux aides au logement. Mon conjoint et sa famille prennent en charge l'ensemble des charges de notre foyer. En attente d'une reprise d'activité, vers quelles aides puis-je me tourner car je n'ai bientôt plus d'autonomie financière ? »

Les deux tiers des répondants citent Internet puis les proches comme principaux moyens de s'informer sur les droits sociaux

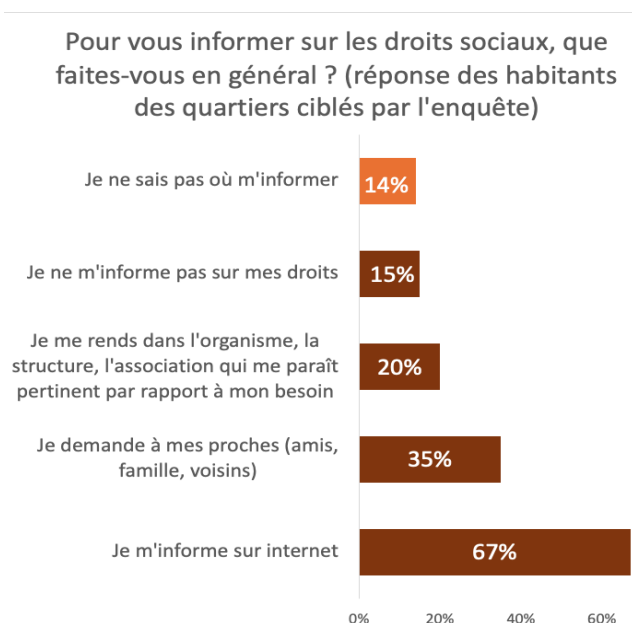
Pour s'informer sur les droits sociaux (figure 2), une large majorité de répondants (67%) utilisent Internet, sans qu'il ne soit précisé s'il s'agit par exemple de sites d'informations généralistes ou de simulateurs de droits en ligne (publics ou privés). Cette mobilisation d'Internet est plus fréquente que dans de précédents baromètres à Lyon et à Blois, qui concernait plutôt une personne sur deux, mais cohérente avec ce qui est observé sur Arras dans l'enquête menée en 2024. La manière de s'informer qui revient en deuxième dans l'ensemble des baromètres est de passer par les proches. Elle apparaît comme bien plus forte à Montpellier qu'ailleurs, avec 35% des répondants qui demandent à des proches (amis, familles, voisins). Cela confirme le rôle du réseau social dans la circulation de l'information, quant à la connaissance des prestations et de leur fonctionnement⁹. La troisième modalité d'information correspond au fait de se rendre dans des lieux de proximité pour s'informer sur les droits sociaux.

⁸ CREDOC, 2024, « Les comportements budgétaires des ménages en période d'inflation ». Etude pour la Banque de France et l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

⁹ Anne D., Chareyron S., 2017, « Une analyse spatiale du non-recours aux dispositifs sociaux », Revue d'économie politique, n°2 (Vol. 127), p. 227-253.

Enfin, 14% des répondants ne savent pas où s'informer, une proportion similaire à d'autres baromètres. Il s'agit davantage des moins de 30 ans, des familles monoparentales, des personnes en difficultés financières et des personnes ne disposant pas de connexion internet.

Figure 2. Modalités d'information sur les droits sociaux (en %)



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

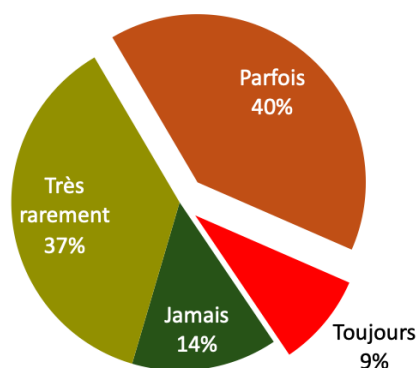
Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

Des difficultés dans les démarches administratives pour la moitié des répondants

La moitié des répondants déclarent rencontrer « parfois » ou « toujours » des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives (figure 3), au sens large (au sujet des impôts, d'un arrêt maladie, de demande d'allocations familiales ou sociales, de demande d'aide auprès de la mairie ou du CCAS...). Cette proportion est bien plus forte que dans d'autres baromètres (où elle est par exemple de 38% à Arras). Les trois quarts des personnes sans connexion internet et 60% de celles se connectant uniquement avec un équipement mobile expriment ces difficultés dans les démarches. De même, 57% des personnes en difficultés financières sont concernées, sachant qu'elles sont plus susceptibles que d'autres d'accomplir des démarches auprès d'une administration ou d'un service public, du fait de leur situation. Les difficultés administratives sont plus fréquentes parmi les répondants habitant Aiguelongue (54%) et les Aubes (59%), mais plus rares parmi ceux résidant à Hôpitaux-facultés (44%). Elles concernent 46% des habitants de Pompignane, soit une proportion proche de la moyenne observée sur l'ensemble des répondants.

Figure 3. Difficultés dans les démarches administratives (en %)

En général, avez-vous des difficultés pour faire vos démarches administratives ?



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Les difficultés dans les démarches administratives tiennent très majoritairement à la complexité de ces dernières (68% des raisons de difficultés évoquées parmi les personnes concernées), puis à la difficulté à joindre quelqu'un dans les services ou administrations (41% des raisons évoquées). La maîtrise de la langue française est rarement citée comme motif de difficultés (4%).

« Faire les démarches en ligne c'est chouette mais pas quand on supprime le service présentiel, parce que quand on a un problème sur le formulaire en ligne, les gens savent parfois pas comment faire et pour les personnes qui n'ont pas le matériel (ou sans internet car problème sur la ligne), la démarche est de suite impossible. »

L'administration en ligne étant devenue « la nouvelle norme » dans la relation avec les différents services publics¹⁰, un focus sur la réalisation de démarches administratives en ligne a été intégré au questionnaire des baromètres. Pour 41% des répondants, le numérique a facilité les démarches administratives, tandis que pour une très faible part (3%) cela n'a rien changé. A l'inverse, 46% des répondants estiment que cela dépend des démarches et 10% que cela n'a fait que les complexifier (une proportion similaire au baromètre d'Arras).

« L'enfer des mots de passe sur Internet qui sautent, ne sont pas acceptés alors qu'ils sont valides, la difficulté d'en créer d'autres et cela pour dix organismes d'Etat dont chacun est légitime pour demander votre identification. Un coup France connect fonctionne, la fois d'après non... Et j'en passe. »

