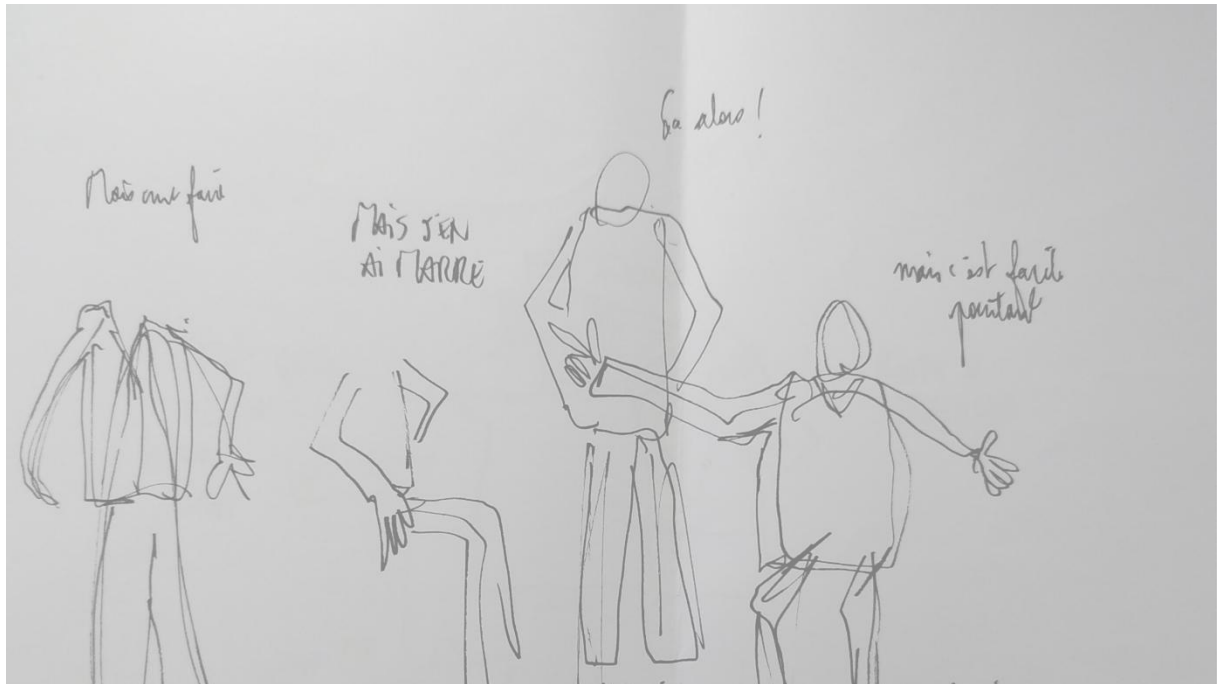


[RESPIRAE]

Relations aux services publics : interroger les rapports d'éloignement



Rapport de recherche **Juin 2026**

Centre de recherche interdisciplinaire solidarités et société (CEREISO - Askoria) ; Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique (CREAD – Université Rennes 2) ; LabAccès.



Direction
interministérielle
de la transformation
publique

Illustration de couverture : croquis réalisé lors d'un atelier de création du spectacle de théâtre-forum sur le thème de l'accès aux droits, animé par la Cie La Obra auprès d'habitant.es de Douarnenez et du Cap Sizun ; **Auteur** : Josic Pouëssel, été 2025.



GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction
interministérielle
de la transformation
publique

[RESPIRAE]

Relations aux services publics : interroger les rapports d'éloignement

-

Rapport de recherche

Juin 2026

Centre de recherche interdisciplinaire solidarités et société (CEREISO, Askoria) ; Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique (CREAD, Université Rennes 2) ; LabAccès.

Equipe de recherche (par ordre alphabétique) : Mickael Le Mentec, Pierre Mazet, Josic Pouëssel, François Sorin (coord.), Eugénie Terrier, Marianne Trainoir.

Pour citer ce document : Sorin, F., Mazet, P., Le Mentec, M., Pouëssel, J., Terrier, E., Trainoir, M. (2026). *Relations aux services publics : interroger les rapports d'éloignement*. Rapport de recherche pour la Direction Interministérielle de la Transformation Publique, CereiSo-Askoria, CREAD-Rennes2, LabAccès.

Remerciements

Nos remerciements vont à l'ensemble des personnes, habitant.es et professionnel.les, qui ont contribué et participé à la recherche RESPIRAE.

Merci à la Maison Solidaire de Kermarron, à Tugdual, Myriam, Sophie, Mathilde, Rémi et les habitant.es-bénévoles de la coopérative d'accès aux droits.

Merci aux professionnel.les nous ayant accueilli dans leurs locaux pour l'observation de permanences et la rencontre avec les usager.es, et parmi celles et ceux-ci, un merci particulier à l'ensemble des bénévoles et professionnelles de l'épicerie solidaire de Plouhinec, Mathilde à l'EFS de Kermarron, les salarié.es de l'EFS à Audierne puis Pont-Croix, et enfin les salariées de la MJC-CS Douarnenez et An Dreuzell. Merci aux salariées de la CAF, de la CPAM et de France Travail présentes sur ces temps d'aller-vers.

Merci à Erwan et aux bénévoles de Trait d'Union pour l'ouverture des portes à Plogoff et Pouldergat, merci à l'ADMR de Plogoff, à Cathy Ivinou pour la rencontre des jeunes de la Mission Locale, à Mme Le Corre pour la rencontre des résident.es de l'EHPAD de Pont-Croix.

Un immense merci à l'ensemble des personnes interrogées au cours de cette recherche, et parmi elles une attention toute particulière à Georges, Camille et Sylvie qui ont gentiment donné leurs noms et prêté leurs voix pour en faire résonner d'autres.

Nous tenons aussi à remercier Victor Dragos et la compagnie la Obra, ainsi que l'ensemble des comédien.nes du spectacle de théâtre-forum « Oui bonjour. » Nous remercions également toutes les personnes ayant participé aux ateliers en vue de ce spectacle. Et merci aux spectateurs et spectatrices !

Merci à Julie et Guillaume pour la créativité, le talent, leur engouement pour le projet.

Merci à Marcel et à Damien pour nos stimulants échanges, et pour leur participation au forum.

Enfin, nous tenons à adresser un vif remerciement à Stéphanie et Camille pour la collaboration chaleureuse tout au long du projet.

Présentation

Ce rapport présente les résultats d'une enquête qualitative qui s'est déroulée dans un territoire du Sud Finistère (Région Bretagne). Cette recherche a été initiée dans le cadre d'une réponse à un appel à manifestation d'intérêt (AMI), porté par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) sur le thème de l'accès aux services publics, et dont le principal objectif était « *d'enrichir la connaissance des usager.es les plus vulnérables et éloigné.es des services publics* ». L'équipe de recherche pluridisciplinaire, en appui sur de précédents travaux et terrains, a proposé de traiter des facteurs de variation du « proche et du lointain » dans les rapports évolutifs des individus aux administrations, et de saisir cette dynamique à travers l'analyse des parcours d'accès aux droits sociaux.

L'approche que nous adoptons est territorialisée : d'une part, nous nous centrons sur l'habitant.e-usager.e des services publics et la pluralité des rapports qu'il ou elle entretient aux différentes administrations, qui sont diversement présentes sur le territoire, et avec lesquelles l'habitant.e-usager.e peut (et souvent doit) être en relation à distance via des moyens numériques. Et d'autre part, nous intégrons à l'analyse des parcours d'accès aux droits la diversité des personnes et des lieux intermédiaires « de proximité », qui sont susceptibles d'intervenir dans la relation administrative, pour la faciliter, la soutenir ou y suppléer. Pour cette raison, nous envisageons des parcours d'accès aux droits qui débutent en amont d'un éventuel contact avec une administration, et qui sont susceptibles de se prolonger en aval. La prise de contact, ou la rencontre avec les administrations n'est pas ici synonyme d'accession effective aux droits, et ne referme pas mécaniquement la période de non-recours qui s'initie dès l'entrée dans le parcours.

A un premier niveau, cette recherche entend contribuer à l'actualisation du regard porté sur les rapports aux services publics et aux administrations, dans un contexte de « dématérialisation » de la relation administrative. Nous interrogeons notamment la manière dont éloignement et proximité s'éprouvent dans un régime de relation administrative à distance « par défaut ». Et à un second niveau, notre enquête centrée sur les parcours d'accès aux droits propose d'éclairer les difficultés qui surviennent dans les mouvements que produisent les habitant.es en direction des administrations. Ces épreuves du rapprochement informent à la fois sur les facteurs qui maintiennent les individus dans des situations de non-recours aux droits, ou qui prolongent les périodes de non-recours. Mais elles éclairent aussi sur les manières dont les difficultés peuvent trouver à se résoudre malgré l'éloignement dans lequel se tiennent les habitant.es vis-à-vis des administrations, et les administrations vis-à-vis des territoires.

L'enquête a été menée principalement par observation et entretiens auprès de deux groupes de personnes : d'une part, 48 acteurs et actrices « locaux » de l'accès aux droits ont été rencontrés en entretien individuel et/ou ont participé à des entretiens collectifs à l'occasion d'un « forum » organisé dans le cadre de la recherche, en octobre et novembre 2025. Et d'autre part, nous avons rencontré plus d'une centaine de personnes résidants dans l'une des 15 communes du territoire de la recherche. Parmi elles, 45 ont participé à un entretien individuel et 24 à un entretien collectif, entre janvier 2025 et mars 2026. Ce rapport restitue et articule cette pluralité de point de vue, situés des deux côtés du guichet et aux différentes étapes des parcours d'accès aux droits.

SOMMAIRE

[Introduction] Saisir la dynamique des rapports aux services publics à travers une approche territorialisée des parcours d'accès aux droits sociaux.....	10
Interroger les rapports d'éloignement dans un contexte de dématérialisation	10
L'éloignement comme relation insuffisante et/ou insatisfaisante	11
Les épreuves du rapprochement.....	12
Parcours et périodes d'accès aux droits	15
Présentation du territoire d'enquête.....	17
Une enquête dans un territoire à dominante rurale et littorale	17
Présences des administrations et acteurs au local	19
Méthodologie et déploiement de l'enquête RESPIRAE.....	21
Une enquête ancrée dans les lieux d'accueil de proximité	21
Rencontres et entretiens avec les habitant.es	23
Rencontres et entretiens avec les acteurs locaux	26
[1^{ère} partie] Proximité et éloignement s'éprouvent dans les mouvements de rapprochement	28
1.1 Faire mouvement vers les administrations	33
1.1.1 Satisfaire aux exigences de la relation administrative	33
1.1.1.1 Eprouver la complexité administrative.....	34
1.1.1.2. Les limites de la relation à distance « par défaut »	38
1.1.2 Synchroniser les temps personnels et administratifs	39
1.1.2.1 Des entraves à la mobilité et à la disponibilité	40
1.1.2.2 Initier le mouvement et tenir dans la durée	41
1.2 Avoir à faire rencontre avec les administrations	47
1.2.1 La quête de l'interaction synchrone	47
1.2.1.1 Des usagers qui cherchent à être « débloqué ».....	47
1.2.1.2 Des usagers qui veulent s'assurer que « ça marche »	49
1.2.2. Faire rencontre en dehors des administrations	51
1.2.2.1 Faire rencontre à l'espace France Services (EFS)	51
1.2.2.2 Des relations médiatisées par les acteurs de proximité.....	52
1.3 Des rapports d'éloignement ancrés dans les mouvements précédents	58
1.3.1 Eloignement et incertitude	58
1.3.1.1 Est-ce que je vais y arriver ?	58
1.3.1.2 Est-ce que ça en vaut la peine ?	59
1.3.2 Eloignement et insécurité.....	61
1.3.2.1 Est-ce que je veux revivre ça ?	61
1.3.2.2 A quoi vais-je m'exposer ?.....	63

[2^{ème} partie] Accéder à ses droits malgré l'éloignement	66
2.1 Des parcours tenus par la nécessité.....	71
2.1.1 Non-choix et priorités.....	71
2.1.1.1 Se rapprocher pour subsister	71
2.1.1.2 La parentalité comme premier motif de persévérance dans les démarches	72
2.1.2. Faire face et ne pas lâcher.....	73
2.1.2.1 Se sentir légitime à demander ses droits	74
2.1.2.2 Se montrer « combatif » dans la relation administrative.....	75
2.2 Faire avec les ressources accessibles.....	80
2.2.1 Le rôle de l'entraide familiale et amicale	80
2.2.1.1 Se faire aider pour satisfaire aux exigences de mobilité et de disponibilité	80
2.2.1.2 Participer et bénéficier de la circulation des savoirs utiles à la relation administrative	81
2.2.2 Accéder aux aidants de proximité	83
2.2.2.1 Pousser les portes qui peuvent l'être.....	83
2.2.2.2 Les coûts de l'accompagnement social.....	85
2.3 Tisser les relations d'aide de proximité.....	90
2.3.1 Restaurer la confiance	90
2.3.2 Trouver des lieux sûres	93
2.3.3 Revenir là où ça marche	94
[3^{ème} partie] Le point de vue des acteurs et actrices de l'accès aux droits	96
3.1 Un contexte : spirale de l'éloignement, dégradation des finances publiques et des situations sociales	98
3.2 Ce que disent les acteurs des difficultés d'accès des usagers	101
3.2.1 Complexification des accès et des parcours	102
3.2.1.1 Le numérique comme facteur de complexité.....	102
3.2.1.2 Multiplicité, segmentation, répétitions : les heurs des parcours administratifs	104
3.2.2 Stigmatisation, discours anti pauvre et représentations négatives : les épreuves symboliques de l'accès aux droits	106
3.2.2.1 La honte de demander, de devoir demander et de solliciter certains services ..	106
3.2.2.2 Discours sur la fraude, politique anti pauvre, et questions de contrôle	107
3.2.2.3 L'utilisateur suspect	108
3.2.3 Rompre les élans : temporalité et indisponibilité de l'offre.....	109
3.2.4 Les constructions de l'éloignement : retours et projection sur les productions de non-recours	111
3.3 Ce que les acteurs disent de leurs difficultés.....	111
3.3.1 Segmentation des interventions et manque d'approche globale	111

3.3.2 Instaurer, ou maintenir, une relation de confiance	114
[Conclusion]	116
Facteurs d'éloignement et épreuves du rapprochement	116
La complexité / résoudre	116
La distance / rejoindre	117
La latence / Synchroniser	118
La défiance / (Re)nouer.....	119
Des mouvements centrifuges : ce qui met à distance les usagers	119
Une mise à distance « fonctionnelle ».....	119
Une mise à distance « symbolique »	121
Des mouvements centripètes : médiation de proximité et alliances locales autour de l'accès aux droits	122
Faire avec les acteurs de proximité	122
Un besoin d'interconnaissance et d'agir « en commun »	124
Annexe 1 - Déroulé de la recherche : repères chronologiques	126
Annexe 2 – rencontres et entretiens avec les acteurs locaux	129
Annexe 3 – Trame(s) d'entretiens habitant.es.....	131
Annexe 4 – Synthèse du forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits.....	138
Annexe 5 – Etat de l'art (juin 2025).....	146
La relation administrative dans un contexte de dématérialisation	147
La relation administrative comme relation de guichet.....	149
Non recours et Administrative burden	151
Approches par la socialisation et représentations des services publics	153
Penser la distance au-delà des chemins du droit.....	155
Références	158

Liste des portraits :

Portrait n°1 : Aline ou les démarches administratives sur le fil	30
Portrait n°2 : Jason ou le besoin de rencontre administrative	45
Portrait n°3 : Yseult ou la tentative de tenir les administrations à distance	55
Portrait n°4 : Sacha ou le maintien de soi dans ses droits	68
Portrait n°5 : Ludivine ou le besoin d'aide administrative.....	77
Portrait n°6 : Sandrine ou l'autonomie administrative construite en appui sur des soutiens de proximité	88

Liste des encadrés :

Encadré 1 : Eloignement des services publics ou éloignement des droits ? Le sens de la distance.....	14
Encadré 2 : Deux Espaces France Services aux profils différents, engagés dans des expérimentations locales	20
Encadré 3 : « Plan RSA » et politique de contrôle dans le département du Finistère	25

Liste des tableaux :

Tableau 1: tableau synoptique des modalités de recherche	23
Tableau 2 : entretiens individuels et collectifs auprès des habitants	24
Tableau 3 : Appartenance organisationnelle des acteurs de l'accès aux droits rencontrés	26
Tableau 4 : Appartenance organisationnelle des participant-es au forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits (octobre et novembre 2026)	97
Tableau 5 : Facteurs d'éloignement et épreuves du rapprochement	116

Liste des sigles et abréviations

AAH : Allocation adulte handicapé

ADMR : Aide à domicile en milieu rural

AFDAS : Assurance formation des activités du spectacle

AJPP : Allocation journalière de présence parentale

ANTS : Agence nationale des titres sécurisés

APL : Aides personnelles au logement

ARE : Aide au retour à l'emploi

ARE-F : Aide au retour à l'emploi - formation

ASS : Assistante de service social

CAF : Caisse d'allocations familiales

CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail

CC CS PdR : Communauté de communes du Cap-Sizun – Pointe du Raz

CDAS : Centre départemental d'action sociale

CESU : Chèque emploi service universel

CMP : Centre médico-psychologique

CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie

CTG : Convention territoriale Globale

DZ Co : Douarnenez Communauté

EFS : Espace France Services

EVS : Espace de vie sociale

ExCD : Expériences croisées de la dématérialisation (acronyme d'une précédente recherche du LabAccès à Douarnenez)

MASP : Mesure d'accompagnement social personnalisée

MSK : Maison Solidaire de Kermarron (centre social situé à Douarnenez, porteur de l'EFS local et du projet de coopérative l'accès aux droits)

PA : Prime d'activité

RESPIRAE : relation aux services publics : interroger les rapports d'éloignement (Acronyme de la présente recherche)

RSA : Revenu de solidarité active

TDAH : trouble déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité

UDAF : Union départementale des associations familiales

URSSAF : Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

[Introduction] Saisir la dynamique des rapports aux services publics à travers une approche territorialisée des parcours d'accès aux droits sociaux

Si les dispositifs numériques ont d'abord pris place dans des stratégies de communication « multicanal » à destination des usager.es, ils sont aujourd'hui la première modalité d'entrée et de maintien dans la relation administrative, qui est devenue progressivement de part en part numérique : l'information est disponible sur internet, les demandes se font en ligne, les rendez-vous (rdv) se prennent sur internet, les échanges se font par mail, etc. Au-delà de l'entrée en relation avec les administrations, c'est aussi l'ensemble des procédures d'actualisation de la relation administrative qui se déroulent (ou doivent se dérouler) via des moyens numériques. La connectivité (pouvoir et savoir se connecter à internet et utiliser le numérique) devient ainsi une conditionnalité implicite de l'accès aux droits (Mazet, 2017, 2019). Les contacts téléphoniques ou physiques sont possibles si le numérique « ne suffit pas » (digital first). Concomitamment, les implantations physiques des administrations tendent à être regroupées dans les pôles urbains. Leur présence « au local » s'incarne dans les guichets mutualisés que sont les Espaces France Services (EFS), et dans une offre hétérogène d'accueil de second niveau accessible sur rdv.

Interroger les rapports d'éloignement dans un contexte de dématérialisation

Ces évolutions conjointes, qui forment ce qu'il est devenu courant d'appeler « la » dématérialisation, interrogent l'idée même d'éloignement aux administrations : pourquoi questionner l'éloignement alors que la relation administrative se donne d'abord et le plus souvent à distance ? La distance n'est-elle pas la modalité ordinaire, « normale » et même attendue de la relation administrative ? A quel moment la distance cesse-t-elle d'être une opportunité, et le rapprochement devient une nécessité ? Enfin, que signifie aujourd'hui le fait de se rapprocher des administrations ? La figure du guichet, et de la relation de guichet ont été centrales dans les précédents travaux sur la relation administrative (Dubois, 1999 ; Weller 1999 ; Spire, 2007, voir également l'état de l'art en annexe 5). Mais le guichet ne constitue plus la seule voie d'accès aux administrations. L'interaction synchrone présentielle (c'est-à-dire en face à face), et même synchrone distancielle (au téléphone) avec un agent apparaît même comme une modalité « rare » de la relation administrative, qui doit être recherchée et obtenue, en la sollicitant, en se déplaçant, en se rendant disponible.

Autrement dit, le problème est-il que des personnes soient éloignées des administrations ou qu'elles ne puissent pas le rester ? Il peut paraître paradoxal d'enquêter sur l'éloignement aux services publics au moment où le sentiment général est que les administrations tendent à s'éloigner ; ce que n'ont pas manqué de nous opposer les personnes interrogées au cours de l'enquête. Pourtant ce qui continue à constituer un enjeu des politiques publiques n'est pas uniquement l'éloignement spatial, mais bien le fait de ne pas bénéficier des droits et services délivrés par les administrations, autrement dit le non-recours. En ce sens le thème de

l'éloignement, qui est de plus en plus mobilisé pour qualifier la relation des individus aux services publics¹, prolonge celui de l'invisibilité des personnes destinataires de l'offre publique².

C'est toujours du point de vue d'une organisation que certaines personnes ne sont « pas visibles ». Pourtant, cette organisation peut demeurer très visible pour les individus « qu'elle ne voit pas », et ces mêmes individus peuvent être tout à fait visibles pour d'autres organisations. En somme, l'invisibilité concerne davantage le champ de vision des institutions : ce qui entre dans ce champ, ce qui reste en dehors, et ce qui en sort. En revanche l'idée d'éloignement nous semble pouvoir désigner la dynamique relationnelle entre un individu et une organisation : on peut être plus ou moins proche d'une organisation, et cette proximité peut évoluer dans le temps, en plus d'être variable d'une organisation à l'autre. L'invisibilité est un attribut (une personne « invisible »), l'éloignement est un rapport sur lequel sont susceptibles d'agir l'individu et l'organisation, et qui peut être mesuré, plus ou moins durablement, comme faible ou fort, petit ou grand, etc. (alors qu'a priori on est visible ou on ne l'est pas).

De fait, le rapport aux administrations est variable : les individus s'installent, et sont installés, dans des rapports mouvants avec des administrations hétérogènes, sur lesquelles ces personnes ne portent pas les mêmes jugements. Dans le temps, ces rapports évoluent, en lien avec leur situation (de vie, de famille, professionnelle, de santé, etc.). On peut par exemple « sortir du RSA » mais avoir à y « revenir ». L'éloignement, ou le rapprochement, apparaissent comme des manières de mesurer le rapport évolutif d'un individu à une organisation.

Parler d'éloignement nous semble - assez évidemment - connoter négativement ce rapport : insatisfaisant, incomplet, impossible, etc. Reste alors à qualifier ces rapports marqués par l'éloignement, à rendre compte de leur diversité en distinguant les dynamiques centrifuges (dispersion, répulsion) et centripètes (concentration, attraction) entre les individus et les institutions. Reste aussi à éclairer la distribution dans le temps, dans l'espace, entre les individus et selon les organisations de ces liens qui s'établissent ou se rompent, s'étirent où se rétractent.

L'éloignement comme relation insuffisante et/ou insatisfaisante

A un premier niveau, on peut saisir l'éloignement à travers le fait d'être, ou non, en relation avec telle ou telle administration. La mesure de l'éloignement - plus ou moins grand, durable, profond – pourrait se réaliser à travers l'observation des contacts qui actualisent cette relation entre un individu et une organisation : y a-t-il des contacts ? A quelle fréquence ? etc. Une telle observation se confronte cependant à deux principales limites. Il faut d'abord tenir compte du fait que l'inexistence de la relation, à l'instant T de l'observation, ne signifie pas qu'une relation n'a pas auparavant existé, ni qu'elle ne devrait pas ou ne pourrait pas exister au regard des besoins actuels ou des droits potentiels de la personne. Ensuite, il faut également tenir compte du fait qu'une faible intensité dans les contacts ne signifie pas toujours qu'il y a de la distance :

¹ Voir par exemple le récent rapport d'information du sénat (2025) : « *L'accès aux services publics : renforcer et rénover le lien de confiance entre les administrations et les usagers.* »

² Popularisée à la fin des années 2000, la catégorie des « invisibles » a été travaillée par l'observatoire national de lutte contre la pauvreté (ONPES, 2010), qui a défini ces publics comme « *des groupes de populations mal couverts par la statistique publique, peu visibles pour les pouvoirs publics, et peu / ou mal appréhendés par les politiques sociales* ». Ces dernières années, la notion en est venue à désigner, dans le discours des acteurs publics, des publics non connus des institutions mettant en place une offre publique. En lien avec l'institutionnalisation de la notion de non-recours et la mise en place de dispositifs dédiés à la lutte contre ce phénomène, les invisibles renvoient généralement à ces publics qui ne sont pas connus des acteurs locaux, c'est à dire non seulement qui ne se saisissent pas d'une offre qui leur est destinée (non-recours) mais qui demeurent en dehors des zones de contact (guichets institutionnels), et ne sont donc pas directement visibles pour les acteurs. Ils représentent ainsi la part, précisément quantifiée ou non, des publics destinataires d'une offre qui demeurent « non visibles » pour les institutions.

un individu peut avoir peu ou pas de contacts avec une administration, sans que cela ne (lui) pose un problème, du moins à l'instant où s'établit le compte de ses contacts. Soit parce que cet individu n'en a pas (ou plus) besoin, soit parce que la relation, telle qu'elle s'est établie, ne nécessite pas de contacts pour s'entretenir. Dans un contexte de dématérialisation des services publics, où la distance constitue le mode normal et attendu de la relation administrative, l'observation des contacts apparaît donc comme une condition nécessaire mais pas suffisante pour établir une mesure de l'éloignement.

Il faut alors introduire une dimension dynamique. Ce qui donne la mesure de l'éloignement d'un individu à une administration, et du sens à la somme des contacts qu'il établit avec elle, c'est la nécessité - pour l'individu - d'établir ou d'actualiser sa relation à cette administration. Cette nécessité survient le plus souvent en raison d'une évolution de sa situation (personnelle, professionnelle, familiale, de logement, de santé, etc.), ou en réponse à une injonction administrative (changement de procédures, contrôle, etc.) Autrement dit, l'éloignement s'éprouve (devient visible et ou sensible) au moment où une personne veut ou doit entrer en relation avec une administration. Dans ces moments de « rapprochement », l'individu se confronte aux fonctionnements des administrations, à leurs dispositifs d'accueil ou de réception, à leurs délais de traitement, etc. L'éloignement se mesure alors, du point de vue de l'individu, par l'état des ressources (ou des supports) dont il dispose, ou non, pour résoudre les épreuves qu'il rencontre pour actualiser cette relation : se présenter, se déplacer, répondre, remplir, renseigner, prouver, justifier, etc.

A l'aune du premier marqueur que nous avons identifié (avoir ou pas des contacts), une relation pourrait être qualifiée d'éloignée dans la mesure où la situation des personnes justifierait qu'elles soient en lien, ou davantage en lien, avec telle ou telle administration. Mais à l'aune du second marqueur, qui concerne les difficultés rencontrées par certaines personnes, et dans certaines situations, à établir ou maintenir le contact avec les administrations, une relation pourrait être qualifiée d'éloignée dans la mesure où les personnes peinent ou échouent à satisfaire aux conditions implicites et explicites de la relation à cette organisation.

En définitive, un rapport d'éloignement renvoie d'une part à une relation insuffisante, du point de vue des organisations et de l'offre de droits et de services, au regard des situations des personnes et de ce à quoi elles pourraient prétendre ; d'autre part, à une relation insatisfaisante, du point de vue des individus, car difficile ou impossible à actualiser (à établir, à maintenir, à assumer, etc.). Un individu peut aussi bien se tenir éloigné d'une instance, en limitant ou en évitant les contacts avec elle, qu'en être tenu éloigné, en échouant à satisfaire aux exigences de la relation avec cette instance.

Les épreuves du rapprochement

Considérée au prisme des parcours d'accès aux droits sociaux³ et du point de vue des habitants-usagers des administrations, la relation administrative est insuffisante tant que l'accession aux droits n'est pas intervenue, et elle est insatisfaisante tant que la situation de non-recours

³ Lesquels désignent notamment les prestations de sécurité sociale et les aides sociales légales qui sont déterminées par la loi et les règlements (code de la sécurité sociale, code de l'action sociale et des familles). Les personnes éligibles (qui remplissent les conditions) à ces prestations sociales et ces aides légales peuvent les exiger des organisations qui en ont la gestion (CAF, CPAM, Département, CCAS...). Par extension, les droits sociaux peuvent aussi désigner les prestations sociales et aides sociales extralégales (les aides exceptionnelles ou les aides d'urgence par exemple). Elles ne sont pas à proprement parler des droits et n'ont pas de caractère d'obligation pour les organisations qui les créent. L'éligibilité à ces aides dépend de règles d'attribution des institutions qui les proposent ainsi que de l'enveloppe financière disponible pour ces aides (Warin, 2015).

perdre. Autrement dit, un habitant est éloigné de ses droits s'il n'y a pas recours ou qu'il ne parvient pas à y recourir, quand bien même il est entré en relation avec une administration.

Les travaux qui portent sur les rapports qu'entretiennent les individus à l'offre de droits sociaux (voir en annexe 5 : état de l'art) ont largement montré que les situations de non-recours aux droits et aux services ne relèvent pas uniquement d'un défaut d'information ou d'un manque de volonté individuelle des personnes concernées. Le non-recours concerne aussi des personnes entrées en contact avec les administrations, mais qui renoncent ou qui échouent pourtant à accéder à leurs droits. Dans sa typologie des formes de non-recours, l'ODENORE (2016) a ainsi identifié le non-recours par non-demande et par non-réception. Le premier pour rendre compte des situations où le droit (le service, la prestation) est connu mais n'est pas demandé par la personne qui se sait pourtant éligible. Le second pour rendre compte des situations où le droit est connu, demandé, mais n'est pas reçu ou obtenu.

Dans le cadre de la recherche RESPIRAE, nous n'avons pas cherché à identifier les formes de non-recours, mais à documenter des situations de non-recours, telles qu'elles sont ou ont été vécues par les personnes. Les observations et entretiens que nous avons réalisés inscrivent les notions de demande et de réception dans la dimension temporelle d'un parcours d'accès aux droits. De fait, « ce qu'il faut faire » pour obtenir un droit (un service, une prestation) n'est pas toujours, et même rarement, un acte unique, mais une série d'actes, bien souvent espacés dans le temps, inscrits dans une séquence qui doit être complétée. Il est possible de « ne pas finir » de demander, ou de ne pas compléter une demande, car on a abandonné ou échoué. Ces demandes incomplètes, interrompues, inachevées ou empêchées, mais qui se sont pourtant initiées, tirent le non-recours par non-demande du côté du non-recours par non-réception. Et symétriquement, « le temps que cela prend » de demander prolonge de fait la période où l'on ne reçoit pas. Les personnes pourtant demandeuses restent en situation de non-recours, jusqu'à réception du droit.

L'accès aux droits, comme enjeu d'action publique, ne se limite donc pas à l'appariement des « demandeurs » et des « opérateurs ». Et, comme processus, il ne se réduit pas à un face à face ponctuel entre un.e usager.e et une administration. Lorsqu'il s'envisage depuis l'expérience vécue par les individus, sans se limiter à ce qui se passe au guichet, l'accès aux droits nécessite et sous-tend une période de relation avec une (ou plusieurs) administration(s), plus ou moins longue et intense, ponctuée de contacts, d'échanges d'informations, d'interactions synchrones ou asynchrones, et ce dès la prise d'information, au moment de l'orientation, tout au long de l'instruction. L'accession, comme activation effective d'un droit ou d'une aide, constitue un temps significatif de ce processus d'accès aux droits. Mais la relation administrative s'est constituée en amont de l'accession et peut se prolonger en aval, à travers l'ensemble des opérations permettant à un individu de se maintenir dans ses droits.

Pour prendre en compte le caractère dynamique des rapports aux administrations, nous nous sommes particulièrement intéressés, au cours de l'enquête RESPIRAE, aux moments où les personnes cherchent à établir ou à actualiser sa relation à une administration, pour différentes raisons qui tiennent aux évolutions de leur situation personnelle, ou en réponse à une sollicitation adressée par cette administration. Plus précisément, nous nous sommes intéressés aux situations dans lesquelles ces personnes se trouvent confrontées à l'insuffisance ou l'inadéquation des modalités relationnelles distancielles et asynchrones, et estiment avoir besoin d'un contact synchrone et/ou présentiel, et cherchent à obtenir ce contact.

Ceci nous a conduit à porter une attention particulière, mais pas exclusive, à ces mouvements de « rapprochement » (à la fois le geste *de* rapprochement et le moment *du* rapprochement) des individus et des acteurs et actrices de l'accès aux droits : à ce qui motive ou rend nécessaire ces rapprochements, aux épreuves qu'ils comportent et aux manières dont ces épreuves trouvent (le

cas échéant) à se résoudre. En d'autres termes, il s'agit de porter attention aux espaces et aux temps d'établissement et d'actualisation de la relation administrative, dans lesquels peuvent se révéler des rapports d'éloignement qui n'étaient pas auparavant sensibles. Il s'agit aussi de prendre en compte à la fois les difficultés que les individus rencontrent pour établir des liens avec les administrations, mais aussi les difficultés qui surviennent dans des relations déjà établies avec ces administrations (voir encadré 1).

Encadré 1 : Eloignement des services publics ou éloignement des droits ? Le sens de la distance

Les politiques de dématérialisation développées par les administrations ont visé et reposé sur une mise à distance de l'usager : il s'agissait de faciliter puis d'obliger au traitement à distance, en réduisant parallèlement les surfaces d'accueil physique.

Notre parti pris méthodologique nous a conduits à considérer l'éloignement à partir des épreuves du rapprochement : cela ne doit cependant pas conduire à réduire la distance à l'éloignement. On peut donc être à distance des administrations et dans ses droits, et à distance de ses droits sans engager de mouvement de rapprochement. Dans le premier cas, les personnes sont dans leurs droits, dans le second, elles sont en non-recours. Autrement dit, ce n'est pas la distance aux administrations qui est en soi problématique, c'est le fait que les personnes soient ou non à distance de leurs droits. La distance aux services publics ne prend donc sens et valeur que si on la rapporte à la distance aux droits : c'est le fait qu'on soit éloigné de ses droits qui est problématique - la distance aux administrations en tant que telle n'est pas mécaniquement négative. Cela signifie que comptent moins ici, selon nous, les représentations de l'éloignement ou de la distance, comme elles peuvent par exemple s'exprimer dans le *sentiment* d'abandon des territoires ruraux, que les *épreuves concrètes de la distance* et leur *incidence* sur l'accès réalisé aux droits. L'on portera par conséquent moins l'accent sur les non-recours de personnes qui n'engagent pas de parcours d'accès vers leurs droits – bien que, comme nous le verrons, les acteurs présents jugent indispensable de mettre en place un mouvement d'aller vers les publics les plus à distance de leurs droits. Pour deux raisons principales.

La première est que les thématiques du non-recours ont conduit à donner une image très partielle, binaire et assez trompeuse du phénomène, comme si les individus étaient soit en recours, soit en non-recours. Dans les faits, les individus sont très essentiellement en recours à certains droits et en non-recours à d'autres, simultanément ; ils alternent par ailleurs entre périodes de recours et périodes de non-recours, dans le temps. Malgré l'existence d'une forme de non-recours traduisant l'écart temporel entre le moment de l'éligibilité et le moment de la perception du droit (le non-recours frictionnel), les appropriations institutionnelles de la notion ont très peu considéré ce qui est un *non-recours des parcours d'accès*. Notamment parce que cela aurait supposé de tenir compte du temps des traitements administratifs dans la prise en compte du phénomène. Pourtant, lors de l'introduction de la notion en France, Wim Van Oorshoot et Antoine Math (1996) ont très largement insisté sur l'importance de la temporalité dans le phénomène de non-recours et ont bien distingué le non-recours primaire – lorsque les personnes ne demandent pas leurs droits – des non-recours secondaires – quand les personnes engagent un parcours mais « finissent par ne pas recevoir le droit ». Ce dernier a largement été délaissé par les analyses, et laissé hors du champ de compréhension par les institutions (Voir le diagnostic porté par le rapport de la Drees 2022).

Si l'on place la question de l'éloignement sous un jour et sur un plan temporel, les parcours d'accès effectifs aux droits, jusqu'au moment où le droit est *effectivement perçu*, constituent autant de non-recours des parcours, de non-recours frictionnels. L'éloignement n'est donc pas seulement une donnée géographique et physique : il suppose un *temps de parcours* pour accéder à ses droits, qui dépasse le plus souvent le temps d'accès à des services publics ou à des acteurs.

Rappelons à ce propos que dans la majorité des cas, les individus ne sont pas en non-recours de manière « définitive » : s'ils peuvent « passer à côté » des droits (notamment en cas de non-rétroactivité), ils « finissent » le plus souvent par accéder à leurs droits. Les données statistiques sur le non-recours fonctionnent toujours à un temps T et ne permettent pas d'évaluer l'évolution des situations dans le temps⁴. Elles ne permettent pas non plus de mesurer si, et dans quelle proportion, des individus repérés en non-recours le sont encore 3 ou 6 mois après ; symétriquement, elles mesurent rarement pendant

⁴ Rapport Drees, *ibid.*

combien de temps les individus sont en non-recours (voir sur ce point la dernière étude de la Drees sur le RSA⁵).

Autrement dit : il ne s'agit pas de nier ici que certaines personnes demeurent, de manière durable, en retrait de leurs droits - comme nous le verrons dans les propos des acteurs « locaux », certaines personnes renoncent à certains de leurs droits, voire restent en retrait de quasiment tous leurs droits. Mais d'insister sur cette forme de non-recours qui est quantitativement très significative et demeure pourtant en dehors des radars (Mazet et Revil 2018), et d'inviter ce faisant, comme nous l'avons fait dans cette recherche, à considérer de manière plus large le périmètre à prendre en compte dans l'analyse des situations de non-recours. A revenir, au final, à sa définition première en France, celle de Wim Van Oorshoot et Antoine Math (1996), et à resituer le non-recours dans le cadre de ce qui fait obstacle ou frein à un recours *réalisé*, une accessibilité réalisée.

La deuxième raison de cette attention au temps des parcours a directement trait à la dématérialisation. Le traitement à distance peut représenter une convergence objective entre usagers et administrations. Cette convergence comporte cependant de nombreuses limites (voir dernier baromètre des Services Publics), identifiées dès l'introduction des interfaces numériques dans les administrations (Duhaut, Vitalis 2004, Oberdorff 2006, etc.), et largement thématisée par l'école du *Channel choice*⁶. Outre les inégalités socio-numériques (la « fracture numérique »), le traitement à distance vaut, globalement, pour certaines tâches et démarches simples (d'information, de consultation et de téléchargement) mais se révèle rapidement inadapté pour gérer la complexité, et tout ce qui ne correspond pas au format standardisé des interfaces numériques. Par ailleurs, les différents travaux sur les relations de guichet montrent que les raisons de venir à l'accueil des administrations sont multiples, et s'inscrivent dans une gestion rationnelle des modalités de contact : recherche d'efficacité, meilleure résolution des problèmes, meilleure compréhension, etc. Le contact physique permet par ailleurs de réassurer des usagers, souvent insécurisés dans leurs rapports administratifs – pour des raisons qui tiennent à la complexité administrative principalement. Contrairement à une idée reçue, les « publics des guichets », administratifs ne sont pas exclusivement composés de personnes en « précarité numérique » : c'est le plus souvent la dimension de réassurance qui est à l'origine du déplacement.

A cet égard, la dématérialisation - comme mouvement conjoint de numérisation des interfaces et de fermeture/ retrait des guichets - a procédé à un double mouvement de mise à distance des usagers et d'inégalisation des conditions d'accès. Le retrait des front office administratifs conjugué à la numérisation des interfaces a opéré un effet de tri parmi les publics : au regard des compétences numériques, des aisances administratives, de la complexité des situations de vie, de la fréquence des rapports administratifs, des préférences communicationnelles des usagers pour les contacts physiques etc.

Parcours et périodes d'accès aux droits

L'accès aux droits ne peut être entièrement saisi à travers le moment de bascule « dans le droit » depuis son en-dehors. Dans le cadre de cette recherche, nous élargissons la focale temporelle, du moment spécifique de l'accession à la période de relation dans laquelle il s'insère. Cet élargissement nous permet de faire place aux situations dans lesquelles la relation ne comprend pas l'accession, autrement dit, de considérer le fait que l'entrée en relation avec les administrations ne sécurise pas mécaniquement l'accès effectif aux droits. Les enjeux de l'accessibilité concernent aussi l'intérieur des administrations, leur fonctionnement, leurs procédures, leurs exigences envers les individus, ou encore les postures des agents administratifs au moment des interactions.

Au-delà des formes organisationnelles et des professionnalités, saisir l'accès aux droits sociaux au prisme de la relation à l'administration nous permet de considérer deux dimensions centrales de l'expérience vécue par les individus, dans l'espace et dans le temps.

⁵ Drees, Etudes et Résultats, mai 2026, n° 1370 : « Non-recours au RSA : plus d'un tiers des foyers éligibles ne le percevaient pas fin 2021 »

⁶ Le nombre de référence serait trop important ici. Pour une bonne présentation, voir Lindgren, Madsen, Hofmann, Melin (2019).

D'une part, l'attention portée à la relation administrative en amont et en aval de l'accession fait apparaître le rôle d'acteurs tiers, externes à l'administration concernée, dans la formation et le maintien de ces relations : cercles de sociabilités, associations d'entraide, services sociaux de proximité, offres de médiation administrative ou numérique, etc. Des informations, mais aussi de l'aide ou du soutien peuvent être apportés par un proche ou par un acteur intermédiaire pour s'informer, se déplacer, se préparer, se justifier, etc. Dans cette perspective, l'accès aux droits comme processus comprend la variété des soutiens et des supports qui sont mobilisés par les individus pour réaliser la relation administrative, et s'y maintenir.

D'autre part nous montrerons que si la relation administrative se forme indépendamment de son issue (l'accession ou la non-accession) et si elle peut évoluer dans le temps, être plus ou moins suivie ou intensive, et finir par s'achever, se rompre ou s'interrompre, elle produit nécessairement une expérience et un précédent. Les contacts avec une administration actualisent les représentations que l'individu s'en fait⁷. L'expérience antérieure, positive ou négative du point de vue de l'individu, participe alors de l'accessibilité des droits.

La notion de parcours d'accès aux droits nous permet d'articuler la succession des séquences, l'enchaînement des étapes et la variété des ressources mobilisés pour l'accès aux droits. Elle nous permet de rendre compte de la manière dont les comportements des individus vis-à-vis des différentes instances de l'accès aux droits s'inscrivent dans des contextes économiques, sociaux, familiaux, culturels et territoriaux qui les conditionnent en partie (Caradec, Ertul, et Melchior 2012 ; Négroni et Bessin 2022 ; Bidart *et al.* 2022). Et c'est au cours de ces parcours qu'interviennent les prises de contact avec les administrations, et avec les acteurs et actrices secondaires susceptibles de médiatiser la relation administrative. Etablir les parcours d'accès aux droits nous permet de nous décentrer d'une approche des rapports aux administrations qui ne se construirait que dans le « face à face » de l'individu avec les institutions, pour restituer ce rapport dans une approche écologique où l'individu est appréhendé dans la chronologie et la diversité des liens qu'il entretient aux différents acteurs de l'accès aux droits.

Un tel projet suppose de pouvoir rapporter les parcours des habitant.es aux spécificités du territoire d'enquête, mais aussi aux modes de présence des administrations, ainsi qu'à l'offre d'accueil et d'accompagnement qui s'y déploie. C'est pourquoi l'enquête RESPIRAE comprend deux volets : l'un concerne les acteurs de l'accès aux droits du territoire et l'autre les habitant.es des communes du territoire de la recherche.

⁷ Et l'administration est susceptible d'en garder les traces dans son système d'information : l'individu sera alors, et par la suite, (re)connu.

Présentation du territoire d'enquête

Le terrain d'enquête se situe dans la partie Sud-Ouest du département du Finistère en Région Bretagne. Il s'étend sur deux communautés de communes : Douarnenez Communauté (DZ Co, 18 383 habitant.es) et la communauté de communes du Cap Sizun – Pointe du Raz (CC CS-PdR, 15 286 habitant.es).

DZ Co regroupe 5 communes⁸ et présente une densité moyenne de population de 174 habitants au km² alors que la CC CS-PdR est constituée de 10 plus petites communes⁹ et présente une densité démographique, moins élevée de 86 hab/ km² (INSEE, RP, 2021). L'ensemble figurant un territoire contrasté, composé d'un pôle urbain (Douarnenez) et des différents types de communes rurales, chacune plus ou moins éloignées du centre administratif qu'est la ville de Quimper (préfecture du Finistère). La grande majorité des communes incluses dans la recherche échappent à sa zone d'attractivité (cf. carte 1).

Une enquête dans un territoire à dominante rurale et littorale

En dehors de Douarnenez, toutes ces communes sont classées dans la catégorie « espaces peu denses » de la grille communale de densité (Carte 1). Alors que les communes d'Audierne, Plouhinec, Pont-Croix et Poullan-sur-Mer présentent un profil de « bourg rural » (en violet), les autres communes du terrain d'enquête présentent davantage un profil rural à habitat dispersé (en vert). La typologie de la diversité des ruralités (Acadie-Magali Talandier, 2024) permet de mettre en évidence une dualité territoriale. Alors que les communes situées au Nord appartiennent à la catégorie des ruralités productives agricoles, celles du Sud se caractérisent plutôt par leur dimension touristique (cf. carte 2).

Du point de vue des transports, le terrain d'étude est structuré par un axe routier principal, la D765 qui relie Quimper à Douarnenez à Audierne jusqu'à Plouhinec. Un axe secondaire relie les communes situées au Nord du territoire de Douarnenez à Plogoff en passant par Beuzec-Cap-Sizun (cf. carte 3). De la même manière, les lignes de transport collectif sont davantage présentes au Sud du Territoire : la ligne 52 qui relie Douarnenez à Audierne et la ligne 53 qui relie Audierne à Quimper. Le Nord et l'extrême Ouest du territoire ne sont desservis par le car régional qu'en période estivale.

Les deux intercommunalités étudiées montrent des taux de pauvreté supérieurs aux moyennes départementales et régionales (respectivement 12,7% pour DZ Co. et 12,8% pour CC. CS PdR ; INSEE, Fichier localisé social et fiscal, 2021) tout en restant en deçà de la moyenne nationale. Le terrain d'enquête présente un taux de chômage (13,4%) légèrement supérieur à celui de la France (12,1%). Il est particulièrement élevé à Douarnenez (16,7%) et à l'Ouest du territoire (Insee, RP 2009-2014-2020 : DARES - Pôle emploi 2014-2023). Comme pour le taux de chômage, la part d'allocataires du RSA est plus élevée dans les communes de Douarnenez, Clédén-Cap-Sizun et Audierne (respectivement 60, 36,9 et 33,1 pour 1 000 habitants de 15-64 ans ; CNAF-DSER, FILEAS Base Communale Allocataires, 2021). La commune de Douarnenez regroupe 67% des allocataires du RSA de l'ensemble du territoire d'enquête.

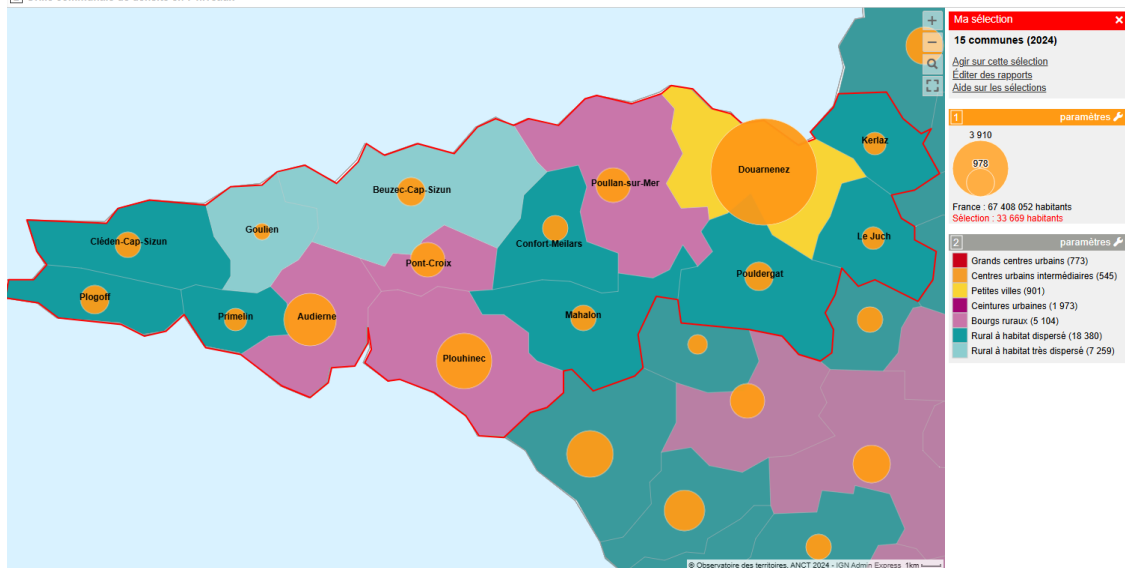
⁸ Douarnenez, Le Juch, Kerlaz, Pouldergat, Poullan-sur-Mer.