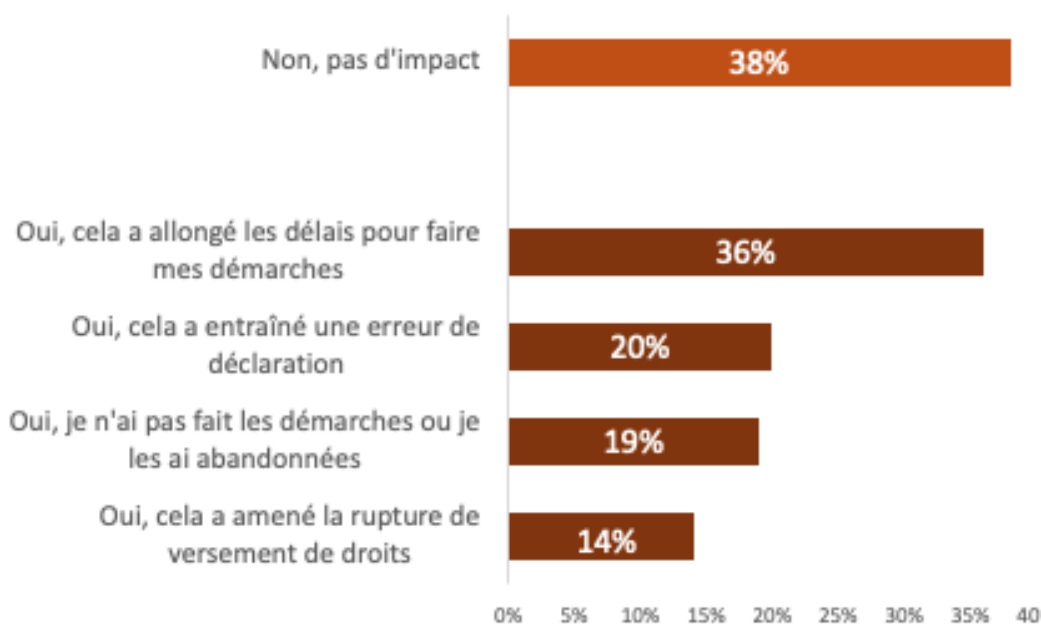
¹⁰ Okbani, N., Camaji, L. et Magord, C., 2022, Dématérialisation des services publics et accès aux droits. Revue des politiques sociales et familiales, 145(4), 3-10.

Les 56% de répondants pour qui la dématérialisation a compliqué certaines ou toutes les démarches ont pu s'exprimer sur les conséquences en matière d'accès aux droits sociaux (figure 4). Seuls un peu plus d'un tiers des répondants concernés disent ne pas avoir vu d'impact de la dématérialisation sur l'accès aux droits. Pour les autres, ils notent avant tout un allongement des délais, des erreurs de déclaration, des ruptures de droits ou de l'abandon des démarches.

« Concernant les administrations et la démarche de dématérialisation, je trouve que le "travail" à effectuer repose de plus en plus sur l'administré lui-même. Cela provoque des erreurs, y compris chez quelqu'un qui connaît parfaitement la langue, des retards voire des omissions qui sont dommageables tant pour l'usager que pour les services qui doivent retraiter. »

Figure 4. Conséquences des difficultés dans les démarches administratives, selon les personnes concernées (en %)

Ces difficultés pour les démarches administratives sur internet ont-elles eu des conséquences sur l'accès aux droits sociaux ?



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Après Internet, le téléphone comme modalité privilégiée pour les démarches administratives

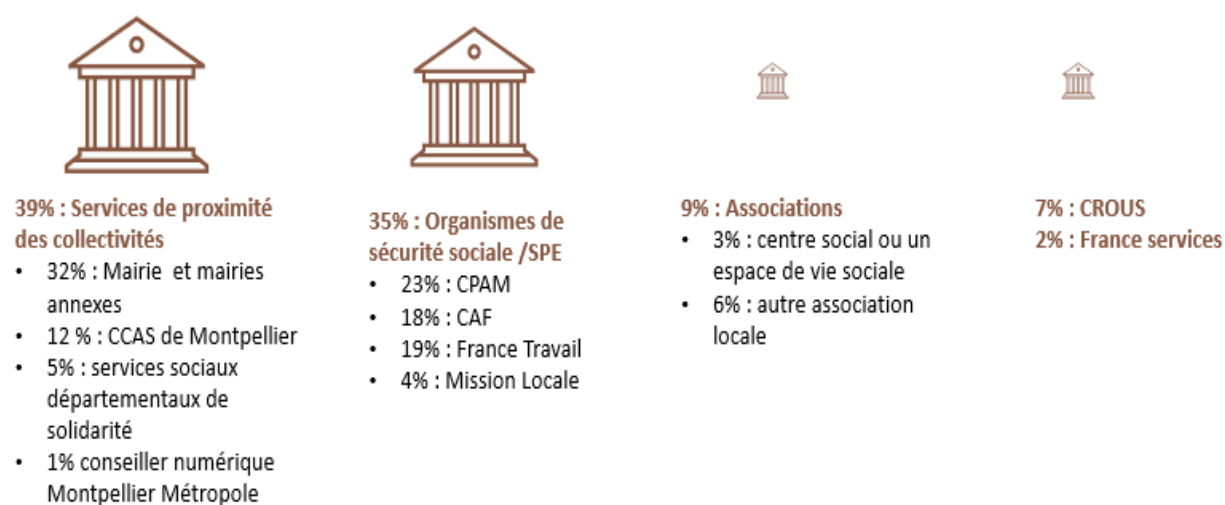
Les répondants du baromètre étaient interrogés sur leur relation aux guichets administratifs. Une question aborde les modalités de contact privilégiées avec les administrations, pour les démarches administratives. A ce sujet, les répondants expriment privilégier une diversité de modalités de contact, qui apparaissent complémentaires¹¹. Internet est le canal le plus privilégié des répondants (66% des répondants), et plus particulièrement des 30-44 ans, des personnes à l'aise financièrement, diplômées, en emploi, et des habitants du quartier Hôpitaux-Facultés. Soulignons ensuite que le téléphone occupe encore une place importante puisque la moitié des répondants indique qu'il s'agit d'une modalité privilégiée pour les démarches administratives, avant l'accueil sur rendez-vous (29%) et sur place (26%). Cette dernière modalité ressort plus particulièrement pour les personnes retraitées, les personnes de nationalité étrangère, peu diplômées et sans connexion internet, ainsi que les habitants de la Pompignane.

« Je pense que la dématérialisation des démarches nous empêche d'avoir des contacts humains qui souvent éviteraient des erreurs ou incompréhension. Par exemple pour demander ma retraite, je ne peux pas avoir un RDV physique ou téléphonique. Je reçois des demandes de compléments 2 fois alors que j'ai déjà répondu... »

D'autres questions traitaient des lieux d'accueil, structures ou permanences mobilisés par les répondants, dans un contexte, abordé dans la sous-partie suivante, de fermeture des guichets administratifs. Plus de la moitié (54%) des répondants se sont déjà rendus dans un lieu de proximité pour leurs démarches administratives, un chiffre supérieur à celui observé dans d'autres baromètres (comme à Arras, un territoire rural et de moindre densité d'acteurs, où la proportion de répondants est d'un tiers). Etant donné le champ large des démarches administratives, les lieux fréquentés sont diversifiés (figure 5). Il s'agit avant tout des services de proximité des collectivités (la mairie et ses antennes, le CCAS de Montpellier), puis des organismes de sécurité sociale (CPAM, CAF) et de France travail. Les lieux mobilisés dépendent des caractéristiques des répondants et de la nature de leurs besoins. Ainsi, parmi les 9% de répondants se rendant dans des associations pour leurs démarches administratives, les personnes les plus précaires (notamment les familles monoparentales, les personnes peu diplômées, en difficultés financières), les personnes sans connexion internet et les habitants de la Pompignane sont surreprésentées.

¹¹ Cela explique le fait que le total des réponses à cette question est supérieur à 100%.