⁹ Audierne, Plouhinec, Primelin, Plogoff, Clédén Cap-Sizun, Goulien, Beuzec Cap-Sizun, Pont-Croix, Confort-Meilars, Mahalon

Carte 1 : Petite ville, bourgs ruraux et habitat dispersé

- 1 Population au dernier recensement (habitants) 2021 ▼
2 Grille communale de densité en 7 niveaux

ACTIONS ⚙



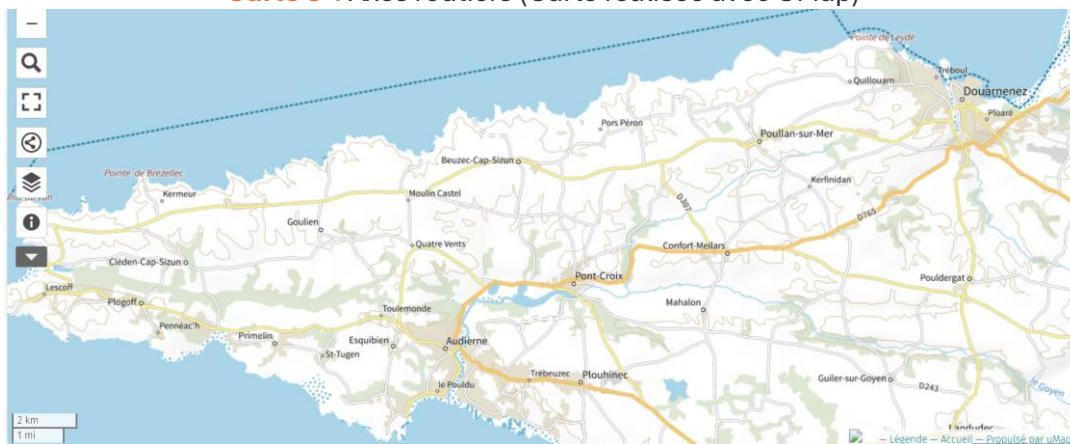
Carte 2 : Ruralités productives agricoles, ruralités touristiques

- 1 Typologie diversité des ruralités (Commune)

ACTIONS ⚙



Carte 3 : Axes routiers (Carte réalisée avec UMap)



Présences des administrations et acteurs au local

Selon le classement issu de la recherche INRAE-CESAER (2021) qui distingue les communes selon leurs niveaux de centralité en termes d'offre de services et d'équipements, la commune de Douarnenez apparaît comme un centre structurant¹⁰ sur le territoire d'enquête, et Quimper, préfecture du Finistère, comme un centre majeur, où sont situés les locaux des différentes administrations concernées par la recherche : la CAF, la CPAM, la CARSAT, la MDPH. La MSA est située à Landerneau, mais un accueil sur rendez-vous (rdv) est accessible à Quimper. La plupart de ces administrations proposent des modalités d'accueil sur rdv sur les deux Communautés de Communes (CC) qui forment le territoire de la recherche :

- La CAF propose un accueil sur rdv (conseiller et assistante sociale) au CDAS de Douarnenez. Notons que la prise de rdv se fait en ligne et/ou par téléphone et ne peut pas être obtenue à partir de l'accueil du CDAS ;
- La CPAM propose un accueil sur rdv (les mercredis uniquement) dans les locaux mis à disposition par la mairie à l'espace associatif Gradon, à Douarnenez (l'accueil sans rdv et les locaux de la CPAM à Douarnenez ont fermé en 2025) ;
- La CARSAT propose un accueil sur rdv à l'Espace France Services (EFS) d'Audierne ;
- La MSA propose un accueil sur rdv à l'EFS d'Audierne.

L'agence locale de France Travail est située à Douarnenez, et propose des créneaux d'accueil sans rdv le matin. Les conseiller.es France Travail assurent également des rdv à l'EFS d'Audierne. Le centre des finances publiques est également situé à Douarnenez, mais là aussi un accueil sur rdv est possible à l'EFS d'Audierne.

Le Centre Départemental d'action Sociale est situé à Douarnenez. Néanmoins ses services (Service social, PMI) sont accessibles à l'EFS d'Audierne, où ils disposent de bureaux dédiés. Le CDAS de Douarnenez assure un accueil physique et téléphonique quotidien. Outre les assistantes de service social, les habitants peuvent accéder à une professionnelle « chargée d'accès aux droits ».

La CC Cap Sizun Pointe du Raz dispose d'un CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale), qui opère notamment une épicerie solidaire (aide alimentaire) située à Plouhinec. Les communes de DZ Co n'ont pas mutualisé cette compétence ; la ville de Douarnenez dispose d'un CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) doté de quatre salariées, et porte notamment une épicerie sociale située au centre-ville.

Trois centres sociaux sont actifs sur le territoire de la recherche, dont deux à Douarnenez : la Maison Solidaire située dans le quartier d'habitat social de Kermarron (et qui porte également l'EFS de Douarnenez), et la MJC-Centre Social Ti An Dud, présente en centre-ville et sur deux quartiers d'habitat social de Douarnenez (Kerguesten et Pouldavid). Le centre social ULAMIR (Union Locale d'Animation en Milieu Rural) du Goyen, situé à Poullan-sur-Mer est présent sur deux des cinq communes de DZ Co. Récemment, une association (la Cie La Obra, située à Pont-Croix) a obtenu une habilitation d'Espace de Vie Sociale (EVS) pour se développer sur le territoire de la CC CS PdR. Il n'y avait pas jusqu'alors d'acteurs dédiés au développement social local dans le Sud du territoire de la recherche.

¹⁰ Outre la douzaine d'équipements du quotidien et/ou de proximité (coiffeur, école élémentaire, restaurant, boulangerie, artisans du bâtiment, etc.) dont la présence caractérise les centres locaux d'équipement et de services, un centre structurant propose une quarantaine d'équipements supplémentaires, certains essentiels, mais dont le recours n'est pas quotidien : équipements commerciaux plus spécialisés (librairie, épicerie, magasin de chaussures, de sports..., hôtels, agences de travail temporaire ; mais aussi des services de santé plus spécialisés : laboratoire d'analyse, ophtalmologie, cardiologie, gynécologie.

Différentes associations ADMR (Nord Cap Sizun, Sud Cap Sizun, ADMR Plogoff...) interviennent sur les communes du territoire de la recherche. Les associations caritatives (resto du cœur, secours populaire, secours catholique) ont généralement leurs comités ou leurs antennes à Douarnenez ou à Audierne.

Un CMP (Centre Médico-Psychologique) de l'EPSM Finistère Sud est situé à Douarnenez, et dispose d'une antenne de consultations à Audierne.

Deux Espaces France Service (EFS) sont présents au nord et au sud du territoire, l'un à Douarnenez et l'autre à Audierne¹¹. L'EFS de Douarnenez est porté par un centre social, et celui d'Audierne par la CC CS PdR. Ces deux EFS présentent des profils forts différents (voir encadré 2) qui tiennent en partie à leur environnement direct : l'EFS de Douarnenez prend place dans une ville où sont présents d'autres acteurs proposant un accueil physique (le CDAS, le CCAS, la MJC, etc), quand l'EFS d'Audierne est un espace commun à une grande diversité d'acteurs, et figure comme l'un des rares espaces d'accueil physique accessibles aux habitant.es du sud du territoire de la recherche. Les données de l'ANCT (2024) montrent que les temps moyens de trajet via le réseau routier pour se rendre aux Espaces France services situés à Douarnenez et à Audierne sont plus élevés au Nord et à l'Ouest du terrain d'enquête. Les plus éloigné.es selon cet indicateur étant les habitant.es de Clédén-Cap-Sizun, Plogoff et Beuzec-Cap-Sizun.

Encadré 2 : Deux Espaces France Services aux profils différents, engagés dans des expérimentations locales

L'Espace France Services de Douarnenez est porté par un centre social, la Maison Solidaire, situé dans un quartier d'habitat social, Kermarron. En 2022, ce centre social a été directement sollicité par la préfecture, en l'absence d'intérêt des collectivités locales, pour une labellisation France Services. La Maison Solidaire de Kermarron (MSK), qui portait déjà un poste de Conseiller Numérique France Services (CNFS) et assurait des permanences d'aide administrative, a accepté d'opérer l'EFS tout en développant une démarche participative intitulée « la coopérative d'accès aux droits ». Ce projet consiste à soutenir la mobilisation d'habitants du territoire qui sont (ou ont été) concernés par des difficultés dans leurs parcours administratifs, et à définir et conduire avec eux des actions visant à améliorer les conditions locales de l'accès aux droits, tout en y associant les organisations (administrations, services sociaux, etc.) concernées. Au sein de ce projet de coopérative, ont été initiées différentes actions « d'aller vers », mêlant habitants et agents des administrations (CAF, CPAM, France Travail...) et des collectivités locales (CDAS, CCAS...). Au fil du temps, les préoccupations des habitants ont suscité des séquences de travail thématiques sur l'accès aux soins, les relations au bailleur social, la prévention contre le démarchage abusif, la confiance dans les administrations, etc. La coopérative participe également, en partenariat avec la CAF 29, à un *living Lab* dédié aux questions de précarité. Enfin, les habitants bénévoles de la coopérative ont mis en place une permanence hebdomadaire d'entraide numérique pour pallier la disparition du poste de conseiller numérique France Services.

L'EFS de Douarnenez propose des créneaux d'accueil avec et sans rdv, assurés par une salariée dédiée et par l'un des animateurs-coordonateurs de la structure, responsable du dispositif. La Maison solidaire n'accueille que ponctuellement des partenaires dans ses locaux. Le lien avec les administrations et les acteurs locaux est en revanche très présent dans les différentes dimensions de l'activité du centre social, et spécifiquement à travers le projet de coopérative d'accès aux droits. Une dernière particularité de cet EFS est d'être intégré au fonctionnement global du centre social. Il n'y a pas d'accueil dédié à l'EFS, mais un accueil général de la Maison Solidaire. L'orientation vers les créneaux France services peuvent être effectués par l'ensemble des salariés du centre social, et depuis les différentes activités qui s'y déroulent¹².

¹¹ Au début de l'année 2026, soit à la fin de la période d'enquête de terrain, et pour cause de travaux, cet EFS est déplacé de manière transitoire à Pont-Croix.

¹² L'activité de la Maison Solidaire en matière d'aide administrative et le projet de coopérative d'accès aux droits ont fait l'objet d'une enquête dans le cadre d'une précédente recherche du programme LabAccès, la recherche ExCD « *Expériences croisées de la dématérialisation* ». Voir Sorin et al. (2025).

L'EFS d'Audierne présente un profil différent. Porté par la communauté de communes du Cap-Sizun Pointe du Raz, cet EFS s'inscrit dans le prolongement de ce qui était précédemment la Maison de Services Au Public (MSAP), et encore auparavant, la maison de l'emploi à Audierne. Fort de cet historique et des liens qui se sont progressivement noués avec les organisations, l'EFS d'Audierne accueille de nombreux partenaires pour des permanences ou des accueils sur rdv, bien au-delà du bouquet des partenaires France Services : France Travail, la Carsat, la Mission Locale y accueillent sur rdv. On peut également y rencontrer Mobil'Emploi, la Protection Maternelle Infantile (PMI), le Point d'Accueil Ecoute Jeunes, le Relais Petite Enfance, l'ADIL, France Rénov la Région, la chambre de commerces et d'industrie ou encore le service social maritime (liste non exhaustive). La communauté de communes a également maintenu un poste de conseiller numérique, dont une partie de l'activité est située à L'EFS d'Audierne. A la fermeture de l'antenne du CDAS à Audierne en 2018, le département a maintenu la présence de ses assistantes sociales de secteur, qui disposent d'un bureau dédié au sein de cet EFS. Outre cette offre partenariale dense, réunie dans un même espace, l'EFS d'Audierne assure naturellement des créneaux d'accueil France services avec et sans rdv. La responsable de l'EFS y consacre une part importante de son activité, tout en étant très présente sur le front des relations partenariales.

Une expérimentation récente illustre cette dimension partenariale de l'activité de l'EFS d'Audierne : les permanences d'accès aux droits à l'épicerie solidaire. L'épicerie solidaire est un service d'aide alimentaire (opéré par le CIAS de la CC du CS PdR), situé à Plouhinec (la commune qui jouxte Audierne). Depuis 2025 y est organisé chaque trimestre une permanence d'accès aux droits, qui consiste dans la présence simultanée de la responsable de l'EFS, d'une agente de la CAF et d'une agente de la CPAM. Chacune y propose des entretiens individuels sans rdv, et les habitantes, pour la plupart bénéficiaires de l'épicerie solidaire, ont la possibilité de rencontrer l'une (ou l'ensemble) de ces agentes. Cette permanence a, du point de vue des acteurs locaux, permis « le retour » de la CAF et de la CPAM, qui n'assurent pas d'accueil sur rdv au sein de l'EFS d'Audierne¹³.

Méthodologie et déploiement de l'enquête RESPIRAE

L'enquête s'est déroulée de janvier 2025 à mars 2026 (voir en annexe 1 : chronologie de la recherche), et s'est déployée selon une méthodologie mixte, articulant des observations dans différents lieux d'accueil de proximité (et notamment les deux Espaces France Services situés sur le territoire de la recherche) avec des entretiens collectifs et individuels. L'enquête RESPIRAE concerne deux groupes de personnes, à la fois des habitants du territoire de la recherche, usagers des administrations, et la diversité des agents, acteurs, aidants qui, au contact des premiers, participent des parcours d'accès aux droits sociaux et sont susceptibles d'informer les difficultés rencontrées dans les parcours d'accès aux droits sociaux.

Une enquête ancrée dans les lieux d'accueil de proximité

Il importe de préciser que, au démarrage du projet RESPIRAE, l'équipe de recherche travaille depuis plusieurs années sur la commune de Douarnenez, avec et autour du centre social la Maison Solidaire de Kermarron (MSK), qui porte l'EFS à Douarnenez¹⁴. C'est à partir de la MSK que nous avons rencontré une partie des acteurs – administrations, services déconcentrés de l'Etat, collectivités locales, associations et collectifs d'entraide – qui interviennent, à différents endroits et de différentes manières dans les parcours d'accès aux droits des habitants de Douarnenez. Aussi, le premier mouvement de la recherche RESPIRAE a donc été d'établir la symétrie entre les

¹³ Cette permanence a été observée dans le cadre de la recherche RESPIRAE et à également fait l'objet d'une enquête dans le cadre d'une autre recherche du programme LabAccès, la recherche An Emgav : « explorer les modalités inhabituelles de la rencontre publique » : <https://labacces.fr>

¹⁴ Entre 2022 et 2024, dans le cadre de la recherche ExCD, nous avons documenté les manières dont ce lieu – et ses différentes composantes, du centre social à l'EFS – agit sur les parcours d'accès aux droits, et les différents types d'usages que les habitants du quartier, de la ville et des communes environnantes ont de ce lieu, de son offre d'accueil, d'aide et d'accompagnement aux démarches administratives

deux territoires de l'enquête, en nouant des liens avec la Maison France service d'Audierne, porté par la communauté de communes du Cap Sizun – Pointe du Raz (CC CS PdR). Ces deux EFS ont été des points d'appui pour l'enquête, à partir desquels nous avons déployée notre présence sur le territoire et procédé à des rencontres avec les habitants et avec les acteurs locaux. Mais en partie seulement, puisque l'enquête a mobilisé une diversité de formes de présence et de modalités de rencontre.

D'abord, l'équipe composée de 5 chercheurs et chercheuses situés à Rennes, Lorient et Grenoble comporte également un ingénieur d'étude (IGE) qui vit à Douarnenez. Dans le cadre d'une convention entre l'université Rennes 2 et la MSK, le lieu de travail de cet IGE est fixé au centre social. L'enquête RESPIRAE a fait largement fond sur cet accueil, ainsi que sur la connaissance et de la proximité induite par ce statut de « chercheur-résident » pour déployer une présence continue sur le territoire d'enquête. Elle nous a permis de multiplier les temps d'observation dans différents contextes. Et en premier lieu, nous avons réalisé des observations de situations d'accueil et d'accompagnement dans les deux EFS du territoire, ainsi que dans différentes actions d'accès aux droits « en aller vers » déployées par chacune de ces structures (voir tableau 1, et en annexe 1, la chronologie de la recherche).

Notre présence sur le territoire s'est également appuyée sur un projet de théâtre-forum, qui est née de notre rencontre avec une association d'éducation populaire, la Cie La Obra. Cette association basée à Pont Croix, et qui porte aujourd'hui l'espace de vie sociale de la CC. PdR-CS, propose à la fois des dispositifs d'animation socio-culturelle à destination de la jeunesse (ALSH, ludothèque, etc.) et une activité de production et de diffusion de spectacles vivants. La Cie la Obra à pris en charge, en appui sur les premiers éléments de l'enquête, le processus de création d'un spectacle de théâtre-Forum sur le thème de l'accès aux droits. Ce processus qui a engagé 5 acteurs et actrices s'est appuyé sur des ateliers participatifs proposés en juillet et septembre 2025 aux habitants intéressés. Ces ateliers ont réuni 23 personnes qui ont contribué à la création des trois scènes qui composent le spectacle intitulé « Oui bonjour ». Ce spectacle a été donné à quatre reprises (une sortie de résidence et trois représentations), d'octobre 2025 à janvier 2026, à Pont Croix, Poullan-sur-Mer, et Douarnenez. Il a constitué un support d'animation de et dans la recherche, et une modalité de rencontre complémentaire avec les habitants du territoire.

Tableau 1: tableau synoptique des modalités de recherche

Modalités de recueil de données		
Entretiens habitant.es	Habitant.es des communes du territoire de la recherche, en difficulté dans leurs parcours d'accès aux droits	Parcours d'accès aux droits ; Epaisseur des relations aux instances de l'accès aux droits ; Etendue des médiations assurées par des tiers ; Supports/ressources mobilisées dans les parcours d'accès aux droits
Observation participante	EFS d'Audierne et de Douarnenez ; Actions en « aller vers » déployées par les acteurs locaux	Dynamiques partenariales et participatives autour de l'accès aux droits ; Demandes d'aide et activité aidante ;
Entretiens professionnel.les	Professionnel.les du « front » et du « fond » dont le territoire d'intervention coïncide (totalement ou en partie) avec celui de la recherche	Répartition et accessibilité de l'offre locale d'accès aux droits et aux services ; Epreuves de professionnalité rencontrées dans le cadre de l'accueil, l'accompagnement et/ou l'orientation des personnes
Le forum « des acteur.trices de l'accès aux droits »	Entretiens collectifs avec les professionnels, élus et bénévoles du territoire	Regards croisés sur les besoins et les atouts du territoire ; Recueil des savoirs expérientiels situés
Modalités d'animation territoriale et de recherche-création		
Théâtre forum Avec la Cie la Obra	Trois ateliers participatifs, Une semaine de résidence-création ; une sortie de résidence filmée ; Trois représentations locales	Modalité de rencontre avec les habitant.es ; Recueil et croisement des savoirs expérientiels
Podcast dessiné Avec G. Mézières et J. Michelin	Trois portraits sonores accompagnés d'une illustration originale	Enregistrement d'un entretien de recherche suivi d'un entretien avec le chercheur et d'un entretien avec la personne concernée

Rencontres et entretiens avec les habitant.es

Tous nos échanges avec les habitants ne se sont pas tenus dans le cadre d'entretiens de recherche à proprement parler, c'est-à-dire un échange qui se tient dans un lieu et dans un temps dédié, structuré par la trame d'entretien, et qui fait le plus souvent l'objet d'enregistrement audio en vue d'une retranscription. Du fait de la pluralité de nos modes de présence sur le territoire, nous avons été amenés à recueillir des paroles, des expressions et des informations pertinentes dans un cadre moins formel, parfois court, à l'occasion de rencontres inopinées ou à l'occasion des observations que nous avons menées. Notre corpus comprend donc à la fois des rencontres avec des habitant.es, qui ont donné lieu à un compte rendu dans un carnet de recherche, et des entretiens avec les habitant.es, dont la plupart ont été retranscrits.

Nous avons rencontré plus d'une centaine de personnes résidants dans l'une des 15 communes du territoire de la recherche. Et parmi elles 45 ont participé à un entretien individuel et 24 à un entretien collectif (voir tableau 2).

Tableau 2 : entretiens individuels et collectifs auprès des habitants

Entretiens individuels « Habitants »									
Nb.	Pseudo.	Genre*	Tranche d'âge	Commune résidence	Nb.	Pseudo.	Genre*	Tranche d'âge	Commune résidence
1	Jim	NB	57	Douarnenez	24	Coline	F	36	Douarnenez
2	Steve	M	40	Le Juch	25	Sandrine	F	40-50	Douarnenez
3	Bob	NB	25	Douarnenez	26	Michèle	F	56	Douarnenez
4	William	M	40	Douarnenez	27	Yseult	F	38	Mahalon
5	Colette	F	80	Plogoff	28	Alice	F	35	Douarnenez
6	Nathalie	F	67	Plogoff	29	Sylvain	M	40-50	Plouhinec
7	Jean	M	70-80	Plogoff	30	Sacha	M	34	Douarnenez
8	Jeanne	F	70-80	Plogoff	31	Muriel	F	60-70	Douarnenez
9	Bastien	M	20-30	Clédén Cap Sizun	32	Monique	F	76	Kerlaz
10	Francis	M	50-60	Clédén Cap Sizun	33	Julien	M	44	Pouldergat
11	Christopher	M	52	Douarnenez	34	Sandra	F	28	Pouldergat
12	Alex	F	38	Douarnenez	35	Aline	F	54	Douarnenez
13	Ludivine	F	36	Douarnenez	36	Loreline	F	34	Pont-Croix
14	Lilian	M	75	Le Juch	37	Mariette	F	60-70	Pont-Croix
15	Eric	M	50-60	Clédén Cap-Sizun	38	Nolwenn	F	27	Goulien
16	Claudine	F	48	Pouldergat	39	Nicolas	M	30-40	Le Juch
17	René	M	60-70	Pouldergat	40	Etienne	M	50-60	Douarnenez
18	Douna	F	27	Douarnenez	41	Benoît	M	50-60	Douarnenez
19	Julie	F	38	Douarnenez	42	Salomé	F	35	Douarnenez
20	Madeleine	F	70-80	Clédén Cap-Sizun	43	Camille	F		Douarnenez
21	Victoria	F	35	Douarnenez	44	Carl	M	32	Douarnenez
22	Jason	M	35	Plouhinec	45	Colin	M	19	Douarnenez
23	Karim	M	56	Goulien					
Entretiens collectifs « habitants »									
Nb.	Groupe / contexte			Composition		Localisation			
1	Entretien collectif bénévoles de la coopérative d'accès aux droits			5F, 1H, 1NB		Douarnenez			
2	Entretien collectif ADMR de Plogoff			5F, 3H		Plogoff			
3	Entretien collectif EHPAD de Pont-Croix			3F, 2H		Pont-Croix			
4	Entretien collectif Mission Locale			1F, 3H		Pont-Croix			

*Genre : Masculin, Féminin, Non-Binaire

Les personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenus sont des habitants du territoire, mais aussi des usagers des administrations, avec lesquelles elles sont, ou ont été, en relation. Ces personnes ne sont pas des « invisibles », bien que certaines aient connus des moments dans leurs vies où elles se sont tenues à distance des administrations, ou de certaines d'entre elles (le plus souvent la CAF ou France Travail).

La plupart d'entre elles décrivent des parcours au cours desquels elles se sont senties à distance, et parfois même tenues à distance, des administrations qu'elles ont peiné à rejoindre, à comprendre, ou à satisfaire. Ces habitants – usagers des administrations ont en commun d'être ou d'avoir été confrontés à des difficultés dans leurs parcours d'accès aux droits : soit que l'accession ait pu être compliquée ou retardée, soit que leur maintien dans les droits a pu être compromis ou menacé. A ce titre, notre recherche rend compte de l'actualité des politiques départementales autour du RSA et de l'expérience vécue des contrôles RSA (voir encadré 3).

Encadré 3 : « Plan RSA » et politique de contrôle dans le département du Finistère

La recherche RESPIRAE s'inscrit dans une période marquée par l'expérimentation à l'échelle départementale d'une politique publique d'activation des personnes au RSA. Ce « plan RSA » a eu des conséquences sur certaines des personnes entretenues, l'actualité de leur situation, et leur rapport aux administrations. Le plan a fait évoluer rapidement l'environnement professionnel et /ou partenarial des acteurs de l'accès aux droits, et généré une forme d'incertitude dont il est fréquemment question dans les entretiens.

En 2022, le Conseil Départemental du Finistère, met en place un « plan RSA », qui repose sur 6 piliers : « dynamiser le parcours des allocataires », « orienter les allocataires vers les métiers en tension », « accroître le nombre et l'efficacité des dispositifs d'insertion », « favoriser la mobilité des allocataires », « promouvoir le juste droit » et enfin, « lutter contre la fraude et le défaut de mobilisation »¹⁵. Il s'agit d'agir à la fois sur les parcours d'insertion (la sortie du RSA) et sur les emplois non pourvus dans le département (les métiers en tension). Le plan affiche deux principes : le retour à l'emploi ; et le respect des règles. L'objectif affiché est de passer de 18000 allocataires du RSA en 2021 à 13500 en 2026¹⁶.

Les allocataires bénéficient d'un accompagnement personnalisé et régulier pendant 6 mois, avec un référent unique, des rdv réguliers, ainsi qu'un « contrat d'engagement » fixant les objectifs de l'accompagnement. Les allocataires doivent notamment s'engager à réaliser 15h d'activité d'insertion par semaine, sauf motif considéré comme légitime. Chaque nouvel allocataire rencontre le département dans les 4 semaines suivant l'inscription pour signer un contrat d'engagement, puis en fonction de son profil, être dirigé vers un « accompagnement social » (avec une ASS, pour les personnes les plus éloignées de l'emploi), un « accompagnement socio-professionnel » avec France Travail et une ASS, pour lever les freins à l'embauche, ou un « accompagnement professionnel » parfois avec l'aide de coachs, si aucune difficulté notable n'est enregistrée. D'autre part, est proposé le cumul du RSA pendant 3 mois avec le salaire pour les personnes qui intégreraient les « métiers en tension. »

Le plan RSA s'accompagne d'une politique de contrôle renforcée à destination des allocataires, déployée par un service du département (ces contrôles « s'ajoutent » à ceux qui peuvent être diligentés par France Travail ou par la CAF). Les allocataires concernés par une procédure de contrôle doivent adresser un ensemble de pièces justificatives dans un délai contraint, sans quoi ils courent le risque d'être radiés. Ce sont essentiellement ces contrôles qui seront évoqués à de nombreuses reprises au cours de l'enquête, comme facteurs de stress et de difficulté administrative, en raison d'une procédure jugée chronophage et très intrusive. Ces plaintes font écho à la couverture médiatique du « plan RSA » et aux actions collectives qu'il suscite : plusieurs acteurs de terrain, syndicats (la Confédération Paysanne, la CGT), collectifs (le Comité des chômeurs de Morlaix), acteurs politiques, citoyens et médias s'étonnent de l'ampleur des contrôles, de leur caractère « irréaliste », et déplorent les « présupposés idéologiques » d'une politique « brutale et stigmatisante », ainsi que ses répercussions financières et psychologiques parfois traumatisantes pour les personnes contrôlées. Ils dénoncent un climat délétère de suspicion à l'égard des allocataires, et l'incertitude qui se crée et souvent empire des conditions de vie parfois modestes¹⁷.

Notre panel s'est constitué autour du motif, pluriel, de la difficulté (de la « galère ») avec les administrations, et de ce qui pouvait apparaître comme un rapport d'éloignement, c'est-à-dire une relation administrative qui soit vécue, temporairement ou durablement, comme insuffisante ou insatisfaisante par les personnes concernées.

Une partie des personnes qui ont fait l'objet d'un entretien sont celles qui, à l'occasion d'une rencontre dans un EFS ou dans un autre lieu d'accueil du territoire, ou lors d'un de nos multiples temps de présence sur le territoire, ont pu exprimer avoir des difficultés à établir ou maintenir la relation administrative. Pour une autre part, les personnes entretenues nous ont été présentées

¹⁵Article paru dans [Ouest France](#) le 9 février 2024, consulté le 26 mai 2026.

¹⁶Site internet du CD 29, consulté le 26 mai 2026 : <https://rsa.finistere.fr/actualites/en-finistere-le-rsa-mene-a-lemploi/>

¹⁷ Voir notamment l'article de Basta en date du [30 mars 2026](#), et les articles de *Libération* en date du [30 juillet 2025](#) et du [4 mars 2026](#). Voir également l'épisode de l'émission « les pieds sur terre » sur *France Culture* diffusé le [21 avril 2026](#) (Ensemble des sources consultées le 26 mai 2026).

par les acteurs locaux, voire par des habitants eux-mêmes, comme ayant vécu des difficultés similaires. L'essentiel du panel est donc constitué de personnes qui ont, à un moment ou un autre, partagé avec des tiers les difficultés qu'elles rencontraient, et bénéficié d'une forme de soutien dans la relation administrative.

Les entretiens eux-mêmes visaient à saisir ce qui fait problème pour les personnes, mais aussi à appréhender les manières dont le parcours parvient à se poursuivre, les situations à se dénouer ou à se résoudre. Si la situation administrative actuelle constituait le plus souvent le point de départ de l'échange, l'entretien portait aussi sur les parcours antérieurs, et l'épaisseur des relations aux administrations (voir en annexe 2 : trames d'entretiens habitants). Les rencontres et entretiens avec les habitant.es sont mobilisés dans les deux premières parties de ce rapport.

Rencontres et entretiens avec les acteurs locaux

En parallèle des rencontres avec les habitant.es-usager.es des administrations, nous avons déployé tout au long de l'année 2025 une campagne de rencontre et d'entretiens auprès des « acteurs et actrices de l'accès aux droits » du territoire que sont :

- Les professionnel.les qui, dans le cadre de leurs fonctions, accueillent, orientent aident ou accompagnent des habitant.es dans leurs démarches administratives ou leur parcours d'accès aux droits, et qui travaillent ou interviennent sur une ou plusieurs des communes suivantes : Douarnenez, Le Juch, Kerlaz, Pouldergat, Poullan-sur-Mer, Pont-Croix, Audierne, Beuzec-Cap-Sizun, Cléden-Cap-Sizun, Confort-Meilars, Goulien, Mahalon, Plogoff, Plouhinec, Primelin ;
- Les agents des administrations, des collectivités locales, des agences ou des services déconcentrés de l'Etat dont le territoire d'intervention recouvre (entièrement ou en partie) les communes listées ci-dessus ;
- Les élu.es et les agent.es des communes listées ci-dessus ;
- Les bénévoles qui dans le cadre de leur engagement interviennent dans les communes listées ci-dessus.

Au total, ce sont 98 acteurs et actrices de l'accès aux droits qui ont été concerné.es par la recherche. Ce sont des professionnel.les dont le territoire d'intervention coïncide avec ou comprend le territoire de la recherche (n=70), des bénévoles de centres sociaux, d'associations caritatives, de groupes d'entraide, etc. (n=25) et enfin des élues locales (n=3)¹⁸ (voir tableau 3).

Tableau 3 : Appartenance organisationnelle des acteurs de l'accès aux droits rencontrés

Type d'organisations	Nb.de personnes
Centre social / EVS / associations caritatives ou d'entraide	24
Collectivités / CCAS / CIAS	14
Administrations / organismes sociaux <i>CAF, France Travail, CPAM, Mission locale, MDPH, MSA</i>	13
Secteur social ou médico-social	12
Secteur santé / centre hospitalier	10
Centre départemental d'action sociale (département)	7
Plateforme / réseau territorial	7
Entreprise / indépendant	5
Autres (lecture publique, formation, syndicats)	6

¹⁸ Nous avons également rencontré les élu.es du territoire à travers trois présentations de la recherche RESPIRAE à l'assemblée des élu.es de DZ Communauté, l'assemblée des élu.es de la CC. du Cap Sizun – Pointe du Raz, et au conseil d'administration du CIAS du Cap Sizun

Ces rencontres visaient d'une part à documenter les conditions d'accès aux droits et à l'offre locale d'accueil et d'accompagnement, et d'autre part à recueillir les récits d'expérience de ces acteurs et actrices « au local ». Ils représentent des « témoins privilégiés » (Campenhoudt, Marquet, et Quivy, 2017) qui par leur position, leur fonction, les actions qu'ils mènent ou leurs responsabilités, ont une connaissance des particularités du territoire d'enquête et des problématiques étudiées. Ils permettent aussi la poursuite de la recherche « par rebonds » selon le principe d'arborescence, via l'identification et la facilitation des rencontres avec des habitant.es du territoire.

Nous avons réalisé 26 entretiens individuels avec des acteurs et actrices de l'accès aux droits (voir en annexe 2 : rencontres et entretiens avec les acteurs locaux), et 42 personnes ont participé à un événement collectif organisé dans le cadre de la recherche : « le forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits ». Cet événement qui s'est tenu les 14 octobre et 18 novembre 2025 a été conçu dans le cadre d'un partenariat avec les deux communautés de communes, et avec l'aide active de la responsable de l'EFS d'Audierne d'une part, et de la chargée de la CTG (convention territoriale globale) de DZ Co. Il a permis la mise en œuvre d'entretiens collectifs dont nous rendons compte dans la troisième partie de ce rapport.

Le présent rapport comporte trois parties : les deux premières mobilisent principalement les entretiens réalisés auprès des habitant.es-usager.es des administrations. La troisième partie du rapport mobilise les données issues des rencontres avec les acteurs et actrices de l'accès aux droits au local, et notamment les entretiens collectifs réalisés au cours des deux journées de « forum » d'octobre et novembre 2025. La conclusion opère le croisement de deux volets de l'enquête.

Les entretiens ont été anonymisés : outre les changements de prénoms des éléments biographiques ont pu être modifiées si cela s'avérait nécessaire à cette anonymisation. Les prénoms des professionnel.les « au local » ont également été modifiés.



Scène issue du spectacle de théâtre-forum « oui Bonjour »
Création : Viktor Dragos et Cie la Obra

[1^{ère} partie] Proximité et éloignement s'éprouvent dans les mouvements de rapprochement

La dernière fois, j'avais une erreur. La CAF me demandait de l'argent. Et je dis, "Je ne comprends pas". Dans la lettre qu'ils m'avaient envoyée sur mon compte, ils disaient que je n'avais pas la même déclaration CAF que Pôle emploi [France travail]. Pour un mois. Enfin bon, bref, ce n'était pas le même montant et tout. Et je vais vérifier les trucs et tout, je dis "Oui, effectivement, c'est bizarre". [...] Et du coup, je refais [mes calculs] avec mes six employeurs et tout. Je recalcule. Alors, lui, il ne m'a payé qu'en fin de mois, lui en début de mois, etc. Enfin, voilà. Ça me prend... Ça me prend 4 ou 5 heures [rires]. Et voilà, parce que je ne suis pas très bonne en administration [rires], je fais mes petits tableaux. Là, je ne les fais pas par informatique, parce que sinon, c'est chiant pour les sortir. Donc, je les fais à la main. J'arrive là-bas [à un rdv avec une agente de la CAF au CDAS de Douarnenez] avec mes tableaux. Je commence à lui expliquer ça, et l'autre, elle m'arrête tout de suite, là, en disant, mais non, en fait, c'est juste ça. Oh, ah bon ? [...] Et en fait, c'est juste que j'étais juste inscrite en chômage total, alors que j'étais en chômage partiel. Je n'étais pas dans la bonne case ! Et du coup, j'avais reçu trop d'APL. Un truc comme ça. [...] Moi j'ai cru que ça se faisait automatiquement. Et puis, je savais même pas ce critère, enfin je connaissais pas ce critère. Sauf que, voilà [...] Donc, je suis... Tous mes petits tableaux, ils n'ont servi à rien [rires]. [...] Donc, à chaque fois que j'ai un rdv comme ça, j'ai l'impression que ça tombe dans l'os, que ça ne sert pas grand-chose, en fait. [...] Voilà, voilà. Alors que... ça, ils auraient pu me le dire au téléphone, quoi, quand même ! C'est débile hein ?

[Aline, 54 ans, titulaire d'un bac+3, aide à domicile, habite à Douarnenez]

Le jugement négatif que Aline (dont nous proposons le portrait ci-dessous, cf. portrait n°1) porte sur ses compétences administratives – « *je ne suis pas très bonne en administration* » – s'ancre dans ce type d'expériences, répétées, au cours desquelles elle doit à la fois recevoir l'annonce d'un problème, mesurer ses conséquences, dégager le temps nécessaire à sa quête de compréhension pour finalement reconnaître *son* erreur. Cet épisode illustre la dynamique que nous entendons traiter dans cette première partie : le rapport aux administrations et aux démarches administratives se construit et s'actualise dans la relation aux administrations.

Dans la plupart des parcours d'accès aux droits que nous avons pu retracer dans le cadre de cette recherche, les mouvements vers les administrations incombent aux habitant.es. Qu'il s'agisse d'établir, de réactiver la relation administrative ou de répondre à une sollicitation ou à un message d'une administration avec laquelle ces habitant.es sont déjà en lien, il leur appartient d'établir le contact, à distance ou en présence, de manière synchrone ou asynchrone, et de réunir les conditions de connectivité, de mobilité et de disponibilité nécessaires à l'établissement de ce contact¹⁹.

Les mouvements des habitant.es vers les administrations, qui s'initient depuis différentes positions dans l'espace physique et dans l'espace social, comportent des épreuves qui tiennent à la fois au fonctionnement des administrations, aux situations particulières des individus, et à la dimension spatiale et temporelle des parcours et des périodes d'accès aux administrations.

¹⁹ Nous ne traiterons pas directement ici de ce qui fonde ou déclenche ces mouvements, pour nous intéresser à ce qui se produit dans l'interaction avec les administrations. On dira néanmoins que deux cas de figure peuvent se présenter et doivent être distingués : la prise de contact d'un habitant avec une administration peut être nécessaire, car il sait que l'activation d'un droit ou d'une aide, ou encore le maintien dans ses droits (comme c'est le cas pour Aline dans l'extrait ci-dessus) passe par cette prise de contact ou la réactivation du lien avec l'administration ; mais la prise de contact peut aussi advenir selon des motifs moins fermement identifiés, au moment où un habitant cherche auprès d'une administration à savoir ce qui est possible de faire ou d'obtenir, et à quelles conditions. Ces deux types de mouvements, qu'on qualifiera d'obligatoire ou d'exploratoire, n'impliquent pas les mêmes attentes vis-à-vis de l'administration.

Nous montrerons que les difficultés rencontrées pour surmonter ces épreuves sont susceptibles d'agir durablement sur le rapport aux administrations, et d'orienter par la suite les parcours d'accès aux droits. A ce titre, nous porterons une attention particulière aux mouvements qui consistent à chercher la rencontre avec quelqu'un, dans ou autour d'une administration. Cette quête de l'interaction synchrone, et souvent d'une interaction présentielle, apparaît comme une nécessité dans les situations complexes (c-a-d. qui échouent à prendre place ou à se résoudre dans le cadre usuel du fonctionnement administratif), et comme une priorité pour des habitant.es qui cherchent à entrer « toujours et tout de suite » en contact avec quelqu'un quand ils et elles ont à faire avec une administration. Enfin, nous montrerons que les rapports d'éloignement, comme relation insuffisante ou insatisfaisante à telle ou telle administration, ou à l'ensemble d'entre elles, s'ancrent les plus souvent dans l'incertitude et/ou l'insécurité acquise dans les précédentes expériences de la relation administrative.

Portrait n°1 : Aline ou les démarches administratives sur le fil

Aline est une femme de 54 ans, célibataire, sans enfants, qui travaille comme aide à domicile et vit à Douarnenez. Nous la rencontrons dans le cadre de la représentation donnée à Douarnenez de la pièce de théâtre-forum « Oui bonjour », créé dans le cadre de la recherche RESPIRAE. A l'issue de la pièce, nous discutons et lui proposons de participer à un entretien. Aline nous reçoit dans le studio où elle demeure depuis quelques semaines, qu'elle loue à des ami.es de ses parents.

Aline vit à Limoges quand elle est victime d'un *burn out* lié à son activité d'aide à domicile. Elle déménage à Douarnenez où ses parents vivent déjà. Elle entre immédiatement en contact avec France Travail.

Dès que je suis arrivée, j'étais assez dynamique quand même, malgré mon burn-out, je suis tout de suite allée les voir. J'ai même vu la psychologue [de France Travail] qui m'a dit "Ah, mais il faudrait vous remettre au travail". J'étais en train de pleurer. [...] Mais en fait, la psychologue de France Travail, elle est là pour te refoutre au travail, quoi, en fait.

Aline entame une période de reconversion professionnelle : elle se forme et travaille dans le domaine de la restauration, occupe un emploi de vendeuse en boulangerie, puis s'engage dans une formation universitaire en intervention sociale, axée sur le secteur de la gérontologie.

Je ne voulais plus être payée au SMIC, quoi. J'en avais marre [et] Parce qu'en fait, j'avais fait cette fac dans l'idée d'être coordinatrice d'appui. Ouais. Parce que je voulais plus... Enfin voilà. Je me disais "tu deviens vieille. Tu commences à avoir des douleurs". L'accompagnement à domicile c'est physique.

L'épidémie de Covid, et sa décision de ne pas se faire vacciner l'empêchent de travailler dans ce secteur.

[La formation universitaire] m'a servi à... pas grand-chose. Parce que je ne me suis pas vaccinée. J'avais décidé que j'étais le groupe témoin [rires]. [...] La gestion de la gérontologie au moment du Covid, ça m'a horripilé quoi. [...] Et puis en fait, moi j'ai décidé de ne pas me faire vacciner parce qu'à cette époque-là, le vaccin était encore expérimental. Je me disais "il faut bien une population témoin". Du coup je vais faire partie de la population témoin, voilà. Ok. J'étais dans le truc scientifique [Rires]. Ouais, et puis je pétais les plombs. J'ai été hospitalisée plusieurs fois pour des petits problèmes. Pour des petits problèmes de santé. Donc j'avais fait des tests. J'avais des trucs de QR code pour aller boire un coup [...]. Fallait pas qu'on me le demande. Ça me mettait en colère. Rien que d'en parler ça [Aline à les larmes aux yeux]. Ces histoires de QR code... Enfin bref.

Tout au long de cette période Aline est suivie par France Travail, et se dit très satisfaite de cette relation, dans laquelle elle a le sentiment que ses efforts pour retrouver du travail ont été reconnus, notamment car elle a obtenu une aide pour passer le permis de conduire. Aline ne possède cependant pas de véhicule et limite le plus souvent ses déplacements en dehors de Douarnenez.

Alors là, pour le coup, ils ont été super réactifs. J'ai téléphoné à ma conseillère qui m'a dit "Oui, mais il faut vous inscrire !" [à la formation universitaire]. [...] Et je les trouve super... super compréhensifs. Ils [France Travail] m'ont payé le permis, quand même. Parce que je n'avais jamais passé le permis. Et là, forcément, sans permis sur Douarnenez, pour trouver du taf, c'est un peu chaud. Enfin, on n'est pas très mobile, quoi. Et du coup, je ne rentrais pas dans les clous parce que je gagnais trop pour me faire financer le permis. Mais je n'avais pas les moyens de me le payer. [Mais ma conseillère] elle me connaissait. Et elle avait vu que j'avais travaillé tout de suite avant. En fait, je pense qu'elles sont comme ça, un peu au mérite. Enfin, elles bossent comme ça un peu au mérite. Et du coup, "oui, mais toi, tu te bouges. Non, mais on va peut-être pouvoir... Oui, effectivement, tu ne rentres pas dans les clous, mais ce n'est pas normal. Je vais voir ce qu'on peut faire". Et elle m'a débloqué 2 000 balles pour passer mon permis. [...] elle est allée voir son collègue et ils m'ont débloqué une aide exceptionnelle. Donc, c'est faisable. Après, ils font pas ça à tout le monde. C'est à la tête du client, quoi. Oui. J'ai eu vraiment l'impression que c'était au mérite.

Aujourd'hui elle travaille de nouveau dans le secteur de l'aide à domicile : « *Finally, j'y retourne. Avec mes problèmes quand même de tendinite... Mais bon.* » Elle explique que le

système CESU (chèque emploi service) lui donne davantage d'autonomie et lui assure de meilleurs revenus que lorsqu'elle était salariée.

Aline se décrit comme « *fragile psychologiquement*. » Elle est suivie depuis plusieurs années par le CMP de Douarnenez.

Aline reste inscrite à France travail et bénéficie auprès de la CAF de la prime d'activité et des APL. Elle a la perception d'une évolution des conditions de la relation administrative, qui tient d'une part aux exigences numériques des administrations, mais aussi au fait de devoir faire « *davantage de choses* » qu'avant dans la procédure.

Je me souviens que quand j'habitais Limoges [...], j'allais à la CPAM [...] j'allais au guichet et je posais une question. [Maintenant si je vais au guichet], on me demande de prendre un rdv. [...] Quand je suis rentrée dans la vie active, j'avais beaucoup moins de papiers. Mais j'arrivais à Pôle emploi, ils me disaient "Ah oui, mais il vous faut ça, il vous faut ça". Paf ! Je sortais ma feuille. Et en fait, le dossier, il se faisait direct. Et depuis que [j'ai fait mon voyage en Asie], je suis passée à une autre dimension. Et je n'y arrive plus. Et puis bon, ça, c'est compliqué aussi. [...] Il me manque toujours un truc. [...] Mais c'est, je trouve que ça ne simplifie pas les choses, quoi. Le fait que ce soit, tout est informatisé... Alors qu'avant, on avait, ok, on avait beaucoup de papiers. Mais on sortait le truc, on allait au guichet, et c'était bon. [...] Enfin il n'y a pas que des désavantages quoi, on n'a plus on n'est plus obligé... Là pour me réinscrire, j'ai pas été obligé de me lever le matin pour aller à Pôle emploi [France Travail] pour m'inscrire. J'ai fait ça avec mon petit café chez moi...

Dans ses relations aux administrations, Aline évoque de nombreux épisodes d'oubli d'actualisation ou de réalisation des démarches. La veille de notre entretien, elle a appris être radiée de la CAF.

Moi, je travaille tous les mois. Même si je me réinscris tous les mois. Enfin, là, avec mon déménagement, j'ai oublié de... Justement. J'ai oublié de me faire ma... Comment on appelle ça ? Mon actualisation avant le 15. Et donc, j'ai été radiée. Donc, j'ai téléphoné. Ils m'ont dit "mais faites une ré... Réinscrivez-vous par Internet. Et faites une réclamation par Internet". Donc, c'est ce que j'ai fait. Maintenant, il faudrait que j'aille voir. Mais je ne pense pas avoir... Ça ne va pas être... J'ai fait ça hier ou avant-hier. J'ai mis le temps en même temps, mais... En leur disant que c'est... J'ai fait... J'ai essayé de faire valoir mon droit à l'erreur [rires]. J'ai essayé de faire valoir mon droit à l'erreur. Mais bon, après, ça ne me sert à rien [...] Mais là, j'étais tellement dans autre chose que le 15, j'ai oublié qu'on était le 15 et que j'avais... Enfin, voilà. J'ai complètement zappé. Et donc, le 18, je reçois un mail ou un texto... Un mail. Un mail qui me dit que j'étais radiée.

Aline a l'habitude de joindre téléphoniquement la CAF pour obtenir des explications sur des éléments qu'elle ne comprend pas. Elle déplore que ses interlocuteurs téléphoniques ne soient pas capables de répondre à ses questions, et de devoir prendre rdv avec une autre personne pour avoir des réponses. Ce décalage dans le temps ne cadre pas toujours avec ses propres disponibilités et a pour effet, selon Aline, de « couper son élan ».

Je les ai appelés [...] en disant là je ne comprends pas ce qui se passe. [...] Et du coup j'appelle la CAF et on me dit "Ah mais je ne peux pas vous renseigner. Ah bon, ok. Non, il faut que vous preniez rdv, il faut que ce soit une personne qui s'occupe de... Enfin une personne... La personne s'occupant de vos dossiers qui vous renseigne. Donc elle peut vous renseigner. Vous pouvez prendre rdv, entre vendredi et lundi". Je dis "bah oui, non mais là je travaille. Ah bah oui, mais on ne peut pas donner de fourchette plus que 48 heures". Je fais ok. Et du coup on a pris rdv pour mon prochain week-end, mercredi, jeudi. [...] Et sauf que, voilà... Sauf que, là, pour le coup, la personne au téléphone, elle aurait pu me renseigner, quoi. Mais non, c'était pas... En fait, c'est ça. C'est que quand on leur téléphone, ou même quand on est au guichet, c'est pareil : elle est pas experte, quoi. Et elle te passe pas un expert. Faut prendre rdv, et tatata... Aucune des questions que j'ai posées hier, elle a pu me répondre. Elle a dit ça, "Vous verrez avec votre conseiller", ou je sais pas quoi, enfin... [...] Ouais, ça m'énervait, et puis après, ça... Ça coupe l'élan, quand même. Enfin, je veux dire, c'est... Pfff... A chaque fois, on dit "Bon, je les appelle ou je les appelle pas ?". Ça va encore servir à rien, quoi, en fait. Enfin, c'est pas... Après, je le fais quand même, mais c'est vrai que ça coupe l'élan, je trouve.

A plusieurs reprises, Aline précise qu'elle n'est « *pas très bonne en administration* » et explique même ne plus « *y arriver* ». Elle convient pourtant que « *finalement, même en retard* », elle finit par « *réussir* ». Même si elle renonce à certaines démarches, comme sa demande de logement social.

Ben, je n'ai toujours pas rendu mon dossier [de demande d'HLM]. Je ne suis pas très bonne en administration [rires]. Je voulais faire une demande, mais non bref, toujours pas [...] parce qu'il me manquait... Il me manquait... A l'époque, il me manquait des quittances de loyer. Le temps que je les demande à mon propriétaire qui me les donne... Mon dossier était plus valable. Et je n'ai plus refait la démarche. Mais il faudrait que je fasse quand même... [...] Je suis beaucoup moins rigoureuse qu'avant. Avant, je ne comprenais pas les personnes qui disaient "Mais je n'y arrive pas". Et maintenant, je suis ce genre de personne qui... Olala ! C'est la galère ! Mais je... Mais il y a aussi le fait que ça s'est hyper complexifié. La dématérialisation, ça change beaucoup de choses quand même. Mais voilà. Comme je n'arrive plus à faire les démarches... C'est... Ça prend tout de suite une ampleur. [...] Dans le quotidien, ça va. Même si ça donne des coups de stress [...]. Mais bon ça va. Je reste quand même... j'ai réussi à faire toutes mes démarches là. Même si mon assurance habitation je l'ai fait une semaine après. [Aline simule un cri d'angoisse] Mon assurance habitation ! Jamais oublier ! [Rires].

Aline souligne toutefois que «*paradoxalement*», dans son activité professionnelle, comme auprès de ses ami.es, elle sait et peut aider les autres à réaliser leurs propres démarches administratives.

Faire les papiers pour quelqu'un d'autre, c'est différent que pour soi. Je ne sais pas pourquoi, mais c'est... C'est comme faire le ménage chez soi et faire le ménage chez quelqu'un d'autre. C'est... C'est moins lourd chez les autres. Je ne sais pas. C'est... Je ne pourrais pas l'expliquer, mais j'ai une copine qui fait de de l'insertion. Enfin, elle aide les personnes en réinsertion pour trouver du taf. Et elle se retrouve dans une situation comme ça. Et en fait, elle était incapable de faire ses papiers, c'est moi qui l'ai aidée. Elle était fatiguée, quoi, en burn-out, je crois, un peu. Et du coup, elle disait "Mais je n'arrive même pas à m'occuper de moi, à faire mes papiers et tout ça". Et je l'ai aidée un après-midi à faire trois clics, quoi, sur Internet. Elle n'était plus capable, quoi. Alors que c'était son taf. [...] Elle avait perdu de l'élan pour elle. Elle s'occupait des autres, par contre. Elle continuait à conseiller les autres, les amis, blablabla. Mais pour elle, elle n'y arrivait pas.

1.1 Faire mouvement vers les administrations

La situation d'Aline (portrait n°1) illustre comment les mouvements vers les administrations confrontent les habitant.es aux fonctionnements de celles-ci, et peuvent révéler leur écart aux normes administratives. Si elle explique manquer de disponibilité pour se caler sur le temps administratif et peine à satisfaire aux exigences numériques des administrations, Aline n'est en revanche pas pénalisée par les contraintes de mobilité qui s'imposent à nombre de personnes qui vivent à l'extérieur de Douarnenez. Ses prises de contact avec la CAF, régulières et le plus souvent téléphoniques, sont vécues comme le signe de ses « limites personnelles » en matière administrative. Elle exprime le besoin de se faire expliquer les choses, mais elle déplore que les explications ne puissent pas toujours être obtenues directement, et qu'il faille aller les chercher, ou avoir à attendre qu'advienne la date du rdv avec la bonne personne. Et c'est ce point, central dans nombre de parcours que nous avons retracés, qui est également présent dans le parcours d'Aline : les mouvements vers les administrations ne se donnent pas toujours ou pas seulement comme un moment ponctuel, mais comme une période, plus ou moins dense ou intense, au cours de laquelle le mouvement doit s'initier et se prolonger.

Les personnes que nous avons interrogées font état de différents types d'épreuves dans ces périodes de relations aux administrations. Elles sont nombreuses à évoquer la complexité des démarches et des sites ou applications qu'elles ont à utiliser. Elles rapportent également fréquemment les contraintes de mobilité, qui pèsent essentiellement sur les plus précaires des habitant.es, et notamment sur celles et ceux qui vivent en dehors des pôles territoriaux que sont Douarnenez et Audierne (voir en introduction : présentation du territoire de la recherche). Certaines font état de leur appréhension à entrer en contact avec un agent au sein d'une administration : se présenter, s'expliquer, se dévoiler, etc., comporte un *coût relationnel* que les individus ne sont pas toujours, ou tout le temps, disposés à payer. Les personnes interrogées parlent enfin du « temps que cela prend », de la disponibilité temporelle et psychique nécessaire à la réalisation des contacts avec les administrations et à la résolution des difficultés qui surviennent au cours de la relation administrative.

1.1.1 Satisfaire aux exigences de la relation administrative

Même si l'expérience administrative effective des individus concerne (ou a concerné) différentes administrations, et que chacune de ces administrations peut faire l'objet d'un jugement différencié, les habitant.es sont souvent en mesure de qualifier leur rapport générique aux administrations et à la relation administrative. A l'instar d'Aline (portrait n°1), la plupart des personnes que nous avons rencontrées s'estiment « mauvaises » ou « pas très bonnes avec l'administration ». Quelques-unes cependant se flattent de couramment « réussir » ou de généralement « arriver à s'en sortir ». C'est le cas de Victoria, une femme âgée de 35 ans, mère d'une enfant, qui vit à Douarnenez dans le quartier de Kermarron.

Après, moi, je suis vachement débrouillarde aussi, depuis le début, avec les administrations. J'arrive à m'en sortir. Mes parents viennent du [pays étranger], moi, je suis née à Paris. Du coup, depuis mes 10 ans, je fais un peu des paperasses, donc je pense que ça m'aide aussi dans les facilités. Par contre, mes galères avec eux, c'est vraiment les sites Internet. Moi, je fais tout par téléphone.

[Victoria, 35 ans, niveau BEP, allocataire du RSA, réside à Douarnenez]

Cette précocité et débrouillardise ne présagent pour autant pas d'une relation entièrement apaisée avec les services publics. En parlant d'elle et de son frère, Victoria dit :

On peut tous les deux être un peu agoraphobes [sic.] au niveau des papiers, mais on arrive à surpasser et tout, donc c'est cool, on arrive à dépasser.

[Victoria, 35 ans, niveau BEP, allocataire du RSA, réside à Douarnenez]

Cet extrait illustre également la prégnance de l'expression « faire les papiers » (ou « gérer la paperasse ») pour désigner de manière globale l'activité déployée dans la relation aux administrations, et ce malgré l'omniprésence des supports et des formats numériques²⁰.

1.1.1.1 *Eprouver la complexité administrative*

Dans notre corpus, la relation administrative est presque unanimement perçue comme complexe, exigeante, et très souvent comme insécurisante. Le champ lexical mobilisé renvoie fréquemment à la confrontation ; il faut faire face, et faire preuve de certaines qualités, dont la plus couramment évoquée est la persévérance (sur ce point voir la section 2.1.2 de ce rapport).

Cette complexité administrative concerne d'abord les règles administratives, qui ne sont pas toujours comprises, comme l'illustre le témoignage de Jason (voir également portrait n°2), un homme de 35 ans résidant à Audierne, qui dans notre entretien fait plusieurs fois le récit, assez imprécis, d'épisodes où les choses « *n'ont pas marché* », sans que les raisons ne lui apparaissent très clairement, ou que les manières d'éviter le problème n'aient pu être anticipées. Ainsi Jason aurait « *manqué de peu* » l'ouverture de ses droits au chômage.

Par contre, je n'ai pas le droit au chômage. En fait, ça ne revient que sur deux ans. Maintenant, ils ne reviennent que sur deux ans. Avant, ils revenaient sur trois ans pour faire les calculs d'heures et tout ça. Et donc, moi, s'ils avaient pris sur les trois dernières années, ça serait passé. Parce qu'il me manquait à peine, on va dire, une cinquantaine d'heures, même pas. Et du coup, j'ai tout perdu. Toutes mes heures que j'avais, elles ont été foutues à la poubelle. Du coup, là, je suis redescendu au niveau du nombre d'heures. Ça doit être 700, je crois, un truc comme ça. Alors que j'étais pratiquement bon, il me restait peut-être une semaine de travail pour avoir mon chômage.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

Jason est, comme la plupart des personnes enquêtées, équipé d'un smartphone, sur lequel il a téléchargé les différentes applications des institutions avec lesquelles il est en lien : « *Oui, je suis sur les applications, un peu sur toutes les applications qu'il y a, que ce soit France Travail, CAF, Assurance Maladie...* » Il juge que les échanges électroniques sécurisent l'envoi de documents.

Souvent, lorsque j'envoyais par courrier, il y avait beaucoup de pertes, surtout au niveau de France Travail. A chaque fois, ils me disaient "Non, on n'a pas reçu vos documents, on n'a pas reçu ça". "Et pourtant, je vous l'ai envoyé, je vous l'ai mis dans votre boîte aux lettres sur place [...] et vous arrivez à perdre mes documents entre la boîte aux lettres et votre bureau !". Maintenant, tout est fait en ligne. Donc ça va, ils sont plutôt réactifs dessus.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

Mais il juge « compliqués » les sites et les applications des administrations, et notamment celle de la CAF, dont l'accès sécurisé demande de multiples manipulations pour s'authentifier.

Il y a certaines applications, soit elles marchent, soit pas du tout. On met un temps fou à rentrer des codes maintenant parce que c'est tout sur code, et en plus on a tant de temps pour rentrer des codes et parfois ça marche pas parce que les... pas les pseudos mais les... Les informations qui sont rentrées ne fonctionnent pas, alors que c'est les bonnes qu'on a, avec les bons codes qu'on a enregistrés et qu'on doit prendre aussi en même temps par mail [...]. Maintenant, c'est une galère pour rentrer sur l'application de la CAF. [...] L'application CAF, là, elle est très compliquée.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

De manière générale, Jason s'estime en difficulté dans la relation administrative car il peine à comprendre le contenu des communications que les administrations lui adressent, mais peut compter sur l'aide et la compétence d'un tiers (sa mère) pour l'aider dans ses démarches.

Moi, avec les papiers, par contre, parfois, ça peut arriver, je rame plus qu'avant. Parce qu'il y a trop de choses parfois qui ne sont pas très compréhensibles, on va dire. C'est pour ça que je nage un peu.

²⁰ Plusieurs personnes interrogées se sont approprié la notion de « phobie administrative » pour qualifier leur rapport au travail administratif.

[Question : comment fais-tu quand tu ne comprends pas ?] Je vois ça avec ma mère parce que je sais qu'elle connaît tout ce qui est papiers. Avec tout ce qu'elle a fait bien avant, maintenant elle connaît beaucoup mieux les papiers.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

Dans l'expression des personnes que nous avons rencontrées, la complexité renvoie également aux échanges avec l'administration, au langage administratif et aux difficultés à comprendre « ce qu'il faut faire ». Ce décalage à la norme administrative s'illustre dans le témoignage d'Etienne, un homme d'environ 50 ans qui réside à Douarnenez. En difficulté pour lire et écrire, Etienne doit faire appel à des tiers pour comprendre les messages que lui adressent les administrations, et déplore la complexité supplémentaire de la lecture sur écran.

J'évite au maximum [de faire les démarches par ordinateur]. Ouais. Au maximum. Je préfère, euh, voilà, je préfère faire des courriers ou des, euh, voilà. [...] Je suis un gros dyslexique, en fait. Donc, des fois, je peux m'embrouiller dans certaines choses. C'est pour ça, d'ailleurs, que j'ai demandé de l'aide [à l'assistante sociale] pour avoir... Pour faire les papiers, aussi, pour être sûr de... [Ma dyslexie] ça n'a jamais été détecté, en fait. Parce que c'était des choses qui n'étaient pas détectées à l'époque. [...] Et puis, il y a quelques années, il y a peut-être une dizaine d'années ou un truc comme ça, j'ai vu un reportage sur un machin, j'ai dit "C'est moi, ça, en fait". [...] Bon maintenant, je suis arrivé à presque 50 ans. Je travaillais. Voilà. Je faisais ma vie. Je payais mes factures. Je n'avais pas besoin de faire de... De gros trucs d'administration. Donc, il n'y avait rien de grave, quoi. C'est que depuis quelques années, là, où... Voilà. J'ai... Enfin, on a plus de difficultés à trouver du boulot. Voilà. Par exemple, tu vois, j'ai eu besoin de mes gamins pour pouvoir me lire, enfin, mon aide pour la sécurité sociale, quoi. Parce que c'est écrit en tellement petit ! Déjà, je suis dyslexique, donc tu es obligé d'agrandir le truc. Et encore en plus, tu n'as pas toute la page [qui s'affiche sur l'écran] ! Déjà que j'ai du mal, machin, donc t'as envie de jeter le truc ! Franchement !

[Etienne, presque 50 ans, célibataire, trois enfants, bénéficiaire du RSA en recherche d'emploi, réside chez sa mère à Douarnenez]

L'absence d'informations précises et fiables, la difficulté à les obtenir et à les comprendre, caractérisent également la complexité d'une relation administrative, ainsi que l'illustre le témoignage de Julie, 38 ans. Elle évoque dans cet extrait de notre entretien la création de son statut d'intermittente du spectacle.

Je n'ai pas eu aussi d'informations claires [...] donc j'avais compris qu'il fallait que je renonce à mes droits du régime général pour pouvoir basculer sur l'intermittence. Ça, c'est pareil ça a mis quelques semaines, au début. Ça, c'était dans les premiers mois où j'ai commencé à essayer de faire mon dossier mais c'était vraiment hyper flou. C'est-à-dire que le changement de statut, c'était déjà compliqué. C'est-à-dire que j'ai eu, déjà, avant, trois ou quatre conseillers, avant d'avoir l'information qu'il fallait que je fasse une lettre manuscrite pour dire que je renonçais à mes droits du régime général pour pouvoir basculer sur le régime de l'intermittence. Mais déjà, ça, c'était vraiment super abstrait. Même leur formulation, je n'étais pas aidée je ne comprenais rien.

[Julie, 38 ans, titulaire d'un master 2, intermittente du spectacle, vit à Douarnenez]

Les personnes rencontrées font également état de relations administratives stabilisées et satisfaisantes. Mais elles sont nombreuses à souligner que cette félicité administrative repose sur un apprentissage du fonctionnement de l'administration concernée et une appropriation de son environnement numérique. Cet investissement peut être illustré par le témoignage de Coline, une maraîchère de 36 ans qui complète ses revenus d'activité par le RSA.

Ce que je trouve compliqué, c'est le truc avec le téléphone où tu dois tout le temps avoir des codes de validation avec le téléphone. Même pour le compte en banque je trouve que ça, ça devient un peu complexe. Si tu n'as pas le smartphone, le machin, tu peux te retrouver un peu bloqué. Après par exemple le site de la MSA, il n'est pas trop mal foutu. Tu peux vraiment envoyer plein de documents donc là, je commence à le prendre en main, donc ça va. J'ai quand même un petit stress dès que je vois "CERFA". Mais bon... Je n'ai pas trop le choix. Je ne vais pas m'extraire de la société. Si j'ai envie de faire ce métier [Maraîchère] et de continuer à faire tout ça, je n'ai pas le choix. Ou alors je suis salariée et du coup j'ai quand même beaucoup moins de trucs à faire.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Les aléas de l'existence peuvent précipiter la nécessité de cet apprentissage administratif, comme l'illustre la situation de Muriel, une femme d'environ 60 ans que nous rencontrons à l'EFS de Douarnenez. Elle a dû s'approprier la charge administrative au décès de son mari.

Quand on est en activité, c'est toujours plus facile. J'ai l'impression qu'on a moins de soucis que tout le monde. C'est quand on change de situation que les problèmes se posent. Là, par exemple, ma taxe foncière, pendant des années, il n'y a pas eu de soucis. Et puis là, mon mari décède. Alors que c'était moi qui payais la taxe foncière. C'était sur mon compte et tout ça. Il décède, je signale son décès, et ils n'en ont pas tenu compte. Et puis, je reçois deux avis de prélèvement. Bon, ça va être résolu, là. Mais ça a cafouillé un peu quand même.

[Muriel, environ 60 ans, veuve, retraitée, vit à Douarnenez]

L'autonomie administrative conquise ou retrouvée reste cependant relative. Muriel revient vers l'EFS car elle est en difficulté avec une démarche de changement de carte grise.

Il y a sites internet où la démarche est bien expliquée ou ça va tout seul. Les impôts par exemple, maintenant, c'est l'habitude, donc ça va. Mais c'est une question d'habitude aussi. On le fait tous les ans. Donc, on est habitué à utiliser ce logiciel-là. [Mais] L'ANTS [...] c'est une démarche qu'on ne fait pas habituellement. Ça sort de l'ordinaire. Donc, c'est pas si facile que ça d'appréhender. [...]. J'arrivais pas à rentrer dessus, je sais plus pourquoi. France Connect, j'arrivais pas à arriver aux impôts. Je rentrais avec mon mot de passe des impôts. Donc, il fallait aller sur les impôts. Et puis, au début, France Connect, j'arrivais pas. Je sais pas comment... Je devais pas appuyer sur le bon bouton. Et j'arrivais pas à aller sur les impôts pour avoir même mon mot de passe des impôts. [...] Des fois, c'est des trucs bêtes. On ne sait pas sur quel bouton il faut appuyer ou des choses comme ça. Surtout quand on ne maîtrise pas le logiciel, quoi. Quand on ne maîtrise pas le truc, c'est la première fois qu'on va dessus. Moi, maintenant, ANTS, je sais. Je sais comment aller sur le site et où il faut appuyer et tout ça. Mais la première fois, je ne savais pas. Et Améli, c'était pareil. Je n'étais jamais allée sur Améli. Donc, je ne savais pas.

[Muriel, environ 60 ans, veuve, retraitée, vit à Douarnenez]

Dans les entretiens que nous avons réalisés, les plaintes concernant la complexité administrative s'accompagnent le plus souvent d'une critique d'un « numérique » omniprésent, ou d'un « passage par internet » devenu obligatoire, et ce quel que soit l'âge de nos interlocuteurs, comme l'illustre le propos de Colin, âgé de 19 ans.

C'est des démarches qui sont... Déjà, il y a beaucoup de choses et c'est compliqué de se retrouver. Il n'y a plus de personnes qui t'accueillent dans des centres dédiés pour en parler. Et puis encore, moi, j'ai la chance de... Surtout de savoir comment marche Internet. Mais ce n'est pas le cas de beaucoup de gens. Parce qu'on pense souvent aux personnes âgées, mais même les jeunes, en fait. Ce n'est pas parce que tu es toute ta journée sur ton téléphone que tu sais comment marchent tes fichiers. Les jeunes ne sont pas sur un téléphone tout le temps. Et en plus, pour les gens dans ces cas, ça reste spécifique. [Faire] des démarches en ligne, ce n'est pas être sur un réseau social.

[Colin, 19 ans, niveau lycée, sans emploi ni formation, vit chez sa mère à Douarnenez]

Dans le portrait que nous donnons de la situation d'Aline (portrait n°1), celle-ci évoque explicitement sa perception des changements survenus dans la relation administrative, passée d'une relation de guichet « habituelle » à une relation médiatisée par les interfaces numériques ; et au sein de laquelle les interactions avec les agents, et singulièrement avec les agents experts, doivent être obtenues. Ces évolutions numériques de la relation administrative ne conviennent pas à certaines personnes, comme Colette, une femme de 80 ans qui réside à Plogoff (extrême ouest du territoire de la recherche). Elle ne possède ni ordinateur ni connexion internet à son domicile, et se refuse « toujours » à réaliser ses démarches en ligne :

Bon moi pour les papiers. Bon j'ai pas internet mais bon ben j'ai eu les impôts. J'ai appelé le numéro global, j'ai appelé Audierne, euh non Quimper, et je leur ai dit je veux des papiers. Donc 3 ou 4 jours après j'ai eu papiers.

[Colette, 80 ans, titulaire d'un baccalauréat, retraitée du secteur de l'aide à domicile, réside à Plogoff]

Pour Douna, une femme de 27 ans qui vit dans un camion à Douarnenez, c'est le fait de ne pas posséder de smartphone qui complique ses relations administratives.

Quand on n'a pas de smartphone, [...] c'est la galère parce qu'on accède à rien. On reçoit des messages le samedi après-midi par texto auquel on ne peut pas répondre : "Bonjour, vous avez rdv lundi. Si vous n'êtes pas disponible, appelez le 02...", un fixe. Ce qui n'est pas possible d'appeler un fixe quand ils sont fermés, logique. Et ça, c'est une vraie problématique. Et j'ai même des copains à la rue qui se sont fait reprocher de ne pas être joignables. Mais comment tu es joignable quand on t'a coupé ton RSA ? Quand tu n'as même plus de téléphone, en fait. Parfois, je n'ai plus de batterie dans mon camion non plus aussi.

[Douna, 27 ans, titulaire du baccalauréat, bénéficiaire du RSA, vit à Douarnenez en habitat mobile]

Ainsi, la mise à distance de l'administration avec ses usagers combinée à des conditions de vie précaires complexifient la relation administrative des personnes qui en font l'expérience. Douna, peu diplômée et au RSA, rappelle le devoir d'être connecté.e pour être joignable par les administrations et réaliser ses démarches. Les « baromètres du numérique²¹ » publiés chaque année pointent le diplôme comme étant l'un des principaux facteurs d'inégalité dans l'accès aux équipements et dans les usages. Les personnes peu diplômées subissent une "double peine" (Alberola, Croutte et Hoibian, 2016) : elles doivent être équipées (supports numériques + connexion internet) pour réaliser leurs demandes ou leurs actualisations alors même qu'elles sont moins connectées que la moyenne. Par ailleurs, certaines interfaces administratives sont pensées pour des connexions à partir d'ordinateurs, alors que la plupart des usages des personnes peu diplômées reposent sur l'utilisation de supports mobiles (smartphone, tablettes). Sur ce point, Nolwen, qui se dit « très à l'aise avec l'informatique », indique préférer utiliser les sites internet plutôt que les applications, mesurant les possibilités et inconvénients de chaque modalité de contact.

L'appli, je l'utilise pas, je dis que le site, l'appli, c'est de la merde. En fait, tu vas sur Google directement pour la CAF, caf.fr, je préfère, plutôt que l'application, l'application, c'est de la merde. J'ai essayé, ré-essayé, au bout d'un an, "Oh tiens, si je la re-télécharge ?". C'est de la merde. Elle est beaucoup moins bien foutue, tu peux pas tout faire dessus. Ben après, c'est un peu comme tout, de toute façon : c'est toujours mieux sur internet que les applications, tout le temps. Tu vois, même les banques, tu vois, les banques, Pôle emploi [France travail], c'est tout pareil. Il y a en fait, t'as beaucoup plus de... comment je peux expliquer ça ? Tu peux faire plus de choses sur le site internet que tu peux faire sur l'application, l'application tu sais c'est un peu cintré sur les trucs de base. Mais si ça devient un peu plus complexe, il faut que tu ailles sur le site internet. Tu vois un truc tout con par exemple, Pôle emploi, pour changer ton adresse ben t'es obligé d'aller sur le site internet

[Nolwen, 27 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Goulien]

Les personnes que nous avons interviewées sont nombreuses à apprécier de pouvoir faire leurs démarches sans se déplacer, sans avoir à rencontrer un agent d'accueil, ou encore sans devoir se mobiliser exclusivement sur des horaires de bureau. C'est par exemple le cas d'Alex, une femme de 38 ans bénéficiaire du RSA.

Je ne peux pas te dire la tête de la CAF, je n'y suis jamais allé. Je ne vais que par téléphone [...] Moi, j'ai vécu aussi sur une île [...] où on était 250, du coup, il y a absolument rien dessus quoi. Du coup, évidemment, il y a beaucoup de choses... J'ai appris aussi à faire à distance les choses et à "imposer" aux gens de faire à distance. Il y a un moment quand tu dois marcher jusqu'à l'embarcadère et puis prendre le bateau et puis prendre une voiture et puis... Pour vraiment des choses que tu peux faire par ordi, si tu as l'occasion d'en avoir un par internet ou par téléphone... Maintenant, moi, je me fais pas chier. Et puis c'est vrai que des fois tu te déplaces pour rien. Tu vois ? C'est vrai aussi. Souvent, tu te déplaces pour rien. Ça t'a coûté toute ta journée, toute une orga, [...] Et puis, tu te rends bien compte... que tu n'avais pas besoin de te déplacer.

[Alex, 38 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

²¹ Cf. Le rapport 2026 du baromètre du numérique : <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2026-rapport>

1.1.1.2. Les limites de la relation à distance « par défaut »

Dans la plupart des entretiens que nous avons réalisés, la relation administrative est décrite comme une relation à distance « par défaut », dans le double sens d'une modalité normale ou usuelle de la relation administrative, mais aussi d'une absence d'alternative accessible, ou aisément accessible. Les possibilités d'interaction synchrone (téléphonique ou présentiel, au guichet ou en rdv) demeurent, mais sont diversement accessibles en fonction des administrations, des lieux de vie et des usagers. Surtout, ces modalités d'échange synchrone doivent être activées par l'utilisateur qui en rencontre le besoin (en se déplaçant, en téléphonant, en formulant une demande, etc.). Malgré les avantages reconnus sur la possibilité de faire à distance des démarches, les plaintes sur ce régime administratif « par défaut » sont nombreuses dans les entretiens que nous avons réalisés lorsque des blocages et difficultés se font jour et nécessitent une intervention particulière.

Les difficultés que rencontrent des personnes par ailleurs équipées et connectées à satisfaire aux exigences numériques des administrations ont déjà été documentées (Alberola, Crouette et Hoibian, 2016 ; Mazet, 2019 ; Pasquier, 2018), et notre corpus reflète cet état de fait : ce n'est pas tant le numérique qui pose problème que le *numérique administratif*, c'est-à-dire d'une part le fonctionnement qualifié de contre intuitif de certains sites administratifs, ou une expérience de navigation jugée éloignée de l'expérience numérique « du quotidien ». Et d'autre part, une difficulté à sortir du régime par défaut et à obtenir une interaction synchrone en cas de besoin ou de problème. Ces deux dimensions s'illustrent dans le témoignage de Julie, 38 ans, qui cumule différents « petits boulots » et un statut d'intermittente du spectacle. Tout en se déclarant « *très à l'aise avec le numérique* » et très satisfaite de pouvoir accomplir ses démarches à distance, elle déplore rencontrer de fréquentes difficultés dans la navigation sur les sites administratifs.

Je trouve que nos démarches, dès qu'il y a un code qui bug, voilà, le fait que, par exemple, ce site de Pôle Emploi [France Travail], là, qui ne marche pas, alors ça ne marchait pas sur mon téléphone, donc je passe sur l'ordinateur, ça ne marchait pas non plus sur l'ordinateur, ça marchait, en fait, pendant plusieurs jours, ça ne marchait pas via mon mail, ça ne marchait pas non plus via l'interface du site de Pôle Emploi. Et puis, en insistant, c'est-à-dire au bout de huit fois, à refaire les trucs, ça a fini par marcher, donc c'est même pas... expliquer quel est le problème, ça ne vient même pas de mon ordinateur, quoi. [...] En fait, il n'y a rien d'intuitif [...] Par exemple, si je veux voir tout ce que j'ai déclaré dans les deux dernières années, si je veux pouvoir fouiller dans ce que j'ai déclaré, pouvoir recompter mes heures, voir si j'ai bien tout mis, vérifier quels ont été tous mes employeurs sur l'année, s'il n'y a pas une double déclaration, j'ai un onglet qui s'appelle "mes deux dernières années" où sont classées... Ben ça, c'est dans "mon inscription". Enfin c'est pas du tout intuitif que ce soit classé dans "mon inscription" ! [...] Non, c'est pas bien fait. Pareil, les contacts avec mon conseiller, il y a deux messageries différentes. Il y a "joindre son conseiller", ou la messagerie de Pôle Emploi, et en fait, via ma messagerie de Pôle Emploi, je ne peux pas contacter mon conseiller, c'est deux choses différentes. Ça, c'est très bizarre aussi. Il y a plein de trucs qui sont mal faits.

[Julie, 38 ans, titulaire d'un master 2, intermittente du spectacle, vit à Douarnenez]

Mais au-delà de cet inconfort ressenti dans la navigation sur le site de France Travail, ce sont les modalités de contact avec les agents qui peuvent se révéler insatisfaisantes, au moment où Julie a « *besoin de comprendre* » et que les modalités d'échange synchrone ne sont pas accessibles.

Récemment, là, j'ai dû envoyer, par exemple, plusieurs mails pour un problème, justement de montant d'indemnisation sur l'intermittence. En plus, les règles changent au fur et à mesure, donc je comprends pas toujours tout. Voilà, donc j'ai appris que j'avais des nouveaux conseillers par courrier, donc j'essaye de les contacter. En fait, pendant plusieurs semaines, leur site ne marchait pas. C'est-à-dire qu'à chaque fois que j'essayais d'envoyer un courrier, il s'effaçait automatiquement, où on me disait "Votre numéro d'identifiant n'a pas été reconnu". Donc, j'essayais de copier le mail du conseiller via la plateforme, de le mettre dans mon propre mail et de recommencer. Et je recevais des mails de réponse automatique comme quoi mon identifiant n'avait pas été reconnu [...] Et puis c'est hyper impersonnel, les réponses. Des fois, j'ai l'impression d'avoir une réponse comme avec un robot aussi. C'est très bizarre quoi. Et de ne pas comprendre mes droits, non plus. [J'essayais de les joindre], trois fois par semaine, par téléphone. Et à chaque fois... Donc, les services téléphoniques, parfois, c'est une heure d'attente. Et parfois, on te

raccroche au nez parce qu'il y a trop d'appels ce jour-là. Donc, tu restes une heure avec le téléphone, bon, en haut-parleur, parce que tu ne restes pas collé à l'oreille. Et c'était un temps, mais monstrueux !
[Julie, 38 ans, titulaire d'un master 2, intermittente du spectacle, vit à Douarnenez]

1.1.2 Synchroniser les temps personnels et administratifs

Au-delà de sa complexité intrinsèque, le fonctionnement administratif est susceptible de produire de la complexité dans la vie de ses usager.es. Les périodes au cours desquelles des personnes restent sans ressources en raison des délais de traitement des demandes ou des dossiers en sont une illustration manifeste. Pour les personnes concernées, ces délais de traitement, associés aux exigences de la démarche, apparaissent en décalage avec l'urgence de la situation vécue. Ainsi Sandra, une mère isolée dont l'enfant rencontre des problèmes de santé, rapporte les difficultés qu'elle a rencontrées pour faire aboutir sa demande d'allocation journalière de présence parentale (AJPP).

L'AJPP, on la reçoit tous les mois le 28. Si on a un peu de chance, le 27. On la met sur le site, le plus vite possible. Il faut la mettre le jour même ou le lendemain. Et il faut prier pour que ça soit traité, mais c'est pas traité. En fait, c'est un fichier dans les autres dossiers. Et du coup, il n'y a que deux CAF en France qui la traitent. Donc, eh ben... Rien que pour avoir le premier versement, il faut en moyenne attendre 5-6 mois. Pour avoir la première fois. Et rien que d'avoir le dossier, c'est aussi compliqué, parce qu'il faut avoir tous les dossiers médicaux. Tous les documents de travail ou pas de travail. Il faut envoyer ça dans une lettre fermée pour la CAF, et une autre pour la sécurité sociale. [...] Même le document, il fait 6 pages, le médecin, sur un rdv de 15 minutes, il n'a pas vraiment le temps de faire ça.

[Sandra, 28 ans, mère isolée, titulaire d'une licence universitaire, réside à Pouldergat]

L'épisode rapporté par Jim, une femme de 57 ans que nous rencontrons à l'EFS de Douarnenez, témoigne des nombreuses situations de non-recours « temporaires » associées à des déménagements, et donc à des transferts de dossiers d'une administration à une autre, que nous avons collectés au cours de l'enquête.

J'avais raconté l'histoire du document qui se baladait entre [ville d'origine] et Brest, je ne sais plus quel document c'était. Alors, en fin de compte, j'ai eu de la chance. Franchement, j'ai eu franchement de la chance de tomber sur un propriétaire de Quimper, qui a bien voulu attendre trois mois avant d'avoir les APL. Imagine, trois mois sans APL ! Moi, je lui payais la différence, mais bon, il avait une lettre comme quoi c'était en cours. Quand tu sors d'un logement, tu as des documents que tu remplis et tout ça. Et il y avait un de ces documents, je ne sais plus lequel. Sauf que moi, je fais toujours des photocopies parce que je me dis, "Toi, tu ne vas pas m'avoir deux fois !". Et je leur ai montré tout. Et en fin de compte, c'était le document, il se baladait entre [ville d'origine] et Brest. A un moment donné, ça a débloqué mon APL, c'est OK, très bien. Sauf qu'après, ils m'ont sucré mon RSA. Et d'un seul coup, je me suis dit, "Il ne me reste plus qu'un euro sur mon RSA, je fais quoi ?". J'avais les factures qui arrivaient. Et en fin de compte, c'était une erreur. Et c'était encore à cause de ce premier papier qui se baladait.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Dans l'attente du traitement de son dossier par la CAF, Jim a recours au CDAS pour obtenir les aides alimentaires lui permettant « de tenir ». Et elle se mobilise, et se déplace physiquement, « se rapproche de la CAF », avec l'espoir d'agir sur le parcours de son dossier.

Moi j'ai harcelé. Je suis une harceleuse, je lâche pas [rires]. Quand il y a une question de fric moi je... Autant quand c'est une question de santé... C'est ce qui est bizarre, c'est que par rapport à la santé, autant je peux mettre du temps pour prendre des rdv au niveau de la santé mais quand il s'agit d'argent, ça me fait plus peur. Le fait de me retrouver dehors ou quoi que ce soit, ou bien d'être... Moi, je trace, je ne perds pas de temps. Non. [Question : Et ça veut dire quoi, harceler ?] Téléphoner, se déplacer directement. Je me déplaçais et tout ça. [...] De toute façon, j'étais à Quimper à l'époque. Donc j'allais carrément à la CAF et je les appelais, je leur faisais des mails, je leur faisais tout ce qu'il y avait à faire. Et là, à la CAF, ce qui s'était passé, c'est que la première fois que j'y avais été, la dame, elle me dit, "Ça va se faire, ça va se faire". Mais ça ne se faisait pas. Je reviens quelques temps après, je tombe sur une autre dame. Elle m'a dit "Attendez, on va régler ça". Et en l'espace, (claquement de doigt) c'était réglé.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

1.1.2.1 Des entraves à la mobilité et à la disponibilité

Depuis cet épisode, Jim a pour habitude de se déplacer directement au siège des administrations pour effectuer ses démarches. Elle ne conduit pas et doit réaliser ces déplacements en transports en commun, « ce qui lui prend la journée ».

[Question : Comment tu te déplaces, toi, jusqu'à Quimper ?] Je prends le bus. Trois quarts d'heure de route, après tu prends l'autre bus pour t'amener jusqu'au truc. Du coup, tu pars une journée. Si tu ne veux pas stresser, il faut mieux prendre ta journée.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Au-delà du temps que cela prend, les déplacements vers Quimper – le centre administratif de notre territoire de recherche – peuvent être coûteux pour les personnes les moins mobiles. Ces entraves à la mobilité concernent les personnes qui n'ont pas le permis, pas de véhicule, ou insuffisamment de ressources pour payer le carburant. Elles concernent également les personnes atteintes de douleurs chroniques, ou en situation de handicap. Ainsi Carl, un homme de 32 ans atteint d'un handicap lié à un accident, vit à Douarnenez où il se déplace exclusivement à pied. Il se rend de temps en temps à Quimper pour différents rdv liés à ses soins ou à sa mesure de protection (UDAF) et témoigne de l'effort physique et mental que représente pour lui ce type de déplacement.

Bah pour le kiné, j'ai un kiné à Quimper, et du coup j'y vais, j'y vais en car et bah j'ai pas besoin de prendre le bus... Enfin j'y vais à pied de l'arrêt de car j'y vais à pied... Bon ça me demande un effort c'est compliqué mais j'essaye le plus possible de me déplacer... Ouais soit en car, soit en bus, soit à pied... Bah ça demande un effort mental et physique. Ouais c'est ça, plus que quelqu'un qui est normal entre guillemets [qui ne] va pas puiser... Enfin il va le faire, enfin il va y aller... Il va même pas se poser la question s'il peut y aller ou pas. Il va.... [...] Enfin je sais pas trop comment dire... Ça me demande un effort physique et mental supplémentaire, plus que la normale ouais.

[Carl, 32 ans, niveau lycée, sans emploi, bénéficiaire de l'AAH, vit à Douarnenez]

Salomé, une femme de 35 ans en situation de handicap qui réside à Douarnenez, témoigne que sa voiture lui est nécessaire pour réaliser ses démarches et se déplacer, à Quimper et dans le périmètre de sa commune.

Sans la voiture, je ne pourrais pas faire les démarches administratives, c'est-à-dire que même juste pour aller au CDAS [situé dans le quartier de Kermarron à Douarnenez] ou au CCAS [dans le centre-ville] ben, sans la voiture, je peux pas y aller [Salomé habite le centre ville, près du port du Rosmeur].

[Salomé, 35 ans, niveau Bac professionnel, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Elle se déplace le plus souvent pour ses démarches administratives, en raison de ses difficultés à se les approprier en ligne.

Par exemple, pour faire mon passeport, j'y suis allée six fois. Mais parce que, bon, mais voilà, je suis complètement à l'ouest et que je me suis retrouvée à oublier un papier, un machin [...]. Tu me mets devant un ordinateur, je panique, je le referme.

[Salomé, 35 ans, niveau Bac professionnel, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Au-delà des déplacements, Salomé insiste sur le fait que les démarches lui demandent une disponibilité qu'elle n'est pas en capacité de fournir lorsqu'elle traverse une période de dépression.

L'inscription sur les listes électorales, c'est simple. C'est, en effet, sur Internet, tu as deux papiers. Une photocopie de carte d'identité recto-verso, un justificatif de moins de trois mois ou élec [électricité], ou gaz, ou Internet. Rien que ça mon gars, va faire les photocopies quand tu es handicapé, quand tu as peur, quand tu es en dép [dépression], quand ta seule personne de confiance n'est pas là et que tu te rends compte que moi, jamais j'aurais fait mes... Si j'avais été en période de dépression, jamais je ne me serais inscrite sur les listes.

[Salomé, 35 ans, niveau Bac professionnel, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Le fait qu'il importe d'être disponible, matériellement (se rendre disponible dans le temps et dans l'espace) et psychiquement (faire place aux enjeux et aux échéances des démarches en cours), pour réaliser les démarches administratives est une des dimensions la plus transversale des récits de la relation administrative que nous avons collectés. Loreline, une femme de 34 ans qui vit à Pont-Croix avec son enfant évoque la nécessité de « visualiser » les démarches à effectuer, et leurs différentes étapes.

C'est complètement une question de disponibilité, de temps, et de disponibilité dans le temps, disponibilité psychique quoi. Ça prend de la place d'imaginer des démarches, de psychiquement les visualiser, visualiser les étapes et quand on est pas familiarisé avec ça à la base, c'est, c'est un truc de dingue.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Au moment de notre entretien, Loreline a récemment vécu une « période administrative » très dense, dans un contexte de séparation conjugale et d'entrée en formation.

Moi à cette époque-là, je me sépare justement du père de ma fille [...] Et du coup je veux rentrer en formation parce que [...] à l'époque, je gagne 3 francs 6 sous avec une vieille bagnole, une vieille 205 que j'ai adorée mais qui n'est plus de ce monde. Enfin avec très très peu de moyens quoi, et j'en ai marre du bricolage et je me dis "Vas-y". De toute façon je suis dans le social, j'adore ça le contact. Je me forme, [même si] ça va être une année de disette absolue. J'ai touché 730 euros par mois en formation [ARE, puis ARE-F].

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Pendant cette période, une partie de ses allocations est prélevée mensuellement pour rembourser « la dette » liée à un indu survenu au moment où elle était en couple.

Arrivé en Bretagne, il [son compagnon] a trouvé du taf tout ça. Mais le temps qu'il y ait ce petit battement entre les versements de RSA, tout ça, ma déclaration en couple, lui il a touché plus d'argent qu'il aurait dû. [...] Mais c'est moi qui me suis retrouvée à rembourser cette dette-là [après la séparation].

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Même si elle considère que cette situation est injuste, Loreline explique n'avoir pas eu « la force » de chercher à obtenir un changement de cette situation auprès de la CAF.

[J'ai] eu des échanges, je les ai appelés quand même pas mal de fois. Mais fallait se déplacer, fallait avoir un rdv.... Oui mais la CAF, c'est à Quimper sauf certains rdv en semaine à Douarnenez au CCAS [au CDAS en réalité]. [...] Donc ça c'était super cool quoi, d'avoir accès à la formation, c'était super chouette d'y retourner. Mais j'ai jonglé entre des petits boulots au black pendant cette année-là, des stages, des stages avec des horaires complètement décalés, des horaires de cours, l'épicerie sociale qu'il faut respecter les journées et les horaires, et en général c'est sur tes horaires de cours, et en formation adulte t'as droit à je sais plus combien de taux horaire d'absence tu vois... [...] Mais du coup sur une vie très très bien remplie, où tout est au chausse-pied quoi, enfin tout est calé il n'y a pas un pet de travers, parce que s'il y en a ben tout le château de cartes se pète la gueule quoi, toute ton orga. T'as pas le temps. Tu te dis bah c'est pas grave, ils me prélèvent 50, 70 euros par mois. Je suis déjà en disette mais moi j'ai mon objectif et j'y vais quoi. Et je vais pas prendre une journée [pour ça], surtout que comment est-ce que je justifie le fait que je prenne une journée pour aller à la CAF ? blablabla. [...] J'ai pas eu la force quoi, d'aller jusqu'au bout de ça. [Question : ce que tu dis c'est que trouver le temps, peut-être l'énergie, pour aller contester la situation de trop perçu qualifié par la CAF...] Voilà. C'était pas envisageable.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

1.1.2.2 Initier le mouvement et tenir dans la durée

La situation de Loreline, prise dans une densité des démarches à réaliser qui limite sa capacité à se mobiliser, résonne avec le témoignage d'Aline (portrait n°1) qui évoque « l'élan » qu'il lui faut trouver pour réaliser les démarches administratives ou clarifier une situation administrative, et « l'élan » que peut lui faire perdre le fait que ses questions soient différées au moment de la prise de contact.

Aucune des questions que j'ai posées hier, elle a pu me répondre. Elle a dit "Ça, vous verrez, avec votre conseiller", ou je sais pas quoi, enfin... [...] Ouais, ça m'énerve, et puis après, ça... Ça coupe l'élan, quand même. Enfin, je veux dire, c'est... Pfff... A chaque fois, on dit "Bon, je les appelle ou je les appelle pas ?

Ça va encore servir à rien, quoi, en fait !”. Enfin, c’est pas... Ça coupe l’élan. Après, je le fais quand même, mais c’est vrai que ça coupe l’élan, je trouve.

[Aline, 54 ans, titulaire d’un bac+3, aide à domicile, habite à Douarnenez]

Nombre de personnes rencontrées au cours de la recherche évoquent également cet élan à prendre et à garder dans la relation aux administrations. « L’élan » renverrait d’une part à l’effort de mobilisation dans le temps et dans l’espace (s’organiser, se libérer...) et d’autre part à la disponibilité psychique propice à la mise en mouvement (*être prêt à s’y mettre, décider de s’en occuper...*). Au moment de notre entretien à l’EFS de Douarnenez, Jim essaie de soigner une dent cassée. Elle a appris d’une agente de la CPAM rencontré dans le cadre du projet de coopérative d’accès aux droits (voir encadré 2) qu’elle pouvait obtenir une aide financière et faire appel à un dentiste conseil pour étudier les devis dentaires. Mais cette démarche est suspendue à sa capacité à « (re)trouver l’élan. »

J’étais bien luné mercredi à faire tous mes trucs. Et puis, on m’a coupé mon truc. Parce que quand je téléphonais et tout ça, il y avait des trucs qui étaient fermés. Donc ça m’a coupé mon élan. Ah oui. J’ai dit, “Bon, j’en ai marre”. J’ai déjà mon rdv pour ceci, pour cela. On en verra lundi [...]. On va souffler un peu. Mais il faut que je prenne rdv. En plus, c’est chiant parce qu’il faut aller à Quimper. Quimper, encore, ça va parce que c’est au niveau du quai. Tu descends du bus. C’est une question d’aller se promener à Quimper.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Les prises et reprises d’élan se tiennent dans des périodes plus ou moins denses administrativement. Cette densité agit sur la réalisation des démarches administratives : les mouvements que les individus savent avoir à faire en direction des administrations peuvent rentrer en concurrence avec d’autres obligations, notamment parentales, et avec d’autres démarches prioritaires. Sandra, qui mène de front une démarche judiciaire, l’organisation du parcours de soin pour son enfant et une démarche auprès de la CAF pour obtenir l’AJPP (cf. supra), évoque son épuisement lié à l’accumulation des démarches à effectuer, sa crainte de « lâcher » et les conséquences d’un tel abandon.

J’aurais très bien pu lâcher hein. Et puis il y en a plein qui n’ont pas le courage de... On leur dit d’aller voir un psychomot’. Ils n’ont pas le courage de passer la journée au téléphone pour trouver un rdv, de s’inscrire sur les listes d’attente. Parce que là, on croit que c’est facile comme ça hein, mais pour avoir une orthophoniste il faut s’inscrire sur les listes d’attente. Et puis peut-être avoir le droit d’avoir celle-là, ou peut-être ne pas l’avoir, ou aller voir une autre. Et à faire des bilans, il faut payer les bilans. Enfin psychomot’ c’est pareil, enfin si ma kiné, la kiné n’aurait pas dit “Bah tiens va voir celle-là elle est bien”, Bah j’aurais pas pu avoir celle-là. Enfin c’est... un parcours du combattant. Mais quand... [...] Mais moi on m’a pas posé la question. On m’a dit “Bah tu es mère, t’as pas le choix. Soit tu abandonnes, soit tu fais”. Et bah moi j’ai choisi de faire. Mais c’est dur, c’est très dur et c’est très mal reconnu d’être... Là par exemple bah [elle est ma fille] à la MAM [Maison d’assistantes maternelles], et je m’étais dit tout à l’heure “Je vais aller à la CAF”. Et ben après, bah je vais [aller] me reposer. Et on va me dire mais tu fais rien de ta journée t’es fatiguée ! Bah je suis épuisée en fait ! On se rend pas compte, de mai 2025 à encore maintenant, j’ai passé mon temps à faire des procédures judiciaires, ou à appeler ceux-ci ou ceux-là, faire des démarches, et finalement moi je voulais prendre un congé parental pour m’occuper de ma fille, je m’occupe de ma fille mais aussi beaucoup de mon ordinateur.

[Sandra, 28 ans, titulaire d’une licence universitaire, en congé parental, réside à Pouldergat]

Dans le cadre de notre enquête, nous avons rencontré différentes personnes qui ont été confrontées aux procédures de contrôle des bénéficiaires du RSA mises en œuvre par le département du Finistère (voir encadré 3). Ces procédures sont décrites par les personnes concernées comme des périodes très denses, dans lesquelles les justificatifs doivent être transmis dans un délai resserré fixé par la procédure de contrôle, comme en témoigne Coline, une maraîchère bénéficiaire du RSA.

T’as un premier courrier (postal) qui dit ben voilà, ça y est, “Vous avez un contrôle, donc vous devez nous envoyer vos comptes bancaires de tous vos comptes sur tel mois, tel mois, tel mois, tel mois”. Je

crois qu'il y avait quatre mois au début. Donc là, j'ai envoyé et ensuite, il y a toujours des délais, parce que tu envoies le premier courrier, ensuite, c'est le temps qu'il traite le truc, il te renvoie un autre courrier, donc deux semaines plus tard, et à chaque fois, du coup, il te demandait des pièces complémentaires. [...] Il y a au moins trois semaines qui passent, quoi, [...] sachant qu'au bout de 4 mois de contrôle t'es d'office suspendu.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Coline explique que ces demandes de justifications complémentaires l'ont épuisée. L'illisibilité de la procédure, l'impossibilité d'avoir accès à des informations aggravent son insécurité.