Figure 5. Lieux fréquentés pour les démarches administratives (en %)



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

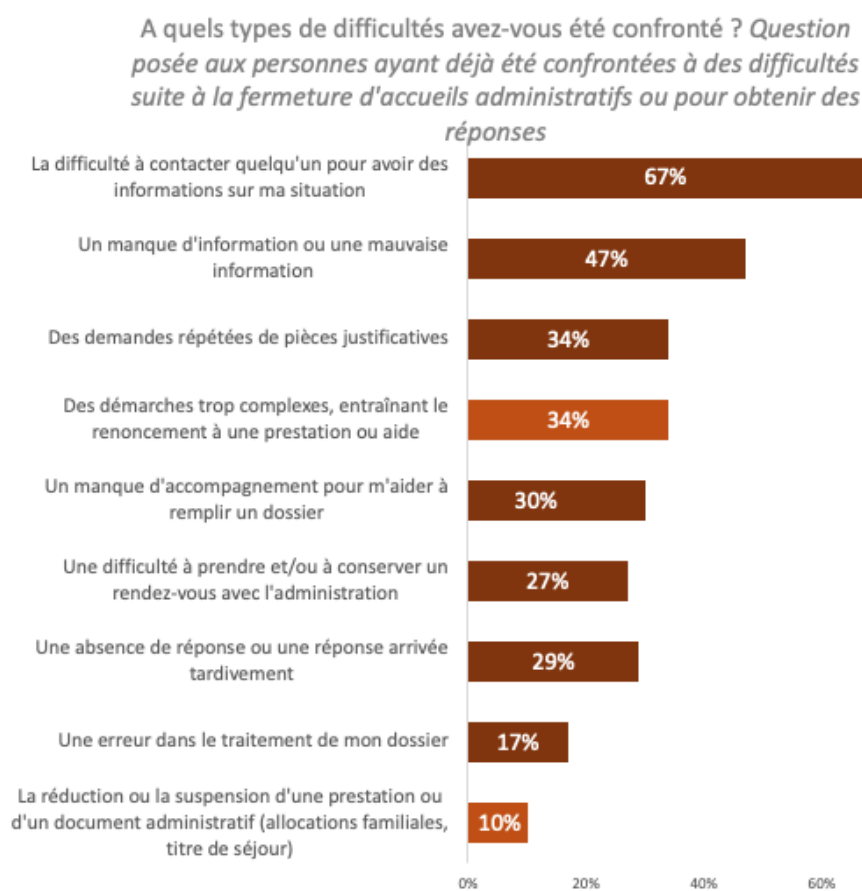
La moitié des répondants indiquent avoir eu des difficultés du fait de la fermeture des guichets administratifs

Aux côtés des effets de la dématérialisation, la fermeture des guichets administratifs est un motif de dégradation de la relation aux services publics régulièrement pointé par des acteurs comme le Défenseur des droits¹². Les répondants au baromètre étaient invités à s'exprimer sur ce point.

Au total, 49% de l'ensemble des répondants ont déjà rencontré des problèmes du fait de la fermeture d'accueils administratifs ou de la difficulté à obtenir une réponse à leur demande. Près d'une personne sur cinq parmi l'ensemble des répondants du baromètre déclarent que ces situations ont eu des conséquences sur l'accès aux droits sociaux. Celles-ci sont notamment de renoncer à une prestation ou une aide, ou encore de voir la réduction ou la suspension d'une prestation ou d'un document administratif (figure 6).

¹² Défenseur des droits, 2022, « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », Rapport du Défenseur des droits.

Figure 6. Difficultés entraînées par la fermeture d'accueils administratifs (en %)



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

Les conséquences des fermetures de guichet ne concernent pas que les habitants. Le Conseil national de lutte contre la pauvreté et de l'exclusion sociale (CNLE) met en oeuvre trimestriellement un baromètre de suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale, en interrogeant des acteurs directement en contact avec les publics. Depuis la première vague du baromètre, en sortie de la crise sanitaire, les acteurs alertent sur la dégradation des possibilités de contacts avec les administrations, et les conséquences sur l'accès ou le maintien dans les droits. Eux-mêmes expriment les difficultés à joindre directement les services administratifs et ils témoignent d'être parfois sans réponse face à des situations complexes ou bloquées¹³.

¹³ CNLE/vizGet, 2024 « Baromètre de suivi qualitatif de la pauvreté et de l'exclusion sociales. Synthèse de la cinquième vague d'interrogation » - <https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2025-04/Synthese-Barometre-Pauvrete-vague-5-avril-2025.pdf>

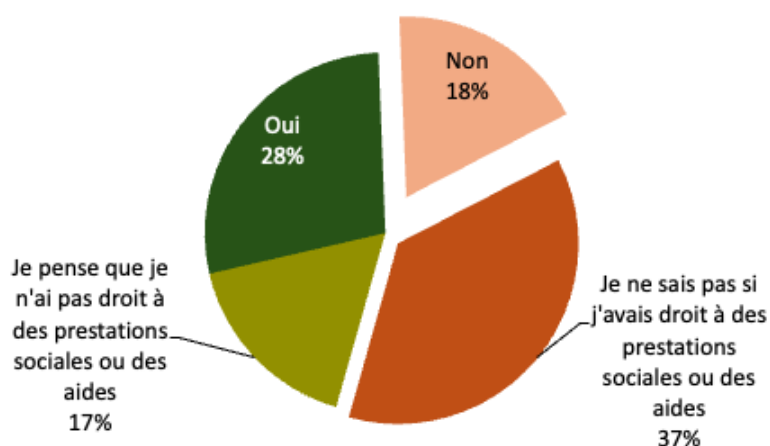
18% des répondants estiment être en non-recours

Le baromètre aborde le phénomène du non-recours de plusieurs manières, dont une déclarative (figure 7)¹⁴. Sur ce plan, 18% des répondants estiment qu'ils n'ont pas bénéficié d'aides ou d'allocations sociales auxquelles ils auraient pu prétendre au cours des 12 derniers mois, tandis que 37% ignorent s'ils étaient ou non en situation de non-recours. Ces résultats sont légèrement supérieurs à ceux obtenus dans d'autres baromètres (à Arras, 18% des répondants se considèrent en non-recours et 30% ignorent s'ils l'étaient).

« Je pense qu'on ne connaît pas assez les aides auxquelles on a droit, en particulier quand on est dans la moyenne niveau salaire. Je me suis rendue compte que même au chômage je n'ai pas demandé d'aide pour mon loyer car ce n'est pas un automatisme pour moi ! »

Figure 7. Non-recours déclaratif (en %)

Pensez-vous avoir bénéficié de toutes les prestations sociales, allocations et aides auxquelles vous avez eu droit au cours des 12 derniers mois ?



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Les personnes les plus nombreuses à estimer bénéficier de l'ensemble des aides et allocations auxquelles elles sont éligibles sont celles qui s'informent en se rendant dans les structures et associations (34%) ainsi que celles qui s'informent sur Internet (31%). Les répondants ayant déclaré ne pas savoir comment s'informer sur leurs droits connaissent mal leur potentielle éligibilité aux aides et prestations : 57% disent ne pas savoir s'ils ont des droits.

¹⁴ Cette approche est par exemple utilisée par l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) qui aborde le non-recours aux droits sociaux dans son baromètre annuel de la jeunesse.

Ce non-recours déclaré par les personnes peut recouvrir une variété de situations. Il peut s'agir tout autant de non-recours « primaire » (la personne ne bénéficie pas d'une prestation pour ne pas l'avoir demandée) que de non-recours « secondaire » (la personne demande la prestation, mais ne la reçoit pas)¹⁵. D'autres travaux ont permis assez tôt de pointer le fait que le non-recours pouvait être temporaire, en lien par exemple avec le traitement administratif de la demande, loin de l'image de personnes qui seraient donc « invisibles ».

« Je préférerais déclarer une bonne fois pour toute et que les administrations recoupent leurs informations. J'ai peur de faire des erreurs, et multiplier les demandes me place dans une honte extrême qui me pousse, parfois, à renoncer à des démarches. »

Des situations de non-recours aux prestations sociales bien plus fréquentes sur les quartiers de Montpellier qu'en moyenne métropolitaine

Pour des raisons méthodologiques propres à la mesure du non-recours¹⁶, les baromètres permettent uniquement une approximation du phénomène. Nous croisons les réponses du questionnaire avec les résultats de l'outil vizGet/Odenore¹⁷, qui estime des « risques » de non-recours au niveau local, pour donner une tendance générale et non des chiffres précis.