J'ai dû envoyer comme justificatifs, c'est une farde comme ça de trucs [...] A chaque nouveau courrier, en fait, ils te demandent des comptes bancaires en plus, plus étendus, plus étendus. Donc six mois, un an, deux ans en arrière. Et en fait, c'est ça qui est fatigant et usant, enfin, c'est que, en fait, chaque fois, tu penses que ça y est, c'est bon, t'as envoyé tout ça. Et en fait, non, il faut encore tout ça. Enfin... Ça, c'était horrible. [...] ils étendent, ils étendent, ils étendent et en fait, à chaque nouveau courrier, ils rajoutent [des pièces à fournir]. Au fur et à mesure, tu commences à comprendre quand même qu'ils veulent vraiment t'avoir à l'usure et qu'ils rajoutent des pièces qui n'ont aucun sens, et des trucs qui sont vraiment moyennement légales. [...] Ce qui est horrible c'est que moi ça va je suis assez stable, je n'ai pas trop de problèmes psychologiques ou quoi et quand même, j'étais super stressée. En plein mois d'août, avec la saison, j'étais quand même super stressée, beaucoup plus que d'habitude. Je pense que des personnes même dans mon entourage que je connais, plus fragiles, c'est super stressant.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Coline a finalement été suspendue pendant un an et demi car sa situation n'avait pas été réglée dans les quatre mois qui ont suivi le premier courrier reçu. Une fois le contrôle terminé, le département a redonné la main à la CAF qui lui a demandé de rembourser 3000 euros de trop perçus (remboursés sur l'année). Elle n'a pas voulu faire appel de cette décision, préférant rembourser que mettre en péril sa santé mentale.

J'ai dit, non, j'en ai trop marre. Tant pis c'est 3000 euros, tant pis. Au moins, je n'ai plus de dettes je n'ai rien, on repart à zéro et voilà [...]. J'étais trop fatiguée, enfin j'étais déjà arrivée au stade... Le contrôle est fini, je n'ai plus de dettes. Voilà, c'est bon, j'ai des droits, je reprends mes droits et voilà.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

De cet épisode, Coline garde la conviction que les démarches administratives doivent être « réglées » dans l'interaction avec un.e agent.e. Elle attend de ce.tte dernier.e qu'il ou elle valide les procédures, comme pour se dédouaner d'une éventuelle erreur de saisie ou de déclaration. Toutefois cette validation extérieure, fiable et définitive, si elle est souvent recherchée, n'est pas toujours accessible

Maintenant, je ne fais plus aucune bêtise [...]. Dès que j'ai un truc administratif à faire, j'appelle ou je vais dans l'administration.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Selon les témoignages recueillis, la relation administrative est perçue par les usager.es comme généralement complexe, souvent contraignante et insécurisante. Cette complexité perçue résulte d'abord de la difficulté à appréhender l'organisation institutionnelle des administrations, leurs compétences respectives et les règles qui cadrent leurs interventions. Elle se manifeste également dans la compréhension du jargon administratif, souvent technique, ainsi que dans l'interprétation des demandes formulées aux usager.es. Les plateformes et applications administratives apparaissent par ailleurs comme étant peu intuitives, pas toujours très ergonomiques, entraînant des difficultés d'utilisabilité chez les usager.es. Les échanges avec l'administration sont également marqués par des difficultés communicationnelles liées à l'accès limité à des informations claires, précises et compréhensibles. Cette situation est renforcée par

la dématérialisation croissante des démarches, le recours « au guichet » représentant le plus souvent une seconde voie.

Cette relation administrative amène les usager.es à faire face à des exigences, notamment en matière d'équipement numérique, de mobilité, de disponibilité temporelle et d'organisation. Les démarches nécessitent également une mobilisation matérielle et psychique (trouver et maintenir « l'élan ») afin d'initier le rapprochement, de suivre les échéances et les temporalités administratives. Dans ce contexte, l'accomplissement des démarches suppose une « acculturation administrative » (qui nécessite des compétences en lecture, écriture, compréhension et gestion organisationnelle), inégalement répartie selon les ressources sociales et matérielles des individus.

Portrait n°2 : Jason ou le besoin de rencontre administrative

Jason a 35 ans. Il vit à Audierne avec son fils dont il a la garde complète. Il y est arrivé il y a quelques années avec sa compagne de l'époque. Le père et la mère de Jason, bien que séparés, sont également installés dans les environs. A l'issue de sa première année sur place, Jason a vécu une séparation conjugale « *très compliquée* », et a connu une période sans logement. C'est à ce moment-là qu'il fait la rencontre « *des personnes qui peuvent l'aider* », et notamment l'élue aux affaires sociales de la commune. Celle-ci l'accompagne dans l'obtention d'un logement d'urgence, puis du logement social qu'il occupe toujours aujourd'hui. C'est également au cours de cette période qu'il a fait la rencontre d'une assistante sociale du CDAS, et qu'il entre en contact avec les restos du cœur et l'épicerie solidaire (CIAS), dont il est encore bénéficiaire.

Jason effectue des missions d'intérim, et touche un complément RSA activité. En tant que parent avec la charge complète de son fils, il bénéficie aussi des allocations familiales. Il est inscrit à France Travail et suivi par une conseillère « *qui se déplace à l'EFS* ». Jason évoque une situation financière « *plus que compliquée* » qui ne lui permet pas « *de joindre les deux bouts* ». Il ne peut pas toujours accepter des missions trop lointaines, au risque « *d'engloutir ce qu'il gagne dans le carburant* », et doit composer avec la garde de son fils. En la matière, le soutien familial dont il dispose n'est pas illimité : Jason explique veiller à ne pas trop solliciter ses parents pour la garde de son fils.

Au moment de notre rencontre, la voiture de Jason est « *de nouveau* » en panne. Il est en attente d'un devis du garagiste, mais anticipe déjà qu'il ne disposera pas des moyens pour payer les réparations. Il projette de solliciter « *de nouveau* » l'assistante sociale pour une aide financière. La question de la mobilité, et des difficultés de mobilité, reviennent à plusieurs reprises au cours de l'entretien. Sa voiture en panne, Jason sait pouvoir utiliser celle de sa mère et de son beau-père - « *on tourne à trois sur une seule voiture* » - mais là aussi, il faut veiller à ne pas « *abuser* » de cette solidarité familiale. Outre les trajets liés au travail et à l'alimentation (resto du cœur et épicerie solidaire), les trajets liés à la scolarité et aux différents suivis médicaux de son fils sont également prioritaires. A ce titre, le choix initial d'un opticien situé à Douarnenez (situé à 22 km d'Audierne) pour l'achat des lunettes de son fils entraîne des déplacements coûteux qui sont pourtant priorités par Jason, qui souhaite « *au moins* » ne pas laisser son fils sans lunettes fonctionnelles :

Cette année, là c'est souvent, j'arrête pas en ce moment, c'est d'aller réparer ses lunettes parce qu'il a des lunettes. Ses copains, soit ils lui arrachent les lunettes, soit ils marchent dessus. Donc à chaque fois, je suis obligé d'aller revoir l'opticien. En plus, qui n'est même pas ici, qui est sur Douarnenez. Parce que j'avais pris ses lunettes sur Douarnenez, donc il faut que j'aille à chaque fois les réparer sur Douarnenez. [...] En ce moment, j'ai beaucoup ses lunettes qui sont un peu destroy. Donc là, en ce moment, je n'arrête pas de me faire... Ça fait déjà quatre fois en une semaine que je fais des allers-retours à l'opticien, pour réparer au moins ces branches. Juste rafistoler un peu. Justement, je dois y aller tout à l'heure, la branche est un peu...

Au moment de notre rencontre, Jason est pris dans une problématique d'accès aux soins qui illustre la manière dont les difficultés financières s'articulent aux problèmes de mobilité : Jason a besoin d'une couronne pour une dent cassée, « *qui n'est toujours pas soignée depuis septembre* ». Il a obtenu une aide de la CPAM pour une prise en charge à 100%, à condition que la couronne soit métallique et pas en céramique. Or, le seul dentiste qu'il a réussi à joindre a refusé de lui poser ce type de couronne, et il n'a pas encore trouvé un praticien qui soit disposé à la faire. Une solution pour Jason serait alors de se rendre à Brest (située à 111 Km d'Audierne) où il sait que des étudiant.es proposent des soins sans rdv. Mais le déplacement, très coûteux, n'offre pas selon lui la garantie d'être soigné.

Sur Brest, il y a... C'est des dentistes, des apprentis qui sortent de l'école et qui enchaînent les clients, les patients. Il y a une file d'attente et en fait ils prennent tant de personnes, et puis au bout d'un certain temps,

ils disent “Bon ben on arrête là”, et du coup si ton tour n'est pas arrivé, ils te virent pour un autre jour. Et du coup, faire le trajet déjà jusqu'à Brest, déjà il faut avoir les véhicules ou alors la disponibilité de se déplacer. [...] C'est des créneaux sans rdv, tu viens, et puis en fonction du monde qu'il y a, tu passes ou pas. [...] J'ai essayé [d'y aller] une fois parce que j'avais la tête vraiment comme ça et j'ai eu le cas où il y avait tellement de monde qu'en plus c'est que le matin entre 6h et 8h pour vraiment avoir la bonne place.

Sans solution immédiate, ni perspective d'en trouver une, Jason renonce « pour l'instant » à ces soins dentaires.

Jason est équipé d'un smartphone, sur lequel il a téléchargé les différentes applications des institutions avec lesquelles il est en lien : « *Oui, je suis sur les applications, un peu sur toutes les applications qu'il y a, que ce soit France Travail, CAF, Assurance Maladie, CAF...* » Il juge que les échanges électroniques sécurisent l'envoi de documents, mais il juge « *compliqué* » les sites et les applications des administrations, et notamment celle de la CAF. Mais au-delà des difficultés numériques ou de la complexité des applications, Jason rencontre des difficultés de compréhension des démarches, et souhaite pouvoir joindre quelqu'un « *pour parler directement* », notamment quand l'aide que lui apporte sa mère touche ses limites.

Moi, avec les papiers, par contre, parfois, ça peut arriver, je rame plus qu'avant. Parce qu'il y a trop de choses parfois qui ne sont pas très compréhensibles, on va dire. C'est pour ça que je nage un peu. [Question : comment fais-tu quand tu ne comprends pas ?] Je vois ça avec ma mère parce que je sais qu'elle connaît tout ce qui est papiers. Avec tout ce qu'elle a fait bien avant, maintenant elle connaît beaucoup mieux les papiers.

Ces problèmes de compréhension des démarches l'amènent à chercher à obtenir des interactions synchrones, par téléphone. Mais là aussi il peine à obtenir quelqu'un « *au bout du fil* » auprès de la CAF.

Je ne sais plus pour quel sujet. Enfin, j'ai essayé de les appeler. C'était plus d'une heure de communication à attendre que ça décroche et quand ça voulait bien décrocher. Sinon, je me faisais raccrocher au nez directement. Du coup, j'abandonnais à chaque fois, parce que comme je n'arrivais pas à les joindre, je préférais les avoir en direct, leur parler, poser mes questions plutôt qu'au téléphone, parce qu'au téléphone...

Malgré ses difficultés à joindre la CAF, Jason ne s'est jamais déplacé à Quimper, où est située l'antenne de la CAF du Finistère, et une seule fois au CDAS de Douarnenez, où la CAF propose un accueil sur rdv. Il s'est en revanche saisi de la permanence d'accès aux droits mise en place à l'épicerie solidaire de Plouhinec (voir encadré 2) : « *j'étais venu à l'épicerie sociale parce que... Ce qui est bien, c'est que comme ils viennent une fois tous les trois mois, pour pouvoir poser nos questions, c'est plus pratique.* ». Lors d'une première rencontre, l'agente de la CAF a pu débloquent sa situation : « *j'ai eu de la chance, ils ont refait un calcul sur les droits qui n'avaient pas été versés et j'ai eu un petit rappel* ». Lors d'une seconde rencontre il s'est fait préciser les exigences de l'actualisation trimestrielle.

Par comparaison avec son expérience de la CAF, Jason est satisfait des possibilités d'échange avec France Travail, en raison du « *suivi individuel* » qui lui est proposé et qu'il peut activer depuis l'application : « *Ta conseillère France Travail tu peux la joindre assez facilement via l'application. Alors que la CAF, tu ne sais pas du tout qui c'est en face qui va nous traiter. Voilà, je n'ai pas de suivi individuel.* »

1.2 Avoir à faire rencontre avec les administrations

La rencontre avec « quelqu'un » *dans* ou *d'une* administration constitue une modalité particulière du mouvement de rapprochement qui incombe aux habitant.es-usager.es des services publics, en ce qu'elle sort du cadre de la relation administrative à distance « par défaut » qui en constitue la modalité usuelle, ordinaire et attendue.

La quête d'une interaction synchrone avec les administrations comporte elle aussi son lot d'épreuves, qui tiennent à la fois aux capacités, limitées, de réception des administrations (téléphonique et physique), et à l'accessibilité de zones de rencontre avec les administrations, situées à distance du lieu d'habitation des personnes, ou conditionnées à l'obtention préalable d'un rdv. Ces rencontres exigent également de la disponibilité, à laquelle s'ajoute la perspective d'une interaction physique avec un.e agent.e, ce qui peut susciter de l'appréhension chez les personnes vulnérables ou défiantes vis-à-vis des administrations.

Sur notre territoire de recherche, les rencontres qui se tiennent dans le cadre des parcours d'accès aux droits peuvent fréquemment advenir en dehors des administrations concernées, dans les guichets mutualisés et les dispositifs d'accueil de premier niveau que sont les espaces France Services (EFS) situés à Douarnenez et à Audierne. Mais les parcours d'accès aux droits comportent aussi des rencontres auprès d'acteurs tiers, présents et accessibles localement, qui viennent soutenir des personnes qui ne veulent ou ne peuvent pas (ou plus) faire rencontre avec les administrations. L'activité de ces acteurs intermédiaires s'étend d'une aide à l'établissement ou la reprise des liens avec les administrations jusqu'à une assistance (ponctuelle ou pérenne) à la relation administrative à distance. Le plus souvent, ces rencontres qui se tiennent en dehors des administrations incombent également aux habitant.es-usager.es qui doivent pouvoir connaître et activer ces aides de proximité.

1.2.1 La quête de l'interaction synchrone

La rencontre synchrone (par téléphone, ou en face à face) avec un.e agent.e s'impose comme une nécessité ponctuelle, pour dépasser les blocages survenus dans la relation administrative par défaut. Mais chez certaines personnes, la rencontre synchrone avec les agent.es administratif.ves peut être recherchée de manière privilégiée, à la fois pour contourner les exigences numériques des administrations, pour compenser les difficultés de compréhension des procédures et du « langage » administratif, ou enfin pour sécuriser les démarches dont dépendent leurs conditions d'existence.

1.2.1.1 Des usagers qui cherchent à être « débloqué »

Le témoignage d'Yseult, une femme de 38 ans résidant dans une commune rurale de notre territoire d'enquête (et dont nous proposons le portrait infra portrait n°3) souligne l'insécurité que lui procure le fait de ne pas comprendre une démarche en ligne, et de ne pas pouvoir s'appuyer sur un.e interlocuteur.ice au moment de la réaliser. Elle souligne aussi le caractère standardisé du numérique administratif et sa difficulté à « rendre compte » de situations complexes au travers des formulaires administratifs. Quand nous la rencontrons, Yseult a récemment cherché à supprimer sur le site de l'URSAFF l'entreprise qu'elle a créée au cours de son parcours. Ce blocage « qui dure » et paraît « sans issue » contraste avec son expérience de la relation avec France Travail, où elle a la possibilité de se rendre physiquement lorsqu'elle rencontre des difficultés.

En fait, le truc difficile, c'est que le site web, ce n'est même pas l'Ursaff Limousin, qui sont un peu habitués à dealer avec des artistes [...]. C'est un truc normal d'entreprise. En fait, il faut réussir à désinscrire ton entreprise d'un truc normal d'entreprise. Et pour moi, c'est une langue trop compliquée, inaccessible [alors que], au niveau de l'ordinotariat [sic.], ça va. Tu vois, le langage de l'ordinateur, ça va. Mais le langage administratif c'est autre chose, et ça ne va pas du tout. Je ne comprends pas du tout les oui et non. Et je n'arrive pas à expliquer mes situations en général dans ces formulaires. C'est source de beaucoup de stress

pour moi. J'aime pas du tout être malhonnête en fait. En fait pour moi c'est un rapport qui s'impose comme malhonnête parce que j'ai souvent pas moyen de répondre clairement, selon moi. [...] Ce qui peut changer le rapport, effectivement, c'est d'avoir un interlocuteur. Ça, ça change beaucoup [...]. A Pôle Emploi [France Travail à Douarnenez] j'ai eu des gens qui m'ont aidé à sortir d'une situation qui, d'un point de vue numérique, me semblait bloquée. Ce n'était pas un truc compliqué, c'était peut-être juste une inscription. [...] En fait, [France Travail] Douarnenez j'ai l'habitude, si j'ai un truc, je sais que ça va être un peu compliqué ou que je ne sais pas trop l'expliquer, j'ai quand même l'habitude d'aller, je les trouve... J'ai toujours trouvé les gens hyper clairs et bien. [...] Et après, au téléphone, tu vois, avec l'Ursaff, j'essaie de faire au téléphone, sauf qu'ils ne peuvent pas m'accompagner. Ensuite, je tombe sur le bug et là, ils ne sont pas là. Et après, il faut refaire toute la démarche téléphonique.

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

Etienne, en difficulté avec les échanges numériques cherche quant à lui systématiquement à obtenir des échanges synchrones avec les administrations. Son témoignage met l'accent sur les compétences à mobiliser pour échanger en asynchrone avec les administrations (gérer ses différentes adresses mail, les consulter régulièrement, savoir rédiger un courriel...) qui n'ont pas été enseignées à l'école mais qui reposent sur l'expérience personnelle.

Oh moi, je préfère le direct. Au moins le téléphone, hein. Ah, ouais, ouais, ouais. Moi, j'aime pas les mails, j'aime pas les machins, moi, je préfère le papier, tangible. Hop, voilà. Et puis, ça arrive dans la boîte, tu ouvres l'enveloppe et au moins, tac. Parce que les mails, moi, je commence même pas à regarder, c'est des fois... Ils veulent tout faire par mail maintenant, mais c'est une horreur, quoi. C'est fou, je trouve ça horrible, horrible. Et puis, j'en parle à plein de gens et ils me disent tous pareil. Mais c'est devenu... [Question : pourquoi ?] Bah, parce que de retrouver avec je sais pas combien de mails. Enfin, déjà, envoyer un mail, je trouve ça chiant. Franchement, je trouve ça emmerdant, c'est pas mon truc. Mais j'ai été à l'école, on m'a appris à faire des trucs en papier, en machin, ceci, cela. Bref, bon n'est pas tous informaticiens, donc...

[Etienne, presque 50 ans, célibataire, trois enfants, bénéficiaire du RSA en recherche d'emploi, réside chez sa mère à Douarnenez]

Les difficultés qu'il a rencontrées pour joindre la CAF l'ont amené à se déplacer physiquement, au siège de l'administration. Il considère depuis que la rencontre physique est le meilleur moyen de « faire ses papiers ».

J'ai été obligé d'aller voir la CAF. J'ai été obligé d'aller voir, bah, justement, j'ai eu beaucoup de problèmes avec la CAF, quand il a fallu que je passe au RSA. Parce que c'est tombé pendant l'été. Donc, il y a dû y avoir beaucoup [d'agents] en vacances. Donc, j'ai essayé d'appeler pendant 15 jours. Impossible de les avoir. Mais vraiment, impossible. Je suis même allé voir les assistantes sociales, les assistantes sociales, [son AS], a essayé de les avoir deux, trois fois avec nous. Les secrétaires, euh, de... Là-bas, aussi, on était dans un bureau, on a essayé d'appeler, on a dit... Oui, oui, oui. Bah, vu qu'il n'y avait pas de sous [pour financer le trajet], ça faisait un moment, bah, j'ai pris mon pouce, je suis allé jusqu'à Quimper. Il y a quelqu'un qui m'a déposé à la gare, je suis remonté jusqu'à la CAF, en haut, là-bas, comment ça s'appelle déjà, Ergué-Gabéric, je crois. Au niveau d'Ergué, je crois, où je suis remonté, machin. Alors, j'ai fait mes papiers.

[Etienne, presque 50 ans, célibataire, trois enfants, bénéficiaire du RSA en recherche d'emploi, réside chez sa mère à Douarnenez]

Le portrait que nous donnons de Jason (portait n°2) illustre la manière dont les enjeux de compréhension des démarches amènent à chercher à obtenir des interactions synchrones avec les administrations. Dans sa relation à la CAF, il explique avoir de la peine à obtenir quelqu'un « au bout du fil », ce qui peut générer de l'abandon.

On a bien tourné, on a bien galéré pour trouver les... comment dire... pour avoir certains renseignements. Déjà pour pouvoir réussir à les joindre. Par exemple, là, c'était pour la CAF. Je ne sais plus pour quel sujet. Enfin, j'ai essayé de les appeler, c'était plus d'une heure de communication à attendre que ça décroche et quand ça voulait bien décrocher. Sinon, je me faisais raccrocher au nez directement. Du coup, j'abandonnais à chaque fois, parce que comme je n'arrivais pas à les joindre, je préférais les avoir en direct, leur parler, poser mes questions plutôt qu'au téléphone, parce qu'au téléphone...

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

Malgré ses difficultés à joindre la CAF, Jason ne s'est jamais déplacé à Quimper (« c'est très loin » ; « ça coûte très cher »), où est situé l'antenne de la CAF du Finistère, et une seule fois au CDAS de Douarnenez, où la CAF propose un accueil sur rdv. Il s'est en revanche saisi de la permanence d'accès aux droits mise en place à l'épicerie solidaire de Plouhinec (pour la présentation de cette action expérimentale impliquant l'EFS d'Audierne, le CIAS de la CC CS PdR, la CAF et la CPAM, se reporter à l'encadré 2).

J'étais venu à l'épicerie sociale parce que... Ce qui est bien, c'est que comme ils [la CFA et la CPAM] viennent une fois tous les trois mois, pour pouvoir poser nos questions, c'était plus pratique. Je sais que là, sur Audierne, il y avait avant un bureau dans lequel il y avait la CAF qui venait régulièrement, et maintenant apparemment il n'y a plus.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

Lors de sa première venue à la permanence de l'épicerie solidaire, il y rencontre une agente CAF à un moment où il ne percevait plus de complément RSA. Suite à quoi « *le problème a été réglé* ».

J'avais eu des soucis avec la CAF. J'avais plus aucun droit, alors que pourtant j'ai travaillé, comme je suis en intérim. C'est un peu compliqué parce que les missions, tout est en décalé à chaque fois qu'on reçoit notre salaire. C'est le mois d'après, le 11 d'après. Et du coup, il y avait eu un souci avec ça. Voilà, c'est ça que j'avais demandé [...] du coup j'ai eu de la chance, oui ils ont refait un calcul sur les droits qui n'avaient pas été versés et j'ai eu un petit rappel, mais par contre ceux d'avant, ils ont été... Ils n'ont pas été... Ils peuvent faire que sur trois mois, alors que tout le reste, c'est perdu. Et voilà.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

Lors d'une seconde rencontre avec la CAF sur une permanence à l'épicerie solidaire, il se fait préciser les exigences de l'actualisation.

J'avais posé des questions par rapport à l'actualisation, parce que vu que nous, c'est en décalé, si on devait mettre le mois sur lequel on avait travaillé ou s'il fallait mettre le mois où on recevait la paye avec le... [...] En fait, c'est décalé. C'est tous les... Enfin, pour le... Pour le... Comment dire ? Pour France Travail, c'est le mois sur lequel on fait le travail qu'on déclare. Mais par contre après, ce sera décalé pour eux pareil pour faire les recalculs de droits et tout ça.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

1.2.1.2 Des usagers qui veulent s'assurer que « ça marche »

Le témoignage de Jason illustre la manière dont les échanges avec les administrations peuvent lui être utiles, non pas seulement pour régler les problèmes (la rupture de droits) mais pour anticiper les difficultés, prévenir le risque d'erreur et sécuriser sa relation aux administrations. Par comparaison avec son expérience de la CAF, Jason est satisfait des possibilités d'échange avec France Travail, qui propose un « suivi individuel » et dont les modalités de contact sur l'application numérique lui apparaissent plus accessibles. L'environnement numérique de la CAF lui paraît plus opaque et impersonnel, renforçant le sentiment d'une déshumanisation de la relation d'aide (Abry, 2009 ; Okbani, 2022).

L'application de la CAF, par exemple. Je la trouve très compliquée pour les personnes qui ne savent pas s'en servir, parce qu'il faut rentrer un code qu'on reçoit sur l'adresse mail, donc il faut avoir une adresse mail, et après on rentre dans le truc, et encore, si on reçoit le code, si on... si on arrive à avoir les bons mots de passe pour y accéder là déjà c'est une grosse étape et une fois qu'on y accède par contre après c'est un peu limité. Ben on n'a que la visibilité des démarches entrantes, du document qu'on peut envoyer. Et puis après, pour les contacter ils te disent dans un petit onglet, soit par mail, soit par téléphone. Et on ne peut pas les joindre directement pour avoir une assistante directement, comme France Travail. Par exemple, France Travail, on communique par mail, mais il y a un onglet contact pour pouvoir discuter. [...] Ta conseillère France Travail tu peux la joindre assez facilement via l'application. Alors que la CAF, tu ne sais pas du tout qui c'est en face, qui va nous traiter. Voilà, je n'ai pas de suivi individuel. Ça manque d'amélioration, on va dire, pour l'application de la CAF, pour que ce soit beaucoup plus simple aussi pour les gens à naviguer dessus, parce que déjà avec tous les codes qu'ils demandent, tous les trucs, que ça n'en

finir pas et que c'est long. On veut faire un truc rapide qui dure deux secondes, regarder un document, par exemple, on est obligé d'attendre trois plombes pour accéder aux informations qu'on veut voir.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

Récemment, Jason a rencontré sa conseillère France Travail, qui s'est déplacée jusqu'à Audierne (à la maison France services) pour le rencontrer.

J'ai une conseillère [France Travail] par rapport à l'application, Ils m'ont donné une conseillère attitrée. Et... Là, dernièrement, je les ai rencontrés parce qu'ils ont fait un contrôle RSA. Oui, j'ai eu ça. J'ai eu des demandes, voire un peu... Parce que forcément, comme je disais, par rapport à la CAF, quand j'avais eu mon souci de déclaration et tout ça, je n'avais pas été payé. Puis qu'en fait, j'ai été payé. En même temps, le France Travail a contrôlé tout ça avec la CAF. J'ai eu une journée où je devais aller les voir pour discuter de tout ça. [Question : Voir qui ?] France Travail, voilà, c'est ça, qui m'a dit, qui me demandait un peu comment est-ce que ça peut se passer, et ce que j'allais dire. [...] Ils sont venus sur le CIAS, c'est juste à côté de la Poste, où [son AS] travaille [La Maison France Services]. Et du coup, c'est là que la personne de France Travail est venue pour qu'on discute des projets. [Question : C'était collectif ou c'était que pour toi ?] Tout pour moi. Du coup, c'est aussi ma conseillère sur l'application de France Travail.

[Jason, 35 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Audierne]

La rencontre synchrone, physique, avec les agents des administrations apparaît à de nombreuses personnes rencontrées comme un gage de sécurité et d'efficacité dans les mouvements vers les administrations. Ainsi, Nathalie, 67 ans, a réussi à obtenir, par téléphone, un rdv physique avec la CARSAT, qui s'est tenu à Audierne.

Avec la Carsat... on a du mal à les avoir à la Carsat ! Donc j'avais réussi à avoir quelqu'un, quand même, et j'avais dit : écoutez, moi je suis nulle en informatique. Je... je veux prendre ma retraite, et donc il faut un rendez vous avec une personne. Donc j'avais eu le rdv avec un monsieur à Audierne, à la mairie d'Audierne.

[Nathalie, 67 ans, retraité du secteur de l'aide à domicile, réside à Plogoff]

Mais le « réflexe » de la rencontre physique ne concerne pas que les personnes éloignées des usages numériques. Ainsi Karim, un homme de 56 ans résidant à Confort Meilhars se rend systématiquement à Quimper pour faire avancer sa démarche auprès de la CAF.

J'y suis allé au moins 4-5 fois à Quimper [...] Oui, sans rdv. [...] S'il y a beaucoup de monde, vous attendez deux heures. Hier j'ai eu de la chance, il n'y avait pas grand monde donc ça s'est fait assez vite fait mais autrement on peut rester là pendant un petit moment.

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

Karim préfère se déplacer vers les administrations que d'utiliser les modes de communication asynchrones, dont il juge les délais de traitement trop longs. Si ces déplacements lui apparaissent comme des moyens d'agir, il convient que leur efficacité n'est pas toujours probante, et peuvent le confronter à des informations contradictoires.

Je vois que même en me déplaçant, il se passe pas grand chose. Alors si vous les envoyez par téléphone mais là [siffle en mimant que le dossier va se perdre ou qu'il sera traité dans un temps long] vous pouvez toujours attendre ! [...] Selon qui vous rencontrez ça change en fait. [...] Il [le conseiller CAF] m'avait dit que j'aurais le droit à un rétroactif [...]. Et puis finalement hier, bah non. Donc on devait avoir la prime de Noël mais je ne l'ai eue que pour moi, [mon fils] ne l'a pas eu vu que je n'ai pas de pension alimentaire avec sa mère. On m'a dit qu'il y aurait une compensation, finalement je n'ai pas eu non plus. Et puis en fait c'est comme ça, allez-y retournez chez vous !

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

Coline privilégie elle aussi l'interaction physique aux échanges à distance, mais note que l'issue de ces rencontres peuvent varier en fonction de l'interlocuteur.ice « qu'on a en face ». Mais tout bien pesé, l'interaction directe lui semble être la modalité de relation administrative la plus sécurisante, le meilleur moyen d'éviter « les erreurs ».

J'ai l'impression que ça dépend toujours un peu de sur qui tu tombes. Des fois, quand tu tombes devant une personne chouette, bon, ben voilà, ça te fait clair, quoi. Mais... Ouais. Moi, j'ai l'impression qu'au

final, les gens qui m'ont accueillis à chaque fois dans l'administration, ça allait, enfin, avec les gens, ça passait bien. Mais quand c'était juste des courriers ou des coups de téléphone et tout, c'était plus compliqué, quoi [...]. C'est pour ça que je me dis, des gens qui sont un peu plus éloignés de ça, ça doit être vraiment un enfer total, quoi. Déjà, là, je trouve ça vraiment très compliqué, alors que je pense que ça va, je sais me servir de tout ça, j'ai les codes, les machins, les France Connect et compagnie, mais... Ah, si tu sais pas... Enfin, si tu galères un peu, ça peut être l'enfer, quoi. Et vite fait, une erreur déclenche un truc en chaîne.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

1.2.2. Faire rencontre en dehors des administrations

Les rencontres qui surviennent dans le cadre des parcours d'accès aux droits se tiennent aussi en dehors des administrations. Les deux espaces France services (voir encadré 2) présents au Nord-Est et au Sud de notre territoire d'enquête, à Douarnenez et à Audierne, sont des lieux où se (tran)forment les relations administratives, propices à la rencontre avec des personnes susceptibles d'intervenir dans la réalisation des démarches et la résolution des problèmes.

1.2.2.1 Faire rencontre à l'espace France Services (EFS)

Ainsi Karim, dont nous venons d'exposer les pratiques de déplacement physique vers la CAF à Quimper, est par ailleurs très en lien avec Sabrina, la responsable de l'EFS d'Audierne. Un lieu qu'il fréquente depuis plusieurs années.

Bah à l'époque [lorsqu'il a commencé à fréquenter l'espace France services] c'était je pense c'était plus "emploi" parce qu'ils avaient aussi beaucoup d'offres d'emploi ça évitait d'aller au Pôle emploi à Douarnenez, il n'y avait pas les téléphones en plus à ce moment-là donc il y avait pas mal de petites démarches déjà qu'on pouvait faire là-bas, des photocopies.

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

Karim oppose le « système administratif », dont il a une vision négative, au « service de proximité » d'Audierne dont il loue la disponibilité et le soutien qu'il lui apporte dans ses relations avec les administrations.

Donc les services publics, je suis assez déçu sauf ici par exemple, Sabrina [de l'EFS] je la connais depuis des années, super, bon il y a encore des bonnes personnes des bonnes rencontres et tout ça il n'y a pas de soucis. [...] Bah non Sabrina en fait non j'ai pas rdv. Là la porte était ouverte par exemple, je l'ai vue, du coup je vais lui dire "Salut ça va Sabrina ? Bien ou quoi ? Ouais bien ?". Et puis non j'ai pas rdv spécialement. Non non bah hier après on s'est vu aussi elle me dit "Bon alors comment ça se passe machin ?" Tac tac je lui dis -"Oh écoute je reviens de la CAF pas terrible" machin...[...] voilà c'est franchement super quoi !

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

Pour nombre de personnes, l'EFS apporte une alternative à la relation à distance par défaut, vers laquelle les administrations peuvent orienter les usager.es qui demandent une assistance ou une interaction physique. C'est le cas de Muriel, que nous rencontrons à l'EFS de Douarnenez et qui se sent « ségrégée » par les exigences numériques des administrations.

Je ne trouve pas normal d'ailleurs qu'on ne puisse pas faire un courrier, et que ce ne soit pas accepté. Les administrations n'acceptent plus. Les courriers, ils n'acceptent plus. Et quand j'ai fait un courrier à la préfecture, manuscrit, avec recommandé et accusé de réception, ils m'ont répondu. Ils m'ont ramené mon courrier avec l'adresse de France services et surligné en jaune. Et puis allez voir France services. Ce que j'ai fait. [...] Je ne vois pas pourquoi les personnes qui ont des difficultés... Je ne vois pas pourquoi on n'a pas une autre solution. Pourquoi c'est obligatoirement l'informatique ? Pourquoi est-ce qu'on ne peut pas garder pendant un certain temps la possibilité de faire des choses sur papier pour les personnes qui ont des problèmes avec l'informatique ? Autrement, ça veut dire qu'on met de côté toute une partie de la population. C'est une espèce de ségrégation. [...] Je suppose que c'est pour les problèmes d'économie ou parce que ça coûte moins cher. Parce que quand c'est sur papier, il faut peut-être plus de monde pour gérer les choses. Parce que quand c'est informatisé, c'est peut-être l'intelligence artificielle qui gère tout maintenant. Il n'y a plus besoin de personnel.

[Muriel, environ 60 ans, retraitée de la fonction publique, réside à Douarnenez]

Pour certaines personnes incapables de satisfaire aux exigences de la relation administrative, la venue à l'EFS est vécue comme la conséquence de leurs propres « *carences* », et d'un basculement dans la catégorie de « *ceux qui ont besoin d'être aidés* » et le sentiment de stigmatisation qui l'accompagne (Schnapper, 1981). C'est le cas de Monique, qui se félicite cependant de la qualité du service reçu à l'EFS de Douarnenez.

On n'a pas eu l'habitude [de demander de l'aide]. On a eu jusqu'à la maladie de mon mari une bonne santé, on a eu une vie assez agréable, on a beaucoup voyagé, on n'avait pas besoin d'aide vraiment. Mais là en vieillissant on se rend compte qu'on a quand même des carences. Tout se fait en numérique. Maintenant c'est pas possible. C'est pas possible. [...] Je me suis dit "Mais qu'est-ce que je fais là quoi ?". Moi je peux payer quelqu'un pour le faire pour moi éventuellement, "Pourquoi je suis venue là ?". Et finalement j'ai pas regretté ! Parce que je suis même retournée hein !

[Monique, 76 ans, ancienne commerçante à la retraite, réside à Kerlaz]

L'EFS de Douarnenez est intégré au centre social situé dans le quartier de Kermarron à Douarnenez. Pour Monique, la venue à l'EFS est aussi une première rencontre avec le quartier et ses habitant.es.

J'avais jamais été à Kermarron. J'ai été un peu surprise quand même ! [...] La misère quoi ! La misère... quand on vit dans un cadre comme le mien, je pense qu'on n'est pas toujours conscient de toutes ces choses qui peuvent se passer autour de vous. Quand même je pense qu'on vit dans un cadre un peu privilégié. On a travaillé, on a gagné notre vie et puis là on se rend compte qu'il y a beaucoup de gens en grosses difficultés. [...] Déjà ça se voit, vestimentairement ça se voit, la façon dont elles [les femmes présentes] sont soignées ça se voit [...] J'ai vu des hommes très très en difficulté je pense. Mais j'ai vu aussi des femmes en difficulté. Mais ces femmes-là, elles parlent. J'en ai une qui m'a raconté sa vie en fait. Pendant une demi-heure. La demi-heure d'attente [...]. Ça ne m'a pas gêné. Non, ça ne m'a pas gêné. J'ai laissé la dame parler. Elle me posait quelques questions "Comment vous auriez fait vous ? Qu'est-ce que vous auriez fait vous ?". C'était une dame qui était locataire à Kervignac apparemment, une dame blonde, mais qui est femme de ménage, qui a un job. Elle doit avoir un logement social. Elle était insultée par ses voisins. Donc je vous dis elle m'a raconté sa vie "Qu'est-ce que vous auriez fait vous ?". Je lui dis "J'aurais demandé à avoir un autre logement, à quitter cet endroit, à avoir un logement peut-être un peu plus sécurisant pour vous ?". Bon et puis on est partis en se disant au revoir, peut-être à une prochaine fois ! Une autre dame qui avait plusieurs enfants, trois enfants d'un homme de couleur je suppose, qui paraissait une petite gamine paumée... C'est... C'était la première fois pour moi où j'étais en contact direct si vous voulez !

[Monique, 76 ans, ancienne commerçante à la retraite, réside à Kerlaz]

1.2.2.2 Des relations médiatisées par les acteurs de proximité

Dans de nombreux cas, la rencontre avec les administrations est facilitée par une rencontre précédente avec un acteur tiers. Les intervenants sociaux du territoire, ou les bénévoles des associations caritatives, orientent et assistent fréquemment des usager.es dans la (re)prise de contact avec les administrations. Deux situations illustrent ces rencontres médiées sous un angle spécifique : celui de la rencontre avec l'assistante sociale (ASS) de la CAF, dont le mandat concerne notamment les mères isolées, les situations de séparation et les situations de violence conjugale. Loreline réside à Douarnenez au moment où elle vit une séparation marquée par des faits de violence. Elle souligne lors de notre entretien le soutien qu'elle alors a reçu de l'ASS de la CAF, rencontrée par l'intermédiaire de l'ASS du CDAS.

J'ai reçu beaucoup de coups de main de la CAF, à chaque fois. Rien que quand je me suis séparée, dans le mois mes affaires administratives elles étaient réglées. Enfin les transitions de dossiers tu vois. La déclaration en tant que mère célibataire isolée... A chaque fois j'ai eu du monde au téléphone qui soit me transposait, me filait l'assistante sociale de la CAF... [...] En tout cas, je sais qu'il y a une politique, en ce moment on s'intéresse beaucoup plus aux situations de femmes isolées, de violences aux femmes pour différentes raisons. Mais là moi j'ai rien à dire. En tout cas je me suis dit que ça allait être une merde administrative et que le temps que tout s'enclenche j'allais en chier et en fait pas du tout. [...] J'étais

passée par une assistante sociale du CDAS qui m'avait mise en lien avec l'assistance sociale de la CAF je crois. Enfin j'avais vu plusieurs personnes, une au téléphone et une en vrai au CDAS, et c'est pareil j'avais pas eu à attendre des mois quoi pour recevoir cet argent-là. Donc enfin on est resté, pas trop... On n'est pas descendu trop bas quoi, ça a été.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Cet épisode souligne l'importance de disposer des informations concernant les possibilités de rencontre au sein des administrations. Sandra, mère isolée de 28 ans, témoigne également du rôle des acteurs sociaux pour « éclairer » la relation administrative en la matière : c'est à l'occasion d'un échange avec l'ASS du département qu'elle apprend la possibilité de rencontrer l'ASS de la CAF à Douarnenez.

Pour la CAF, par exemple, maintenant, je sais qu'il y a des assistantes sociales qui sont dans les CDAS [l'ASS de la CAF réalise une permanence au CDAS de Douarnenez]. Mais ça, il n'y a personne qui le dit. Il faut le trouver. Il faut aller voir une assistante sociale qui va... Tu vas lui dire, j'ai des problèmes avec la CAF. Elle va te dire "Tiens, il y a un machin qui vient à la CAF, qui vient au CDAS".

[Sandra, 28 ans, titulaire d'une licence universitaire, réside à Pouldergat]

D'une manière plus générale, les acteurs locaux agissent sur les possibilités de rencontre avec les administrations à travers leurs accueils physiques de proximité. La situation de Ludivine (dont nous proposons *infra* le portait, cf. portrait n°5) illustre comment un blocage administratif doublé d'une incapacité à joindre les administrations trouvent à se résoudre dans la rencontre avec le centre social de Kermarron, puis avec l'EFS qui y est situé. Auparavant, Ludivine se sera adressée à l'accueil du CDAS sans y trouver l'écoute escomptée. Ce qui signale qu'au-delà de la présence physique, c'est dans les pratiques d'accueil que s'ouvrent les possibilités d'adresser aux acteurs locaux non seulement des demandes (déjà formulées) mais également des problèmes (qu'on ne sait pas « par quel bout prendre »).

Ludivine a 35 ans et réside à Douarnenez. En 2023, elle a vécu une « galère administrative » - la CAF lui réclamait 5 000 euros de trop perçu - qui l'a amenée à rencontrer la maison solidaire de Kermarron (MSK) sur les conseils et avec l'aide d'une amie :

C'est une copine qui bossait à l'époque à [dans le secteur de l'intervention sociale] qui m'a amenée ici. [à la MSK]. [...] Enfin voilà, je sais plus, je sais plus ce qu'elle m'a dit. Mais en tout cas c'est [prénom de l'amie] qui m'a amenée ici.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

La rencontre avec la MSK intervient après une période d'angoisse pour Ludivine, qui n'arrive pas à contacter la CAF.

Ils disaient que je leur devais 5000 euros, parce que en fait j'ai mis des mois, des mois et des mois, et des mois, à résoudre ce problème administratif. Je savais que je ne leur devais pas 5000 euros, mais sauf qu'il fallait que je le prouve. [...] Là, pendant, j'essayais d'appeler la CAF, je sais pas, je les ai appelés, toutes les semaines je les appelais. Et ça disait que toutes les lignes étaient occupées, qu'il fallait patienter. Au bout d'un moment ça raccrochait tout seul. Et tous les jours, enfin toutes les semaines, toutes les semaines. Parce que déjà, pour moi juste faire l'action de me dire je vais me mettre dans ce truc administratif, ça me coûte énormément. Enfin c'est lié à, lié à ma phobie administrative et tout, à chaque fois je faisais des crises d'angoisse, en fait. [...] Donc du coup je le laissais trainer, trainer. Mais toutes les semaines j'appelais. Et puis, ça disait qu'il fallait renouveler l'appel.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Ludivine se tourne alors vers le CDAS. Elle se présente, sans rdv, à l'accueil.

En fait j'avais déjà essayé de voir une assistante sociale, et, au CDAS, et la première fois ils ont dit qu'on voyait pas une assistante sociale comme ça. [Question : Tu étais allée sur place ?] Oui. Et, du coup ça a été un combat, ça aussi. Parce que, voilà, à chaque fois qu'on se fait recalier une première fois, enfin en

tout cas moi, à chaque fois que je me fais recalser une première fois, j'y retourne pas la semaine d'après, ça peut mettre des mois dans une année.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Au sein de la MSK, Ludivine fait la rencontre de Sophie, l'agente EFS. Celle-ci établit le contact avec les administrations concernées et « *le problème se règle* », sans que Ludivine identifie clairement « *ce qu'il s'est passé* ».

J'ai rencontré Sophie, et puis elle a appelé, elle a fait un truc. Et puis 2 jours après on m'a appelée. [...] Elle, elle a bougé un truc dans le machin, dans la balance, elle a mis un truc et puis suite à ça, ça a débloqué. Mais j'ai vu plein de gens qui n'étaient pas capables de m'aider. Mais Sophie, [oui]. [...] Déjà, je l'ai sentie vraie et pleine de compassion, et je sentais vraiment que c'était pas ... Enfin ce que j'ai ressenti c'était que, elle voulait vraiment m'aider, et que j'étais pas un numéro parmi tant d'autres, quoi.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

La situation de Ludivine s'est peu à peu stabilisée, et elle n'est plus « *sous la menace* » du trop-perçu. Au moment de l'entretien, elle n'a pas revu l'agente France services, ni prévu de le faire : l'assistante sociale du département a finalement « *pris la relève*. »

La relation administrative à distance constitue aujourd'hui la modalité standard d'accès aux services publics. Quand cette modalité « fait défaut », les interactions synchrones demeurent fortement recherchées par les usager.es, même si ces rencontres téléphoniques ou physiques impliquent certaines contraintes organisationnelles et temporelles (être disponible, être mobile), et sont limitées par l'effectivité de l'offre de rencontre des administrations. De plus ces rencontres ne garantissent pas systématiquement la résolution effective des difficultés survenues dans la relation administrative asynchrone. Ces rencontres « administratives » se déroulent aussi en dehors des administrations, notamment au sein des espaces France Services mais aussi auprès des différents acteurs de proximité qui sont accessibles aux habitant.es - usager.es. Ils assurent une forme de médiation administrative qui peut s'incarner dans différentes fonctions d'assistance, de résolution de problèmes ou de rétablissement du lien avec les institutions. L'accès à ces acteurs de proximité repose aussi sur la capacité des habitant.es à identifier et mobiliser ces ressources.

Portrait n°3 : Yseult ou la tentative de tenir les administrations à distance

Nous rencontrons Yseult en janvier 2026, à l'occasion de la permanence itinérante de l'Espace de Vie Sociale (EVS) la Obra à Confort-Meilhars. Sur les conseils d'une amie, Yseult a pris rdv avec la responsable de l'épicerie solidaire du CIAS de la CC CS PdR (l'épicerie est située à Plouhinec) qui participe ce jour-là à cette permanence itinérante. A l'issue du rdv, nous proposons à Yseult de nous entretenir dans un café qui fait face à la maison des associations.

Yseult est une femme de 38 ans qui réside à Mahalon, l'une des communes à dominante rurale située au centre de notre territoire d'enquête. Titulaire du permis, Yseult ne possède pas de voiture et circule le plus souvent à pied ou en stop.

Yseult a grandi sur le territoire de la recherche avec ses parents, aujourd'hui séparés, et ses sœurs. A plusieurs reprises, elle insiste sur le fait qu'elle vient d'un milieu *« qui n'a pas l'habitude de demander qu'on [l'] aide financièrement. [...] je n'ai pas des parents qui ont fait ça. Je ne viens pas de ce genre de milieu »*. Néanmoins, elle concède au cours de l'entretien que sa mère a bénéficié d'aides, et notamment au moment de sa séparation avec son père.

Ma mère, elle nous a élevés quand même un peu sans mon père, donc... Comme femme qui élève seule [ses] enfants, elle a eu beaucoup d'aides de l'Etat quand même [...]. Et c'est juste qu'on n'avait pas beaucoup de ressources. Je pense qu'elle nous aurait sûrement soutenus si elle avait eu plus de ressources. Et du coup, on a quand même eu l'aide de l'Etat. Moi, par exemple, j'étais boursière de mairie, pour pouvoir faire des études. Donc ça a été par elle très valorisé de pouvoir s'appuyer sur l'hôpital, sur l'école, de pouvoir accéder aux études. Donc de son côté à elle, c'était valorisé. Et du côté de mon père... Il en a un peu rien à foutre. Les deux sont des artisans, donc ils sont un peu dans leur bulle. Il y a une forme d'autonomie comme ça, quand tu fabriques ce qui te fait vivre. Il y a une culture de fabriquer... se débrouiller un peu. C'est pas aussi autonome que quand t'es dans le monde agricole, où là, moi j'ai senti beaucoup de méfiance vis-à-vis de l'Etat dans beaucoup de structures dans lesquelles j'ai travaillé.

Après sa formation universitaire (Master 2), Yseult explique avoir fait *« des milliards de jobs »*, dans l'animation, la restauration, l'agriculture, etc. Elle a aussi été ingénieure du son et a perçu des cachets comme intermittente du spectacle. Depuis deux ans, elle *« fait les saisons »*. Yseult se définit comme *« très nomade »*, et a changé régulièrement de lieu de vie ces dernières années. Elle n'a pas de bail pour logement qu'elle occupe actuellement avec son compagnon, mais d'un arrangement avec le propriétaire du logement.

Sa situation actuelle est précaire sur le plan financier : *« là, j'ai 30 balles pour finir mon mois. Et on est le 15. »* Yseult se présente comme une personne *« habituée à vivre avec peu »*, *« dans la débrouille »*, et opposée à ce qu'elle appelle une *« société d'assurance »*. Yseult se dit opposée aux *« intrusions dans [sa] vie privée »* et exprime plusieurs fois sa volonté de ne pas *« dépendre »* d'une institution.

Souvent je change d'adresse, je suis très nomade, donc ça aussi ça complique, tu vois, toutes les démarches administratives, l'allergie à la... Au papier, le fait que je les perde presque systématiquement, mais intentionnellement, je pense, pas complètement inconsciemment [...]. Les papiers, je n'en veux pas dans ma vie. [...] Pourtant, j'ai l'impression que je sais bien faire ce qui est bien pour moi. Et que je suis forte pour aider d'autres, être en soutien, de mon côté aussi. Et je sais bien qu'on en a besoin parce qu'on vit dans un système tellement grand. Je sais bien que c'est ce système-là dans lequel j'ai grandi, mais je t'avoue que j'essaierai de trouver de la distance et de la liberté par rapport à ça.

Cette volonté de tenir à distance les administrations l'amène à renoncer à certains droits, comme les APL. Mais sa relation à la CAF est aussi marquée par un épisode de trop perçu quand elle était étudiante, dont elle n'avait alors *« pas compris »* les motifs.

Par exemple, tu vois l'endroit où j'habite là, on aurait pu faire une déclaration. Les proprios étaient d'accord. Pour avoir des APL. Les proprios étaient d'accord et nous aussi. Mais ça nous forçait à faire une démarche. Eux, ils allaient gagner moins d'argent. Et moi, je n'ai tellement pas envie d'utiliser la CAF qu'au final, tu vois, cette démarche qui n'est pas infaisable, je sais, je l'ai déjà fait auparavant dans ma vie, notamment quand j'étais jeune, et bien je préfère ne pas le faire plutôt que de me fader les emmerdes que ça risque d'entraîner et l'intrusion dans ma vie privée en plus. [...] Enfin moi ça m'est déjà arrivée, même

sans frauder du tout, que la CAF me réclame de rembourser l'argent qu'elle m'avait donné. C'était une période où j'étais étudiante, j'avais vraiment pas beaucoup, vraiment très très peu de revenus. Et ça m'a foutu dans la merde, mais un nombre de fois... [...] Moi, j'éviterai au maximum d'utiliser la CAF, c'est sûr.

Toutes les administrations ne sont pas placées à la même enseigne, et Yseult est en lien avec France Travail. Elle se déplace à l'agence de Douarnenez (accueil sans rdv) lorsqu'elle en rencontre le besoin.

En fait [...] j'ai l'impression même qu'ils sont moins chiants, ils sont un peu moins intrusifs, parce que c'est lié à des choses, des contrats de travail qui sont dits, qui existent, et du coup ils ne cherchent pas à déceler un mensonge, j'ai l'impression.

Au cours de l'entretien, nous percevons qu'Yseult est prise dans une situation administrative complexe, qu'elle qualifie « *d'insoluble* » : au cours de son parcours, Yseult a créé un statut d'artiste auteur, qu'elle souhaite clore, pour revenir à un statut « normal » du point de vue de l'assurance chômage et de sa situation professionnelle actuelle. Mais elle explique ne pas parvenir à « *régler* » cette situation.

J'ai vraiment essayé de faire les démarches auprès de l'URSSAF pour clore [mon compte]. Et c'était impossible, ils avaient des problèmes de site web. Ils avaient des gros problèmes de site web. J'ai passé au moins une journée à les appeler, je pense qu'ils doivent avoir mes appels enregistrés. Je les ai appelés au moins trois fois tout du long de la journée en essayant de faire cette démarche. Ça devait être au mois d'octobre. Quand j'ai vu qu'il y avait cette question dans le Pôle emploi, j'ai essayé de clore une bonne fois pour toute parce que je savais qu'il existait encore. [...] Et au final, je n'ai pas réussi. Donc j'ai fait comme si ça n'existait pas.

Yseult explique que l'absence de règlement du problème administratif avec l'URSAFF et France Travail lui procurent un stress important, qui joue sur sa capacité actuelle de mobilisation. Au moment de notre entretien, Yseult est enceinte. Elle a repéré qu'elle aurait besoin de travailler encore pour bénéficier du congé maternité via France Travail, mais n'a pas encore trouvé d'emploi adapté à sa situation.

Non, je ne peux pas [refaire une saison cet été]. Je suis gravide. Enceinte. Du coup, ça ne va pas être bon physiquement. Il faut que trouve un truc... Je crois que j'ai compris qu'il faut que je travaille au moins deux mois pour pouvoir avoir un accompagnement de congé maternité. Donc là, c'est de l'argent. Après, je ferai peut-être sans [les aides sociales], je ne sais pas. Là, aujourd'hui, ça va bien, mais normalement, j'ai envie de vomir toute la journée, tous les jours, depuis plusieurs semaines. Et je ne vois pas quel boulot je pourrais faire.

La perspective de devenir mère l'amène à reconsidérer certaines de ses positions, et à envisager des rapprochements avec les administrations.

La complémentaire santé que là je suis obligé d'acheter parce que je suis en début de grossesse donc je vais avoir... normalement je fais sans mutuelle parce que je suis jamais, jamais malade et pas trop inquiète de nature, tu vois. Et j'aime pas trop le système dans lequel on vit avec plein d'assurances, je trouve ça contre-vital. Mais là, juste pour pouvoir faire les trois examens... [Question : Tu n'avais pas d'assurance maladie ?] Je pense que j'ai la sécu de base, mais la sage-femme que j'ai rencontrée m'a dit non, il faut prendre... une complémentaire quelle qu'elle soit parce qu'il y a un reste à charge. Et vu que là, ça commence juste avec une prise de sang, mais ensuite il y a les échos, machin, vous ne pouvez pas vraiment éviter de faire tout ça : il y aura des restes à charge trop importants et notamment l'accouchement, même si ça se passe bien, vous pouvez être sûr en passant à l'hosto d'avoir des frais. Je me suis dit que ça vaut le coup de payer 30 balles par mois pour éviter un pépin.

Yseult explique également envisager d'avoir à se rapprocher de la CAF, ce qui ne va pas sans appréhension.

[Les allocations pour l'arrivée d'un premier enfant] je vais essayer de les avoir. Si on me les file sans que je n'ai rien à faire et qu'on ne puisse pas me dire "Ouais, mais vous avez dit ça, vous faites ça", peut-être que je laisserai faire, mais... Mais voilà, ma démarche, c'est de ne pas essayer d'avoir des sous, ni de la CAF. Pôle emploi, là, j'ai essayé parce que je ne voyais pas trop comment passer l'hiver sinon. [en fait ce qui me dérange c'est] d'avoir des protecteurs, en fait d'avoir des tuteurs. Une autre partie, c'est si tu es dépendant d'un organisme, si tu dépends financièrement, pour ta survie, d'un organisme à qui t'as confié des informations, que t'as cru même de bonne foi être correctes et qu'on te signale qu'elles sont fausses,

après t'es dans la merde pour ta survie. Parce que c'est cet organisme qui détient les clés de “Oui t'as raison” ou “Non t'as pas raison”. [...] Parce que tu ne sais pas ce qui peut arriver dans la tête du gouvernement. Ce n'est pas, pour moi, toujours logique. Et donc, je ne peux pas dépendre d'un organisme si lointain et dirigé, au fond, depuis tellement loin. Les dirigeants ne sont pas des gens qui vivent les situations que je vis ou qui peuvent les comprendre, à mon avis. Et donc... Non, je ne peux pas leur faire confiance.

1.3 Des rapports d'éloignement ancrés dans les mouvements précédents

Parmi les personnes que nous avons rencontrées, certaines limitent ou retiennent leurs mouvements vers les administrations, tout en étant conscientes que leurs relations aux administrations s'avèrent insuffisantes au regard des droits ou des aides auxquelles elles pourraient prétendre. D'autres maintiennent ou reproduisent des mouvements vers les administrations, mouvements qu'elles décrivent cependant comme difficiles sur le plan personnel ou douloureux sur le plan émotionnel ; ces relations insatisfaisantes aux administrations leur permettent toutefois de se préserver des situations de non-recours qu'elles ont déjà connues, ou appris à redouter.

Ces deux formes d'éloignement ont le plus souvent en commun de s'ancrer dans l'expérience de la relation administrative, telle qu'elle est ou a été vécue par les personnes concernées. Deux motifs permettent de faire état de la diversité de ces rapports d'éloignement : celui de l'incertitude et celui de l'insécurité.

1.3.1 Eloignement et incertitude

Le rapport d'éloignement marqué par l'incertitude se rapporte à une projection dans la relation administrative en cours ou à venir. D'une part, les personnes concernées peuvent douter de leur capacité à satisfaire aux exigences des administrations (est-ce que je vais y arriver ?) ; et d'autre part, elles peuvent interroger la réalité du bénéfice escompté au regard des coûts, en temps, en déplacement, en disponibilité psychique, nécessaires à la satisfaction de ces exigences (est-ce que ça en vaut la peine ?).

1.3.1.1 Est-ce que je vais y arriver ?

Yseult, dont nous venons de proposer le portrait (portrait n°3) s'estime être en difficulté pour « monter les dossiers ». Ses relations avec les administrations sont marquées par la peur de commettre une erreur qui soit assimilée à un mensonge ou à fraude, malgré sa « bonne foi ».

Moi, j'ai vraiment du mal à monter des dossiers, j'ai du mal à rentrer dans la logique, j'ai toujours peur de remplir un truc qui est faux et qui après m'emmerde. Par exemple, ça m'est déjà arrivé avec la CAF. Là, en fait, pour avoir le chômage, j'ai menti. Je crois que j'ai menti. Normalement, je ne peux pas toucher de chômage si je suis chef d'entreprise. Et en fait, comme je n'ai pas réussi à me couper de mon numéro de SIRET d'artiste-auteur, je crois que je suis encore chef d'entreprise. Mais ça, je n'en suis pas sûre, tu vois. [...] C'est mon statut, artiste auteur. J'ai été intermittente, mais maintenant je suis artiste auteur. Enfin... J'espère que je ne le suis plus ! Je voudrais ne plus l'être. [Question : Et donc, artiste auteur, tu as peur que ce soit considéré comme chef d'entreprise ?] Oui. [Et quand tu as des questions comme ça, où est-ce que tu vas chercher de l'info ?] Je fais style que ça n'existe pas. [Rires] Je fais comme ça. Et j'espère que ça passe. Et si ça passe, je suis contente. Et si ça ne passe pas, je trouve ça dommage. Mais par contre, je suis toujours de bonne foi derrière.

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

Karim, quant à lui, peine à faire aboutir ses démarches administratives avec la CAF. Il doute de sa capacité à enfin « y arriver » et voit dans la latence du traitement administratif une stratégie qui vise à le faire « *laisser tomber* ».

Je vois par exemple dans mon cas précis, c'est la mère de mn fils qui a touché l'allocation de rentrée scolaire au mois d'août. [...] Donc du coup j'ai redemandé l'allocation scolaire vu que maintenant il est avec moi [son fils]. Alors ils m'ont demandé le papier de l'inspection académique que j'ai ramené. On m'a dit "Ouais super c'est bon", et finalement hier on m'a dit "Non c'est pas ce papier là qu'il faut". Donc c'est encore un autre [document] donc finalement que j'ai réussi à fournir. Mais bon bah tout ça ça traîne en fait, ça traîne et en fait je pense que soit les caisses sont vides soit on veut économiser et laisser traîner et peut-être que les personnes vont laisser tomber.

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

La confrontation aux exigences des administrations peut produire de l'éloignement, ainsi que l'illustre la situation de Ludivine (portrait n°5). Avant de se rapprocher des intervenants sociaux du territoire et de bénéficier d'une mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP), Ludivine a connu de longues périodes de non-recours aux droits, qu'elle explique notamment par sa difficulté à faire « les papiers ».

Et en fait, dès qu'on fait quelque chose... Il faut les papiers derrière. Et pour moi, c'est hyper dissuasif. Parce que pour les gens comme moi qui ne sont pas du tout dans l'administratif, qui ont des angoisses administratives, ça pousse à faire des choses pour se dédouaner de ce paquet de... A chaque fois, ils disent qu'ils simplifient les choses, mais pour moi, ça ne simplifie pas.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Se sentant incapable de répondre aux sollicitations de la CAF, elle renonce à ses droits et se projette dans une vie « sans ».

Je touchais plus la CAF, pendant 2 ans j'ai pas eu d'argent. Ou un an et demi, je sais plus. Enfin j'ai pas eu de CAF pendant très longtemps. Du coup j'ai habité avec mon fils sans argent. Et ça, ça a été hyper dur. Et en fait, le problème c'est que comme je répondais pas aux papiers, pendant longtemps, ils m'ont sucré la CAF. Sauf que moi je savais pas comment faire. Du coup j'ai complètement fui mes problèmes, je me disais que j'arriverais à vivre. Mais on n'a pas eu d'argent pendant, pendant hyper longtemps.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Après un rapprochement avec la CAF médiatisé par le centre social de Kermarron et l'EFS de Douarnenez (cf. supra, section 1.2.2.2) Ludivine retrouve ses droits au RSA. Elle « découvre » alors un indu qu'elle ne comprend pas mais qu'elle renonce à contester - « *j'ai lâché prise* » - malgré le sentiment d'injustice que cette situation lui inspire.

Mais j'avais des indus à payer, dont personne m'avait... J'ai payé des, enfin toute l'année je me suis retrouvée, ils me retiraient peut-être 100 euros. Personne n'a réussi à m'expliquer d'où provenaient ces indus. [...] J'avais quand même 1000 et quelques euros à rembourser. Mais je ne sais pas de quoi. Et j'ai essayé de savoir, personne au téléphone a su m'expliquer, en fait. Et ça a été, j'ai lâché prise, en fait, j'ai dit "Ok ... Personne ne sait". Donc là y a une grosse injustice aussi. Que en fait ils font des choix, mais personne n'a la source de pourquoi ils ont choisi ça, ou ils veulent pas te la donner. Ou par principe ils ont toujours raison. [...] Par principe ils ont toujours raison, en fait. J'en sais rien. Mais ça m'a vraiment soulé.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

1.3.1.2 Est-ce que ça en vaut la peine ?

Différents témoignages font état d'un renoncement à contester des situations d'indus ou de trop perçu, et à exercer son droit de recours. C'est le cas de Julie, qui s'est retrouvée dans ce type de situation malgré les précautions prises pour s'en prémunir. Elle évoque une erreur d'appréciation de la part d'un agent de la CAF qui lui demandé de monter un dossier pour obtenir une aide alors que celle-ci n'était pas cumulable avec son droit au chômage.

J'ai appelé les conseillers ici à Douarnenez, un monsieur de la CAF qui m'a dit "Mais vous venez de vous installer, vous n'avez absolument aucun revenu, même si vous ne touchez pas de droit au chômage alors que vous y avez le droit. Vous avez le droit aux aides de la CAF puisque vous n'avez rien entre-temps". Et je lui dis "Mais attendez, moi, je ne veux pas rentrer là-dedans si après, je dois toujours rembourser, ça va être compliqué. Je ne préfère pas". Il m'a dit "Non, non, vous avez le droit c'est un droit vous n'avez rien pour le moment. Même si c'est rétroactif en fait, si vous n'avez rien, vous avez le droit à l'aide de la CAF". Je lui dis "Mais vous êtes sûre que je ne vais pas devoir tout rembourser ?". Il me dit "Non, non". Donc, j'ai touché de la CAF que, évidemment, j'ai dû rembourser puisque ça n'est pas cumulable avec un droit au chômage qui a été rétroactif. Donc, sur ce coup-là, c'est pareil, il voulait m'aider ou bien faire, mais ce n'était pas forcément si simple. Voilà donc, je me suis battue avec ces gens-là au téléphone. A un moment donné, j'étais désespérée, vraiment désespérée quand le jour où la personne m'a annoncé que j'avais en fait un trop perçu et qu'il fallait en plus rendre de l'argent, j'ai hurlé je me suis effondrée, j'étais à bout de nerfs, quoi. Personne ne m'aidait.

[Julie, 38 ans, titulaire d'un master 2, intermittente du spectacle, vit à Douarnenez]

Julie déplore que ces échanges avec les agents de la CAF se soient déroulés uniquement par téléphone « *Ce n'était pas par mail, il n'y avait pas de trace écrite* » et que les administrations prennent rarement la charge de l'erreur.

Je n'essaye pas de me battre avec les trop-perçus. Alors si, parce que la dame que j'avais eue quand je m'étais écroulée, là, au téléphone, et que j'ai hurlée en me roulant par terre dans le métro, parce que j'en pouvais plus, et que j'étais là à bout, en me disant "Mais je leur demande d'avoir des droits, je n'ai plus un centime, et les gens me demandent en trop-perçu". C'est cynique, quoi. Et du coup, elle m'avait dit "Non, non, mais ça va être annulé, vous inquiétez pas", parce qu'en plus, quelque part, elle était censée m'aider, et ça faisait deux fois qu'elle m'appelait cette dame. Et qu'elle essayait de m'aider, et qu'elle avait la volonté d'essayer de faire avancer. Elle me rappelait, alors que d'habitude, je tombe sur quelqu'un de différent, et elle me mettait encore plus dans la merde. Donc, sur le moment, elle m'avait dit "Non, non, mais c'est bon, vous allez écrire une lettre manuscrite en demandant un recours ou qu'on vous annule cette dette, ça va marcher, vous inquiétez pas". Ce que j'ai fait, et évidemment, ils m'ont pas du tout annulé, ils m'ont demandé de les rembourser, de m'échelonner, quoi. C'était faux ce qu'elle avait dit et en fait, c'est pareil, encore une fois, j'ai eu la parole de la personne au téléphone, et à chaque fois que je voulais avoir un... Je leur demandais "Mais mettez-le-moi par écrit, mettez-le-moi par écrit, là, vous me dites des choses au téléphone", et ils le faisaient pas.

[Julie, 38 ans, titulaire d'un master 2, intermittente du spectacle, vit à Douarnenez]

Depuis, Julie explique être résignée à ne jamais contester les décisions administratives, et plus largement, à ne pas s'engager dans des démarches pour faire valoir ses droits.

Si je dois réclamer de l'argent, je ne le fais pas. Il y a eu pas mal de fois où j'ai pas été payée dans des boulots et j'ai pas cherché à faire des démarches pour rétablir la justice de ne pas avoir été payée. Parce que je sais que les démarches sont trop compliquées. Quand j'ai des trop perçus ou des trucs comme ça, là ça m'est arrivé récemment avec les impôts, c'est un truc que j'ai rien compris pourquoi ils avaient fait ça comme ça, mais j'ai pas insisté. J'ai dit, "Bah, voilà, vous étalez, puis prenez. Servez-vous !". En fait, j'ai l'impression que mon argent, c'est pas mon argent, que mes droits, c'est pas mes droits, et qu'il faut toujours batailler pour tout, et j'arrête de batailler avec l'argent [...]. J'ai pas le courage, j'ai pas l'énergie pour avoir ce genre d'échange avec l'administration. J'ai... abandonné. Ça me coûte trop de... Même émotionnellement, je trouve ça trop compliqué. Du coup, même s'ils sont en tort, même si je comprends pas les décisions ou les trop perçus ou les je sais pas quoi, je laisse faire.

[Julie, 38 ans, titulaire d'un master 2, intermittente du spectacle, vit à Douarnenez]

Le fait d'entreprendre une démarche administrative est ainsi en partie lié au bénéfice qu'on peut en attendre. Benoît, un homme de 56 ans arrivé récemment sur le territoire et que nous rencontrons aux douches publiques mises à disposition par la MJC-CS de Douarnenez, est actuellement sans domicile. Il a rencontré une assistante sociale qui lui a expliqué qu'une demande de logement social avait peu de chances d'aboutir rapidement. Dans le doute, Benoît n'a pas effectué la démarche.

[L'ASS] elle m'a dit au niveau logement à part faire une demande au truc HLM, elle m'a dit moi je vous le dis franchement, elle me dit "Votre dossier il sera tout en dessous". Vous êtes seul, pas handicapé, vous n'êtes pas prioritaire. Ça je peux le comprendre. Je dirais il y a des gens dans le besoin, plus que moi, avec des enfants ça je sais. Donc moi ça ne m'intéresse pas de faire un dossier pour que dans 6 ans on m'appelle en disant "Voilà monsieur c'est bon", 6 ans après, moi je serai soit mort ou je travaillerai et j'aurai un appart. En tout cas c'est ce que je pense. Maintenant je n'ai pas fait la démarche, ça c'est clair. Je l'avoue, je n'ai pas été voir mais je suis sûr que non, ils ne vont pas me refuser parce qu'ils vont me faire le dossier mais ils vont bien me dire aussi la même chose. Après au niveau alimentaire moi, elle m'a parlé les restos du cœur de tout ça mais comme j'ai expliqué tout à l'heure, je n'arrive pas. Je n'arrive pas à les demander, ça j'ai beaucoup de mal.

[Benoît, 56 ans, auto-entrepreneur, actuellement sans ressources ni domicile, vit à la rue à Douarnenez]

L'incertitude s'exprime également à travers le peu d'investissement que montrent certaines personnes à se maintenir dans des dispositifs lorsque le bénéfice qu'ils ou elles en tirent ne leur

apparaît pas clairement. Ainsi, Aline (cf. portrait n°1) qui travaille à temps partiel s'interroge sur l'intérêt de se maintenir à France Travail.

Je ne sais même pas si c'est utile que je reste inscrite au chômage, en fait. Je me suis posé la question "Je me réinscris ? Je ne me réinscris pas ?".

[Aline, 54 ans, célibataire, sans enfants, titulaire d'un bac+3, aide à domicile, habite à Douarnenez]

Ainsi Jason (portait n°2) n'envisage par exemple pas de demander un accompagnement de France Travail pour le lancement de son activité professionnelle « en indépendant ».

J'ai peur d'avoir des choses à rembourser et des comptes à rendre, alors que c'est déjà difficile les premières années. [...] Je ne veux pas me rajouter de la pression.

[Jason, 37 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Plouhinec]

Alex quant à elle dit alterner des périodes d'inscription et de radiation à France Travail.

Ça m'intéresse pas, je les esquivé, je m'en fous ! A Douarnenez, j'ai dû y foutre les pieds [à France Travail] genre une fois ou deux max. Et puis t'es là, t'as 35 ans, elle te redemande ton CV, tu as commencé à bosser à 12 ans, tu la regardes, tu fais : "En fait cette démarche-là, non, on va pas en être là, on va essayer d'avancer". Et du coup, très vite, je me fais radier, et je me réinscris pas. Le fantôme. Et là, cette année, ils m'ont pas spécialement contacté.

[Alex, 38 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Nous le voyons, l'opportunité du rapprochement s'évalue aussi à travers un rapport coûts-bénéfices, qui repose à la fois sur les expériences passées de la personne, sur ce qu'elle envisage d'engager d'un point de vue matériel et psychologique, au regard de ce qu'elle compte en retirer sur le plan personnel.

1.3.2 Eloignement et insécurité

Le rapport aux administrations apparaît comme un rapport insécure lorsqu'il est marqué par des épisodes précédents qui ont atteint ou menacé l'estime que les personnes ont d'elles-mêmes, et que les personnes évitent ou redoutent de réitérer (est ce que je veux revivre ça ?). Mais ce rapport insécure se lit aussi dans les conséquences indirectes d'un rapprochement avec les administrations, et la manière dont celui-ci peut agir sur la manière dont la personne négocie, pour elle-même et aux yeux d'autrui, l'image de soi (à quoi vais-je m'exposer ?).

1.3.2.1 Est-ce que je veux revivre ça ?

Alex, dont nous venons d'évoquer le rapport à France Travail et de rapporter le jugement sur l'inutilité perçue de ce dispositif, partage plus tard dans l'entretien le sentiment d'être discriminée, en raison de son origine, dans ses interactions avec les agents des administrations.

Moi j'ai une représentation, je suis une personne non-blanche, racisée. En France on a une certaine représentation de moi en plus, un peu à la con, un peu raccourci clavier tu vois, de personnes maghrébines, musulmanes, chose qui n'est pas du tout, ça s'avère pas du tout... c'est vraiment une représentation. Et du coup par exemple ça à Paris ça passait... C'était pas un sujet. Par contre [Rires], dans les autres endroits, c'était plus un sujet ! Quand t'arrives ici [à Douarnenez], tu sens qu'il y a cette représentation, ils sont là genre ok...

[Alex, 38 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Elle se dit aujourd'hui « choquée » lorsque les personnes à l'accueil des administrations sont « sympas ».

Des fois aussi, tu tombes sur une perle comme ça, quand tu te déplaces, qui va grave te gérer ton dossier. Et ces gens-là, ils sont extraordinaires.

[Alex, 38 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Alex explique avoir peiné à faire reconnaître la maladie chronique dont elle est atteinte. Concernant son maintien dans le RSA « *bien qu'on veuille m'en faire sortir* », elle évoque une

revanche qu'elle prend aujourd'hui sur l'absence de reconnaissance dont elle a souffert auparavant.

Moi, j'ai eu pendant trois ans ça à [ville d'origine]. Et franchement, je l'ai super mal vécu. C'était une charge horrible, en plus de la situation hyper précaire dans laquelle j'étais. Et quand je dis précarité, c'était une précarité physique à cause de la maladie, pour plein de raisons, et financière aussi. Je ne pouvais plus bosser et répondre à des besoins. Et du coup, le fait de devoir venir tous les mois pour faire le truc du RSA, "Alors vous en êtes où ? Peut-être qu'on pourrait trouver la solution de peut-être ça". En fait, pfff, ça me mettait encore plus dedans. Du coup, je prends un peu ma revanche aussi.

[Alex, 38 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Les entretiens réalisés font état d'épisodes où les personnes se sont senties jugées, voir humiliées dans l'interaction avec des agents des administrations. Les personnes concernées font le lien entre ces épisodes et leurs rapports passés ou actuels aux administrations. Par exemple, Ludivine rapporte un rdv à Pôle emploi [France Travail] lorsqu'elle était très jeune, qui a, selon elle, marqué durablement son rapport « au système ».

Moi je me rappelle, mon premier rdv Pôle Emploi [France Travail], il y a des années, j'ai pleuré pendant trois jours, après. J'étais traumatisée. Mais j'ai jamais, c'était avant [mes études]. Ils m'ont donné un rdv à Pôle Emploi... Mais je me rappelle plus, juste je me rappelle que ça m'a traumatisé et que... Parce qu'ils voulaient me mettre dans une case, et que je répondais à aucune des cases. Et que la dame elle me demandait de faire un effort, elle était, elle était hyper désagréable avec moi parce qu'elle n'arrivait pas à me mettre dans une case. Et moi je dis "Mais je suis désolée, je sais pas quoi vous dire, en fait". Et du coup ça l'énervait, et j'ai senti qu'elle était méchante avec moi, en fait. Et moi je, voilà j'ai, ça m'est déjà arrivé dans ma vie d'être méchante avec les gens, surtout quand j'étais petite. Mais, mais voilà j'ai vraiment, enfin j'adore les humains et je comprends, en fait, je comprends que quand quelqu'un il est en colère, je comprends quand, quand quelqu'un il peut être désagréable aussi. Enfin j'ai un truc de, de compatissance hyper fort. Et quand je me retrouve dans le bureau de quelqu'un de, de Pôle Emploi ou machin comme ça, enfin je suis pas, je suis pas du tout dans la rébellion ni quoi que ce soit. J'ai pas envie, j'ai pas envie d'être ... Enfin j'essaie vraiment d'être le plus nature possible, le plus juste et la plus humaine, en fait. Et quand je me retrouve face à des gens qui se sentent supérieurs à moi, ou qui me jugent... Maintenant ça va. Mais dans le passé, j'étais pas capable de prendre du recul par rapport à ça, et ça me mettait dans des états de réaction où voilà, je rentrais chez moi, je pleurais, je ressentais une injustice forte.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Plus récemment Ludivine a vécu un épisode au cours duquel elle s'est sentie jugée, ce qui l'a durablement tenue éloignée des différents guichets.

J'ai essayé plein de fois toute seule, mais c'était hyper démoralisant. Parce que la première fois que j'y ai été, la dame de Douarnenez Habitat, c'est une dame qui est à l'accueil, souvent [...]. Elle, elle m'a dit "Mais vous viviez où avant ? Je dis en caravane, et avant en bateau. Fallait y penser avant", elle m'a dit, "Oui c'est pas une vie pour un enfant". Elle m'a dit un truc comme ça, après j'ai pleuré pendant trois jours. En me disant "Mais comment elle peut dire un truc comme ça ?". Et du coup ça m'a complètement ... En fait, d'avoir affaire à des gens qui sont pas compatissants et qui nous prennent pas comme on est, avec notre histoire, et qui nous jugent, et qui me jugent, enfin ça me, ça me casse complètement, en fait. Enfin, maintenant je travaille pour plus que ça me casse, ce genre de chose. Mais c'est un vrai travail. Mais ça, n'empêche que moi ça m'a, je me suis dit, enfin voilà, j'avais l'impression qu'on me faisait la morale sur mes choix de vie, et je trouvais ça injuste, vraiment. Parce que tous les choix que je fais, je les fais, si je les ai faits c'est parce que c'est ce qui me semblait être le plus juste dans mon chemin en fait. Et... Et du coup je, après j'ai mis des mois à y retourner.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Coline quant à elle rapporte que son expérience du contrôle RSA (voir encadré 3 ; voir également la section 1.1.2.2) lui a donné envie de « tout quitter » et « de disparaître ».

C'était l'effet de surprise. Enfin, en fait, ils te demandent de venir avec [une copie de ses relevés bancaires], donc, moi, je les avais imprimés. Et puis, en fait, elles te disent "En fait, ils sont déjà là [les relevés bancaires]". Elle me dit "la banque m'a donné accès". Voilà. Elle te montre sa carte de contrôleuse, genre carte de police, un peu, enfin, mais sauf que c'est sa carte de contrôleuse, elle est derrière une vitre. Et derrière son ordinateur, bah, y a tous tes comptes, quoi [...] C'était super stressant, c'était horrible. Là, par contre, ça te donne envie de tout quitter et de ne peux jamais t'inscrire nulle part et de disparaître. Non,

non, c'est hyper stressant. T'as l'impression d'être jugée, t'as l'impression d'être le dernier des fraudeurs et tout.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Le maintien à distance – ici volontaire - vis-à-vis des administrations tient ainsi en partie, selon les témoignages recueillis, aux expériences négatives vécues par les personnes, qui structurent leurs représentations des services. Cette stratégie vise à se prémunir d'un éventuel jugement des agents sur les situations personnelles ou de revivre de nouvelles expériences négatives.

1.3.2.2 A quoi vais-je m'exposer ?

Les personnes rencontrées en entretien font fréquemment état de la crainte du trop-perçu, qui constitue un important facteur de non-recours par non-demande du RSA, des droits au chômage ou des APL. Ainsi, Yseult (cf. portrait n°3) affirme vouloir éviter de recourir aux prestations CAF.

Enfin moi ça m'est déjà arrivé, même sans frauder du tout, que la CAF me réclame de rembourser l'argent qu'elle m'avait donné. C'était une période où j'étais étudiante, j'avais vraiment pas beaucoup, vraiment très très peu de revenus. Et ça m'a foutu dans la merde, mais un nombre de fois... [...] Moi, j'éviterai au maximum d'utiliser la CAF, c'est sûr.

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

Loreline relate un épisode de non-recours frictionnel survenu au cours de sa formation, qui manque de faire « dérailler » son organisation et son budget. Elle demande et obtient auprès de France Travail une aide financière pour pouvoir se déplacer sur son lieu de stage mais, contrairement à ses prévisions, cette aide ne lui sera pas versée avant mais après ses déplacements. Ce qui manque de lui faire abandonner sa formation.

Quand j'étais en période de stage, parce que j'ai eu un stage qui était à [nom de la commune] pendant cinq semaines, j'avais fait une demande, une demande d'aide pour les trajets, pour l'essence, pour payer l'essence, parce que c'était juste faire 50 bornes aller-retour, cinq jours semaine, et juste ça rentrait absolument pas dans mon budget. Et ça ça avait été accepté, mais pareil plein de désinformation, de mésinformation.... On m'avait dit “Vous faites la déclaration, vous faites la demande, c'est accepté, c'est bon, quelques jours avant vous allez toucher les aides”, et en fait pas du tout. Une semaine, deux semaines, au bout de deux semaines j'avais cramé mon budget du mois dans l'essence, j'avais plus de thunes pour terminer mon mois ni mon stage. [et on me dit] “Ah non mais en fait c'est qu'à la fin du mois vous donnez votre feuille de présence et là on vous débloque l'argent”. [...] Et j'étais, enfin, j'avais les larmes parce que j'étais dans une mouise et j'avais plus de quoi bouffer. Même finir le stage je pouvais pas. Et c'était la directrice ou la sous-directrice de l'agence qui était venue me voir. Elle m'avait dit “Vous savez quand vous êtes au travail et que vous faites des déplacements de travail on vous rembourse après les frais de déplacement”. J'ai dit “Oui mais vous avez un vrai salaire peut-être pour avancer ça. Moi je gagne 730 euros par mois et vous me demandez d'avancer à peu près 400 euros de frais”. [...] Donc cet argent finalement je l'ai touché en deux fois sur deux mois parce que le stage se passait un peu au mois de février, un peu au mois de mars. [...] Ce mois-ci moi j'ai failli arrêter complètement, je dormais plus, je cherchais tellement de façons de nous sortir de la tête de l'eau sur le long terme. Je me souviens de mes formatrices qui me disaient “Mais Loreline, si tu dors plus là faut s'arrêter quoi c'est stop”. Et je dis “Mais je peux pas. Enfin si je m'arrête maintenant, je retourne aide à domicile sur des horaires de merde avec un salaire de merde et en fait j'attends quoi, de me regonfler ? Et encore je me regonflerai pas. Je suis maman célibataire, je vais pas retrouver cette énergie-là avant des années. J'ai fait les deux tiers du taf, je peux pas m'arrêter maintenant c'est pas possible quoi”.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Les entretiens réalisés comprennent également des témoignages de personnes qui ne font pas mouvements vers les administrations, non pas en raison d'épisodes antérieurs, mais en raison du stigmate qui s'attache à certains droits et certaines aides. Ainsi Benoît, actuellement sans ressources ni domicile, ne compte pas demander le RSA.

Alors on m'a dit de faire la demande mais je ne sais pas si... Autant en tant qu'auto-entrepreneur, j'y ai le droit parce que si je déclare que je suis auto-entrepreneur, ils ne vont peut-être pas accepter. Je ne sais pas comment ça marche, il faudrait que je me renseigne, je n'ai pas encore été pour ça. Puis j'ai une certaine fierté. Tu vois, pour moi le RSA, je ne dis pas, c'est pas du tout péjoratif, mais le RSA pour moi c'est quand t'as... quand t'es au plus bas quoi. Après je peux comprendre les gens qui l'ont parce qu'il n'y a que ça pour eux, mais moi j'estime que j'y prends encore... J'ai pas le droit encore de demander ça parce que je peux encore me débrouiller. C'est mon côté fierté humaine. L'homme qui ne veut pas accepter ses faiblesses. Ben là actuellement ce que je suis, je suis au plus bas, je dors dehors. Je ne sais pas comment mes journées vont se passer. J'ai pas vraiment de programme, je ne vois pas l'horizon en fait. [...] je me sens coupable... et c'est compliqué.

[Benoît, 56 ans, auto-entrepreneur, actuellement sans ressources ni domicile, vit à la rue à Douarnenez]

Au-delà de sa fierté, qui l'amène à refuser « de demander de l'aide », Benoît évoque la peur qui s'attache aux interactions avec les aidants.

[Question : tu es allé voir les restos du cœur ?] Non j'ai du mal en fait avec ça. J'ai beaucoup de mal parce que j'ai peur, j'ai peur... J'ai peur qu'on me qu'on me refoule. Je ne sais pas pourquoi je ne sais pas. C'est difficile en fait pour moi en tant qu'homme qui a toujours travaillé, qui a jamais été vraiment dans le besoin, qui a jamais fait appel à qui que ce soit, d'aller voir les gens et leur demander de l'aide. Je pense que c'est assez typique des hommes, ils ont une fierté, ils ne veulent pas qu'on les aide parce que c'est des hommes forts, ils se débrouillent tout seuls c'est vrai. mais il y a des fois il faut prendre sa fierté, la mettre dans la poche et puis aller voir les gens. C'est ce que j'ai fait sur un certain niveau mais l'épicerie [sociale] et les Restos du Cœur je pense que, je ne pense pas que j'irai.

[Benoît, 56 ans, auto-entrepreneur, actuellement sans ressources ni domicile, vit à la rue à Douarnenez]

Sur un autre plan, celui de la reconnaissance de sa situation de handicap, le témoignage de Salomé illustre également les manières dont l'image de soi s'expose à travers la relation administrative. Salomé a 35 ans et vit à Douarnenez. Elle bénéficie de l'AAH depuis qu'elle a subi un grave accident.

Et en fait, à la MDPH, il faut prouver que tu es vraiment handicapé. C'est d'une violence inouïe parce qu'en tant qu'individu, tu n'as jamais envie d'être handicapé, enfin je veux dire tu subis le handicap. [...] C'est difficile, hein, de demander une allocation quand t'as des troubles psy. Parce que t'as pas envie, dans la vie, d'être défini, t'as pas envie d'être défini comme précaire, t'as pas envie d'être défini en tant que personne en difficulté.

[Salomé, 35 ans, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Salomé nous informe pendant l'entretien qu'elle craint de perdre cette allocation car son médecin a émis un rapport plutôt favorable sur l'évolution de son état de santé. Cela pourrait nuire au renouvellement de l'allocation auprès de la MDPH, ce qu'elle déplore.

J'ai reçu un coup de fil d'une infirmière de la MDPH me disant "Bonjour, je vous appelle pour vous prévenir que vos droits vont cesser. On va pas vous renouveler l'allocation adulte handicapé". Donc, là, je me suis effondrée en larmes en disant "Mais ça va pas, la tête ? Vous avez pas lu mon dossier ? Comment ça se fait ?". Elle dit "Non, mais vous avez travaillé, cet été ?" 10 heures semaine hein... 10 heures semaine ! Enfin, je sais pas... [...] Le dossier, en fait, c'était trop positif. Elle m'a dit, "Mais c'est hyper positif, votre dossier. Vous dansez, vous chantez, vous faites du machin, vous travaillez", et de là, en fait "Tu veux quoi ? Tu veux que je sois paralysée dans un lit ? C'est ça, le handicap, pour toi ?". Et en fait, bien évidemment que c'est ça, le handicap. [...] plus tu es handicapé, plus tu es considéré. Tu vois, j'aurais été paralysée, ça aurait été plus simple.

[Salomé, 35 ans, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Pour garder sa reconnaissance et son allocation, l'infirmière de la MDPH lui aurait conseillé de « tartiner » sur ses troubles dans sa demande de renouvellement, ce que Salomé a vécu comme une invitation à s'humilier.

Et c'est ce qu'elle m'a dit l'infirmière, elle m'a dit, "Il faut tartiner". Elle a dit un truc qu'il fallait pas qu'elle dise. [...] J'ai dit "Vraiment ? J'ai pas envie de m'énervier contre vous. Vous comprenez la souffrance ?"

[...] Elle m'a dit "Vous tartinez ! Vous dites que vous en sortez pas, que vous avez besoin d'aide, que vous pouvez pas". [...] Si t'es handicapé, tu vas mal [...]. Mais ouais, faut tartiner, quoi. En fait, voilà, c'est ça le conseil. Accès aux droits ? Bah, vas-y pleure. Pleure ! Dis que tu t'en sors pas, c'est ça hein qu'ils veulent. T'es précaire ? Rampe ! Vas-y. Rampe, mais bien habillée. Rampe, mais sens pas mauvais. Rampe, mais de manière un peu correcte, quand même. Dépasse pas trop quoi.
[Salomé, 35 ans, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Deux motifs permettent de rendre compte de la diversité des rapports d'éloignement observés dans les dynamiques précédemment décrites : l'incertitude et l'insécurité. Le rapport marqué par l'incertitude renvoie à une projection incertaine dans une relation administrative présente ou future. D'une part, les individus concernés peuvent douter de leur capacité à satisfaire aux exigences administratives, notamment en raison de la complexité des procédures et du risque d'erreur qu'ils perçoivent (une erreur susceptible d'être interprétée comme frauduleuse ou pouvant entraîner une détérioration des conditions d'existence). D'autre part, les personnes rencontrées peuvent questionner la pertinence de leur engagement au regard des coûts associés en temps, en déplacements, en charge cognitive et en disponibilité psychique. Cette évaluation coûts/bénéfices s'accompagne d'une incertitude quant à l'issue de la démarche, susceptible de conduire à des formes de renoncement motivées par la volonté de préserver l'estime de soi, d'éviter des expériences de jugement ou d'humiliation, avec le risque que ces « renoncements » entraînent ou augmentent leur insécurité sociale.

[2^{ème} partie] Accéder à ses droits malgré l'éloignement

J'en connais plein qui lâchent [les relations avec les administrations]. J'ai eu ma sœur, elle a complètement lâché ça depuis très longtemps, et je la comprends complètement. Quand je vois l'énergie que je perds, que j'ai perdu à maintenir et à suivre ça, au lieu de me tourner vers un réseau alternatif complètement, beaucoup moins... carré. Enfin moi je comprends ça. Mais c'est vrai que c'est des efforts continus. Et puis dès qu'on s'arrête il faut reprendre un peu le fil, pour revenir en arrière 6 mois, 1 an, 2 ans... Et plus on lâche, plus c'est galère d'y retourner, plus y'a de papier à donner. Donc une fois qu'on a lâché, on n'a pas gardé le fil de tous ces papiers qu'il faut conserver. Moi dans le choix de vie que j'ai fait, j'ai pas eu l'impression d'avoir le choix de lâcher ou pas. J'ai continué, mais une fois de plus y'a eu des moments où j'étais quand même bien sous l'eau, où je m'y perdais dans tout ce que je faisais. Tu vois quand j'étais en thérapie, que j'avais la procédure judiciaire, que j'avais la procédure civile de jugement, que j'avais toutes ces questions de logement, de changement... J'étais sous l'eau et l'assistante sociale je [lui] disais là j'suis perdue, et elle me remettait, tac tac tac ! On refaisait le point, et encore une fois c'est grâce à ces personnes-là [que ça tient]. On refait le point quoi.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Loreline est sortie du RSA « couple » pour rentrer en formation, au moment où sa séparation dans un contexte de violences conjugales lui imposait de déménager avec sa fille, de porter plainte, de maintenir son propre parcours de soin en santé mentale et d'obtenir les aides financières lui permettant de subsister avec un budget très contraint. Dans le parcours de Loreline, tout conduisait à l'éloignement et au non-recours : la complexité administrative, la densité des échanges avec les administrations (la CAF, France Travail) et les intervenants sociaux (le CDAS, le CCAS, l'épicerie sociale, les Restos du Cœur), les exigences du centre de formation et des structures de stage, la charge liée à l'organisation dans le temps et l'espace des différentes démarches à accomplir : *« C'est complètement une question de disponibilité, de temps, et de disponibilité dans le temps, disponibilité psychique quoi. Ça prend de la place d'imaginer des démarches, de psychiquement les visualiser, visualiser les étapes et quand on est pas familiarisé avec ça à la base, c'est, c'est un truc de dingue »*.

Dans notre entretien, Loreline explique s'être appuyée sur l'ASS de la CAF et l'ASS du CDAS pour la réalisation des démarches administratives, pour l'obtention d'aides financières et plus largement pour faire face à la somme *« des choses à faire et à penser »* tout au long de cette période. Elle décrit également le rôle de la famille et des proches qui, outre leur soutien moral, apportent des aides matérielles ponctuelle pour se déplacer, se nourrir ou se libérer du temps en gardant l'enfant le temps d'un rdv. Loreline est une *« fille du coin »* qui jouit d'un certain capital d'autochtonie (Renahy, 2010) permettant l'activation de ces solidarités locales : *« on m'a prêté une voiture »* ; *« j'ai pu « mettre mes affaires dans un hangar »*. Dans ces relations avec les intervenants sociaux, Loreline considère disposer de certains atouts : savoir *« s'exprimer »*, savoir *« s'expliquer »*, mais aussi s'avoir *« s'y prendre »* et savoir accepter de *« jouer le jeu »*. Car l'aide et le soutien des acteurs de proximité doivent aussi être connus et obtenus.

Les parcours d'accès aux droits que nous avons collectés dans le cadre de cette recherche ne font jamais état « seulement » des administrations et des relations que les personnes entretiennent avec elles. Ils font apparaître la diversité des supports et des ressources que les gens mobilisent pour faire face à la relation administrative, sa complexité, sa latence, la distance dans laquelle elle les tient ou la défiance qu'elle leur inspire.

C'est de cette dynamique que nous entendons traiter dans cette seconde partie : celle des processus par lesquels les parcours conduisent à l'accession aux droits ou au maintien dans les

droits, et ce malgré les facteurs d'éloignement qui pèsent plus ou moins sur les individus, et malgré l'hétérogène capacité à surmonter les épreuves du rapprochement avec les administrations.

Il ne s'agit pas ici de faire l'apologie de la débrouille, des solidarités locales, de l'entraide familiale, ou du travail social ; ni de faire le constat que, qu'elle que soit la distance ou la violence administrative vécue ou ressentie, les choses « fonctionnent » quand même. Il s'agit d'adopter le point de vue des habitants-usagers sur l'effectivité de leurs parcours, et d'étendre l'observation de la relation administrative et des conditions de formation de celle-ci à ce qui se joue et se passe en dehors des guichets et des plateformes numériques.

Portrait n°4 : Sacha ou le maintien de soi dans ses droits

Sacha a 34 ans. Il vit dans un lieu de vie collectif (qu'il définit comme un squat) à proximité de Douarnenez depuis 5 ans. Sacha se présente comme issu d'une famille modeste ; il explique avoir cumulé nombre d'expériences professionnelles et de petits boulots pour financer ces études (Master 2). A l'issue de ces études réalisées entre Lille et Lyon, Sacha a une première expérience professionnelle dans la concertation urbaine qu'il juge « *plus que décevante* », et qu'il donne comme point de départ de son activité militante sur le thème du droit au logement.

Outre cette activité militante, Sacha s'investit dans l'animation de lieu associatif ou la création d'événements culturels à l'échelle locale. Il a également une pratique artistique et réalise des illustrations sonores sur commande, des ateliers et des cours de pratique musicale. Ses revenus liés à ces activités sont très faibles et Sacha vit du RSA, dont il bénéficie depuis son arrivée à Douarnenez. Sur les conseils de ses proches et avec l'accompagnement de France Travail, il a récemment créé un statut d'artiste auteur, ce qu'il l'a amené à suivre une formation d'un an, dispensée par un organisme spécialisé. Sacha bénéficie depuis peu d'un suivi par l'AFDAS (Assurance formation des activités du spectacle).

J'ai créé un statut d'artiste-auteur pour que l'administration française me laisse tranquille. Du coup, ça me permet d'avoir une auto-entreprise et de pouvoir générer des revenus, ce que le gouvernement attend de moi chaque année, même si là, ça fait plusieurs années qu'ils me disent qu'ils me laissent un an pour que je devienne indépendant financièrement. Et que j'arrête d'avoir le RSA.

Sacha explique avoir une santé psychologique fragile, ce qu'il met en lien avec les « *importants traumas* » qu'il a vécus. Suivi par le CMP de Douarnenez, il rencontre périodiquement des épisodes dépressifs qu'il qualifie d'intenses. Sacha explique ne pas pouvoir ni vouloir se projeter dans l'entrée dans un appartement personnel, ni dans une activité salariée « *classique* ». Les revenus liés au RSA lui sont nécessaires pour vivre (payer le loyer de son lieu de vie, se nourrir, se vêtir, se déplacer, etc.), et ainsi pouvoir poursuivre ses différents engagements (associatifs, artistiques, militants) tout en restant attentif à son rythme et aux exigences de son parcours de soin. Sacha estime être utile aux autres et à son territoire. Il explique que ce qu'il fait, comme militant, comme bénévole ou comme artiste, il l'accomplit sans argent en retour ; et que, en ce sens, il perçoit les minimas sociaux comme un moyen de faire perdurer ces activités mais aussi comme une contrepartie faite à ses engagements envers la collectivité.

Je fais [de la musique] mais je fais aussi partie d'un groupe de gens qui a ouvert un café : du coup ça, on n'est pas rémunéré non plus, il n'y a pas non plus de subventions pour les gens comme nous. Je fais [des ateliers] mais il n'y a pas non plus de subventions. Enfin, en tout cas, je suis que dans des domaines dans lesquels il n'y a pas d'argent. Et qu'apparemment, on voudrait voir disparaître. Mais sans trop disparaître non plus parce qu'on fait quand même partie de la vie culturelle [...] Je travaille dans des domaines qui ne sont pas du tout rémunérés. C'est un truc qui m'intéresse très fort. [...] Je travaille énormément, je dépasse les 35 heures par semaine, je pense, mais je ne suis plus rémunéré pour ce que je fais à aucun endroit. Puisqu'il n'y a pas de budget pour ces choses-là. Du coup, je trouve que c'est un minimum syndical qu'on me donne le RSA. Et je suis en conflit avec l'administration française là-dessus. [Rires].