En mobilisant ces deux méthodes, le non-recours au RSA à Montpellier apparaît élevé et très supérieur à la moyenne nationale, qui est de 34% (sachant que ce taux est également une estimation, se situant dans une fourchette¹⁸). Il est également supérieur à celui mesuré par d'autres baromètres, comme sur Arras et Blois. Ce résultat est confirmé par l'outil vizGet/Odenore classant les territoires selon le non-recours au RSA, qui fait apparaître les quartiers de Montpellier comme ayant des risques de non-recours plus élevés qu'en moyenne métropolitaine.

¹⁵ Ces distinctions ont été introduites très tôt dans la littérature sur le non-recours, voir notamment Van Oorschot W, Math, A, 1996, « La question du non-recours aux prestations sociales », Recherches et prévisions, n°43.

¹⁶ Marc C, Portela M, Hannafi C, Le Gall R, Rode A, Laguérodié S, 2022, *op. cit.*

¹⁷ Les conditions d'enquête ne permettent en effet pas de reconstruire précisément les conditions d'éligibilité et d'avoir l'ensemble des informations utilisées par les organismes de protection sociale (en particulier sur les ressources des foyers, leur nature et variabilité). De plus, les réponses sont déclaratives, avec des erreurs d'identification sur des questions comme les revenus par exemple. Pour ces raisons, les résultats en termes d'éligibilité et donc de non-recours sont à considérer comme étant indicatifs. Ces difficultés méthodologiques sont contournées en mobilisant un outil construit par vizGet en collaboration avec l'Odenore. Il permet de positionner l'ensemble des EPCI métropolitains et des communes de plus de 4 000 habitants quant à leur situation de non-recours au RSA et à d'autres prestations. Olm, Rode, *op. cit.*

¹⁸ Hannafi, C., Le Gall, R., Omalek, L., Marc, C., 2022, « Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats », Rapport de la DREES.

Cette particularité montpelliéraine est la même pour la prime d'activité, dont le non-recours est estimé supérieur à celui mesuré par les autres baromètres. Précisons qu'il n'existe pas, pour le moment, d'étude nationale mesurant le non-recours à la prime d'activité et qui donnerait un point de repère.

Cependant, en termes de profils, les résultats sont très concordants avec d'autres baromètres, montrant plusieurs populations plus exposées que d'autres au non-recours aux prestations sociales étudiées. Ce dernier est plus fréquent parmi les indépendants et les personnes en CDD ou en intérim, dont l'éligibilité peut fluctuer fortement d'un trimestre à l'autre, les personnes vivant en couple sans enfant à charge (en cohérence avec les travaux qui avancent le fait qu'elles ne sont pas en lien avec les CAF par exemple) et les personnes âgées de 46-64 ans. Parmi les personnes éligibles, le non-recours est beaucoup plus faible parmi les locataires du secteur social, que parmi les locataires du secteur privé. Cette relative faiblesse du non-recours peut s'expliquer en partie par un contact plus fréquent avec les organismes ou associations : ils sont par exemple deux fois plus nombreux que les locataires du secteur privé à s'informer en se rendant dans une structure.

Aucune spécificité par quartier ne ressort, l'ampleur du non-recours ne dépendant pas du quartier de résidence dans le baromètre montpelliérain.

Les modalités d'informations sur les droits ont un impact limité sur le non-recours. Les personnes qui se rendent sur place, dans les structures ou associations, sont plus souvent éligibles aux droits que les autres. Le non-recours, pour les personnes éligibles, n'est pas moins fréquent parmi celles qui se sont déplacées que parmi les personnes qui ne s'informent pas, ou bien qui s'informent sur Internet.

Focus : Le non-recours dans le champ de la santé

90% des répondants sont couverts par un régime de la sécurité sociale, 7% par la PUMA et 1% est couvert par l'AME. Seules 1% des personnes interrogées déclarent ne pas avoir de couverture pour les dépenses de santé, 1% également n'ayant pas su répondre à cette question.

Par ailleurs, 9 répondants sur 10 bénéficient d'une complémentaire santé (8% déclarent ne pas bénéficier de complémentaire santé et 2% n'ont pas su répondre à cette question). En particulier, 20% des répondants bénéficient de la complémentaire santé solidaire.

La part des personnes ayant une complémentaire santé est plus faible parmi les personnes en difficulté financière (85%). L'écart est limité, notamment grâce à la complémentaire santé solidaire, qui couvre 33% des répondants en difficultés financières.

La part des répondants ayant déclaré un médecin traitant (87%) est également élevée. Pour autant, plus du tiers (soit 37%) ont renoncé à au moins un soin dont ils auraient eu besoin au cours des 12 derniers mois. Les raisons financières constituent le principal motif de ce renoncement : elles sont évoquées par 77% des personnes concernées, devant les délais d'attente (28%) et les difficultés à trouver un professionnel de santé (18%).

Le renoncement aux soins est beaucoup plus fréquent parmi les ménages à faibles revenus : 52% des personnes s'estimant en difficultés financières déclarent avoir renoncé à des soins au cours des 12 derniers mois, pour 25% des personnes déclarant être à l'aise ou plutôt à l'aise financièrement.

La non-connaissance puis la non-réception comme motifs principaux de non-recours, du point de vue des répondants

Les motifs de non-recours avancés par les répondants ne montrent pas de spécificité à Montpellier, en comparaison des autres baromètres. Nous nous appuyons ici sur la typologie de l'Odenore qui distingue quatre types de non-recours¹⁹, sachant que la « non-proposition » ne peut pas être saisie dans les baromètres puisqu'elle demanderait d'interroger les professionnels et non pas les habitants.

La « non-connaissance » est la plus citée par les répondants mais elle est loin d'être la seule. Parmi ceux concernés par le non-recours à au moins une prestation légale, 55% ont renvoyé à des raisons se rapportant à un manque d'information sur les prestations existantes mais aussi, et plus souvent, sur les démarches à entreprendre pour les demander ou encore sur les critères d'éligibilité. Ne pas/ne plus s'estimer éligible (par exemple suite à des expériences passées de demandes d'aide refusées), avoir une conception erronée des critères d'éligibilité (à l'image du commentaire

« Je trouve injuste de ne pas bénéficier de la prime d'activité parce que l'on est propriétaire. Cela ne veut pas dire que l'on peut subvenir à ses besoins. De mon point de vue, bien au contraire, les charges de copropriété sont supérieures au loyer. De plus, pour information, en amont je fais la simulation pour la prime d'activité et le site de la CAF m'indique que je peux être bénéficiaire. Je rassemble tous les documents et remplis le dossier que je dépose directement dans la boîte aux lettres de la CAF. Et ce n'est qu'après que je reçois un questionnaire sur le foncier, et une fois rempli, qui m'indique que je n'y ai pas le droit car propriétaire. »

indiquant que les propriétaires ne peuvent pas demander la prime d'activité) est un facteur central dans les études sur le non-recours, qualitatives et quantitatives. Elles rappellent que la non-connaissance ne se résume pas à une cause individuelle de non-recours, mais qu'elle tient à la complexité même de l'écosystème d'acteurs intervenant dans l'accès aux droits sociaux, ainsi qu'aux règles d'attribution des prestations et aides sociales, marquées par une difficile lisibilité et par la forte hétérogénéité des conditions de ressources²⁰.

« Je suis une personne seule et sans enfant et bien souvent les aides sont pour les personnes avec des enfants »

¹⁹ Warin P, 2016, « Le non-recours : définition et typologies », Working Paper de l'Odenore, n°1 (version actualisée).

²⁰ Conseil d'Etat, 2021, « Les conditions de ressources dans les politiques sociales : plus de simplicité, plus de cohérence ». Etude pour le Premier ministre.

Le deuxième type de non-recours est la « non-réception », évoquée par 42% des répondants concernés. Elle intervient par exemple lorsque les personnes disent attendre une réponse à une demande de prestation, renvoyant ainsi aux délais de traitement des dossiers, ou lorsqu'une prestation n'est pas versée suite à un déménagement d'un département à l'autre. D'autres situations de non-réception interviennent lorsque les personnes font une demande de prestations sociales mais renoncent à aller jusqu'au bout de la démarche (abandon suite à des demandes répétées de pièces justificatives...).

« Délai de traitement par la CPAM et la MDPH trop long concernant l'invalidité ou autres demandes pour reconversion professionnelle (18 mois d'attente pour la MDPH alors qu'on attend une attestation pour une reconversion professionnelle et l'intégration d'un établissement scolaire adapté ! »

Enfin, la « non-demande » est citée par 25% des répondants en non-recours²¹. Motif complexe, elle recouvre dans le questionnaire les modalités de réponses suivantes : la complexité des démarches, la honte de les demander, préférer se débrouiller soi-même ou penser que d'autres en ont plus besoin que soi.

« Je pensais pouvoir bénéficier du chèque énergie percevant moins de 1000€ par mois avec 1 enfant mais cela m'a été refusé pour des raisons que je n'ai pas comprises. On m'a proposé de contester mais j'ignore quels documents envoyer et les impôts ne répondent jamais. »

Dans la continuité de précédents baromètres et études²², et en lien avec la nécessité de saisir les instabilités de droits au-delà du non-recours²³, le sujet des indus et de leurs conséquences a été intégré au questionnaire. Au total, près d'un répondant sur cinq a déjà connu un ou des indus (c'est-à-dire des sommes trop perçues par les allocataires), en grande majorité en lien avec la CAF, la MSA et France travail (18% des répondants), et plus rarement avec les caisses de retraite (1% des répondants retraités).

²¹ Le total est supérieur à 100%, car une même personne peut être en non-recours pour plusieurs prestations, pour des motifs différents

²² Voir Revil, H, Mazet, P, 2016, « Vivre en situation de non-recours frictionnel. Une enquête menée dans trois Caf », *Revue des politiques sociales et familiales*, n°128.

²³ Gravoin P, Rode A, 2021, « Non-recours : une dette sociale qui nous oblige », Rapport Secours catholique/Odenore.

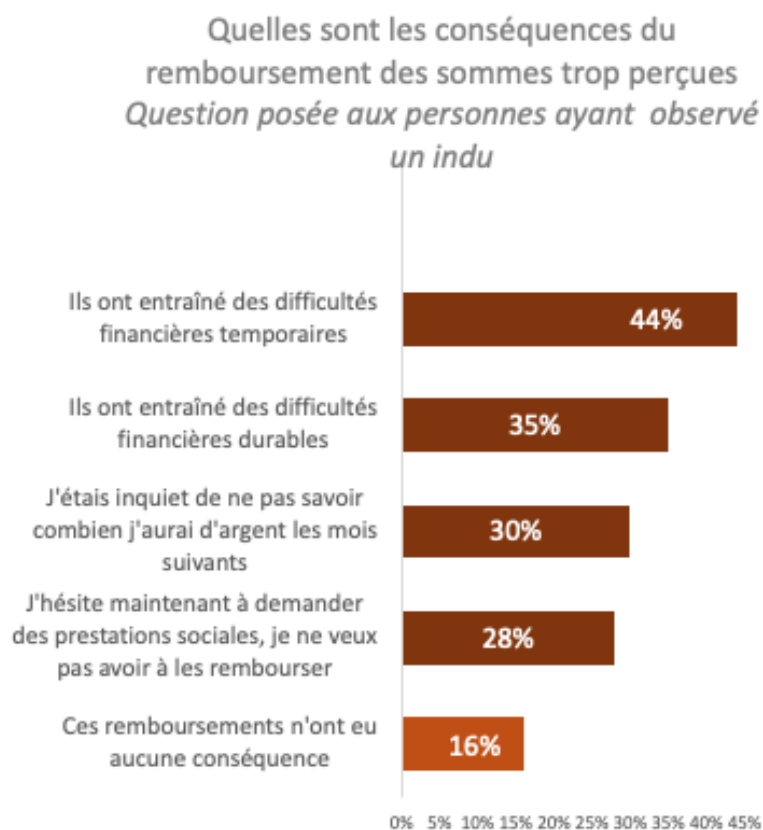
Les répondants étaient interrogés sur les conséquences des indus (figure 8). Seuls 16% des personnes concernées par les indus estiment que ces derniers n'ont eu aucune conséquence. Il faut noter sur Montpellier la proportion plus forte que dans d'autres baromètres de répondants ayant connu au moins un indu et qui indiquent que cette situation a entraîné des difficultés financières durables (35% des répondants concernés par un indu). Par ailleurs, les indus génèrent de l'inquiétude sur le plan financier (30% des répondants concernés indiquent avoir été inquiets de ne pas savoir combien d'argent ils auraient les mois suivants).

Ma situation est complexe : à mon compte partiellement + intermittente du spectacle donc plusieurs employeurs sur le mois. [...] J'ai chaque jour la terreur qu'ils me demandent de rembourser un trop perçu car je suis déclarée trimestriellement. La CAF l'a fait, de demander un remboursement de prime d'activité qui m'a mise en panique totale. Car le montant n'était pas inscrit sur le courrier. Par chance, sur mon espace internet, j'ai vu que c'était 7 euros. Ce qui était faisable. Mais j'aurai préféré qu'on me le déduise du prochain droit plutôt que demander de me connecter et le rembourser (ce qui a pris 35 minutes). »

Enfin, notons que 28% des répondants ayant connu un indu déclarent dorénavant hésiter à demander des prestations sociales, de peur de devoir les rembourser après. Ce résultat montre l'importance des expériences antérieures d'interactions avec les administrations, qui peuvent conduire à des situations de non-recours par la suite.

« Pour ma part, il m'arrive régulièrement de ne pas faire une démarche de demande d'aide par peur d'une erreur de l'administration en face. Il y a deux ans, j'ai eu des soucis et j'ai failli avoir une énorme dette. »

Figure 8. Conséquences des indus, selon les répondants concernés (en %)



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Le total est supérieur à 100%, un même répondant ayant pu donner plusieurs réponses

Un non-recours aux aides spécifiques particulièrement élevé pour les dispositifs et aides en matière de santé et d'accès à la culture

Les baromètres permettent d'analyser le non-recours aux aides et dispositifs destinés à répondre à des besoins spécifiques en matière d'accès aux soins ou de soutien financier, et qui prennent différentes formes (bons alimentaires et chèques d'accompagnement personnalisé délivrés par des CCAS, aides financières individuelles des CPAM ou d'autres organismes de protection sociale, aide alimentaire associative...). Etant donné leur fonctionnement, leur variabilité d'un territoire à l'autre et l'information qui peut être difficile à trouver (par exemple sur les sites Internet des institutions, qui ne les présentent pas systématiquement), ces aides sont très fortement concernées par le non-recours. Cela ressort à Montpellier comme dans chaque autre baromètre.

La seule exception à ce fort non-recours concerne l'aide alimentaire. Cette dernière est en effet celle qui, dans l'ensemble des baromètres, connaît le recours le plus important (tableau 2). Cela peut se comprendre par la diversité des acteurs qui interviennent dans ce champ, dont certains sont connus de longue date (l'aide associative par exemple) et par la nature des difficultés. Ainsi, parmi les 10% des répondants déclarant ne pas avoir assez à manger, 30% d'entre eux ont déjà demandé une aide à des associations d'aide alimentaire.