En raison de sa situation, Sacha a une vie administrative « *dense et intense* », distribuée entre différentes organisations. Domicilié au CCAS, il doit renouveler cette domiciliation chaque année. Artiste-auteur bénéficiant du RSA, il est régulièrement en contact avec l'AFDAS, mais aussi avec France travail et avec la CAF auprès de qui il actualise périodiquement sa situation. Il est aussi en lien avec les services du département au titre de son RSA ; le département a récemment mis en œuvre un processus de contrôle RSA à son endroit.

Sacha décrit des relations administratives complexes, et surtout insécures. D'une part, il exprime sa difficulté à saisir la manière dont ses revenus épisodiques s'intègrent au calcul de ses droits. Pourtant Sacha explique mettre beaucoup d'attention à comprendre les démarches, à aller chercher l'information en ligne, à préparer ses entretiens. Il sait tirer profit de ses expériences administratives antérieures et capitaliser sur les situations vécues par des pairs. Sacha identifie

en outre comme sa « *première sécurité* » celle de ne « *jamais mentir* » dans ses différentes déclarations aux administrations. Pourtant, et malgré son temps et sa prudence, Sacha vit dans la crainte de faire une erreur, une omission, une faute tactique. Il explique que la création du statut d'artiste auteur correspond d'abord à la nécessité de trouver le statut le plus aligné possible avec la réalité de son activité et de ses revenus, dans un contexte de contrôle accru sur les bénéficiaires du RSA. Mais ce statut, complexe, augmente son insécurité, et Sacha perçoit que « le répit » ainsi obtenu pourrait être de courte durée :

Je suis assez flippé par l'administration française. Ça me fait très peur. Depuis le début, depuis des années, je ne leur mens pas. Je fais en sorte de toujours dire la vérité. Pour être certain que quand on me refait des contrôles des années en arrière, il n'y a pas de problème dans ma tête à savoir qu'est-ce qui est vrai ou qu'est-ce qui est faux. Et du coup, [mon précédent statut] d'auto-entrepreneur, je me rendais compte que j'étais en train de trop mentir. Que je ne rentrais pas dans les bonnes cases. Et du coup, on m'a dit que le statut d'artiste-auteur, il était spécifiquement fait pour ça. Que pour le coup, mes déclarations, elles seraient correctes. [...] Je ne vends pas grand-chose. Mais il y avait quand même des choses qu'il fallait que je fasse passer officiellement. En fait, vu que le RSA regarde mon compte en banque, enfin, a le droit de regarder mon compte en banque, je dois justifier de tout l'argent qui rentre. Et pour justifier de l'argent qui rentre, il faut que j'ai des statuts qui me permettent de justifier ce truc-là. Donc, j'ai créé un statut d'artiste parce que j'ai des contrôles RSA et parce qu'ils regardent de ce qui rentre. Et que ça [me] semblait plus conforme à la réalité de [mon] activité [...] Après, il est hyper complexe comme statut. Il est super chiant. [...] J'ai eu une formation d'un an avec Pôle emploi sur le fait d'être artiste-auteur et je n'ai rien compris. Et je suis... Vraiment pas bête comme personne normalement. Mais je n'ai rien compris. Je dois faire mes premières décl... Enfin, ça fait deux ans que je déclare, mais que je déclare zéro euro de revenu ou 100 euros de revenu parce que j'ai effectivement pas de revenu. [...] Mais en tout cas, pour la première fois cette année, il va falloir que je leur déclare des revenus pour de vrai. [...]. Et j'ai très très peur de me tromper. Et j'ai l'impression que le statut est fait pour qu'on puisse se tromper à un moment et qu'ils puissent nous l'enlever. [...] Moi, là, je suis en contrôle RSA et je me fais traquer par le RSA, et je me doute bien qu'il va falloir que je fasse une déclaration d'artiste-auteur aux petits oignons parce que s'ils voient la moindre différence entre les deux, ils vont me taper dessus.

Car d'autre part, Sacha se dit conscient d'être la cible des discours de dénonciation des « *assisté.es et des fainéant.es, qui profitent du système* ». Il voit dans la politique actuelle de contrôle du RSA une forme de culpabilisation des bénéficiaires des minima sociaux, et une volonté politique affirmée de les faire sortir du dispositif. Sa crainte de faire une erreur administrative se double alors de celle de « *se faire coïncider* ». Sans en rendre seul.es responsables ses interlocuteur.ices au sein des administrations, il dit ressentir le fait qu'on cherche à le faire « *rentrer dans les clous* », au niveau du logement ou de sa vie professionnelle.

La plupart des gens que je rencontre ils sont gentils et désespérés par le fait qu'on leur demande de faire n'importe quoi, et l'autre moitié des gens que je rencontre sont méchants et vraiment persuadés au fond de leur petite tête que... Que je fais pas d'effort. Pas moi personnellement, mais d'une manière générale [ils pensent que] les allocataires ne font pas d'effort, et ils vont essayer de forcer. Et c'est toujours un peu entre les deux en fonction de la personne sur laquelle on tombe. [Question : "De forcer" c'est à dire ? De te convaincre que... Que quoi ?] Qu'il faut que je retrouve un travail. Qu'il faut que je rentre dans le droit chemin de la vie, quel que soit d'ailleurs le droit chemin de la vie, parce que je sais pas trop qu'est-ce que ça veut dire. [...] Bah après, j'arrive pas à savoir si c'est mon propre cas qui fait que j'ai plus ou moins choisi d'être là où je suis : je mets un plus ou moins parce que j'ai quand même un parcours jalonné de problèmes personnels assez intenses, qui fait que je suis pas sûr que malgré mon niveau d'études, j'aurais été en capacité de travailler. J'ai d'autres problèmes dans ma vie... Qui sont jamais pris en compte par l'administration française... Mais en même temps, j'ai pas très envie non plus de leur raconter mes traumas en permanence.

En conséquence, tout en tachant de ne pas commettre de fautes, il assume un rapport « agonistique » aux administrations, dont il cherche à anticiper les exigences et à parer les tentatives de normalisation. Sans jamais entrer en conflit avec les agents, dont il reconnaît les tensions liées au cadre professionnel, Sacha dénonce les difficultés que les politiques de contrôle des « *assisté.es* » génèrent dans son existence.

Sacha dit savoir qu'il pourrait faire reconnaître ses fragilités personnelles, ou au moins, les mettre davantage en avant dans ses interactions administratives. Mais il s'y refuse, pour des raisons personnelles. Il regrette néanmoins qu'en l'absence de reconnaissance de ces fragilités, les formes «de survie» qu'il développe soient tributaires de relations administratives asymétriques.

J'ai très peur de me tromper. Mais c'est parce que ces gens maîtrisent quand même la façon que j'ai de survivre. Je paye effectivement pas beaucoup de loyer et j'ai droit à beaucoup de trucs, mais j'ai besoin de cet argent. Et si jamais je perds cet argent, j'ai plus de revenus : mon activité d'artiste ne suffirait pas [...]. Ce serait trop compliqué de tout justifier. Il y a des choses qui sont simples à justifier : un décès dans une famille, c'est facile, les gens ils comprennent ; moi j'ai pas ça. Moi j'ai [vécu] des violences sexistes et sexuelles hyper intenses, qui m'amènent à faire des dépressions régulièrement, et qui ont des enjeux sur ma santé mentale. D'une manière générale, la santé mentale est un truc qui est très très présent sur les gens qui sont autour de moi. On peut pas faire reconnaître ça : moi je peux pas faire reconnaître une dépression auprès de Pôle Emploi [France Travail]. Ils comprennent pas le concept de dépression. Je pourrais essayer d'avoir l'AAH pour justifier du fait que... il y a des troubles qui m'empêchent d'avancer. C'est une des aides les plus difficiles à avoir, l'AAH. Et effectivement, j'ai pas envie d'aller sur ce terrain-là, j'ai pas envie de demander à ma psy, je suis suivi par une psy depuis des années, de créer les papiers pour. Mais, encore une fois, parce que c'est une question de choix que je fais avec moi-même. J'ai pas envie d'être médicamenté sur mes troubles : c'est mon problème. Du coup c'est compliqué d'avoir l'AAH à côté de ça. Bref, toutes ces choses se recoupent en permanence. Mais l'administration française prend pas trop ça en compte. Il y a vraiment ce truc de : tu choisis de pas travailler. [...] Du coup il y a vraiment ce double discours, où quand on me parle pour me dire ces absurdités-là, ça me révolte à l'intérieur de moi et ça me donne pas du tout envie de faire des efforts. J'ai trop travaillé dans ma vie pour qu'on me fasse la leçon sur le travail. [...] En vrai c'est très épuisant mentalement de faire ça, et un jour ils vont m'avoir parce que j'en ai marre de multiplier les rdv, que j'ai trop peur de me tromper, que ça me fatigue... [...] Moi je pense que si dans ma vie j'avais eu un suivi psy depuis ma vingtaine, donc mes premiers gros problèmes, ma vie aurait été très très différente.

2.1 Des parcours tenus par la nécessité

Parmi les 45 personnes que nous avons rencontrées pour des entretiens, près de la moitié sont en situation de précarité économique. 20 personnes perçoivent des aides ou prestations sociales, dont dépendent en totalité ou en partie leurs revenus d'existence, et 4 sont bénéficiaires de l'AAH. Notre échantillon comporte également 6 personnes retraitées, vivant dans une commune rurale et isolées socialement. Enfin, 11 personnes rencontrent ou ont rencontré récemment des difficultés de santé mentale, ou des troubles psychiques. 8 sont ou ont été suivi par le CMP, et 3 tentent de l'être. La difficulté à accéder aux soins en santé mentale en raison des délais de prise en charge par le CMP est une problématique fréquemment exprimée au cours de l'enquête, aggravée par la quasi-inexistence de l'offre libérale de psychiatrie sur le territoire de la recherche.

2.1.1 Non-choix et priorités

Se rapprocher des administrations relève dans certaines situations de la nécessité, quand il y a des enfants à charge, quand on est face à un impératif de survie, quand ce qui est en jeu concerne les moyens d'existence ou quand abandonner n'est pas une option. L'enjeu est de bénéficier de l'assistance pour subvenir à ses besoins (se loger, se nourrir, se vêtir, se soigner, élever et éduquer ses enfants) même si le risque de stigmatisation ou l'appréhension de rejoindre la catégorie des assistés restent grands. Se rapprocher répond à une volonté de se protéger, de protéger l'entourage (notamment les enfants) pour prévenir un éventuel enchaînement de ruptures pouvant renforcer la précarisation.

2.1.1.1 *Se rapprocher pour subsister*

Salomé, dont nous évoquions la situation dans la partie précédente (voir section 1.3.2.2) est une femme de 35 ans qui a fait reconnaître son handicap suite à des troubles neurologiques qui se sont déclarés après un grave accident quelques années plus tôt. Au moment de l'entretien, Salomé vient d'apprendre de la MDPH que son allocation adulte handicapée ne serait pas reconduite dans les prochains mois. Dépendante financièrement de cette prestation, Salomé dit être « *partie en guerre* » pour contester la décision de la MDPH.

Je me dis : comment je vais faire pour payer mon loyer et pour manger ? [...] Normalement, la MDPH, enfin, c'est à ça que ça sert. C'est sur la défense des droits, l'accompagnement pour les personnes qui sont en difficulté, la redirection vers le travail, enfin, il y a tout ça, quoi. Là, on a une problématique étatique et politique, et dans la politique du département, [...] qui est de saper le plus possible les aides. Et donc, du coup, on est sur une déconnexion totale sur les besoins. L'idée, là, c'est de donner le moins d'argent possible, donc de précariser les personnes qui sont déjà précaires, de les mettre à la rue. Je me dis : mais toutes les personnes qui n'ont pas reçu de renouvellement MDPH, qui ont des problèmes psy et ou physiques, en fait, tu fais comment ? Tu ne peux pas, tu ne peux pas survivre. Parce qu'on parle de survivre.

[Salomé, 35 ans, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Si Sacha (dont nous donnons le portrait supra., cf portrait n°4) tente de se réapproprier le stigmate qui s'attache au fait « d'être » au RSA, Nolwen, elle-même au RSA, dénonce à plusieurs reprises au cours de notre entretien, les « profiteurs du système » qu'elle associait, associe toujours, à ce dispositif et aux personnes en bénéficiant. Mère célibataire, elle explique « qu'être au RSA » s'est imposé à elle contre sa volonté farouche, à la naissance de son enfant.

Moi, j'étais vraiment contre le RSA. Faut vraiment le savoir, j'étais vraiment complètement opposée à cette idée-là. C'était inconcevable. [...] Donc, à l'époque, je sais plus, bah, j'avais rien, en fait. J'avais pas de sous. [...] J'avais rien du tout. Et du coup, quand ils ont fait le dossier CAF pour ouvrir de l'APL, justement, ils m'ont dit que, bah, ça serait bien que tu demandes le RSA. Et puis, alors, là, moi, têtue,

bornée que je suis “Ah, hors de question !”. Et puis, c’est pas avant 25 ans donc je vois pas d’intérêt. Sauf qu’en fait, quand t’es enceinte, le RSA, il se déclenche automatiquement. C’est-à-dire que t’y as le droit immédiatement. Que tu sois à un mois de grossesse ou à 9 mois ou qu’il soit né, c’est immédiat. Et moi, c’était pas possible, je n’en voulais pas. C’était... Je préférerais rester sans pognon que... Parce que je comprenais pas le concept d’avoir des sous alors que le gamin n’était pas là. C’était ce mood-là que je comprenais pas. Je voyais pas l’intérêt. Si tu veux, tant que le gamin est pas là, il n’y a aucune raison valable qu’il apparaisse. Bon, au final, ça s’est fait tout seul... [...] Ma mère a passé sa vie au RSA, rien de fructueux, donc pour moi c’était inconcevable [de le demander]. Même pas envisageable quatre secondes. Moi au final j’ai été bien contente de le trouver hein, c’était pas le problème mais mais...

[Nolwen, 27 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Goulien]

Nolwen a aujourd’hui 27 ans. Après avoir exercé différents métiers, elle cherche à créer son activité indépendante « *pour ne plus avoir à faire à un patron* ». En fin de droit au chômage, elle est de nouveau bénéficiaire du RSA, et peine à convaincre le département du bien-fondé de sa démarche de création d’entreprise. Elle revient longuement sur un contact houleux avec le conseiller RSA du département lors de la signature de son contrat d’engagement.

Alors en gros, tu reçois une convocation. Oui c’est ça, déjà tu reçois un email, tu as ton email de convocation avec le dossier et tout, et tu le re-reçois par courrier pour être sûr. Petit conseil d’ami, ne jamais annuler ce rdv, surtout pas. Parce que ça, c’est un truc, c’est du flicage ! Il y a une belle phrase, conseiller, et ce n’est pas conseiller ! Ce n’est pas conseiller, c’est flicage RSA, voilà, on va remettre les termes ! C’est le rdv, si tu te décales, si tu veux tout suite tu parais la suspecte numéro 1, et puis surtout si tu as affaire à [nom d’un agent] ! [...] Et lui, pour le coup, il ne doit pas faire de cadeau. Enfin, il n’en fait pas. Il est très démoralisant. Méchant ! Je n’ai jamais vu quelqu’un aussi mauvais. Ah non, il est vraiment des... enfin, moi, surtout, en plus, j’avais très mal pris le rdv parce que, enfin, encore une fois, 100 balles de RSA, on ne parle pas de... Et en fait, même si, admettons, j’aurais eu 800 et quelques, à quel moment c’est un plaisir ?! D’avoir 800 euros par mois, à quel moment ?

[Nolwen, 27 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Goulien]

Malgré sa colère, Nolwen estime aujourd’hui encore « ne pas avoir le choix », en tant que mère, de tout faire pour se maintenir au RSA, quand bien même elle déplore toujours ce dispositif. Elle regrette de ne pas avoir d’autres possibilités de subsistance.

C’est très énervant. Tu as l’impression de te battre contre le diable, là. Et encore, ça va, je suis pas à plaindre. C’est vrai que moi, sur les papiers, je suis calée là-dessus. Donc du coup, je suis pas à plaindre. Ça me dérange pas d’appeler, rien. Alors, ceux qui ont la flemme ou qui n’arrivent pas, mais quelle horreur. Je les plains. Je les plains. De toute façon, t’as pas le choix quand t’as un gosse. Au pire des cas, quand t’as pas de gosse, à la limite, tu t’en fous, il arrivera ce qu’il arrive. Quand t’as un enfant, t’as pas le choix, de toute façon. C’est là, c’est là. Et puis c’est tout.

[Nolwen, 27 ans, bénéficiaire du RSA, réside à Goulien]

2.1.1.2 La parentalité comme premier motif de persévérance dans les démarches

A l’instar du témoignage de Nolwen, la parentalité est très présente dans notre corpus comme motif de maintien dans la relation administrative, et de persévérance dans les démarches. Ainsi Sandra explique se battre avec la CAF et s’y déplacer tous les mois pour s’assurer du versement de son indemnité, malgré les difficultés du déplacement avec un enfant en bas âge.

Je vais aller à la CAF tout à l’heure parce que je vais aller me battre pour récupérer mon indemnité. Et il faut faire ça tous les mois. Et à chaque fois, la dame, elle me dit “Bah, au mois prochain parce qu’on n’a pas le choix, parce que c’est pas bien traité et que c’est traité dans le [autre région]”. Alors que, bah... On est en Bretagne et que... Je vais à la CAF parce que l’indemnité journalière, au lieu d’arriver, comme tout le monde, comme un salaire le 5 [du mois], eh bah, il faut se battre pour l’avoir au moins jusqu’au... Il faut aller... Là, je suis le 4, si c’est bien traité, ça va être envoyé au [autre région], ce soir. Et au mieux, c’est traité à la fin de la semaine, pour que ça soit reçu sur mon compte la semaine prochaine. Mais ça, il faut se battre pour le voir. Il faut y aller tous les mois à la CAF. Réclamer. Réclamer d’avoir son indemnité. Alors que, bah... Pour que ça soit... Rapide, il faut qu’il y ait... Enfin... Pour que ça soit très bien traité, il faut y aller [à Quimper]. Il faut y aller à la CAF, sinon... [...] Puis, selon l’heure qu’on va,

il y a 30, 40 personnes devant soi. Donc, il faut prévoir du temps, bloquer sa demi-journée. Et j'ai déjà fait avec ma fille qui pleurait, et c'était juste un enfer. Il n'y a pas de passage de priorité.
[Sandra, 28 ans, titulaire d'une licence universitaire, réside à Pouldergat]

Le fait d'être parent, et le plus souvent d'être mère, d'enfants mineurs est mis en avant par nombre des personnes interrogées comme une raison de « tenir » et de « ne pas lâcher ». Karim, 56 ans, vit du RSA depuis qu'il a obtenu la garde de son fils. Il dit « se battre » avec la CAF pour obtenir des aides et une pension alimentaire que son ex-femme ne lui verse pas. Il se déplace régulièrement à la CAF de Quimper – « *J'y suis allé au moins 4-5 fois à Quimper* » - pour faire valoir ses droits.

Je vois par exemple dans mon cas précis, c'est la mère de mon fils qui a touché l'allocation de rentrée scolaire au mois d'août. Bon elle nous avait dit qu'elle nous la donnerait quand elle pourrait, mais bon, vu qu'on ne peut plus croire en sa parole, donc du coup j'ai redemandé l'allocation scolaire vu que maintenant il est avec moi. Alors ils m'ont demandé le papier de l'inspection académique que j'ai ramené. On m'a dit « ouais super c'est bon » et finalement hier on m'a dit « Non c'est pas ce papier-là qu'il faut. » Donc c'est encore un autre, finalement que j'ai réussi à fournir.

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

A différentes reprises au cours de l'enquête, nous rencontrons des parents de personnes majeures qui ont à prendre en charge le parcours de soin, et conséquemment, la vie administrative de leurs enfants. C'est le cas de Nathalie, une femme de 67 ans, retraitée et dont la situation administrative est parfaitement stabilisée. C'est dans son rôle d'aidante familiale et dans l'accès à la santé que Nathalie éprouve l'éloignement aux services publics. Son fils aîné, qui a connu des problèmes d'addiction, souffre aujourd'hui d'une pathologie psychiatrique lourde. La double injonction hospitalière qui lui renvoie le fait que c'est à son fils majeur de faire les démarches de soin et les demandes de prise en charge l'obligent « à le reprendre chez elle », ce qui la révolte. La cohabitation lui semble invivable si une prise en charge médicamenteuse et psychologique n'est pas instaurée. Aussi, elle négocie avec le psychiatre la mise en place d'un passage infirmer afin de s'assurer de la prise régulière du traitement. Elle souligne l'impression, en tant que mère, de n'avoir « aucun pouvoir, mais toutes les responsabilités. »

Sur l'accès aux soins de manière plus générale, Nathalie souligne la distance géographique mais aussi la latence du système de soin. Les délais parfois imposés épuisent le sens du recours au soin. Elle décrit également dans son entourage proche des personnes qui ne se font pas soigner, notamment les dents, les yeux : « *un Doliprane et hop !* ». Dans notre entretien, elle contourne ou retourne la difficulté en valorisant une combativité et une forme de dureté au mal. Elle exprime une confiance dans la médecine, le diagnostic et les traitements proposés mais aussi une difficulté à se faire entendre, ainsi qu'un accueil et une orientation qui manquent d'humanité.

Alors après, une autre fois, comme quoi dans les hôpitaux, il faut être... Il ne faut pas avoir les deux pieds dans le même sabot, comme on dit. [...] T'es obligé de batailler pour des trucs... Maintenant, je bataille pour [mon fils], mais c'est sans fin, quoi. Tu crois que quand tu vois à la télé, c'est tout est bien... mais quand tu es dans la réalité, ben c'est autre chose. [...] Alors, moi, je vais vous dire : j'ai toujours bataillé. Quand vos parents biologiques vous envoient à trois ans en orphelinat... [...] C'est pour ça que j'ai peut-être une force, quelque part, pour... J'ai tellement vécu de choses... [...] Oui, voilà, c'est pour ça : Moi, il a fallu, toujours, que je me batte. Il a fallu toujours que je... Voilà. Que je... Ben non ! Mais voilà... Bon après... Après, j'ai un bon cœur aussi.

[Nathalie, 67 ans, retraité du secteur de l'aide à domicile, réside à Plogoff]

2.1.2. Faire face et ne pas lâcher

Dans les entretiens que nous avons réalisés, la persévérance dans la relation administrative malgré l'éloignement et les épreuves du rapprochement est soutenue par des convictions et des croyances, visibles à travers des discours, sur la légitimité à faire valoir ses droits, et bien souvent, sur la nécessaire combativité à adopter dans la relation aux administrations.

2.1.2.1 Se sentir légitime à demander ses droits

Ainsi Nathalie associe sa disposition à « batailler » pour son fils à une forme de dignité qu'il faut préserver en ne laissant pas aller, et en se distanciant ainsi du pire, de l'effondrement.

Ben, ouais. Comme quoi, je sais pas si vous avez vécu, vous, des histoires comme ça. Mais bon, nous, on a vécu des histoires comme ça. Des histoires. C'est vrai que, quand je retrace ma vie, je dis "Oh, mon Dieu, par où je suis montée ? J'ai monté des montagnes, gravi des montagnes". Et, non, c'est pour ça que, non, je... Si je m'affaiblis, je m'affaiblis peut-être une journée, mais après, allez, hop, je dis "Nathalie, il n'y a plus triste que toi. Je regarde toujours autour de moi. Je dis, la personne qui est handicapée, oui, elle a le droit de se morfondre. Quelqu'un qui est en fauteuil roulant, on ne peut pas...". Moi, je vois mon amie qui a la maladie de Parkinson, qui voit son état se dégrader, je dis, "Ben, moi, à côté... Si elle me dit, ça va ? Je ne vais pas dire, bah non ça ne va pas. Alors qu'à côté, elle fait des efforts pour rester... rester digne, rester... Non, on ne peut pas [Se plaindre]. Il faut regarder un peu autour de soi.

[Nathalie, 67 ans, retraité du secteur de l'aide à domicile, réside à Plogoff]

Elle associe cette disposition à se battre pour le respect et pour ses droits aux valeurs du couple qu'elle formait avec son mari qui, comme elle, n'a « pas eu la vie facile ».

Ben oui, c'est ça qui fait... Je pense que quand on a... Il faut toujours batailler. Il faut toujours... Bon, voilà. Bon, après, bon, mon mari... Ben, j'ai rencontré mon mari. Ben, lui, il n'a pas eu de vie heureuse, non plus. Donc, c'est pour ça qu'on s'est... A nous deux, on a réussi à... à monter des montagnes, et puis se dire que "Voilà, bon, ben, la vie, elle est comme ça. Bon, on n'a peut-être pas eu des départs heureux, mais bon, dans la vie de... Et que... Bon, ben, la vie n'est pas un long fleuve tranquille, hein". Bon, après... Souvent, ben... Ceux qui râlent le plus, en tout cas, ceux qui ne sont jamais content, c'est ceux qu'on toujours tout eu, apparemment. Donc voilà.

[Nathalie, 67 ans, retraité du secteur de l'aide à domicile, réside à Plogoff]

Les différents droits n'ont cependant pas la même image. Les personnes au RSA sont nombreuses à se sentir tenues de devoir justifier le fait de recourir au dispositif, et d'autant plus en raison de l'actualité des politiques départementales, très médiatisées (voir encadré 3). Ainsi Etienne valorise son activité professionnelle antérieure et les impôts qu'il a payés pour justifier son « absence de honte » d'être au RSA actuellement.

Je trouve que, voilà, j'ai travaillé pendant des années, j'ai payé des impôts énormes. Donc, j'ai eu aucune honte à aller... Voilà, pour moi, c'est qu'un petit retour en espérant que ça ne dure pas trop longtemps.

[Etienne, presque 50 ans, célibataire, trois enfants, bénéficiaire du RSA en recherche d'emploi, réside chez sa mère à Douarnenez]

Coline, 36 ans, maraîchère installée à son compte, a le sentiment d'être plus combative depuis qu'elle a subi deux contrôles RSA (un premier par la CAF, un second par le département), persuadée que les agriculteurs – dont la dureté du métier n'est ni valorisée ni récompensée – sont indispensables à la survie de la population.

Ils ont un peu réussi dans un sens [à me rendre plus forte], parce que, déjà, c'est aussi pour ça que je me suis quand même battue pour le truc [Obtenir le RSA]. C'est qu'en fait je travaille quand même à fond, quoi. Je suis en train de faire une ferme, ce n'est pas hyper valorisé, le métier de paysan. Déjà, on galère un peu alors qu'on fait de la bouffe. [...] Déjà que tu fais un boulot où tu as les tempêtes qui te tapent dessus, les dérèglements climatiques...

[Coline, 36 ans, titulaire d'un baccalauréat, maraîchère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Sacha (dont nous donnons le portrait supra., cf portrait n°4) est également bénéficiaire du RSA. Il est très actif dans la vie associative locale, la culture, les solidarités, et revendique une utilité sociale forte, qui l'autorise à parler du RSA comme une reconnaissance minimale de son travail en direction de la collectivité.

Et encore une fois je ne me considère même pas comme assisté. Je considère qu'on me donne le juste revenu de ce qu'on devrait faire. L'Etat français ne fait pas son travail, je fais le travail de l'Etat français à sa place. Franchement, c'est le minimum que de me donner un salaire de merde. Moi je considère que

j'accepte de travailler pour un salaire de merde.

[Sacha, 34 ans, Master 2, bénéficiaire du RSA, vit à proximité de Douarnenez]

Ce trait apparaît aussi comme une ressource pour faire face aux interactions avec les institutions et négocier le stigmate de « fainéant.e » et « d'assisté.e » qu'il estime être associé au fait d'être au RSA.

Et surtout, j'ai un truc qui les énerve particulièrement [les institutions], c'est que je m'excuse rarement de ma situation, contrairement à beaucoup de bénéficiaires du RSA j'ai l'impression, qui sont désolés d'être dans cette situation et qui vont s'en sortir. Moi j'ai vraiment ce truc très fort à l'intérieur de moi qui est de : c'est bien le minimum que vous puissiez faire de me donner 400 balles, 600 maintenant, pour que je puisse assurer mon travail à plein temps à côté. Là, [le département] à l'air d'être très très content d'avoir fait sortir des gens du RSA. Moi les gens qui sont autour de moi sortent pas du RSA pour trouver du travail, ils sortent du RSA pour faire des dépressions. Après ils ont juste plus de revenus. Ça devient difficile. [...] Et moi je m'en sors à peu près là-dedans, et du coup je continue à avoir accès au RSA, mais le jour où des contrôles ils devront être trop forts, j'arrêterai. [...] ils vont nous avoir à l'usure hein. C'est aussi que du coup eux, ils maîtrisent un système, ils maîtrisent un système qui est nul, qui était censé être bien, qui a été créé de façon assez intelligente il y a plusieurs années en arrière. Franchement la sécurité sociale c'était quand même une riche idée, de base. Les minimaux sociaux c'était une riche idée de base. Ils ont fait plein de trucs super cool. Là ils sont en train de tout casser. Et puis ils y vont avec joie et détermination : ils se cachent pas trop trop, ils sont assez fiers dans leurs discours. [...] A côté de ça, nous on essaye de créer d'autres systèmes pour s'en sortir. [...] Les gens avec qui je vis ils sont dans des situations de précarité assez fortes, et pour le coup ils ont perdu le RSA, etc. Donc on crée d'autres trucs, on crée nos propres mutuelles, on crée nos propres systèmes de nourriture, on crée nos propres systèmes d'accompagnement de santé, on crée un système dans lequel on a accès à un logement à prix libre [...], c'est à dire qu'on paye tous un loyer mais notre loyer il est modulable en fonction de nos situations. Et ça, ils font des efforts magistraux pour les casser à tous ces endroits-là. Du coup, moi c'est là où ça me rend très en colère. On aimerait bien se passer d'eux, si c'est ça leur demande. Mais à chaque fois qu'on tente des trucs, ils nous marchent dessus. [Mais] on ne va pas juste disparaître par magie.

[Sacha, 34 ans, Master 2, bénéficiaire du RSA, vit à proximité de Douarnenez]

2.1.2.2 Se montrer « combatif » dans la relation administrative

La dimension agonistique de la relation aux administrations qui transparait dans le témoignage de Sacha est très présente dans nos entretiens. Elle renvoie à l'idée qu'une posture combative et déterminée serait le meilleur moyen de faire reconnaître ses droits, ou de dépasser une situation complexe.

Cette croyance s'ancre souvent dans des anecdotes ou des épisodes, vécus ou recueillis, au cours desquels les personnes triomphent de l'administration et parviennent à sortir d'une situation périlleuse. On peut en donner un exemple à travers le témoignage d'Aline, qui relate avoir convaincu la CPAM de débloquer sa situation « en s'énervant » au guichet, sur le conseil de son assistante sociale de l'époque.

Je travaillais en aide à domicile pour une boîte à fric. Et en fait, on était sursollicité. Et donc, je me suis retrouvée en arrêt maladie pendant longtemps. Et je me suis retrouvée le premier mois à ne pas être payée. [...] J'étais allée voir l'assistante sociale qui m'avait dit "Mais il faut vraiment, je ne devrais pas vous dire ça, on a eu des consignes. Mais il faut vraiment aller [et] être ferme, voire être en colère. [...] pour aller réclamer mes sous en fait. Auprès de la CPAM". Et quand je lui explique ma situation [à la guichetière de la CPAM], en lui disant, "Je pense quand même que je suis prioritaire. Elle me dit, non, non, on donne qu'aux prioritaires. Je dis, je pense que je suis prioritaire. Non, pour moi, vous n'êtes pas prioritaire". Je vivais seule. Je n'avais plus de revenus et j'avais un loyer à payer et de la nourriture à payer, mais je n'étais pas prioritaire. Du coup, elle répétait en boucle et à la fin, je me suis vraiment énervée. J'étais comme ça. Je dis, "Mais sous Vichy, vous auriez été collabo". Je me suis retrouvée avec deux vigiles autour de moi. C'est intéressant. Et je réclamaient justement [...] de voir le supérieur. Et au bout d'un moment, mais au bout de 5 à 10 minutes, quand moi, j'étais comme ça, il est venu [le supérieur] et le lendemain, j'étais payée. [...] Mais en fait, ce qui était dramatique, et puis je leur ai dit, d'ailleurs, je dis "Mais vous vous rendez compte ? Vous vous attendez qu'on soit dans un état pareil pour nous donner accès à nos droits,

quoi, c'est incroyable ! C'est vrai". Et en fait, c'est l'assistante sociale qui m'a confortée de rester ferme jusqu'au bout. En disant, "Vous avez des droits et je ne devrais pas vous dire ça, en plus, on a eu des consignes, blablabla, et par contre, je vous conseille fortement d'insister, d'insister lourdement". Et elle m'a dit à demi-mot, "Si vous devez être si vous devez vous énerver, vous devez vous énerver". Mais bon, là, elle n'avait pas besoin de me le dire avec l'arrêt de la clope [rires]. [...] Je suis étonnée [de devoir en arriver là, de cette situation]. Et puis, qu'elle me dise on a eu des consignes, je suis choquée. Et en même temps, je la trouve... Je la trouve bien, cette assistante sociale. Je me dis, ben, en fait, elle fait son taf, quoi. Malgré les consignes et tout. Et je me dis, ben... Je ne sais pas ce que ça va donner après, parce qu'elle va être tiraillée. Voilà. Mais c'est les réflexions qui me viennent à ce moment-là, en fait. [Et ce qui me choque c'est qu'il y ait] des consignes pour ne pas donner accès aux droits en fait. C'était ça. Puisqu'elle me disait, "Je ne devrais pas vous le dire, mais insistez vraiment, vous y avez le droit, n'hésitez pas à râler". Voilà. C'est comme ça que ça marche. Quand même, ce n'est pas génial, quoi [Rires].

[Aline, 54 ans, célibataire sans enfant, aide à domicile, habite à Douarnenez]

Dans un autre contexte, celui de la reconnaissance du handicap, Salomé témoigne également de la nécessité de faire valoir sa situation dans les interactions avec les administrations, et si besoin en sollicitant « des biais émotionnels, empathiques ». Elle évoque une discussion téléphonique avec l'infirmière de la MDPH, suite à l'annonce de sa suspension de l'AAH :

Heureusement que c'était un humain quoi. Mais elle m'explique, j'ai dû la forcer en lui disant "Mais vous vous rendez compte ?". Enfin, j'y suis allée fort, et je lui ai dit "Je suis désolée, j'ai pas envie de m'énerver sur vous, mais en fait, ce que vous me dites, c'est d'une violence inouïe. Là, vous êtes en train de me dire que j'ai pas de diagnostic, mais du coup, ça veut dire que ça n'existe pas, et que, en fait, je vais me retrouver là, mais je dis, je sais pas si vous vous rendez compte ?"

[Salomé, 35 ans, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Cette manière d'être en relation vise autant à faire réussir la démarche qu'à préserver l'image de soi dans le cadre des interactions avec les agents.

A la mairie, j'avais fait pareil, hein, quand j'avais fait mes papiers. Il fallait rire, mais l'autodérision, hein. Parce que sinon, ils me prennent pour une grosse cassos. Moi, je veux pas qu'on prenne ni pour une handicapée, ni pour une cassos, ni pour une personne assistée. Je veux qu'on me respecte, j'ai pas envie d'avoir la pitié des gens.

[Salomé, 35 ans, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Le rapprochement avec les administrations apparaît, dans certaines configurations sociales, comme une stratégie visant à préserver les conditions d'existence. Cette démarche s'inscrit notamment dans des contextes marqués par la présence d'enfants à charge, par des situations de précarité sociale ou par la nécessité de satisfaire des besoins primaires. Le recours aux administrations répond alors à une logique de protection de soi et de son entourage, visant à prévenir des risques cumulatifs de vulnérabilisation susceptibles de détériorer la situation de la personne. Par ailleurs, la persévérance administrative repose sur un ensemble de représentations liées à la légitimité du recours aux droits sociaux. Les témoignages recueillis illustrent la nécessité d'une attitude combative dans les interactions avec les administrations pour obtenir ou maintenir les droits auxquels ils estiment pouvoir prétendre. Dans cette perspective, le stigmate associé à la figure de « l'assisté » tend à être renversé : la reconnaissance de la légitimité des droits sociaux prévaut alors sur le sentiment de honte ou de méfiance à les solliciter.

Portrait n°5 : Ludivine ou le besoin d'aide administrative

Nous avons réalisé un entretien avec Ludivine à deux reprises : la première fois en 2024 (dans le cadre d'une précédente recherche), au centre social la Maison Solidaire de Kermarron, au moment où elle s'était rapprochée de l'EFS pour trouver de l'aide dans une situation administrative complexe (dont nous faisons état en détail à la section 2.1.2 de ce rapport) ; et une seconde fois en 2025, dans le cadre de cette recherche RESPIRAE, avec l'objectif d'interroger l'évolution de sa situation administrative. Ludivine nous reçoit dans l'appartement F1 situé dans le centre-ville de Douarnenez, qu'elle occupe avec sa fille âgée de 11 ans.

Ludivine a 36 ans. Elle est actuellement au RSA, et bénéficie d'une mesure d'accompagnement social personnalisée (MASP) avec l'UDAF 29. Elle a une activité artistique qui lui assure des revenus complémentaires.

Ludivine a fait ses études à Lyon où elle a vécu dans le milieu des squats. Elle arrive à Douarnenez, il y a près de 10 ans, et s'installe dans un nouveau lieu collectif, où elle donne naissance à sa fille. Elle y vit 5 ans avant de le quitter pour vivre dans des habitats mobiles (dans un bateau puis dans un camion), puis cherche à s'installer en appartement, au moment où sa fille entre à l'école. Elle ne parvient pas à faire aboutir sa demande de logement social, et connaît une période d'errance résidentielle dans des appartements qu'on lui prête, avant de trouver un logement dans le parc privé par l'intermédiaire d'une personne rencontrée sur le groupe WhatsApp d'entraide entre « *mamans de Douarnenez* ».

Dans sa vie, Ludivine a connu de nombreuses interactions difficiles avec les administrations, au cours desquelles elle s'est sentie « jugée » ou « méprisée ».

Même, un jour on m'a reproché comment j'étais habillée, quoi. Et c'était un, c'était un gars de la CAF. J'avais rdv avec un gars de la CAF, au CDAS. Et il m'a dit que c'est pas dans cette tenue que je trouverai du travail. Et moi je me sentais pas mal habillée, en fait. Enfin j'ai, je me sentais pas du tout mal habillée. J'étais pas sur mon 31 non plus, mais ... En tout cas il m'a dit que c'est pas, donc là il m'a carrément jugée sur ma manière, sur ma tenue vestimentaire.

Elle explique avoir longtemps tenu les administrations à distance, et évoque à la fois un contexte familial critique vis-à-vis « *des assistés* », et le sentiment d'être inadaptée « *au système* ». Elle explique également que la maternité, et l'entrée dans la scolarité de sa fille, l'ont poussée à devoir « *composer* », « *broder avec le système* » et à trouver des aménagements acceptables pour ce qu'elle est, ce qu'elle peut faire et ce qu'elle n'arrive pas à faire.

Je sais plus quand est-ce que j'ai commencé à avoir la CAF, mais j'ai mis du temps, parce que ... Toute ma vie j'ai entendu mes parents critiquer les gens qui touchaient des allocs. Du coup ça faisait partie de mes croyances [...]. Moi je me suis sentie toute ma vie inadaptée, et je savais pas comment, j'ai pas voulu fuir le système, mais j'avais l'impression que le système me faisait pas de place, enfin ne pouvait pas faire de place à la personne que j'étais, en fait. Et, j'avais l'impression que c'était pas compatible d'être moi tout en faisant partie du système. C'était pas par rébellion. [Puis] quelque part, on capitule parce qu'on ne laisse pas vraiment le choix. Parce qu'il n'y a pas beaucoup de place pour des personnes qui choisissent de ne pas capituler. Il y a des manières de faire... On peut habiter en squat, on peut être en dehors, on peut se nourrir dans les poubelles, on peut faire des potagers sauvages, mais... Mais à chaque fois, on n'est pas... C'est pas pérenne [sic.], en fait. Du jour au lendemain, tu peux te faire expulser. Du jour au lendemain, on dit "Ah bah non, là où t'as planté tes trucs, on va construire une maison". En fait, il y a cette autorité qui est là, qui existe et qui ne te laisse pas vraiment le choix. Il n'y a pas beaucoup de place pour exister sans ça, en fait. Pour être tranquille, on capitule. Mais c'est difficile d'exister à côté de ce qui est imposé. [...] En fait, j'apprends à broder avec... avec ces forces extérieures qui sont l'autorité. Et avant, je les refusais complètement et maintenant, je les intègre à ma broderie de la vie.

Depuis la naissance de son enfant, Ludivine a connu des périodes très difficiles sur le plan matériel (pas de ressources, pas de logement) et psychologique (dépression, pensées suicidaires). Ludivine explique avoir eu, et avoir encore, « *beaucoup de mal* » à faire face aux démarches administratives.

Je touchais plus la CAF, pendant 2 ans j'ai pas eu d'argent, ou un an et demi, je sais plus. Enfin j'ai pas eu de CAF pendant très longtemps. Du coup j'ai habité avec ma fille sans argent. Et ça, ça a été hyper dur. Et en fait, le problème c'est que comme je répondais pas aux papiers, pendant longtemps, ils m'ont sucré la CAF. Sauf que moi je savais pas comment faire. Du coup j'ai complètement fui mes problèmes, je me disais que j'arriverai à vivre. Mais on n'a pas eu d'argent pendant, pendant hyper longtemps. [...] Et en fait, dès qu'on fait quelque chose... Il faut les papiers derrière. Et pour moi, c'est hyper dissuasif. Parce que pour les gens comme moi qui ne sont pas du tout dans l'administratif, qui ont des angoisses administratives, ça pousse à faire des choses pour se dédouaner de ce paquet de... A chaque fois, ils disent qu'ils simplifient les choses, mais pour moi, ça ne simplifie pas.

Au moment de notre première rencontre en 2024, Ludivine traverse une situation administrative très complexe qui empêche son retour dans les droits (l'URSSAF lui réclamait 5 000 euros de trop perçu). C'est la rencontre avec l'agente de l'EFS à Douarnenez qui permet de dénouer cette situation : elle l'assiste dans ses démarches et facilite sa rencontre avec l'assistante sociale du CDAS.

A partir de cette rencontre à l'EFS, l'assistante sociale du CDAS « *prend le relais* ». Elle oriente Ludivine vers le CMP de Douarnenez, où elle est encore suivie aujourd'hui. Ludivine explique avoir récemment été diagnostiquée TDAH, et que ce diagnostic l'a « *déculpabilisée* » par rapport à ce qu'elle n'arrivait pas à faire, et notamment s'investir dans la durée dans les démarches administratives et le suivi « *des papiers* ».

Le diagnostic il a été posé l'année dernière. [...] C'est au CMP qu'ils m'ont fait faire ça. Parce que pour moi, du coup rentrer dans, rentrer dans ce système, là, me réveiller tôt, faire toutes les tâches les unes après les autres, machin, ça a été tellement difficile que ça m'a, ça m'a rendue malade, parce que j'y arrivais pas du tout. Et donc du coup, ça m'a rendue malade et physiquement et ça m'a mis en dépression, aussi. Parce que j'avais l'impression de faire que ça, que de l'organisation, et je devenais ouf et mon cerveau il explosait, j'avais tout le temps mal à la tête. Mais j'y arrivais pas. Vraiment j'ai senti que j'avais besoin d'aide, déjà pour surmonter le fait que je fasse des choses que j'aime pas, et que je doive rentrer dans un cadre qui me correspond pas, ça m'a fait de la dépression. Du coup j'ai été au CMP. Et puis après, au CMP, y a le, le psychiatre qui m'a parlé du TDAH, et moi je savais pas que ça avait ce nom là. Et je lui avais dit que déjà plusieurs fois dans l'enfance, j'avais vu des psys qui m'avaient dit que j'avais des troubles de l'attention, et que j'étais, enfin voilà, ils m'avaient dit des trucs. Et du coup, du coup c'est lui qui a posé le, le truc TDAH [...]. [Question : C'est aidant de poser un diagnostic ?] D'un côté ça peut être enfermant. Mais d'un autre côté, le fait de savoir que c'est une neuro-atypie, et qu'il y a des gens qui ont bossé sur cette neuro-atypie, et que y a des, des tips pour mieux vivre avec, tous ces tips là, enfin y a des, y a plein de trucs que j'ai découverts qui m'ont aidée. Comme faire des fiches, ou ... Et puis aussi arrêter de culpabiliser de pas réussir à rentrer dans les clous. Ça, ça m'a aidée vachement à déculpabiliser.

L'assistante sociale propose également à Ludivine une mesure d'accompagnement social personnalisée (MASP), mise en place par l'UDAF²². Lors du premier entretien, Ludivine s'inquiète du caractère intrusif de la mesure, mais redoute aussi de se voir supprimer cette aide si elle refuse de donner accès à ses comptes bancaires.

Maintenant [l'ASS du CDAS] elle m'a mis avec ça [mesure MASP]. Sauf que [...] Il y a un truc qu'est pas du tout ok pour moi, mais on me l'avait pas dit avant, ou je l'avais pas compris. En fait, il faut que je donne mes codes pour qu'elle puisse regarder dans mes comptes bancaires. Oui. Pour pouvoir ... Et en fait, moi je suis pas ok avec ça. Sauf que j'ai déjà signé. Et j'ai mon rdv le 19 et je suis sensée lui donner mon RIB et l'autorisation d'aller sur mon compte. Et en fait je suis pas du tout d'accord avec ça. Enfin je trouve ça hyper, enfin intrusif, quoi. Alors à la limite, que chaque mois, ensemble on aille voir mon compte pour savoir comment j'ai géré, ça c'est ok. Mais par contre, avoir les codes pour aller voir des trucs de mon compte bancaire, enfin ... Je trouve que c'est, j'ai l'impression d'être complètement

²² « Les mesures d'accompagnement [social personnalisé (MASP) ou Judiciaire (MAJ)] permettent une prise en charge globale de majeurs qui ne sont pas atteints d'une altération de leurs facultés mentales ou corporelles. Ces personnes doivent percevoir des prestations sociales (par exemple, le RSA), mais ne pas réussir à les utiliser correctement. Ces mesures concernent des personnes qui ont besoin d'être aidées, mais qui n'ont pas besoin d'être assistées ou représentées. » Extrait du site internet service-public.gouv.fr, consulté le 4 mai 2026.

contrôlée et j'aime pas ce truc-là. Et là du coup j'ai peur qu'elle me dise "Ecoutez, vous acceptez pas notre aide donc on va arrêter de vous voir", tu vois.

Au moment de notre seconde rencontre en 2025, la mesure qui s'est mise en place satisfait Ludivine, qui explique s'en remettre à l'UDAF pour la majeure partie des « *problèmes administratifs* ». Sa situation est clairement apaisée sur le plan administratif et matériel. Ludivine tire quelques revenus « *au black* » de ses activités artistiques, et si certaines de ses prestations sont déclarées, elle sait pouvoir compter sur l'UDAF pour veiller à ce que les déclarations trimestrielles soient conformes aux exigences de la CAF.

Elles sont là, elles m'aident, mais c'est dans le... C'est dans le but que j'y arrive toute seule. Mais il y a plein de choses que j'essaye de faire toute seule, mais il y a plein de choses qui sont compliquées. En fait, quand ça fonctionne, c'est cool, mais dès qu'il y a... Là, tout à l'heure, il y avait un... La CAF a fait une erreur. Ils m'ont dit que j'avais un placement foncier. On ne sait pas d'où ça sort. Du coup, on les a contactés mais ça, elle [la dame de l'UDAF] gérait toute seule les erreurs qui viennent de l'administration. Elles sont toujours hyper complexes à gérer. [L'UDAF a appelé la CAF pour tirer ça au clair ?] Oui. On n'a pas réussi à les avoir, du coup, on a envoyé un mail et ça sera la suite dans un mois. Mais ça, ce genre de truc, c'est l'angoisse totale pour moi à gérer. Là, ça devient compliqué parce que j'ai des spectacles qui sont déclarés. Du coup, c'est plus d'administratif à faire. Ça donne envie de faire que du black tellement c'est chiant. [...] On fait tous les papiers qu'il faut faire. Il y a toujours plein de choses. Des fois, il y a des erreurs. Elle regarde le compte, si l'EDF a été payé. Là, il y a une erreur avec les factures de cantine. Elle regarde que j'ai payé les factures. En fait, comme... Si elles [les dames de l'UDAF] ne viennent pas, je ne paye pas les factures à part ce qui sort tout seul de mon compte. Mais les trucs comme l'eau, le truc des poubelles, il y a toujours des trucs qui arrivent comme ça et moi je suis incapable de gérer tout ça, c'est trop compliqué.

Ludivine nous dit « *ne plus du tout voir l'ASS* ». Elle explique être « *parfois convoquée* » par France Travail, mais ne peut pas dire en quoi consiste le suivi ou les attentes de France Travail à son endroit, si ce n'est que sa conseillère lui a récemment demandé de rencontrer le psychologue du travail. Sa fille était malade, et elle n'a pas pu se rendre au rdv.