« En ce qui concerne l'alimentation, mon mari et moi même faisons un repas par jour. »

Le tableau suivant donne des résultats sur d'autres domaines comme le logement, les difficultés financières, la culture et la santé. Ils montrent, d'un côté, de fréquentes difficultés en la matière, en particulier en matière d'accès aux soins (avec par exemple 29% des répondants ayant renoncé aux soins au cours des 12 derniers mois pour des raisons financières), ce qui est corroboré par les nombreux commentaires de répondants qui font part de leurs difficultés pour accéder ou maintenir des soins. De l'autre, les données indiquent que rares sont les répondants qui ont déjà pu mobiliser des dispositifs et aides existantes. C'est particulièrement le cas pour la culture et l'accès aux soins, avec 1% des répondants déclarant des difficultés dans ces domaines qui ont mobilisé des aides et dispositifs.

« Je viens enfin de terminer mes soins en orthodontie adulte mais je dois mettre une contention (fil métallique pour le maintien durable des résultats). Mon orthodontiste me réclame 450€ et malheureusement j'ai déjà utilisé mon "forfait dentaire" avec ma mutuelle pour l'implant... Je suis dans l'impasse la plus totale ... Qui peut m'aider financièrement pour cela ? »

Tableau 2. Besoins sociaux, connaissance et recours aux dispositifs/aides en matière d'alimentation, de logement, de difficultés financières et de santé (en %)

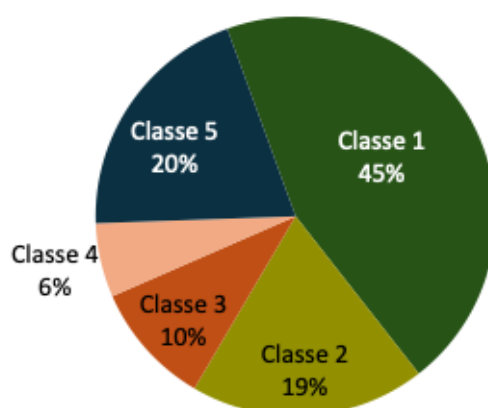
Alimentation	10% des répondants déclarent ne pas avoir assez à manger	Non interrogés sur l'existence d'aides	30% d'entre eux ont déjà demandé une aide à des associations ou organisme
Logement	27% des répondants ont connu des difficultés au cours des 6 derniers mois pour s'acquitter de leurs charges de logement	20% de ces répondants connaissent l'existence d'aides dans ce domaine	8% les ont mobilisées
Difficultés financières	37% des répondants déclarent une situation financière difficile ou très difficile	23% d'entre eux connaissent l'existence d'aides financières	8% les ont mobilisées
Santé	29% des répondants ont renoncé à des soins pour des raisons financières	10% de ces répondants connaissent l'existence d'aides	1% les ont mobilisées
Culture	25% des répondants ont renoncé à sorties culturelles pour des raisons de coût	4% de ces répondants connaissent l'existence d'aides	1% les ont mobilisées
Vacances	32% des répondants ont renoncé à des vacances pour des raisons de coût	16% de ces répondants connaissent l'existence d'aides	7% les ont mobilisées

Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

Une analyse typologique qui distingue cinq catégories de répondants

En complément des résultats précédents, une analyse typologique permet de distinguer si des populations sont plus exposées que d'autres aux difficultés abordées dans le baromètre. Elle distingue, sur les quartiers de l'enquête à Montpellier, cinq catégories de répondants (figure 9). Elles se différencient par leurs caractéristiques socio-démographiques (âge, situation familiale, logement...), par leur situation financière, par les difficultés ou l'aisance dans les démarches administratives, ainsi que par les situations de non-recours qu'ils peuvent connaître.

Figure 9. Répartition des cinq catégories de répondants (en %)



Source : Baromètre du non-recours / CCAS de Montpellier – Odenore/vizGet, 2025

La première catégorie, assez large, regroupe des répondants qui se distinguent des autres par leur situation financière et de manière concomitante par leur éligibilité aux aides :

1. **Les ménages plutôt âgés, non éligibles aux prestations sociales (45% des répondants) :** cette catégorie est constituée de propriétaires, souvent âgés de 65 ans ou plus et retraités. A l'aise financièrement, ces personnes ne sont pas éligibles aux prestations sociales. Elles sont à l'aise dans les démarches administratives (notamment en ligne). Elles résident un peu moins dans le quartier « Hôpitaux-facultés » que dans les autres quartiers.

Les catégories suivantes regroupent des personnes confrontées à des difficultés financières d'ampleur variées, qui se distinguent par le fait qu'elles peuvent être en non-recours à certaines prestations ou aides et en recours à d'autres :

2. **Des actifs isolés sans emploi, en difficultés face aux charges et dépenses quotidiennes, recourants aux aides légales et non-recourants aux aides facultatives (18% des répondants) :** cette catégorie regroupe notamment des jeunes de moins de 30 ans,

sans emploi, peu diplômés ainsi que des locataires du secteur social. Ce sont des personnes qui expriment des difficultés financières, dans un ensemble de domaines : pour payer les charges de logement, pour se nourrir, pour accéder aux sorties culturelles et pour les soins de santé. Elles vivent seules, parfois avec enfants, et elles disposent de peu d'aide de leur entourage. Par ailleurs, elles déclarent des difficultés dans leurs démarches administratives, estimant que le passage à l'administration électronique a eu un impact sur leurs droits. Elles ont également peu confiance dans l'Etat et les administrations. Elles recourent aux aides légales mais non aux aides facultatives. Les habitants du quartier « Hôpitaux-facultés » sont surreprésentés dans cette catégorie.

3. **Des familles monoparentales, utilisant les aides facultatives (10%) :** cette catégorie est composée de familles monoparentales, locataires du secteur social, principalement peu diplômées et sans emploi. Elles déclarent des difficultés financières et des difficultés dans leurs démarches administratives. Ce sont principalement des personnes qui n'ont pas d'ordinateur. Elles expriment une certaine méfiance envers l'Etat et les administrations. Elles se partagent entre recourants et non-recourants aux prestations sociales légales mais elles se distinguent des autres catégories du fait qu'elles recourent toutes à au moins une aide facultative. Ces personnes sont un peu plus présentes dans le quartier de la Pompignane.
4. **Des personnes qui sont dans une situation financière fragile, non-recourantes aux prestations sociales (6%) :** Cette catégorie regroupe des personnes en emploi, notamment de moins de 30 ans, estimant être « juste » financièrement, et qui sont locataires du secteur privé. Elles estiment ne pas avoir de difficultés administratives, mais que le passage à l'administration électronique a pu avoir un impact sur leurs droits. Elles sont les plus nombreuses à manifester de la confiance envers les administrations. Ces personnes ne sont pas éligibles au RSA (ni à aux allocations chômage) mais elles apparaissent en non-recours à d'autres allocations ou dispositifs comme les allocations logement, la prime d'activité et la CSS. Les habitants du quartier « Hôpitaux-facultés » sont surreprésentés dans cette catégorie.
5. **Des personnes en difficultés financières, en situation de non-recours aux prestations légales comme aux aides facultatives (20%) :** Cette dernière catégorie est composée de personnes seules et de familles monoparentales, locataires du secteur social ou privé, sans emploi ou en contrat précaire. Elles déclarent de très fortes difficultés financières et des restrictions en matière de soins de santé, de loisirs, ou encore des difficultés à payer leurs charges de logement. Elles expriment des difficultés pour les démarches administratives, qu'elles estiment aggravées par les fermetures d'accueils

administratifs et par le passage à l'administration électronique. Ces personnes sont un peu plus présentes dans le quartier « Hôpitaux-Facultés ».

Les propositions des répondants pour améliorer l'accès aux droits

Des répondants qui proposent d'agir sur des facteurs individuels autant que structurels pour améliorer l'accès aux droits sociaux

Cette partie de la synthèse aborde les réponses à la dernière question ouverte du questionnaire. Elle demandait aux répondants s'ils avaient des idées ou suggestions pour faciliter l'accès aux droits sociaux, qui pourraient être utiles au CCAS de Montpellier et à ses partenaires. Au total, 142 réponses à cette question ont pu être exploitées, après nettoyage des données. L'analyse s'est ensuite faite en deux temps : lecture commentaire par commentaire pour identifier les sujets puis attribution d'une ou de plusieurs thématiques à chaque réponse. Un fichier Excel a ainsi été réalisé et transmis au CCAS, contenant l'ensemble des réponses thématisées.

Il s'agit ici de restituer les principaux types d'actions suggérés par les répondants, en s'appuyant directement sur les commentaires, qui ont été (à la marge) repris du point de vue de la syntaxe. Etant donné le nombre important de commentaires, chaque type d'actions est illustré par six commentaires maximums.

Ces commentaires et propositions offrent un éclairage précieux sur le regard que portent les répondants sur plusieurs évolutions et le contexte actuel, notamment sur la transformation de la relation aux services publics dans le contexte de l'administration numérique et de fermeture de certains guichets administratifs. Ils mettent également en évidence, en complément des résultats statistiques, de nombreuses attentes en matière : de services de proximité (avec des demandes d'un personnel nombreux et formé), de modalités de contact très diversifiées avec les administrations (avec la possibilité centrale d'avoir un interlocuteur humain), d'une administration proactive, ou, entre autres d'une amélioration des conditions d'éligibilité. Ce faisant, les répondants proposent des actions qui couvrent un spectre large, allant de l'information et de l'accompagnement de situations individuelles à des changements dans le design même des prestations et aides sociales.

- **La préservation de contacts humains dans la relation aux administrations :**

« Maintenir des accueils physiques. A mon âge pas professionnel de l'informatique ! »

« Contacter les administrations ou autres organismes c'est pratique, mais cela ne remplace pas le contact humain et certaines difficultés ne peuvent être réglées que par "l'homme". »

« Un contact d'abord HUMAIN - pas de robots. »

« Permettre d'avoir accès à un accueil physique ou au moins à un téléphone fiable. Ras le bol des serveurs vocaux qui tournent en rond et qui ne correspondent pas à nos demandes. Ou des numéros où personne ne répond jamais. »

« Avoir de vraies personnes au téléphone dès la sonnerie, pas de logiciel de redirection... »

« Plus de proximité pour les personnes âgées ou souffrantes, plus d'humanisme. Internet très bien mais cela coupe du monde réel, bien souvent les personnes sont lasses du manque de réponse ou du manque de considération de la part de l'administration et du personnel en général. »

- **Le développement de permanences et de lieux d'accueil**

« Mettre en place sur les lieux d'accueils des zones exprès pour les personnes qui ont du mal avec le français ou l'informatique. Proposer des rendez-vous en visio si la personne ne peut pas se déplacer. »

« Accueil physique, ouvert pour tous, à toute heure, au moins pour les urgences et une redirection rapide pour les autres... et faut-il encore que les accueillants aient des solutions correctes à proposer, et que le reste suive derrière leurs conseils. Problème de moyens et d'utilisation des moyens en France. »

« Faire des permanences dans les endroits où il y a des regroupements de personnes démunies (soupes populaires par exemple si cela n'existe pas déjà), SAMU social etc... »

« Mettre en place une journée pour une présence physique une fois par semaine pour aider les personnes âgées ou même les personnes qui n'ont pas un ordinateur, d'imprimante, etc. »

« Un bureau généraliste qui aiguille vers le bon interlocuteur »

- **L'amélioration des modalités et conditions d'accueil**

« Mettre plus de personnels pour qu'on puisse prendre des RDV en ligne, par exemple en février j'avais besoin d'un RDV à la sécurité sociale et rien de disponible en RDV téléphonique jusqu'en JUIN 2024 inadmissible. »

« Presque tous les guichets sont sur rdv. Il faudrait des permanences sans rdv pour aide au remplissage ou impression de documents. »

« Ouvrir plus de guichets et personnels formés avec beaucoup de discrétion sur la situation de chaque. »

« Plus de rendez-vous personnalisés pour orienter au mieux les personnes vers les aides ou services correspondants à leur situation. »

« J'aurai souhaité pouvoir contacter parfois une assistante sociale facilement, ce qui n'est pas le cas. »

- **La lisibilité des structures existantes et de leurs compétences**

« Informer sur la place et le rôle de chaque administration : leur responsabilités, services et champ d'action. »

« Signaler un peu plus les antennes car on ne sait jamais trop où aller quand on est pas aidé. »

- **La coordination et la transmission d'information entre acteurs locaux**

« Avoir un référent unique à qui l'on puisse s'adresser. »

« Faire en sorte qu'une personne/un fonctionnaire puisse assurer un suivi de dossier dans le temps (par opposition à toujours s'adresser à une nouvelle personne lors de ses démarches, à qui il faut réexpliquer le contexte à chaque nouvel échange), pour un service et une aide plus personnalisés et afin de réintroduire un contact humain dans certaines procédures qui le justifient, ou lorsque des problèmes se font jour. »

« Plus de communication entre les différentes administrations, pour éviter de refaire plusieurs fois les mêmes dossiers. Merci. »

« Avoir un centre d'appel qui peut accompagner pour les différentes démarches de prestations sociales. Je pense que si les organismes sont au courant des situations des personnes et qu'elles sont dans des situations compliquées ils devraient pouvoir communiquer entre eux et voir si des aides n'ont pas été réclamées mais pourraient l'être pour aider les personnes et ensuite les appeler pour en discuter avec eux. Ou alors dans le cadre des RDV de suivi de l'un ou l'autre des organismes, le conseiller doit automatiquement avoir une alerte si la personne est éligible à une aide mais ne l'a pas réclamée. Il faudrait aussi que les structures discutent entre elles pour éviter de demander des documents qu'elles ont en possession, je trouve qu'on demande beaucoup de documents qui sont par ailleurs dans d'autres services gouvernementaux et ça met en difficulté les personnes étrangères. »

« Il serait judicieux que tous les services de l'Etat aient accès aux dossiers et communiquent entre eux... si les impôts et le service invalidité de la sécu arrivent à connaître nos revenus, peut-être serait-il possible d'automatiser les aides sociales (mais je comprends que cela puisse être difficile à mettre en œuvre). »

« Le CCAS n'est mentionné dans aucune administration et les transmissions des informations entre les administrations sont manquantes ou partielles, non personnalisées et sources d'erreurs. Il faudrait simplifier les procédures et trouver un parcours administratif plus logique, incluant le CCAS. »

- **La mise en place de démarches d'aller-vers**

« Lorsque des personnes éligibles ne font pas valoir leurs droits, l'idéal serait de réussir à les rencontrer pour instaurer une relation de confiance puis de les accompagner dans la réalisation des démarches si elles sont réceptives. »

« Qu'une personne compétente puisse se déplacer afin de rencontrer les personnes qui ne sont pas mobiles. »

« FAIRE VRAIMENT LE RECENSEMENT DES PERSONNES QUI ONT BESOIN DE CONSEILS ET D'ACCOMPAGNEMENT. »