2.2 Faire avec les ressources accessibles

Les personnes rencontrées mobilisent différentes ressources pour faire face aux épreuves du rapprochement avec les administrations. L'entraide familiale et les réseaux de sociabilité peuvent être mobilisés pour faire face aux exigences de la relation administrative. A cet endroit, les personnes se révèlent inégalement dotés et l'isolement social apparaît comme un facteur supplémentaire d'éloignement. Comme nous l'évoquions en introduction à cette seconde partie, les acteurs sociaux de proximité peuvent également soutenir les relations administratives et les parcours d'accès aux droits. Mais en la matière, les territoires vécus apparaissent inégalement dotés en aidants de proximité. De plus, cette intermédiation n'est jamais donnée d'emblée : elle doit être connue, rejointe et activée.

2.2.1 Le rôle de l'entraide familiale et amicale

Dans les entretiens que nous avons réalisés, l'aide apportée par la famille, et plus largement par le maillage des sociabilités, est particulièrement visible autour de ce qui concerne l'organisation matérielle des rapprochements avec les administrations, la mobilité et la disponibilité. Mais elle concerne aussi les informations et les savoirs pratiques susceptibles d'initier, d'orienter ou d'outiller les relations administratives et les parcours d'accès aux droits.

2.2.1.1 Se faire aider pour satisfaire aux exigences de mobilité et de disponibilité

Loreline, que nous avons déjà présentée (voir portrait n°3), est une « *filles du coin* » qui a grandi à Douarnenez et vit maintenant à Pont-Croix. Bien qu'elle ait « *beaucoup bougé* », elle a gardé un réseau local, familial et amical, sur lequel elle a pu compter, et sait pouvoir compter. Demander de l'aide est cependant difficile, et n'est pas sans conséquence sur « *la fierté* » et l'image de soi.

La plupart de mes amis sont plus dirigés du côté de [nom de la ville] mais j'en ai même quelques-uns fondamentaux ici qui tout au long de la vie, ils ont été là et que les liens ne sont jamais cassés et surtout qu'ils ne sont jamais absents, malgré mes années d'errance et mes années... je vais dire de souffrance, dont je sors un peu mais c'est pas fini... Ils ont toujours répondu à l'appel et moi quand je peux j'y réponds aussi. En fait moi j'ai pas peur de demander des coups de main. Des fois ça me fait mal. C'est une question de fierté. Et depuis la naissance de [ma fille] je pense qu'il y a eu... En fait à partir du moment où j'étais célibataire, c'était moins douloureux. Mais quand j'étais en couple et que les gens n'avaient pas conscience du tout de ce qu'on pouvait vivre au quotidien avec le père de ma fille c'était moins reçu hein. [...] Donc je crois que c'est ma famille qui m'a donné un peu d'argent, que j'ai remboursé après tu vois. Sachant que ma famille n'est pas du tout sûre non plus, on est tous sur des budgets plutôt serrés. [...] J'ai des potes aussi qui m'ont filé des thunes pour mes bagnoles dès que j'avais des merdes. J'ai eu beaucoup de soutien, de beaucoup de personnes différentes pour réussir à obtenir mon diplôme et c'est bon. Entre temps j'ai eu d'autres mésaventures, mais maintenant j'ai un boulot qui paye, qui permet quand même de se maintenir, en tout cas d'être au-dessus des seuils de pauvreté où on peut recevoir de l'aide.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

C'est par ce réseau local que Loreline a pu se mettre en lien avec les bénévoles d'une association qui se consacre à la garde d'enfants. Ce qui lui a permis de résoudre « *la quadrature du cercle* » qu'est l'accès à l'emploi pour les mères isolées, et de sortir du RSA.

En fait j'ai été prise directement [embauchée], aussitôt que j'ai trouvé une nounou, parce qu'il a fallu que je trouve quelqu'un sur des horaires décalés maintenant en permanence, et ça c'est un autre travail. Donc j'ai finalement trouvé une nounou parce que j'avais accepté le poste à partir d'octobre et entre mon temps de fin de formation et ma prise de poste, j'ai été au RSA, parce que je ne trouvais pas de nounou. Donc j'étais là, c'est bon, j'ai mon diplôme mais je ne trouve pas de nounou pour garder ma fille sur des horaires décalés parce qu'on [peut] commencer [tôt le matin et finir tard le soir]. Donc voilà ça c'était tout un travail de recherche, de réseau aussi et c'est mon réseau qui a fini par me renvoyer quelqu'un c'est pas... [Question : ton réseau ?] Amis, famille, SOS garde d'enfants à Douarnenez à qui j'ai fait appel de temps en temps quand [ma fille] était malade. [Question : C'est quoi ?] C'est une association surtout de mamies en fait, qui hors période de vacances scolaires viennent garder des enfants de manière ponctuelle quoi,

pas sur le long terme quoi. [...] C'est la présidente de l'asso que j'avais appelée. En fait je lui ai dit "Ecoute, moi j'appelle tous mes réseaux là, je dis je cherche quelqu'un pour garder, et vu que toi t'as quand même un réseau de personnes qui aiment bien garder des enfants je me dis on sait jamais". Et ça a fonctionné.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Nous rencontrons Jason (voir également portrait n°2) à l'épicerie solidaire de Plouhinec où il s'est rendu en voiture, en compagnie de ses parents. Jason n'est arrivé que récemment sur le territoire, et n'y dispose pas d'autres relais que ses parents, qui s'y sont installés quelques années avant lui. Jason nous explique que, son propre véhicule étant en panne, il utilise celui de son beau-père qui est actuellement « *en partage* ». Jason peut également compter sur eux pour la garde ponctuelle de son fils, mais se garde « *de trop en demander* ».

Comme je vous le disais tout à l'heure, on se prête une voiture à trois avec mes parents, voilà, c'est ça. Et du coup, on fait tourner la voiture pour qu'on puisse chacun faire... J'ai la chance qu'ils soient dans le coin parce que vraiment tout seul ça serait compliqué avec mon fils parce qu'entre le travail et l'école, pouvoir gérer les deux, parfois c'est un peu compliqué. Puis là, vu qu'en ce moment, j'ai plus de voiture, alors là, heureusement qu'ils sont là pour m'aider, parce que sinon, je pourrais pas...[...] admettons, je suis au travail, que je sais que je pourrais pas venir le chercher, ce sera ma mère qui va venir le récupérer, ou alors, si vraiment, il y a des jours où je commence... Vraiment trop tôt pour lui, vers 5 heures, 5-6 heures. Du coup, il dort chez ma mère et puis c'est elle qui l'emmène. Enfin, on essaie de s'arranger comme ça, quoi. Faire au mieux pour qu'il puisse pouvoir faire sa scolarité normale. [Ça me permet] de pouvoir associer les deux, vie de famille, travail, puis en même temps scolaire aussi. Parce que s'il y a des jours où, admettons, mon fils va être malade et qu'il ne peut pas aller à l'école et que j'ai mes parents qui ne sont pas disponible. Ma mère commence à prendre de l'âge aussi. Donc je ne vais pas lui demander non plus sans cesse. Je ne vais pas que compter sur le fait que... Donc il faut aussi que je me démerde tout seul pour pouvoir gérer.

[Jason, 37 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Plouhinec]

Cette entraide familiale, souvent décrite dans nos entretiens comme indispensable à l'accomplissement des démarches et à l'activation des aides, n'est pas illimitée. Son obtention a un coût, et le maintien de bonnes relations nécessite d'être économe de ces sollicitations et de savoir les prioriser. De la même manière, Colette, cherche à préserver ses propres enfants de ses « tracas » administratifs et s'indigne qu'on lui suggère de les mobiliser pour l'aider dans ses démarches.

Alors tout à l'heure je parlais d'Agirc-Arrco [Caisse de retraite]. Là ben il m'avait dit "Vous n'avez qu'à demander à vos enfants de vous faire les papiers". J'ai dit "Je vais faire venir mes enfants de [noms des villes où ils résident]. Vous rigolez ou quoi ?". Ah non je te dis franchement je suis devenue agressive au téléphone. Maintenant je rentre dedans, je rentre dans les personnes. J'en ai marre, j'en ai marre.

[Colette, 80 ans, titulaire d'un baccalauréat, retraitée du secteur de l'aide à domicile, réside à Plogoff]

2.2.1.2 Participer et bénéficier de la circulation des savoirs utiles à la relation administrative

De nombreuses personnes rencontrées au cours de l'enquête nous signalent bénéficier d'aide et de conseils apportés par des proches pour la réalisation de leurs démarches administratives. En s'appuyant sur propre expérience et son appétence pour la recherche d'informations administratives, Sacha (voir portrait n°4) se rend disponible pour aider ses proches à réaliser les démarches administratives.

Je suis... au RSA depuis plusieurs années. Donc suivi par les administrations depuis plusieurs années. Du coup, ça me parle un peu de tous ces trucs de recherche : je dois faire face à l'administration en permanence, ce que je fais avec des connaissances universitaires un peu fortes, qui me permettent de passer à travers les mailles du filet depuis le début, en écrivant les bons courriers au bon moment. Mais je vois la difficulté que c'est d'être dedans. Et effectivement, plutôt, j'accompagne mes amis et les gens dans ce genre de démarche d'une manière générale.

[Sacha, 34 ans, Master 2, bénéficiaire du RSA, vit à proximité de Douarnenez]

Nous avons déjà évoqué la situation de Jason (cf. portrait 2) et la manière dont il peut s'appuyer sur sa mère pour les démarches administratives « *elle fait les papiers* ». Malgré son aisance habituelle, celle-ci rencontre des difficultés dans la constitution de son dossier retraite, et s'appuie, elle aussi, sur des « *connaissances* » pour avoir des informations utiles. Ni Jason ni sa mère ne semblent avoir connaissance, avant que nous l'évoquions, des possibilités d'obtenir un rdv avec la CARSAT à l'EFS d'Audierne.

C'était avec ma mère aussi, parce qu'en fait... Pareil, là, elle a des dossiers à faire. Maintenant, elle est en retraite. Donc, elle doit faire son dossier retraite. Mais pareil, c'est compliqué, c'est ce qu'elle m'a dit. C'est... très compliqué. [Question : Elle se fait accompagner ? elle a trouvé un coup de main pour ça ?] Non, elle le fait tout seule. En fait, par des connaissances qui sont déjà en retraite, qui ont fait leur dossier, on a des infos un peu au compte-goutte comme ça, par rapport à des personnes qui sont déjà à la retraite. **[Jason, 37 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Plouhinec]**

Ce sont parfois des conseils très pratiques qui circulent dans les réseaux de sociabilité. Par exemple Loreline explique avoir conseillé de faire état, le cas échéant, des violences dans le couple au moment du dépôt de dossier HLM, et en avoir constaté les effets sur les délais de traitement.

J'ai fait une autre demande de logement social un an et demi après, quand je me suis séparée en disant qu'il y avait des problèmes au sein du couple et que la violence escaladait en fait. Mais ça je l'ai, je l'ai mis par écrit dans mon dossier. Donc trois semaines plus tard, on me propose un logement, que j'ai accepté tout de suite parce que moi je voulais juste me barrer avec ma fille. Donc soit parce que j'ai une certaine connaissance des situations, du suivi de dossiers administratifs, et que je sais que si c'est pas par écrit, ben c'est nulle part, donc il faut qu'il y ait des mentions écrites. [...] Ça moi je l'ai conseillé à deux trois autres femmes et elles ont reçu des réponses très très rapides alors que en fait... C'est juste que l'on va pas vous le dire. Que si c'est pas par écrit, il n'y a pas de preuves et que quelqu'un peut défendre... mais que si c'est par écrit, ils ne peuvent pas ignorer la chose, si c'est dans le dossier. [...] J'ai pas mal de frangines, donc des copines de frangines, enfin un réseau de femmes quand même. Et j'ai une de mes sœurs qui m'avait parlé d'une situation un peu complexe pour une amie. Je lui ai dit "Il faut qu'elle mette par écrit dans son dossier qu'il y a une situation qui est très complexe et qu'il n'y a pas forcément encore de faits de violence mais que c'est en escalade". Enfin il y a forcément des faits des prémices et certains faits mais des fois c'est pas suffisant pour porter plainte ou ce genre de choses mais par contre c'est suffisant, que la personne soit alertée. Après je dis ça, je pense que je suis blanche je suis [du coin]. C'est pas tout le monde qui déclare ce genre de faits, c'est pas pris en compte de la même façon. Il faut en être conscient.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Salomé explique également avoir à accompagner des proches dans leurs démarches, et partager son expérience de la relation administrative. Elle évoque l'importance de « bien présenter » lorsqu'on se déplace vers les administrations ou services publics, de s'exprimer correctement, de trouver les bons mots et d'adopter la bonne posture.

Vous voulez que je vous donne des tips ? Alors, faut sourire, faut pas être gêné. Faut surtout pas demander pardon. Jamais ! On dit jamais, "Je suis désolée". On peut, l'autodérision, ça marche beaucoup, mais il faut voir la personne en face. Si la personne ne rigole pas, faut être prête à ce que la personne ne rigole pas en disant, "Non mais, je rigole, hein". C'est pas... En fait, faut prendre, faut voir les réactions de la personne et en fonction de s'adapter à ce que vous voyez. [...] Tu vas hyper bien habillé par exemple à l'administration. Faut être prête. [...] Il y a un truc de prestance, c'est ça que j'ai dit aussi aux potes, j'ai dit "Bon, tu vas faire ton inscription [...], tu y vas, tu te sapes et tu parles correctement, là. [...] Tu mets tes chances de ton côté". Il y a un moment où j'ai activé des leviers [...], je m'en sers. Il faut survivre, on est toujours sur ce rapport-là [...]. [Après] J'ai la bonne gueule. C'est ce que je [leur] dis aussi, ma vie, elle est plus facile. Je suis une blanche, je suis une meuf jolie, j'ai la tchatche.

[Salomé, 35 ans, bénéficiaire de l'AAH, réside à Douarnenez]

Dans des situations complexes, les personnes les moins isolées parviennent à rejoindre des réseaux spécialisés susceptibles de les soutenir dans leurs relations aux administrations. Ainsi Coline, confrontée à un contrôle RSA diligenté par le département, a rejoint le groupe Whatsapp consacré au « contrôle RSA », qui aurait été créé à la suite des nombreux contrôles qu'ont vécus les paysans de son entourage, afin de partager les expériences.

Le groupe RSA spécifique, là, c'est plus les gens qui partagent un peu leur situation personnelle et qui échangent sur comment ils se sont démerdés, quoi faire. Il y en a qui sont vraiment en dépression enfin, c'est plus un peu personnel.

[Coline, 36 ans, maraîchère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Coline évoque aussi le rôle de l'association Solidarité Paysans qui lui a assuré un soutien lors de son contrôle RSA. Une fois sortie de cet épisode, elle est devenue une personne ressource auprès d'autres personnes qui subissent aujourd'hui un contrôle.

Mais bon, après, je suis allée voir pour le coup Solidarité Paysan, et bon, ça m'a quand même sauvée. Enfin, ça m'a vachement aidée, d'avoir cette interlocutrice-là quoi, qui a mis le nez dans les papiers, et qui a fait un peu une personne avec un point de vue extérieur, et du coup c'était chouette. Mais là, je vois qu'il y a plein de gens qui me sollicitent, qui ont le même problème que moi. [...] Quand c'est des paysans, je les oriente vers Solidarité Paysans. Parce qu'elle, elle connaît vraiment bien. Enfin, ils connaissent vraiment bien la situation et ils savent comment faire. Mais quand c'est pas des paysans, j'ai pas de solution. A part... Il y a une personne à Kermarron, là, qui fait une permanence....

[Coline, 36 ans, maraîchère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

2.2.2 Accéder aux aidants de proximité

Au-delà des cercles familiaux et amicaux, les parcours d'accès aux droits peuvent prendre appui sur des acteurs de proximité qui viennent équiper ou soutenir la relation aux administrations. Dans nos entretiens, des habitants usagers font état de mouvements vers les lieux accessibles et susceptibles d'accueillir physiquement, et sans rdv. Pour certaines personnes, les parcours s'initient depuis des lieux déjà fréquentés ou dans des relations déjà établies : fréquentation d'un centre social, aide alimentaire, accompagnement social, etc.

2.2.2.1 Pousser les portes qui peuvent l'être

Nous évoquons en introduction de la seconde partie de ce rapport la situation de Loreline, et le soutien apportée par son ASS dans la période difficile, et administrativement dense, qu'elle a traversée. Un soutien dans la durée, consistant notamment à faire le point dans les démarches en cours, et à lui éviter d'être submergée. Loreline souligne l'importance de la posture compréhensive et non jugeante de l'ASS à son endroit.

Y'a eu des moments où j'étais quand même bien sous l'eau où je m'y perdais dans tout ce que je faisais. Tu vois quand j'étais en thérapeutique, que j'avais la procédure [...], que j'avais toutes ces questions de logement, de changement. J'étais sous l'eau et l'assistante sociale je [lui] disais là j'suis perdue, et elle me remettait tac tac tac. On refaisait le point et encore une fois c'est grâce à ces personnes-là, on refait le point quoi. Mais parce que je verbalisais le fait que là j'étais je m'étais occupée de ça dernièrement donc j'avais lâché ça y'a 10 jours, maintenant il fallait y revenir, et j'étais tellement submergée par 15 000 choses. [...] Elle disait pas "Ah ouais t'as lâché ton truc attends mais on travaille dessus depuis des semaines". Elle comprenait quoi. Moi j'suis dans le déménagement, donc le dossier de ci, de ça, j'ai pas remis le nez dedans, j'ai pas eu le temps. Et elle comprenait quoi.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Jason parle également de l'époque de sa séparation et des difficultés qui y sont liées comme la période d'entrée en lien avec les différents acteurs locaux : l'élue aux affaires sociales, l'assistante sociale de secteur, l'épicerie solidaire, les associations caritatives.

Ça fait 4 ans maintenant que je suis sur l'épicerie solidaire. Ça va faire... Oui, trois ans que j'ai eu l'info. Parce qu'en fait, pareil, à force de parler avec les gens du coin, en fait, on commence à tous se connaître. Donc, en parlant avec une dame de la mairie, en fait, de Audierne, c'était un moment, c'était à l'époque où il y a eu la séparation, on s'est retrouvés dehors. Avec mon fils, parce que mon ex avait carrément changé toutes les serrures de la maison, donc on s'est retrouvé, moi je revenais du travail, j'en venais dehors avec mon fils, impossible de rentrer chez moi pour me changer, etc. Du coup, heureusement que ma mère était dans le coin, enfin qu'elle est dans le coin, donc j'ai été avec mon fils chez eux. Et du coup, il me fallait un logement vraiment en urgence. Donc, en fait, après, avec les connaissances, comme je disais, de bouche à oreille, on a rencontré la dame de la mairie [L'élue aux affaires sociales] qui m'a aidé à trouver un

logement dans le coin assez rapidement. [...] Et donc, c'est elle qui m'a aidé à trouver un logement social. [...] C'est Finistère Habitat, avec qui je suis, qui sont sur Douarnenez, non, Quimper, pardon. Et là, ça va faire quatre ans maintenant qu'on est... Et donc, il a fallu un appartement d'urgence, donc... en ayant eu avant la connaissance de [La dame de la mairie] en fait après tout s'est enchaîné et ça c'était avant le jugement. Donc après le jugement, tout s'est remis un peu au carré. On va dire donc quand tout a été stabilisé, en fait.

[Jason, 37 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Plouhinec]

Au cours de cette période, Jason est également entré en lien avec une assistante sociale, qu'il peut solliciter pour aides financières, et pour l'aider dans ses différentes démarches auprès des administrations. Malgré qu'il soit connu de cette assistante sociale Jason n'exclut pas faire appel à d'autres professionnels. Il insiste sur le rôle du bouche-à-oreille pour (re)connaître les endroits où aller, et les personnes avec qui « *ça se passe bien* ».

[Pour voir une assistante sociale], en fait, oui, il faut d'abord, dans un premier temps, appeler le CIAS [Jason appelle CIAS la maison France service. En l'occurrence les ASS rencontrées à la MFS d'Audierne sont les ASS du CDAS] pour pouvoir avoir le rdv avec les assistantes sociales. Si on souhaite, si on n'en a pas au départ, ou avec la personne qui nous suit, pour pouvoir après faire les démarches avec elle. [...] Après, c'est en fonction de ses disponibilités aussi. C'est qu'apparemment, elle tourne aussi sur d'autres secteurs. Donc, il faut que je puisse prendre rdv avec la secrétaire pour savoir quand est-ce que Mme [nom de l'ASS] a ses disponibilités pour recevoir. [...] Si elle ne peut pas, admettons, je peux toujours demander à une autre personne. [...] Moi, on m'a parlé aussi d'une autre personne, mais ça ne me dérange pas de changer s'il y a besoin. Je sais que les deux personnes sont compétentes. Et puis, comme je disais tout à l'heure, ça revient toujours au bouche-à-oreille, ici, dans le coin, mais on m'a parlé de Mme [nom de l'ASS], on m'a parlé aussi d'une autre personne qui travaille aussi en tant que... Mme [nom de l'agente France services]. On parlait d'elle. On m'a dit que de là, elle avait des bons retours et qu'il y avait plusieurs personnes aussi qui allaient la voir régulièrement.

[Jason, 37 ans, père célibataire, titulaire d'un bac +2, travaille en intérim, réside à Plouhinec]

Outre les travailleurs sociaux, et comme l'illustrent les parcours de Ludivine (portrait n°5) ou de Sandrine (portrait n°6), le soutien dans les démarches administratives peut aussi être apporté par les différents intervenants sociaux du territoire, les professionnels des centres sociaux ou les bénévoles des associations caritatives. Comme vient de l'évoquer Jason, à Audierne comme à Douarnenez, l'EFS (et ses agentes, qui sont plus volontiers identifiés par leur nom que par leur appartenance au dispositif France Services) figure l'une des principales portes qu'on peut « pousser » en cas de difficulté dans ses démarches.

Ainsi Karim oppose les institutions (CAF, France travail...) sur lesquelles il porte un jugement négatif en raison de leur lenteur, du manque de moyens, des injonctions paradoxales qu'elles font peser sur leurs usagers, à « Sabrina » qui incarne l'EFS d'Audierne et auprès de laquelle il trouve un soutien :

Donc les services publics, je suis assez déçu sauf ici par exemple Sabrina [de la maison France Services d'Audierne] je la connais depuis des années, super, bon il y a encore des bonnes personnes des bonnes rencontres et tout ça il n'y a pas de soucis.

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

Le témoignage de Benoît souligne cependant que « pousser une porte » ou se présenter à l'accueil d'un lieu n'est pas toujours facile, et que ces rencontres sont coûteuses. Ce qui explique en partie le fait qu'une fois les repères pris, les personnes tendent à les remobiliser prioritairement par la suite.

Ben ma fierté déjà elle prend un coup, le fait de de toquer une porte en disant j'ai besoin d'aide c'est difficile. La MJC, c'est pas le même rapport [que l'EFS de Kermarron, qu'il ne connaît pas, et ne souhaite pas solliciter]. Je sais pas comment expliquer la MJC c'est une maison aux jeunes, on sait qu'il y a plein d'activités, ils font des choses. Donc au départ j'étais venu ici pour me mettre à l'abri et puis c'est là que ce jeune-là m'a parlé des douches. J'ai osé. Enfin là j'ai osé. Mais c'est vrai qu'aujourd'hui c'était un point

de repère pour moi. Je me suis dit quand il ne fait pas beau je peux venir ici. J'ai toujours été très bien accueilli. Je sens qu'il n'y a pas de jugement. Je sais pas comment expliquer ça. [...] Tu vois je suis arrivé, j'ai dit "Bonjour, j'ai rdv". Elle me dit "Oui je sais elle me dit peut-être tu peux aller dans le truc il sera là bientôt". Elle est venue sans que je demande. Elle m'a ramené un café avec un fruit. Je veux dire c'est pas partout qu'on fait ça.

[Benoît, 56 ans, auto-entrepreneur, actuellement sans ressources ni domicile, vit à la rue à Douarnenez]

Le témoignage de Benoît informe aussi sur les enjeux de l'accueil local, et le fait qu'une expérience négative puisse tenir durablement éloigné d'une institution. Benoît explique n'avoir pas pu obtenir de domiciliation au CCAS, sans pouvoir en saisir les motifs, et n'avoir « *jamais pu y retourner* ».

J'ai été comme ça sans rdv. Alors au CCAS j'ai du mal encore à comprendre. Même encore aujourd'hui je me pose tout le temps la question. C'est une dame qui m'avait reçu, donc elle était à l'accueil. J'ai expliqué ma situation. J'ai dit "Voilà madame je viens vous voir, on m'a dit que pourriez éventuellement créer une adresse postale pour que je puisse recevoir mon courrier ici. Elle me dit oui c'est vrai, elle me dit, mais vous habitez où ? Bah je dis justement je suis ici dans la ville, mais j'ai pas d'adresse, je suis à la rue. Elle me dit d'accord mais moi il me faut une adresse. Alors je dis bah justement madame c'est parce que j'en ai pas que je vous demande, parce que moi je reçois du courrier, et si je l'ai pas je vais être embêté". Et tout ça en gros pendant 10 minutes en fait, on a fait un peu comme le poisson qui se mord la queue. Elle me dit que pour avoir une adresse chez eux, il fallait que moi j'ai une adresse. Et je dis "Mais j'en ai pas madame", enfin je sais pas m'expliquer, et j'étais pas hébergé au moment là, j'étais vraiment dans la rue, je connaissais personne. [...] Mais là tu vois cette personne-là, elle a pas du tout été, elle a pas essayé de m'expliquer le pourquoi du comment. Alors je dis "Bon écoutez laissez tomber madame au revoir merci je vais me débrouiller". Du coup je suis parti mais j'ai jamais pu retourner les voir.

[Benoît, 56 ans, auto-entrepreneur, actuellement sans ressources ni domicile, vit à la rue à Douarnenez]

2.2.2.2 Les coûts de l'accompagnement social

Le fait que Loreline se tourne vers une assistante sociale au moment de ses difficultés administratives est facilité par le fait qu'elle a confiance dans sa capacité à rencontrer des professionnels, et à jouer le jeu lui permettant d'obtenir l'aide ou le soutien dont elle a besoin.

Je sais que je m'exprime correctement, clairement je m'exprime correctement. [...] En fait je sais me défendre verbalement quoi, je sais expliquer une situation bien précisément. [...] C'est une question de posture, c'est une question de... je veux dire, je dis pas que j'ai toujours été accueillie à bras ouverts par des travailleurs sociaux, pas du tout mais c'est un jeu quoi. Enfin il y a une performance à faire ou pas, et il y a un rôle à se donner ou pas. Moi, quand je dis j'ai pas peur de demander de l'aide je sais... je sais que ma mère a toujours tenu à être la tête haute comme ça et qu'elle a toujours conchié les mains tendues mais du coup on est bien resté dans la merde.

[Loreline, 34 ans, mère célibataire, travaille dans le secteur social, réside à Pont Croix]

Jim a elle aussi développé une relation de confiance avec les travailleurs sociaux, qui lui ont toujours donné « *des coups de main* ».

J'ai eu de la chance que au niveau de [nom de la ville] où j'étais à l'époque, j'ai eu vraiment quelqu'un qui m'a donné... Tu me donnes un coup de main, quoi. Et je suis tombée... Et j'ai vraiment... Chaque fois, je tombe sur des assistantes sociales qui... Je sais pas si c'est ma bouille qui attire. Je suis tranquille. Mais c'est vrai que... Il y en a qui ont des assistantes sociales qui sont vraiment... Et quand je les entends, ils me disent des trucs... Moi, j'ai pas de problème. Je suis avec Mme [nom de l'ASS] pourtant, il y en a qui ne l'aiment pas trop, mais moi je ne sais pas. Avec moi, ça passe super bien. [...] de toute façon [au CDAS] ils voient que je suis active, au niveau des soins, tout ça. Et puis, par rapport au fait que je fasse du bénévolat et tout ça, quoi. Ils sont au courant, ils ont vu.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Outre qu'elle porte attention au fait d'apparaître « *active* » aux yeux des assistantes sociales, Jim souligne l'importance d'être « *transparente* » dans les relations avec elles.

Bon, c'est vrai que j'ai tendance... J'ai pas de filtre, moi. C'est ce qu'on m'a toujours dit. [...] Moi, je suis capable de parler comme ça, je m'en fiche. Comme je dis, j'ai plus rien à perdre. Bon, je dirais pas certaines choses à certaines personnes, forcément, parce que... Après, ça peut être déformé ou quoi que ce soit, on sait jamais. Mais disons que... C'est vrai que... Je pense que ce qui marche bien avec les assistantes sociales, c'est le fait d'être transparent. Je pense que c'est ce qui... Pourquoi ça colle bien avec les assistantes sociales que j'ai pu rencontrer tout le temps. [Question : C'est quoi être transparent ?] Transparent, c'est pas de raconter du blabla, pas raconter de... Si j'ai un truc à dire, je le dis, quoi. Non, mais c'est vrai, c'est le fait d'être cash et puis de ne pas mentir. De toute façon, mentir, de toute façon, ça revient après et puis c'est que tu prends en pleine face. Donc, plutôt que... transparent, comme dire, carte sur table.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Cette exigence de la transparence ou du dévoilement dans la relation aux travailleurs sociaux peut freiner le mouvement d'autres personnes vers les assistantes sociales. Dans notre corpus, le recours aux assistantes sociales est par ailleurs limité par la crainte qu'inspire le regard porté sur les situations familiales. En un mot « la peur du placement », ainsi que l'exprime Sandra.

Mais j'avais peur, en fait, d'aller au CDAS. On s'est dit, ben, la PMI... On va direct me l'enlever. Enfin, je suis toute seule. C'est comme... Ça arrive souvent pour les mamans seules de se faire un retrait d'enfant. [...] Je l'ai jamais vécu, mais... Tous les parcours que j'ai vus, ben, ça m'a fait peur, quoi.

[Sandra, 28 ans, titulaire d'une licence universitaire, réside à Pouldergat]

A l'image de Ludivine, les personnes en situation de précarité craignent d'éveiller l'attention des travailleurs sociaux sur les conditions de vie de leurs enfants, et de s'exposer à leur jugement.

En fait, je me méfie toujours des assistantes sociales ou... Très vite, ça peut devenir un peu... En fait, on t'enlève ton pouvoir, quoi, c'est ça. C'est pas parce que je galère que j'ai des difficultés, que je veux qu'on enlève mon pouvoir. [...] Madame [nom de l'ASS], elle m'a déjà fait le coup, elle m'a dit qu'elle avait averti sa chef par rapport à [ma fille]. Et je ne sais plus pourquoi, mais en fait... Ce n'était pas un signalement, mais en tout cas, elle avait parlé parce que je vivais dans un camion avec ma fille. Elle me sentait border. Ma fille a toujours été ma priorité et je l'écoute. Je fais mes choix avec elle. Elle fait partie intégrante de ma vie et c'est vraiment ma priorité. Je pense être une bonne maman. Et en fait, voilà, donc Mme [nom de l'ASS] elle représente une institution, mais elle est aussi là avec ses peurs et ses limitations d'humaine, quoi. Donc quand on est face à quelqu'un d'ouvert, parce que, voilà, c'est ce truc, l'administration est représentée par une personne comme toi et moi, avec ses croyances limitantes, son regard, ses filtres, si on a affaire à une personne ouverte, ça va bien. Mais si on a affaire à une personne fermée, elle a le support de l'institution avec elle. [...] Par exemple, quand je vivais [dans un habitat collectif] et que j'ai eu ma fille, il y a les dames de la PMI qui venaient me voir et elles étaient vraiment géniales. A zéro moment, je me suis sentie jugée. Avec Mme [nom de l'ASS], j'ai pu me sentir jugée. Elle disait souvent "Mon mode de vie, les gens comme moi".

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Lorsque les interactions avec les administrations ne sont pas opérantes directement, les personnes enquêtées mobilisent une pluralité de ressources intermédiaires pour engager des rapprochements avec les institutions administratives. Parmi elles, les solidarités familiales et les réseaux de sociabilité constituent des supports permettant de répondre aux exigences inhérentes à la relation administrative, bien que ces ressources relationnelles soient inégalement distribuées. L'appui fourni par l'entourage familial et par les réseaux de sociabilité, apparaît particulièrement déterminant dans l'organisation des démarches administratives, la mobilité de personnes, la disponibilité temporelle ou la transmission d'informations. Ces soutiens permettent d'initier, d'orienter ou de faciliter les parcours d'accès aux droits.

Par ailleurs, les acteurs sociaux de proximité - tels que les professionnels des centres sociaux, les bénévoles associatifs ou les groupes d'entraide - participent également à l'accompagnement

des parcours d'accès aux droits, malgré des disparités territoriales importantes dans l'offre locale. L'accompagnement assuré par les travailleurs sociaux, en particulier les assistantes sociales avec lesquelles les individus ont établi une relation de confiance, peut constituer une ressource centrale. Pour autant, le recours à ces supports d'aide et d'accompagnement peut être entravé par les coûts sociaux, psychologiques et matériels vécus différemment selon les usagers.

Portrait n°6 : Sandrine ou l'autonomie administrative construite en appui sur des soutiens de proximité

Nous rencontrons Sandrine à la Maison Solidaire de Kermarron (MSK, cf. encadré 2) qu'elle fréquente très régulièrement. Elle y a trouvé un lieu de sociabilité de quartier dans lequel on peut « *parler de tout avec tout le monde* », rencontrer d'autres mamans pour s'échanger des services (des vêtements, des jouets...) et trouver des réponses à ses interrogations.

Agée d'environ 45 ans, Sandrine est mère d'une fille de 7 ans, avec qui elle vit seule. Séparée du père de sa fille qui vit également à Douarnenez, elle prend en charge le quotidien mais entretient de bons rapports avec son ex-compagnon avec qui sa fille passe du temps régulièrement et sur qui Sandrine dit pouvoir compter.

Oui on s'est mis d'accord sur tout ça parce que c'est plus pratique pour elle par exemple pour l'école qui est à côté. C'est plus pratique pour lui aussi pour pouvoir travailler s'il fait plusieurs trucs en même temps. Et puis moi ça me permet de rester avec ma fille avec qui je suis fusionnelle.

Allocataire de la Caf, Sandrine perçoit le RSA, les APL ainsi que l'allocation de soutien familial (ASF). Outre ses allocations, Sandrine fréquente les restos du cœur qu'elle avait déjà sollicité au moment de son arrivée à Douarnenez.

C'est dur plutôt pour la fierté. C'est la fierté qui est dure. Après une fois qu'on a mis sa fierté de côté on se dit bah c'est pas pour moi, c'est pour le bien-être, ça passe. Et comme ils me connaissaient déjà. Ils m'avaient déjà vu que j'avais jamais eu de problème avec eux.

Si Sandrine a occupé plusieurs emplois dans le domaine de la sécurité et en usine, elle ne travaille pas actuellement et déclare vouloir être entièrement disponible pour sa fille. Celle-ci rencontre des troubles de l'apprentissage et fait l'objet de différents suivis médicaux et paramédicaux. Ces différents suivis prennent beaucoup de temps à Sandrine qui, bien qu'elle ait son permis n'est pas véhiculée et se déplace donc en transports en commun.

Non je ne travaille pas actuellement, parce qu'entre les rdv orthophonistes et le fait que j'aie la chercher à l'école, trouver des horaires qui puissent convenir, c'est un enfer. J'ai travaillé pendant des années quand j'étais avec son père, donc on pouvait s'arranger. Mais là, [...] ma fille elle me le remplit tout le temps elle remplit ma vie aussi. Elle me surprend tout le temps. Il y a ça plus les rdv pour elle. A chaque fois il y a toujours des nouveaux trucs. [...] on me dit qu'il y a toujours peut-être un problème bah soit c'est l'école soit c'est l'orthophoniste soit c'est le médecin qui préfère toujours vérifier, donc passer trop d'examen. Donc on s'amuse aller à droite à gauche...

Sandrine explique que ces différentes relations, familles et amicales, lui apportent du « *soutien moral* », pour « *aider à relativiser* » ses propres difficultés, notamment financières et de santé. Néanmoins elle est attentive à ne pas solliciter ces relations pour des aides matérielles, et cherche plutôt à « *se dépatouiller* ».

[Question : M : ça veut dire quoi se dépatouiller ?] me débrouiller avec moi-même trouver le maximum de solutions sinon demander à ma famille comment je pourrais faire ou sinon demander par exemple au père de la puce [sa fille]. Mais c'est vrai que les amis j'essaye beaucoup moins de les solliciter parce que je préfère les laisser tranquilles dans leur vie parce que je sais qu'eux-mêmes ils ont des choses à faire. Donc je préfère me débrouiller moi-même.

En matière administrative, Sandrine se déclare « *plutôt autonome* » mais n'hésite pas demander du relais quand cela est nécessaire. Elle s'appuie sur ses relations avec les salariées de la maison solidaire de Kermarron (MSK) pour mieux savoir ce qu'il faut faire – et ce qu'elle peut faire – avant d'entreprendre les démarches seule. Très présente à la MSK, Sandrine a fini par s'investir dans le projet de coopérative d'accès aux droits (voir encadré 2). Elle participe notamment au *Living Lab* avec la CAF 29 (un atelier régulier coanimé par la CAF et la coopérative d'accès aux droits, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue du service, basée sur l'expertise d'usage des allocataires CAF). Dans le cadre de ce *living Lab*, Severine explique qu'un agent de la CAF l'a aidé à régler une difficulté administrative qu'elle ne parvenait pas à dépasser.

[Question : Et est-ce que vous vous souvenez comment ça s'est passé, les démarches pour ouvrir les droits au RSA ?] En fait, j'ai signalé juste ma séparation avec monsieur, donc il a fallu que je me refasse un compte à mon nom CAF. Donc ça, pas trop compliqué. Le plus compliqué, ça a été de mettre ma fille sur mon compte CAF. Il fallait d'abord qu'on la retire de celle de son père. Et au début, on m'avait dit trois, quatre semaines. Après, on m'a dit dix semaines. [...] A chaque fois, je les appelais pour savoir où était le dossier. Ils me disaient ça. Et au bout d'un moment, on a eu un le [living lab CAF]. Et en fait, le monsieur qui était venu, il a arrangé ça en quelques jours. Quelques jours après, ma fille était sur mon compte. Et en plus, je recevais l'argent de tout le temps où elle était retournée chez moi.

Sandrine est l'une des seules personnes enquêtées de notre corpus à évoquer le souvenir d'un moment formel d'apprentissage en famille, de transmission d'un certain capital administratif.

Mon père m'a appris à remplir mon premier avis d'imposition lui-même. Il a pris le temps de venir me montrer. Pas que je me trompe c'était encore en format papier. Pour le reste j'ai appris au fur et à mesure à force de prendre mes cours pro en faisant des rapports administratifs. Il fallait qu'on apprenne à comment gérer des dossiers comment savoir comment on fait pour faire une recherche pour un article de loi et autres. Donc en fait on apprend à fouiner et en fait au fur et à mesure à force il faut juste lire lire ce qu'il y a écrit et suivre. Je lis, je suis et en fait ça se passe... [...] Il faut juste des fois relire les consignes et après ça devient une habitude.[...] Quand j'étais au lycée pendant nos trucs on faisait des stages police pompier machin et qui dit police dit rapport administratif. Donc il faut savoir écrire correctement à l'ordinateur et rapidement.

De manière générale, elle déclare préférer se rendre directement dans les administrations car on obtient plus rapidement des réponses en face-à-face, affirme-t-elle.

La plupart du temps je préfère me déplacer. ça va plus vite [...] La plupart du temps j'aime pas trop téléphoner. Je préfère me déplacer parce que je sais que ça ira bien plus vite de tomber sur une personne face à face pour régler le dossier directement parce que sinon ça peut prendre un temps monumental avec internet ou même par téléphone. C'est rare que ça aille vite et ça je l'ai déjà vu plusieurs fois. [...] Moi j'y vais quand on est aux heures d'ouverture. La plupart du temps j'y vais dès l'ouverture. Il faut prendre un ticket à l'entrée. Après la personne de l'accueil nous demande qu'est-ce qu'on veut et suivant ce qu'on veut, on peut être reçu.

Quand elle doit téléphoner, Sandrine explique choisir soigneusement le moment et prendre le temps de se « *mettre en condition* ». Cela lui permet de se sentir disponible. Elle poursuit plus loin en soulignant que ses interlocuteurs entendent le sourire au téléphone et sont donc plus enclins à lui répondre favorablement.

Moi, je me prépare avant d'appeler. [Question : Ça veut dire quoi, se préparer avant d'appeler ?] Prendre un café. Je prépare ma clope. En fait, j'ai toute la patience et j'ai toute la bonne humeur qui est là. C'est pour ça que je prépare tout à l'avance. Comme ça, je sais que ça va durer longtemps. C'est le temps déjà d'avoir quelqu'un. Déjà, il y a au moins quatre, cinq minutes pour être gentil, si ce n'est pas quinze minutes d'attente. Donc, il faut être patient. [...] A chaque fois que j'appelle n'importe quel service, je me prépare. Que ce soit des mairies pour des actes de naissance, que ce soit pour les impôts quand je dois appeler s'il y a un problème, à chaque fois, je me prépare. Ou sinon, c'est parce que je n'ai pas le temps et je sais que ça va aller vite. Je sais à peu près quelle administration va aller vite et laquelle va demander plus de temps. [...] Je m'assois à mon bureau tranquillement dans ma chaise. Je préviens ma fille la plupart du temps. Comme ça, elle peut aller jouer tranquille. [...] La plupart du temps, je n'ai jamais de problème. Parce que je les appelle dès qu'il y a un petit doute ou autre. Et la plupart du temps, je leur pose des questions et j'ai une chance. C'est que je pense que, comme on dit, on entend le sourire au téléphone. Ça fait que les personnes ont beaucoup plus envie de vous aider, de répondre au maximum à vos questions. Elles ont beaucoup plus de patience avec vous en restant joviales, polies. C'est un principe d'échange. Jusqu'à là, non, je n'ai pas eu de problème. Parce qu'à chaque fois, je leur téléphone, je leur pose des questions.

2.3 Tisser les relations d'aide de proximité

Nos entretiens auprès de personnes les plus susceptibles d'être et de rester éloignées des administrations et de leurs droits nous permettent d'identifier les configurations qui facilitent le rapprochement et la stabilisation des relations administratives. D'abord l'assistance ponctuelle apportée à une personne durablement ou momentanément incapable de satisfaire seule aux exigences des administrations peut se prolonger dans une relation d'aide sur le temps long. Celle-ci permettra à la personne « éloignée » de s'approprier progressivement les lieux et les liens susceptibles de constituer les ressources d'une autonomie administrative acquise ou retrouvée. A l'instar de celui de Sandrine (portait n°6) les récits des parcours que nous avons collectés font état de ces mouvements, plus ou moins accompagnés, d'appropriation de l'espace et de ces ressources : les personnes les plus vulnérables tendent à s'appuyer sur des lieux familiers, et sur des expériences positives d'aide aux démarches ou de soutien à la relation administrative qu'elles ont vécu, et qu'elles cherchent à reconduire. La positivité de l'expérience renvoyant ici à la fois au fait d'avoir eu le sentiment d'être bien reçu, bien traité, reconnu et considéré ; mais aussi au fait d'avoir trouvé et activé une manière de faire qui soit jugée efficace et sécurisée du point de vue de la réussite des démarches administratives.

2.3.1 Restaurer la confiance

Le parcours de Jim permet de mesurer le cheminement nécessaire au rétablissement des personnes les plus fragiles, et le rôle que peuvent y jouer les acteurs intermédiaires. Jim est une personne non-binaire de 57 ans, mère de trois enfants adultes qui vivent en dehors de la Bretagne. Vers ses 40 ans, elle a progressivement rompu avec sa vie de couple et de famille, et s'est installée en Bretagne, d'abord à Quimper puis à Douarnenez à la faveur de l'attribution d'un logement HLM qu'elle occupe toujours. Jim souffre d'importantes douleurs physiques depuis de nombreuses années : en 2014 on lui diagnostique une maladie invalidante. Jim traverse alors une période « *de grande fragilité* » marquée par des épisodes dépressifs « *graves* » et un séjour en établissement psychiatrique. Sa situation administrative devient « plus intense » : elle est passée au RSA, elle est en relation avec la CPAM, elle entreprend une démarche de reconnaissance auprès de la MDPH pour faire reconnaître son handicap. Elle est également en situation de précarité financière, doit solliciter de l'aide et s'inscrire aux distributions alimentaires. Sans véhicule et souffrant de douleurs physiques, elle est en difficulté pour se déplacer. Nouvellement arrivée sur le territoire, elle est isolée et ne dispose pas de soutien de proximité. Dans cette période, Jim rencontre l'assistante sociale du CDAS.

Donc, le CDAS, en fin de compte, c'est... Mais je peux même leur dire merci, quand même, au CDAS. Parce qu'en fin de compte... Comme j'ai fait mon truc de... Enfin, quand je suis sorti de cette relation, donc en dépression et tout ça, donc entre la psy et l'assistante sociale qui joue aussi les psys, parce qu'elle m'a beaucoup écouté et beaucoup [aidée].

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Au début de leur relation l'assistante sociale l'informe, l'oriente et l'assiste dans ses démarches administratives. Elle l'accompagne dans les démarches de reconnaissance de son handicap et dans la mise en œuvre d'un parcours de soin (orientation vers le CMP). Elle opère également la mise en lien de Jim vers la Maison Solidaire de Kermarron (même si Jim réside dans un autre quartier de la ville), pour rompre l'isolement dont elle souffre.

Elle [l'ASS] me parlait aussi de Kermarron, donc j'ai débarqué là. Et puis c'est Myriam avec Tugdual qui m'ont accueilli. Je suis arrivé là, je ne savais pas où m'adresser, je suis tombé sur un... Un jeune qui m'a dit, on va se boire un café, il m'a proposé un café pour Myriam, puis je lui ai raconté un peu ma galère, et puis ça m'a fait du bien. Puis après je suis revenu, j'ai participé à des trucs de... Oui, des activités. [...] Il y avait plein de choses. On a fait du bateau, du voilier.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

L'assistante sociale lui proposera également de participer à un atelier d'écriture (action collective pour les bénéficiaires du RSA, brutalement interrompue en 2023). Jim évoque à plusieurs reprises cet atelier et cette pratique d'écriture comme un moment important dans son parcours.

Et elle a ressenti que j'aimais l'écriture et tout, c'est elle qui m'a dit "Oh, il y a un atelier d'écriture, vous devriez... ça pourrait vous aider" [...], et ça m'a permis de comprendre plein de choses. Plein de choses par rapport... De me réconcilier avec moi-même déjà. Parce qu'à travers l'écriture, en fin de compte, je me suis fait une auto-analyse [...] Et ça m'a permis en fin de compte de faire la paix avec moi-même et de faire partir les colères que j'avais après les personnes.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Aujourd'hui, Jim est toujours suivie par le CDAS, au titre du RSA. Depuis 2014, elle a connu les différentes modalités d'accompagnement RSA proposés dans le département.

Par rapport au RSA, je suis en lien avec eux. Et je suis en RSA au niveau, comment on appelle ça, social. Parce que tu as social pro, tu as... Il y a trois sources. Je suis tombé sur les trois trucs. Tu as l'accompagnement global, c'est-à-dire que tu as Pôle emploi [France Travail] et l'assistante sociale. Après, tu as l'assistante sociale où tu as Pôle emploi tout seul. Sinon, après, tu as l'assistante sociale en mode pro. Et sinon, après, tu as l'assistante social en mode social, c'est-à-dire qu'ils sont là pour voir par rapport à l'individu, pas spécialement par rapport à l'emploi. Là, elle a plus compris que j'étais en mode santé. Là, en ce moment, je suis en social.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Aujourd'hui Jim est « autonome » dans ses démarches administratives. Outre sa relation avec l'assistante sociale, elle s'appuie sur la maison solidaire de Kermarron en cas de doutes ou de questions concernant les messages qu'elle reçoit ou les démarches qu'elle a à faire. Elle a l'habitude de se déplacer à Quimper pour y rencontrer la CAF ou le CPAM en cas de besoin. Depuis 2024, Jim s'est investie dans le projet de coopérative d'accès aux droits de la MSK (voir encadré 2). Elle confie que la proximité et les échanges avec les professionnels qui participent aux actions de la coopérative ont changé son regard sur les agents des administrations.

Ça m'a fait du bien [ce projet]. Parce que je me dis que finalement, c'est des êtres humains qui sont de l'autre côté [des guichets], ils y sont pour rien. On se rend compte du côté humain et de la difficulté qu'ils peuvent rencontrer aussi. Mais disons que ce qui me décevait, c'était de me dire que tu vas pour le même problème, tu passes à l'une, tu n'as rien. Tu passes à l'autre, ça se débloque.

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

En 2024, l'assistante sociale du CDAS l'a accompagnée dans une demande d'AAH pour « sortir » du RSA.

En 2024 j'ai refait un dossier MDPH parce que justement, par rapport au CDAS, par rapport au truc des 15 heures [d'activité obligatoires], tout ça, elle [l'assistante sociale] m'a dit... Il faudrait peut-être penser à changer de régime. Voilà. C'est ce qu'ils font maintenant. Ils essayent de faire partir les gens dans le truc MDPH pour que le RSA saute. Maintenant, c'est le nouveau truc. Donc, j'ai dit, "Bon, ok". Moi, j'avais tenté et tout [d'obtenir l'AAH]. Ça ne marchait pas, mais j'ai dit "On va retenter".