- **La simplification des démarches administratives**

« Créer une plateforme de droits centralisée pour France travail, CAF, Assurance maladie et l'URSSAF car la lourdeur administrative m'empêche de voir clairement ce à quoi j'ai le droit. Je préférerais déclarer une bonne fois pour toute et que les administrations recoupent leurs informations. J'ai peur de faire des erreurs, et multiplier les demandes me place dans une honte extrême qui me pousse, parfois, à renoncer à des démarches. »

« Simplifier les formulaires administratifs, spécialement celui de la déclaration de revenus. »

« Faciliter les documents administratifs, notamment pour les non-francophones. »

« Je suis aidante pour une personne âgée (famille) qui a de petits revenus. J'ai réussi à lui obtenir une APA et la CSS. Ça m'a demandé beaucoup d'énergie et je pense qu'on pourrait améliorer les démarches pour ces personnes plus faciles, coordonnées et complètes. »

- **Le développement de l'automatisme des prestations sociales**

« L'État sait absolument tout sur le citoyen, au centime près. Pourquoi faut-il quémander comme un mendiant ce qui est prévu ? Je me doute que : "c'est la loi" (déjà entendu cela), mais ce n'est pas une réponse satisfaisante, les lois peuvent changer. »

« L'accès devrait pouvoir se faire automatiquement grâce à la déclaration d'impôt sur les revenus. »

« Automatiser l'accès aux droits. Simplifier les démarches. S'emparer de l'IA. »

« Grâce aux impôts mensualisés vous connaissez nos revenus, notre situation... Pourquoi est-ce que les droits ne sont pas automatisés ? Ou au moins proposés automatiquement ? »

« Oui, de la même façon qu'il y a le paiement de l'impôt à la source, il devrait y avoir les aides sans avoir à les demander en fonction de la situation personnelle, familiale, sociale de chacun. E. Macron l'avait promis et ne l'a pas fait. Quand en plus on est handicapé ou âgé, réclamer ses droits devient un travail et un souci à plein temps. Et ça c'est quand on a encore sa tête. Qu'arrivera-t'il quand on ne pourra plus le faire ? C'est un vrai problème de société. Il est grand temps de s'inspirer des pays scandinaves comme le Danemark. »

- **L'envoi automatique d'informations sur les droits sociaux**

« Être informé de mes droits par rapport à ma situation. Les impôts connaissent mes revenus, on devrait savoir si on a droit à telle prestation et ne pas chercher !!! Parcours du combattant. »

« Contacter les personnes qui sont dans le besoin, envoyer des courriers pour les informer, donner les informations pour qu'elles puissent faire le nécessaire auprès des organismes. »

« Un système digital, du style questionnaire, qui, à partir d'informations personnelles vous dit quelles sont les aides auxquelles il est possible de prétendre. Idéalement il faudrait plusieurs niveaux pour compléter le "questionnaire" sur les informations perso (pouvoir avoir un minimum d'informations et de réponse même sans avoir tous les détails ?). »

« Avec le partage des données et fichiers des personnes susceptibles d'être concernées, un envoi de masse informatif serait, à mon sens, judicieux. »

« Oui, envoyer des mails régulièrement pour informer les gens des droits qu'ils ont comme un mois sur les aides au logement, un autre sur les aides nourriture, un autre sur les aides aux vacances, un autre pour la santé. Un peu comme l'assurance maladie ou les mutuelles font : prendre un thème et le développer. »

- **Une information qui passe par des supports diversifiés et s'adressant au grand public**

« Newsletter de la ville de Montpellier à tous ses citoyens, réseaux sociaux dédiés actions Sociales, lettre ou courrier à tous les seniors de plus de 65 ans et pas seulement ceux qui sont déjà inscrits au CCAS et aux club de l'âge d'or. »

« Faire de la publicité à la TV sur les droits de chacun. »

« Davantage de communication dans l'espace public. »

« Faire un courrier ou un flyer relatant les aides. »

« Un magazine / brochure distribué en boîte aux lettres, présentant les différents droits des citoyens et les démarches à suivre avec les administrations à contacter (adresses, téléphones). »

- **Une mobilisation des sites Internet pour informer sur les droits sociaux et l'éligibilité**

« Flyers ou espace sur le site web avec la liste des droits et aides possibles, afin de pouvoir cocher ou non ce dont on aurait droit après avoir récupéré d'autres infos supplémentaires afin de mieux cerner les dossiers qui seraient judicieux de faire, en FALC ainsi qu'en anglais + une phrase dans plusieurs langues avec un email pour demander une version dans cette langue (si besoin pour les personnes allophones). »

« Fournir un lexique simplifié et compréhensible à consulter sur internet pourquoi pas sur les droits des retraités avec des montants précis de revenus pour les obtenir. Exemple : pour les allocations logement ou une aide financière ponctuelle et comment la rembourser ou pas. Merci. »

« Avoir un site dédié sur la plateforme internet de la mairie de Montpellier relatif aux aides financières ou autres (activités culturelles, loisirs, vacances...). »

« Une chaîne youtube appartenant à l'Etat français et d'autres pour chaque région et ses spécificités, expliquant toutes dans des vidéos courtes de préférence(10min) comment remplir chaque formulaire ou quels sont vos droits. »

« Des cases à cocher, comme sur le site du gouvernement, qui en fonction des revenus (12 mois précédents par exemple) et de la situation de la personne, permettent de lister l'ensemble des aides disponibles dont localement, adaptées à la personne (oui on y croit un jour ça existera :)) »

- **Des actions en faveur de l'inclusion numérique**

« Formation internet gratuite et aide à l'achat d'un ordinateur car presque tout se fait par internet maintenant et sans aide cela m'est impossible. C'est par exemple : pour être tenu informé de la suite donnée à ce questionnaire, j'ai répondu non car je n'ai pas d'ordinateur personnel et ne peux pas toujours déranger mes proches. »

« Accompagnement humain renforcé et aider les personnes peu à l'aise avec les outils numériques. »

« Des associations qui pourraient accompagner ceux n'ont pas internet. Car même ceux qui l'ont ne sont pas au courant de tout cela au détail et dans le concret des démarches... »

- **La révision des conditions d'éligibilité aux prestations et aides sociales**

« Pourquoi les structures d'aides ne tiennent compte que de nos revenus et non pas de nos factures à payer : EDF, crédit bancaire, rappel d'eau, mutuelle, pension alimentaire... pour obtenir de l'aide quand on vit avec 1200€ !!! Et le loyer !!! Il ne me reste que 70€ pour finir le mois ! »

« La répartition en fonction du foyer des apports/dépenses. Le fait de ne pas avoir droit à des aides car le foyer gagne trop, mais individuellement je suis précaire. »

« La situation d'une femme entrepreneuse, sans salaire (car encore trop peu de revenu d'entreprise) et en congé maternité n'est pas considérée par la sécu ni France travail, alors que bien souvent nous ne pouvons pas réellement nous arrêter de travailler. Les aides possibles ne sont pas claires et le versement de l'indemnité est équivalent à quelqu'un qui n'a jamais travaillé. »

« C'est simple - après ma carrière. JE N'AI DROIT A RIEN DU TOUT. »

« Lorsque l'on est seule et que l'on travaille on est pénalisé et nous n'avons droit à aucune aide. La question parfois est faut-il travailler... »

Pour en savoir plus :

Pour les synthèses et rapports des précédents baromètres du non-recours menés par l'Odenore, voir l'onglet spécifique sur le site internet de l'observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/programmes/zoom-barometres-non-recours>

Pour les principales statistiques sur le non-recours en France : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/non-recours-et-acces-aux-droits>