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Cette allocation n'a pas été obtenue. Jim a vécu cette démarche « ratée » comme un nouvel épisode d'absence de reconnaissance de sa souffrance physique et de ses conséquences sur sa vie quotidienne.

Apparemment j'ai pas assez de pourcentage pour... au niveau de la douleur. Mais moi j'avais presque envie taper dans le mur quoi, parce que je me dis comment ils peuvent savoir le pourcentage de douleur que j'ai ? Ils sont dans mon corps ?

[Jim, 57 ans, niveau BTS, bénéficiaire du RSA, résidé à Douarnenez]

Nous avons donné plus haut le portrait d'Yseult (portrait n°3), une femme qui explique s'être tenue « autant que possible » à distance des administrations sociales et des dispositifs d'aide, mais dont la grossesse actuelle pousse à envisager un rapprochement (notamment pour obtenir une

complémentaire santé et des allocations familiales). Nous rencontrons Yseult lors d'un premier mouvement de ce type qu'elle entreprend auprès de l'épicerie solidaire de Plouhinec. Même s'il ne concerne pas une administration, le récit de cette rencontre, de ses motifs et de ses effets permet de mesurer les conditions à laquelle s'opèrent ces rapprochements avec les acteurs de l'accès aux droits pour les personnes qui en sont les plus éloignées.

Là, je suis dans une démarche d'inscription à l'épicerie solidaire. Il y a deux jours peut-être, j'ai dit à ma pote "En fait, il faudrait que j'essaie de m'inscrire sur une épicerie solidaire". Et le lendemain, peut-être, elle m'a renvoyé cette annonce de l'inscription à Confort, juste à deux kilomètres de là où j'habite, du coup... Même pas, le lendemain elle me renvoie une photo de capture d'écran, une photo de cet horaire de rdv pour inscription à Confort-Meilhars. Voilà, j'ai pas loupé le rdv. [Je suis allée ce matin] pour m'inscrire parce que je suis dans une situation où j'ai à peu près... Là j'ai 30 balles qui me restent. Je trouve des thunes pour faire du... enfin je trouve des thunes pour finir le mois en faisant du black par-ci par-là. C'est pas du tout régulier. Même si je n'ai aucune peur de manquer, je sais que je suis entourée de gens qui peuvent me nourrir si jamais j'ai faim. Je trouve que c'est un bon dispositif, donc j'ai envie d'en participer.

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

L'épicerie solidaire mise en œuvre par le CIAS de la CC CS PdR est située à Plouhinec. Mais l'épicerie participe du dispositif itinérant mise en œuvre par l'EVS la Obra dans les différentes communes de la CC. Ce jour-là, l'EVS est donc présent à Confort-Meilhars, en compagnie d'une salariée du CIAS. Outre que l'occasion se présente à deux kilomètres de chez elle, la rencontre d'Yseult avec l'épicerie s'appuie sur une certaine familiarité acquise à travers l'expérience de ses proches.

[Question : Es-tu déjà allée dans une épicerie de ce type ?] Moi j'ai déjà eu des amis qui en ont eu besoin, ma petite sœur aussi une fois. J'étais familière avec le dispositif, sans l'avoir jamais utilisé. [Question : Et les Restos du Cœur ou d'autres ?] Eh bien, j'aime moins l'idée de ne pas choisir ton panier. Bien sûr, ça peut quand même dépanner, mais là, de toute façon, je préfère le dispositif épicerie solidaire, et c'est celui-là qui s'avérerait hyper accessible pour moi, parce que littéralement, la maison où j'habite est à 2 km d'ici.

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

Mais la rencontre intervient à travers l'accueil dont Yseult bénéficie, et le fait qu'on lui laisse « *dérouler sa logique* » ; lui donnant la possibilité de demander de l'aide sans perdre la face.

Elle [la salariée de l'épicerie solidaire] m'a hyper bien accueillie [...], elle m'a permis de dérouler une logique. Je pense qu'elle n'a pas douté de moi, de ma parole. Le rapport s'est établi quand même dans la confiance. Et elle était tout de suite ouverte à des échanges, même. [Question : Elle a enregistré ton dossier ?] Elle ne pouvait pas le faire directement, il lui manquait des éléments, mais elle m'a donné rdv pour le faire et pour accéder ensuite, mardi 20, à pouvoir faire un panier. Elle m'a même donné les éléments, les informations, combien d'argent j'aurais le droit de dépenser là-bas, ce qui permet de savoir, enfin de préparer une somme, d'arriver... Je sais que, en toute logique, je pourrai faire mes courses là-bas à un prix hyper avantageux.

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

Yseult repart avec des informations précises, un rdv programmé, et une forme d'étonnement d'avoir reçu de la confiance, et d'avoir été amenée à en accorder en retour.

Elle a accepté qu'il y ait une partie de... comment dire... que la définition de ma situation ne soit pas inscrite, enfin qu'on ne pouvait pas [tout] inscrire dans le dossier parce qu'il y a des éléments qui sont au black, tu vois. Notamment le logement et certaines ressources. Et du coup, elle a... Enfin elle a pas [...] rejeté, elle a écouté mon...[...]. Elle a pris en compte des dépenses qu'elle pouvait justifier avec mon compte bancaire. Elle a trouvé un moyen, en fait. En sachant que... Elle instaurait du coup un rapport... Moi, j'étais obligée d'être dans la confiance avec elle aussi. Enfin, obligée d'être dans la confiance, c'est bizarre

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

2.3.2 Trouver des lieux sûres

Nous avons déjà évoqué les difficultés de Karim avec la CAF, et le fait qu'il se rende régulièrement au guichet de l'administration, à Quimper. Dans cette période, Karim échange fréquemment avec Sabrina, la responsable de l'EFS d'Audierne. Karim est un usager régulier de l'EFS, qu'il identifie davantage comme « le lieu où travaille Sabrina » que comme l'espace France Services. Karim souligne la bienveillance de Sabrina, sa volonté d'aider et de consacrer du temps aux personnes accueillies.

Bah c'est ce que je disais à Sabrina, je lui ai dit "Je dirais du bien de toi" elle me dit "Ouais t'as intérêt !". Bah c'est vrai que si tout le monde était comme Sabrina bah ouais là c'est sûr que le monde déjà fonctionnerait pas pareil ça c'est sûr ! [Question : qu'est-ce que tu y trouves ici ?] Il n'y a pas d'histoire d'argent donc bah je pense que c'est bah de la bienveillance. Voilà je pense que c'est surtout ça, donc la volonté d'aider aussi ouais voilà chose que je n'ai pas vu hier à la CAF par exemple ça je ne l'ai pas vu je ne l'ai pas ressenti. Enfin j'ai bien vu que bah voilà de toute manière c'est pfiitt suivant !

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

La proximité géographique et leur connaissance mutuelle depuis plusieurs années cimente la relation. Pour Karim, c'est davantage une question de personne, et pas seulement de structure.

Ici par exemple où il y a encore cette proximité, le Cap (Sizun) voilà du coup avec Sabrina on se connaît si on se voit dehors quelque part on va se dire bonjour enfin bon . [...] Alors après je crois que le lieu importe peu, enfin je pense que ça dépend en fait des personnes. Certains auront de la bienveillance vont comprendre machin il y en aura d'autres qui seront plus dans leur truc. Bon ça malheureusement, on peut pas [tout] changer.

[Karim, 56 ans, artisan, réside à Confort Meilhars]

Pourtant la configuration du lieu joue aussi sur le type d'accueil que les personnes qui y travaillent sont susceptible de produire. Nous avons évoqué plus haut (section 1.2.2.2) la manière dont Ludivine (portrait n°5) avait été éconduite de différents guichets avant d'être adressée à un centre social (la MSK) et y trouver le soutien lui permettant de débloquer sa situation administrative. Interrogée sur ce qu'y s'est joué de particulier dans cette rencontre, Ludivine insiste sur l'accueil et l'écoute qui lui a été prodiguée.

Déjà, je l'ai sentie vraie et pleine de compassion, et, et je sentais vraiment qu'elle, que c'était pas ... Enfin ce que j'ai ressenti c'était que, elle voulait vraiment m'aider, et que j'étais pas un numéro parmi tant d'autres, quoi. Numéro 54, qu'est-ce que je peux faire pour vous. Une approche très humaine. Mais bon... Non, mais c'est, je repense à ce mot, enfin, une approche très humaine, mais l'humain il est aussi... Mais c'est une expression, en fait, comme si l'humain c'était quelque chose de bon. Mais ... En tout cas beaucoup de bienveillance et je sentais qu'elle avait vraiment envie de m'aider. Et que je ne ressens pas ça forcément quand, quand je vais voir l'assistante sociale, je sens qu'elle est au travail. Quand je vais voir les dames de la CAF, elles sont au travail. Des fois on sent qu'elles ont un peu envie d'aider, mais on sent qu'ils sont là, enfin voilà, je sens que je suis, enfin, je suis juste une case à cocher pour ensuite passer au suivant, et que en fait ils s'en foutent, quoi. L'impression qu'ils s'en foutent de... En tout cas je me sentais prise pour qui j'étais et pas jugée, avec Sophie.

[Ludivine, 35 ans, titulaire d'un master 2, bénéficiaire du RSA, réside à Douarnenez]

Benoît, qui vit à la rue au moment de notre rencontre, insiste également sur l'accueil et combien la manière dont il est traité influe sur sa capacité à revenir vers un lieu et des agents.

Disons que l'accueil ça fait beaucoup il faut le dire. Si vous rentrez dans un endroit et qu'on vous dit "Bonjour monsieur que puis-je faire pour vous ?", déjà tu te sens bien tu te dis bon ils voient que je suis quelqu'un qui est dans le besoin certainement. Par contre quand on vient quelque part et qu'on vous dit à peine bonjour et qu'on est obligé de dire, de demander quelque chose et qu'on vous regarde du genre qu'est-ce que tu viens nous faire chier ? En gros : tu n'as plus envie. C'est un peu comme dans le commerce c'est comme partout, l'accueil je pense que c'est plus de 50% de qualité de service. Un sourire, un bonjour, déjà rien que ça c'est quelque chose de bon. Je vois par exemple ici à la mairie [...] ici mais ils sont adorables, vraiment ils prennent leur temps ils vous... En fait ils vous donnent l'impression d'être quelqu'un, ils vous donnent l'impression d'être quelqu'un. Je ne sais pas comment expliquer. Vous êtes

vraiment une personne qui a une valeur, et ben ouais j'ai refait mes papiers ici mais j'étais tellement surpris mais agréablement de tout cette facilité de contact cette rapidité aussi parce que c'était très rapide pour mes papiers.

[Benoît, 56 ans, auto-entrepreneur, actuellement sans ressources ni domicile, vit à la rue à Douarnenez]

2.3.3 Revenir là où ça marche

Le témoignage de Benoît articule la manière dont il est traité avec l'efficacité du service. Et de fait, nombre de personnes que nous avons rencontrées cherchent à sécuriser leurs démarches en identifiant des interlocuteur.ices susceptibles d'agir efficacement dans la relation administrative. Ainsi Yseult (portrait n°3) prend l'habitude de joindre l'URSAFF par téléphone.

Plusieurs fois par le passé [...], quand j'ai eu des galères, des difficultés d'un point de vue administratif, [je les appelais] et j'avais l'impression qu'ils avaient l'habitude de gens comme moi qui avaient du mal à... Choisir une case, à la cocher clairement comme oui ceci ou non cela. Et donc qui étaient plus à même d'expliquer et d'orienter que habituellement. [...] Je pense que quand tu as l'habitude de définir toi-même les choses, c'est vraiment difficile d'épouser ce langage. Et pourtant, c'est hyper intéressant d'avoir un langage comme ça, un peu neutre, qui nous permette de définir les situations aux uns aux autres. Je ne dis pas le contraire, mais... Mais moi, j'ai besoin d'un interlocuteur humain pour me faciliter le... Mon cerveau part dans plusieurs directions face aux trucs et... C'est comme un panel d'options et je n'ai pas souvent la plus logique apparemment ou la plus efficiente ou la plus juste par rapport à mon profil.

[Yseult, 38 ans, titulaire d'un Master 2, saisonnière, vit à Mahalon]

Coline quant à elle prend l'habitude d'aller en voiture « à la MSA ». Elle a fait la rencontre d'une personne qui s'avère compétente et disposée à l'assister.

En fait la dame [de la MSA], elle peut régler tous mes problèmes en 15 minutes. Ouais, ça m'a... Enfin, c'est trop bien [...] parce qu'elle répond à mes questions [...] tu ne sais pas quelles cases il faut remplir, t'as mille cerfa à remplir, enfin, c'est l'angoisse, quoi. Du coup, là, au moins, j'y vais, j'ai toutes mes questions, mon ordi, tous les papiers. Et je lui dis, ben, j'ai ce problème, j'ai ce problème, j'ai ce problème, qu'est-ce qu'on fait ? Et elle, en deux secondes, elle a rempli, elle transmet le papier et c'est bon.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Une relation de confiance s'est instaurée avec cette personne à la MSA. Au-delà de l'efficacité de la relation, Coline y trouve une forme de sécurité lui donnant l'impression de pouvoir se dédouaner d'une éventuelle erreur.

C'est pas une conseillère, mais il se fait que c'est tout le temps la même personne. Elle est à l'accueil de la MSA quoi. C'est tout le temps la même, je l'ai déjà eue plusieurs fois, en fait. Je l'ai eue au tout début de mon install'. Et je pense que même que, informatiquement, si c'est elle qui clique, ça se voit sur le portail en fait. Je sais pas si ça joue, mais en tout cas, je sais que quand je les appelle, ils me disent « Ah oui, c'est bon, on a vu que vous êtes allé, que c'est quelqu'un qui a envoyé le machin, le dossier, et tout [...] En tout cas, s'il y a une erreur, c'est pas moi qui l'ai faite, quoi.

[Coline, 36 ans, maraichère et bénéficiaire du RSA, réside à Poullan-sur-Mer]

Muriel est quant à elle devenue une usagère régulière de l'EFS de Douarnenez. Elle est satisfaite de l'aide qu'elle y trouve et ne manque pas de conseiller Margot (l'agente de l'EFS) à ses proches.

J'ai dit [à mes proches, aux gens que je croise qui ont besoin [...]] que Margot c'était très bien et que si on avait un souci on pouvait aller la voir. Là, je lui fais de la pub. Je pense que c'est essentiel, d'ailleurs, ce service-là. J'espère qu'ils ne vont pas le supprimer. Parce qu'elle a de la demande, elle a du monde !

[Muriel, environ 60 ans, veuve, retraitée, vit à Douarnenez]

Elle-même s'est d'abord rendue à l'EFS sur les conseils d'une de ses proches. L'agente est selon Muriel à la fois « gentille et efficace », et l'EFS constitue aujourd'hui pour Muriel un lieu ressource pour ses relations aux administrations

C'était la première fois. Je suis allé pour la première fois à ce moment-là voir Margot parce que j'avais un problème que je n'arrivais pas à résoudre moi-même. [Question : comment vous a-t-on indiqué ce lieu ?] J'ai une amie qui avait des soucis pour un problème de permis de conduire. Non, pas de permis de

conduire, je ne sais pas, carte d'identité. Elle souhaitait renouveler sa carte d'identité. Et puis c'est Margot qui avait résolu son problème. J'ai eu une autre amie qui est allée voir Margot aussi pour... Pour quoi déjà ? Elle avait des problèmes aussi... Parce qu'elle a perdu son mari, donc elle avait des problèmes au niveau de la caisse de retraite. Pour obtenir la pension de réversion. [en parlant de Margot] Elle est super gentille. Elle a l'esprit très clair. Elle comprend tout ce qu'on lui dit du premier coup. C'est vraiment... C'est vraiment... Pour moi, ça m'a beaucoup aidé. Je pense que c'est un service qui est nécessaire. Moi, je me débrouille encore pas mal au niveau administratif puisque c'était mon métier. Même si ça fait un temps que je ne travaille plus. [...] quand on ne pratique plus, il y a des choses qu'on oublie [Question : j'avais observé du coup Margot qui vous tendait l'ordinateur en demandant si vous vouliez faire la démarche par vous-même. Et il me semble que vous avez vous aviez dit non.] Oui, parce que quand c'est pas son ordi à soi, on n'a pas trop envie d'aller fiche le bazar !

[Muriel, environ 60 ans, veuve, retraitée, vit à Douarnenez]

Les témoignages recueillis indiquent que la dimension sécurisante des lieux comme la maison solidaire ou l'EFS d'Audierne se rapporte aussi au caractère polyvalent des activités proposées. Les personnes ne s'y rendent pas forcément d'abord pour une question administrative, mais pour rétablir du lien, pour participer à une activité, un repas, faire une photocopie, etc... Pour les personnes les plus éloignées, ces lieux et les personnes qui y travaillent contribuent alors à reconstruire progressivement un cadre extérieur au domicile qui soit sécurisant, et qui peut ensuite faire ressource dans les parcours d'accès aux droits

Les lieux et les liens ressources pour la relation administrative d'un territoire donné désignent l'offre d'aide et d'accompagnement locale, mis en œuvre par des acteurs diversifiés, et en premier lieu les administrations et les services publics concernés quand ils conservent une présence sur le territoire. En second lieu peuvent faire ressource les services sociaux des collectivités locales (CDAS, CCAS, etc.) et les espaces France services, comme guichets mutualisés des différentes administrations. L'observation montre que les habitant.es peuvent aussi se tourner vers des lieux non immédiatement référés à l'accès aux droits ou à la relation administrative, mais qui proposent un accueil physique sur les territoires : les secrétariats de mairie, les structures d'animation sociale de proximité, etc. Ce qui fait ressource ce n'est pas uniquement l'offre du lieu mais bien aussi les usages du lieu que les habitant.es développent, et les sollicitations que ces habitant.es adressent aux acteurs locaux en ces lieux. La formation de ces usages nécessite que les lieux et les acteurs sont identifiés par les habitants, et qu'ils leur soient accessibles. Mais les récits de parcours insistent aussi sur l'importance de la confiance qui se développe dans les interactions, et qui conditionne la réception de l'aide, et la possibilité de la solliciter de nouveau à l'avenir.

[3^{ème} partie] Le point de vue des acteurs et actrices de l'accès aux droits

« Les services publics sont éloignés des personnes. La dématérialisation n'est pas accessible à tout le monde. Et la complexité des démarches. La difficulté d'avoir un contact physique aussi. Ça crée une spirale de l'éloignement. »

A- « Moi, j'ai choisi l'isolement social et l'absence de réseau [comme premier facteur d'éloignement].

B- Moi, j'ai mis ça en 1^{er} aussi.

A- Parce que ça me semble prédominant.

B - Le découragement, les fatigues, les gens ils abandonnent. C'est pour ça qu'ils perdent leurs droits.

A- Et puis quand tu n'as aucun soutien, tu n'as pas de relance. Il n'y a pas de relance. Et tu n'as pas non plus de capacité des institutions d'aller identifier celui qui... Qui reste seul.

B- Et "on revient vers vous", ça veut dire qu'on ne vous rappellera jamais. En règle générale. »

« Trouver l'accroche est beaucoup plus complexe aujourd'hui ; cette relation de confiance, trouver sur quel levier, Qu'est-ce qu'on va proposer ? Parce que, quand il n'y a rien à proposer, quand il n'y a pas de réseau sur lequel les gens peuvent s'appuyer et que la balance change de côté, qu'est-ce que c'est compliqué. Imaginez une personne qui dit, mais pourquoi, pour qui ? Et il faut trouver, en fait, aujourd'hui, on a plus qu'à trouver dans le fin fond des gens, qu'est-ce qui va les faire revenir dans la société, revivre, leur proposer des solutions, retrouver un réseau social, une relation avec les autres qui fait qu'ils vont accepter de remonter. Il faut les remobiliser, oui, les remobiliser. Et on ne peut pas, comme tout est lié, on ne saucissonne pas un individu. On le prend dans toute sa dimension, personnellement. On ne va pas mettre un bout de scotch et dire que ça va mieux demain. Ce n'est pas vrai. »

[Extraits des entretiens collectifs réalisés dans le cadre du forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits en octobre et novembre 2025]

Cette troisième partie s'appuie sur les échanges tenus lors du forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits que nous avons organisé dans le cadre de la recherche (voir en introduction : méthodologie et déploiement). Ce forum - organisé sur deux journées (les 14 octobre et 18 novembre 2025) - a rassemblé 42 participant·es²³ représentant 21 organisations ou services²⁴. Ce sont en grande majorité des professionnelles (34 femmes et 8 hommes), impliquées dans l'accès aux droits (travailleuses sociales, agentes de collectivité, agentes EFS, Mission locale, agents d'organisme de sécurité sociale etc.), mais aussi des bénévoles, des habitant.es et des élues locales (cf. tableau 4).

²³ Jour 1 : 22 personnes ; Jour 2 : 34 personnes.

²⁴ EFS d'Audierne, EFS de Douarnenez, CAF 29, France Travail Douarnenez, Mission Locale de Cornouailles, CDAS (Conseil départemental), CIAS du Cap Sizun, CCAS de Douarnenez, CC. du Cap Sizun - Pointe du Raz, Douarnenez Communauté, Mairie de Pouldergat, Maison Solidaire de Kermarron, coopérative d'accès aux droits, EVS la Obra, Centre social Ulamir, Le CLIC, le CDIFF, Quimper Cornouaille Développement, Ker aidants, Le centre hospitalier de Douarnenez, Le secours Catholique.

Tableau 4 : Appartenance organisationnelle des participant·es au forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits (octobre et novembre 2026)

Type d'organisations	
Centre social / EVS / associations caritatives ou d'entraide	11
Collectivités / CCAS / CIAS	9
Plateforme / réseau territorial	6
Centre départemental d'action sociale	5
Administrations / organismes sociaux	4
Secteur santé / centre hospitalier	3
Observateurs	4

Chaque session du forum a fait l'objet d'une répartition en groupes (3 puis 4) afin de favoriser les échanges. Par la suite, ces échanges ont été mobilisés, sur le plan scientifique, comme des entretiens collectifs. Ces entretiens collectifs avaient pour objectif de questionner les participant.es d'une part sur ce qu'était - de leur point de vue - l'éloignement et ses facteurs²⁵, et d'autre part sur ce qui faisait problème - toujours selon elles et eux - dans l'accès vers les droits des usager.es. Ils et elles ont été également interrogé.es sur ce qui a été initié localement et mériterait d'être soutenu, et enfin sur ce qui devrait être mis en place pour remédier aux problématiques énoncées (voir en annexe 4 les questions et la synthèse des réponses apportées par les participants).

A des fins d'anonymisation, nous ne rapportons pas systématiquement l'identité ou l'appartenance organisationnelle des personnes dont nous donnons les *verbatim*s.

Pourquoi rapporter ce que disent et pensent les acteurs et actrices?

L'objectif central de cette recherche portait sur les parcours d'accès et les épreuves du rapprochement des individus. A cet égard, les deux premières parties du présent rapport citent et analysent conséquemment les entretiens réalisés auprès des habitant.es. Cela étant, comme nous l'avons déjà souligné, ces usager.es habitant.es ne sont pas seul.es, et s'appuient souvent sur des intermédiaires dans leur parcours d'accès vers les droits. C'est d'ailleurs ce qui constituait le second axe d'entrée de notre recherche. La place de ces acteurs et actrices intermédiaires est en effet très largement sous éclairée dans les analyses de la relation administrative et les questionnements sur l'accès aux droits et le non-recours. Ils et elles constituent pourtant le principal « front office » de la relation administrative en régime de dématérialisation. Ces tiers, sollicités dans les parcours d'accès vers les droits, jouent le rôle « d'artisans de la rencontre » et « d'intermédiaires du rapprochement ». Ils interviennent dans les parcours des usager.es habitant.es se rapprochant des administrations et des services publics. Ils sont donc en première ligne pour repérer les difficultés et les freins rencontrés par les individus dans leur parcours d'accès. Dans les entretiens collectifs, ces tiers évoquent à la fois leurs rencontres avec des habitant.es usager.es et leurs conditions d'intervention.

Il nous a par conséquent paru important de restituer le regard que ces acteurs et actrices²⁶ portent sur les évolutions de la relation administrative, sur leurs contextes d'action et la manière dont ils et elles "font avec", sur la question de la distance et l'éloignement des administrations et

²⁵ Les questions posées étaient les suivantes : quand est-on être éloigné ? Quels sont les facteurs d'éloignement aux services publics, aux administrations ou aux lieux d'aide ? Pourquoi la reprise des liens, ou le retour vers les organisations n'est pas « si simple » ? Qu'est ce qui peut troubler (rendre difficile) les mouvements de rapprochement des personnes éloignées vers les organisations ?

²⁶ Nous emploierons les terme acteur/actrice et participant.e de manière indifférente, précisant le métier des dits participant.e.s, lorsque cela nous semble éclairer le propos rapporté.

services publics. Comme nous l'avons signalé en introduction, on peut tout à fait être à distance des services publics et des administrations tout en étant "dans ses droits", en particulier lorsqu'on en a peu et que l'on maîtrise les outils numériques et les normes administratives. C'est sans doute la situation la plus courante, et la plus souhaitée. Rester à *bonne distance* des administrations constitue un enjeu plutôt souhaitable pour la plupart des usager.es. Sur ce plan, le traitement « à distance » offert par le numérique constitue un objectif partagé entre administrations et usager.es²⁷.

A l'inverse, les acteurs et actrices rencontrés évoquent - comme nous le verrons - un certain nombre de *publics éloignés*, « à distance de leurs droits ». Une partie de ces publics éloignés ne cherche cependant pas à se rapprocher des administrations, et n'engage pas de parcours d'accès. Ces personnes ne font donc pas l'épreuve du rapprochement, soit parce qu'elles méconnaissent leurs droits, soit parce qu'elles sont dans une position de repli et demeurent à distance des administrations et de tout acteur de première ligne. Ces personnes (« les invisibles ») sont en non-recours, mais n'ont pas engagé de « recours ». D'autres vivent de manière singulière les différentes épreuves du rapprochement documentées dans ce rapport, mobilisant diversement les tiers rencontrés.

3.1 Un contexte : spirale de l'éloignement, dégradation des finances publiques et des situations sociales

Les acteurs et actrices présent.es dans ces groupes de travail n'appartiennent pas (pour la plupart) aux administrations dématérialisantes. Ils et elles interviennent en revanche dans un contexte marqué par la dématérialisation et la production d'une spirale de l'éloignement :

B : « Effectivement, il y a des services qui se sont éloignés. Fermeture des impôts à Douarnenez, d'autres qui sont toujours là, comme l'hôpital. C'est vrai que c'est un mélange des deux, mais je pense que ça se joue énormément la fermeture des services publics.

C : C'est ce que j'avais mis. Que c'est probablement une cause plus globale où il y a une diminution des finances publiques, qui font que du coup les services sont moins dotés en termes de personnel. Donc ils s'éloignent en diminuant leurs permanences, en les supprimant aussi, ça va jusque-là ; pour partir beaucoup plus sur des démarches en ligne ou des contacts téléphoniques quand on a un peu de chance.

D : Ça, je l'ai mis aussi dans les facteurs. Les services publics sont éloignés des personnes. La dématérialisation n'est pas accessible à tout le monde. Et la complexité des démarches. La difficulté d'avoir un contact physique aussi. Ça crée une spirale de l'éloignement. »

Parmi les éléments de contexte, les personnes rencontrées font état d'une baisse des financements publics ayant eu pour effet une moindre présence administrative, une réduction des personnels en présence, et un tarissement de l'offre disponible.

A : « Je travaille dans le Cap Sizun depuis 20 ans, je fais un peu la vieille, mais je n'ai vu que des écoles fermer, que des services publics fermer. Il y avait un trésor public avant à Audierne où les gens pouvaient aller régler leurs trucs. Il y avait quelqu'un qui leur expliquait. En fait, les postes ont fermé. Je n'ai vu que des choses fermer.

B : Oui, il y a moins de monde sur le terrain. Et de plus en plus de contrôles administratifs aussi, au détriment de la relation usagers.

J : Et moins de moyens financiers aussi parce que je repense au sortant de l'ASE. Il y a de moins en moins de contrats jeunes majeurs parce qu'il y a moins de mesures et donc du coup on laisse certains jeunes se débrouiller d'aller à la mission locale au CDAS... Et du coup il n'y a pas non plus ! Il y a quand même des

²⁷ C'est d'ailleurs au nom de la figure d'un usager client internaute, comparant les services publics administratifs avec les plateformes internet, que les discours de réforme prônant la dématérialisation se sont construits dans les années 2010 (voir Mazet 2024) : accessibilité 24h/24h, affranchissement des horaires d'ouverture, rapidité de traitement, etc.

restrictions budgétaires énormes qui font qu'il manque de professionnels et de moyens humains et financiers pour accompagner. »

F : Ce qui pose problème sur l'accès aux droits, aujourd'hui, c'est qu'on a des refus. « Je vous écoute, je vous entends, mais je n'ai pas de solution à ce que vous me demandez ! ». Tu as parlé des délais. On nous demande d'aller au CMP, on nous répond six mois. Comment on gère ça ? Comment on gère l'entre-deux ? Comment on gère qu'il va y avoir une crise ? »

Les participant.es ont par ailleurs été nombreux à noter une dégradation de la situation des individus. Il n'est plus possible, au moment de la rencontre, de faire de la « prévention », d'avoir un suivi, d'anticiper, de projeter le parcours des personnes. Le travail d'établissement du lien de confiance, « d'accroche » devient plus en plus compliqué :

« Et puis, quelque chose qu'on trouve à tous les niveaux de la société, ce qu'on appelle le glissement. Et je trouve que les gens, entre guillemets, glissent beaucoup plus vite qu'avant. Enfin, moi, j'ai des situations qui sont très, très détériorées. On n'est plus dans la prévention, on est dans du curatif. Et là, ça devient compliqué. C'est de plus en plus compliqué parce que... On vient vraiment en dernier ressort. Et entamer le travail de relation et de confiance, parce que, oui, c'est notre boulot, et ça prend du temps. Ce temps qu'on nous donnait parfois, qu'on nous donne plus. »

L'un des observateurs présents dans ce *focus group* a pu exprimer une forme de surprise interrogative, devant la description de situations aussi dégradées :

« Là j'ai l'impression peut-être que c'est réducteur quand vous parlez d'usagers éloignés de personnes éloignées ça recouvre des situations de grande précarité, de grande difficulté en termes de santé, en termes de santé parfois psychique etc. Mais sur la population en général, parce que le sentiment d'éloignement ou de sentir abandonné il ne concerne pas uniquement les personnes qui sont en grande difficulté, c'est quelque chose qui aujourd'hui se généralise, et est-ce que vous le ressentez aussi avec des personnes qui sont dans des états moins critiques ? »

Il s'est vu répondre par les acteurs et actrices présentes que la dégradation des situations individuelles était liée à la dégradation des financements publics qui produisait *de facto* un effet d'aggravation général de la précarité, à laquelle les acteurs et actrices sont directement confrontés – et face auquel ils et elles se sentent souvent démunis.

A : « Oui parce que ça devient critique après. Parce qu'on a on n'a pas les moyens, ça devient de plus en plus critique.

B: c'est quand même un effet du fait qu'il y ait eu une dégradation de l'accès aux services, de financement pour beaucoup de choses et de conditions de travail et de manque de personnel aussi ou de... et ben ça a forcément eu un impact sur l'accès des gens aux services. Il y a quand même une précarisation aussi des personnes, qui fait qu'il y a plus de personnes qui peuvent être en difficulté financière. Il y a une dégradation au niveau de la psychiatrie qui fait que... alors la santé mentale c'est peut-être plus pris en compte aussi que ça l'était à un moment, de façon globale donc on en parle plus c'est plus visible, mais par ailleurs il y a plus de personnes qui je pense sont en difficulté et il y a moins d'accès ou moins de... enfin voilà la psychiatrie, je crois que c'est un secteur qui est un peu en difficulté, comme d'autres, et tout ce qui va être accompagnement déjà d'urgence mais après l'accompagnement sur long terme enfin en fait c'est un tout, qui se nourrit enfin qui je ne sais pas comment dire ça. »

Ce diagnostic d'une forme de chronicisation des situations de précarité et d'inscription dans une pauvreté structurelle a été aussi évoqué, dans un autre groupe, par le responsable d'une association caritative intervenant à l'échelle de toute la pointe de Cornouailles :

« Le sentiment que j'ai, mais qui n'est pas que mon sentiment, qui est un peu partagé sur un territoire plus large que le seul Cap-Sizun, et je dirais tout le Sud Cornouailles, c'est qu'on voit un glissement, on perçoit un glissement des personnes qu'on reçoit, d'une situation où on avait des gens en situation de précarité financière liée à ce qu'on appelait, nous, les accidents de la vie (séparation, divorce, chômage, maladie, etc.) à une situation où on est en situation de précarité ou de pauvreté structurelle. C'est-à-dire que ce n'est pas un accident de la vie, il y a un accident de la vie peut-être qui provoque, mais ça va continuer. On n'est pas dans la même posture par rapport à cette question d'accès aux droits. J'ai eu un pépin, je le règle, voilà, et j'en sors. Maintenant, en fait, on règle un pépin, mais on attend le suivant. Et c'est pas du tout pareil. Et nous, dans les griefs, on va dire, aux institutions diverses, je pense qu'il y en a deux qu'on reçoit de manière, effectivement, à peu près régulière, sinon systématique, c'est la CAF et c'est France Travail. C'est qu'en fait, ça change tout le temps. C'est-à-dire qu'on ne sait pas aujourd'hui ce qu'on va toucher

demain. Et donc déjà, on a des ressources qui sont au plus bas, mais en plus, on ne sait pas demain ce qu'on aura. Alors ça, ça va mettre dans une situation d'incertitude quand on est déjà dans une situation de précarité qui est absolument intolérable. Ça change tout le temps. Et ça, on l'entend quasiment systématiquement. C'est que mon indemnité, ça change tout le temps. Le mois prochain, je ne sais pas combien je vais toucher. »

Comme nous avons pu rapidement le signaler, les personnes en situation de précarité dégradée ou chronicisée ne constituent cependant pas l'intégralité des publics éloignés. La « spirale d'éloignement » touche différemment les individus selon leurs besoins, leur situation, leurs « compétences », leurs moyens et leur éligibilité à des droits.

Qui sont les éloignés ?

Certaines personnes sont éloignées de leurs droits par méconnaissance : elles passent à côté de leurs droits parce qu'elles ignorent qu'elles sont éligibles :

H : « Moi par exemple, dans « qui est éloigné, » j'ai mis un peu tout le monde, parce qu'en réalité, on pense souvent aux plus précaires et aux situations les plus dramatiques, alors qu'il y a quand même beaucoup de personnes qui ne sont pas considérées dans les stades de précarité, qui ont accès à un ensemble de droits et qui ne se pensent pas légitimes ou concernées par ces tranches d'accès aux droits. Et en fait, notamment, là, j'ai en tête très spécifiquement, par exemple, la prime d'activité : il y a énormément de personnes qui passent à côté, dont des jeunes qui se lancent et qui vont avoir des salaires qui semblent acceptables et qui, en réalité, passent à côté : droits, droit à la santé c'est la même chose. Parce qu'ils ne connaissent pas. Et en fait, ou accès à des aides... juridiques ou autres, et en fait, il y a beaucoup de personnes qui passent à côté et qui sont éloignées de l'accès aux droits. Et pas que les personnes dans des situations dramatiques.

B : Donc des personnes actives qui auraient droit à la prime d'activité.

H: Oui, ou un ensemble d'aides, ou de parents ou autres qui ne se sentent pas concernés. »

C : Et même moi j'aurais ajouté, avant la connaissance de l'offre, c'est la connaissance des droits. Il y en a qui ne savent pas qu'ils ont un droit. Et comme ils ne le savent pas, et ben ils vont pas le demander. Avant d'aller vers une institution ou une structure, comment on a connaissance du droit que l'on peut avoir, si on a une problématique, ok ; si on n'a pas de problématique, alors je prends un ex personnel, mais ma fille ne savait pas qu'elle avait le droit à la CAF, le complément à l'allocation, à la Prime d'activité, elle ne le savait pas. Donc, forcément, elle ne l'a pas demandé. Donc, quand on en a parlé, et qu'elle a eu connaissance, mais c'est pas rétroactif. »

Certain.es apparaissent particulièrement à distance de leurs droits en raison de leur éloignement des règles administratives, de leur faible maîtrise et compréhension des normes administratives et prioritairement de la langue :

H : « Et après, juste dans les personnes les plus éloignées, enfin si, je me suis dit : qui sont en réalité les plus éloignées ? Mais c'est vraiment les personnes qui ne parlent pas français et qui n'ont pas d'accompagnement. Là, on est dans des situations encore plus dramatiques parce qu'il y a une méconnaissance totale et une impossibilité d'interagir avec...S'il n'y a pas de personnes qui font le lien, l'administration ne se met pas du tout en capacité de comprendre, de traduire, alors que c'est une obligation. Mais c'est quasiment impossible. »

P : Pour aller dans le même sens que toi, bien sûr, il y a les migrants. On en a accompagné aussi. C'est extrêmement difficile s'il n'y a pas quelqu'un qui les accompagne. Mais c'est même... physique : on est dans le bureau, dans le guichet à Pôle emploi... C'est incompréhensible ! Parce que la personne, fonctionnaire ou autre, peu importe, a son langage, n'est pas en situation de pouvoir en sortir. Parce qu'elle est formatée pour ça. Et l'autre est complètement dépendante du langage qu'on lui impose. »

Les participant.es ont par ailleurs tous fait mention de personnes, généralement qualifiées d'« invisibles », se trouvant dans une situation globale d'éloignement des administrations, des acteurs locaux et de leurs droits :

F : « Une personne qui était très éloignée, très éloignée à tous les niveaux, que j'accompagnais... Enfin, que j'ai pas accompagnée longtemps, parce que du coup, grâce aux assistantes sociales, on a pu mettre des choses en place... mais qui était invisible parce que pas de moyens de communication, pas de moyens de mobilité, et du coup, des addictions, problèmes de santé, mais problèmes de santé, pardon, psychiques,

qui étaient prégnants, à la base. Et c'est ce qui a fait que, au fur et à mesure, la personne s'est éloignée, s'est désociabilisée, et puis abandon de... abandon de soins, enfin, tout ce qui va avec, quoi. Mais vraiment de la pauvreté, de la précarité à tous les niveaux. Et ça, c'est un exemple, mais il y en a malheureusement plusieurs, quoi. »

Certain.es ont enfin fait remarquer que la spirale de l'éloignement avait notamment pour effet d'éloigner encore plus les personnes dans des situations précaires, de les « sur-éloigner », autrement dit d'accroître la mise à distance des droits :

MA : « Mais pour moi, c'est ce qui plonge encore plus une catégorie de personnes qui est déjà éloignée du service public. Et dans une dimension plus globale et pas des personnes qui sont déjà dans des galères depuis très longtemps, j'ai l'impression que cette condition-là, elle plonge plus qu'elle fait état de ce qui globalement éloigne du service public. »

Ce rapide panorama des profils de publics éloignés montre que l'éloignement touche très différemment les individus. Ces derniers peuvent être à distance de leurs droits sur des modes et pour des raisons différentes. Certains sont éloignés de leurs droits par méconnaissance ; d'autres sont dans des parcours d'accès à leurs droits mais sont tenus à distance par un ensemble de freins qui tiennent notamment à une distance culturelle et une méconnaissance des normes administratives ; enfin, certains sont globalement éloignés de leurs droits, dont ils restent en retrait. Ils ont cependant tous été suivis, approchés ou accompagnés par les acteurs qui les décrivent. Ils s'inscrivent donc tous dans des parcours d'accès ou du moins de réduction *a priori* de la distance.

En lien avec notre problématisation initiale, nous serons donc plus particulièrement attentifs, dans le traitement du matériau issu du forum des aidant.es, aux difficultés et obstacles jalonnant les parcours d'accès, à tout ce qui freine le rapprochement. Nous mettrons notamment en exergue la complexité de la relation administrative dans les parcours d'accès, pas seulement d'un point de vue géographique (Deville, 2019), mais également d'un point de vue temporel. Enfin, nous garderons à l'esprit que ces parcours peuvent conduire à des abandons ou des renoncements. Accéder à ces acteurs et actrices ne signifie pas nécessairement être dans ses droits, mais dans un parcours « d'accès vers » ou de « maintien de » ses droits.

3.2 Ce que disent les acteurs des difficultés d'accès des usagers

Lors des échanges ayant eu lieu autour des facteurs d'éloignement, les participant.es mentionnent, par ordre de fréquence : l'éloignement géographique et les problèmes de mobilité, la dématérialisation et la fracture numérique, la complexité administrative et le manque de lisibilité, et enfin l'isolement social et l'absence de réseau.

Dans cette sous-partie, sont abordés deux groupes de facteurs : la complexité - et souvent la complexification - de l'accès aux droits, et ce qu'on a appelé la dimension symbolique des échanges administratifs c'est à dire la manière dont les usager.es sont considéré.es, traité.es dans la relation administrative ou les discours (notamment politiques).

En revanche, nous ne traiterons pas – ici – du problème de l'éloignement géographique et de la question de la mobilité. En effet, ce facteur n'a donné lieu qu'à peu d'échanges lors du forum ce que nous pouvons interpréter de la façon suivante : les personnes en contact avec les acteurs et actrices rencontré.es ont toutes trouvé un moyen de résoudre ce problème de mobilité puisqu'elles sont parvenues à se rendre jusqu'à ces intermédiaires. D'autre part, il est patent que la question de la mobilité est une problématique qui – localement – dépasse de loin la seule question de l'accès aux droits et/ou aux administrations. Elle concerne l'accès à un travail, l'accès à des loisirs et à une offre culturelle, l'accès aux offres de soins spécialisés qui ne sont présents que dans la ville préfecture, etc. Qui plus est, la « compétence mobilité » renvoie à une multitude d'acteurs territoriaux de niveaux différents. Nous signalerons cependant que des dispositifs de « transport à la demande » ont été mis en place dans les deux communautés de

communes étudiées sans que l'on puisse aujourd'hui évaluer leur efficacité et leur pertinence réelle. Selon une élue en veille sur cette question, le « TAD » est une offre mal connue et peu sollicitée.

3.2.1 Complexification des accès et des parcours

Nous rassemblons dans cette partie tout ce qui a trait à la « complexité administrative », c'est à dire à ce qui fait que cette relation n'est « pas simple », que les parcours d'accès sont compliqués, heurtés, se traduisant par un temps d'accès à ses droits plus long et exposant à un abandon des démarches entreprises. Cette complexité ne se limite pas aux « éléments de procédure », aux normes administratives et aux pièces justificatives. Elle comprend tout ce qui a trait à l'établissement du contact et de la relation, à l'identification du « bon interlocuteur », aux déplacements que cela suppose, aux temporalités propres aux institutions (heures d'ouverture et de fermeture, délais de traitement, délais de réponse), aux attentes de réponse des institutions, au langage et à la logique de communication des administrations, à ses messages ou aux signaux envoyés, mais aussi aux (politiques de) contrôles mis en place. Le « numérique administratif » fait lui aussi partie des complexités administratives.

3.2.1.1 Le numérique comme facteur de complexité

La « dématérialisation et fracture numérique » constitue le deuxième facteur d'éloignement le plus souvent mentionné. Il fait écho à la spirale d'éloignement que nous avons présentée en préambule. Il entraîne des épreuves du rapprochement, dès lors que les individus ont besoin d'un contact physique pour trouver une réponse à leur problème que celui-ci porte sur la réalisation d'une démarche, une prise d'information ou le déblocage d'un problème. Le numérique éloigne les personnes qui ne le maîtrisent pas, celles qui ont besoin d'un accompagnement dans un ensemble de démarches multiples et complexes, celles qui ont besoin d'être guidées ou orientées dans les droits et les dispositifs existants, etc.

La littérature sur le *channel choice* (cf. encadré 1 et annexe 5) a largement démontré que les individus choisissaient leurs canaux de communication selon les tâches qu'ils avaient à réaliser : si le traitement à distance (internet, téléphone) est généralement adapté pour la prise d'information ou le suivi de dossier, le contact physique est généralement privilégié dès qu'apparaît un problème ou une incompréhension. La fermeture des *front office* administratifs et le *digital by default* sont donc venus rompre le libre jeu préférentiel des usagers et la maîtrise de leurs modes de communications avec les administrations, entraînant *sui generis* un mouvement de déport vers les acteurs et actrices de proximité sollicités pour répondre au besoin de rencontre. Pour certains des participants aux focus group, cette dimension est tellement intégrée qu'elle n'est plus mentionnée :

« Moi [ASS] j'ai pris le truc un peu inverse parce que par exemple la dématérialisation je l'ai mis en dernier alors que c'est quelque chose qui fait partie du quotidien. Mais justement les personnes viennent nous voir parce qu'elles sont en difficulté massive avec ça. Donc en fait moi c'est avec ça que je travaille. Donc comme c'est ma matière de travail quotidienne. Le public que j'ai sur le secteur du Cap, il est quand même plutôt vieillissant. Et du coup, tous les enjeux numériques, les personnes, elles ne sont pas du tout familiarisées. Ça ne leur parle absolument pas. Du coup, il y en a beaucoup qui viennent nous voir et qui nous sollicitent. Pour les demandes de retraite, pour les... Elles ne comprennent pas le trop-perçu APL, les règles RSA, la prime d'activité. Enfin, toutes les... Et comme tout, ou Amélie, ou... Tout est... Passe par France Connect ou les comptes Amélie, le compte CAF. C'est une des portes d'entrée massive, on va dire. »

D'autres, intervenant dans à l'autre bout du spectre des structures accueillant les habitant.es insistent à l'inverse sur la catastrophe que représente la gestion numérique des documents administratifs, ce qu'on pourrait appeler aujourd'hui la « numérasse »²⁸ :

« Moi [référénte sociale], c'est l'inverse, parce que je leur demande, on voit en fonction des charges et des ressources. Et donc, il faut qu'ils m'amènent ces documents. Et là, c'est une catastrophe. Donc, pour eux, ils ne reçoivent pas leurs factures. Ils découvrent des factures quand on pointe ensemble l'eau, l'électricité ou de l'eau qu'ils n'ont pas payée depuis six mois, des impôts qu'ils n'ont pas déclarés. Il y a plein de choses qui fait que pour eux, moi, vraiment, par rapport à mon poste, c'est la première chose. »

Cette numérasse, i.e. la gestion des documents administratifs numérisés, ne simplifie donc ni l'accès des individus à leurs droits, ni le travail des intermédiaires qui doivent dédier une part conséquente de leur accompagnement à la gestion des espaces en ligne sans toujours bénéficier d'accès professionnels aux plateformes :

[Agente EFS] : « Il y a quand même un côté... Moi, je sais que sur les permanences en service, il y a vraiment eu beaucoup de fois où on passait plus de temps dans le rdv à dépatouiller l'accès au site, à l'espace personnel, le code qu'il faut refaire ou tout ça, que faire la demande en elle-même. On passe trois quarts d'heure sur ça. En plus, derrière, c'est parti pour la demande de retraite ou des choses qui, déjà, demandent du temps et ne sont pas évidentes. »

Les effets de la dématérialisation sur les usagers sont souvent réduits aux problèmes de « fracture » ou de « précarité » numérique. S'il est indéniable qu'il existe des inégalités socio-numériques (Granjon 2022) parmi les publics des administrations et plus largement des offres publiques, on minore cependant trop souvent la spécificité des démarches administratives, le besoin de réassurance des usager.es indépendamment de leurs strictes compétences numériques²⁹, et encore plus la complexité interne et les dysfonctionnements du et dûs au numérique.

Les participant.es ont ainsi relevé plusieurs éléments rendant les parcours numériques compliqués. D'abord, les changements de site :

« Les changements d'interface aussi sur les sites. Je pense à France Travail qui change régulièrement son interface. Le problème des applications aussi. Sur les applis, on n'a pas accès à toutes les démarches. On ne peut pas avoir tous les courriers. »

Mais aussi, la multiplicité des sites et des interfaces :

« Le manque de clarté sur les procédures et les critères d'accès, c'est pareil. Je ne sais pas si un jour on y arrivera, mais typiquement, on a deux plateformes de dépôt différentes selon les revenus, des choses comme ça. On les noie, quoi. On les noie, les gens, et on essaie de faire en sorte que pour eux, ce soit le moins visible possible le fait que ce soit complexe. Mais ça reste que c'est complexe. »

Ces multiples changements ne concernent pas que les usager.es, mais aussi les professionnel.les. Qui plus est, les interfaces d'accès ne sont pas toujours identiques de part et d'autre, ce qui rend compliquée toute possibilité d'accompagnement à distance, au téléphone par exemple :

« Nous notre logiciel il a une mise à jour tous les 10 jours [...]. On est au courant quand la mise à jour touche le volet professionnel, enfin notre volet à nous, par contre on n'est pas au courant quand ça touche l'interface du demandeur d'emploi. Donc c'est le demandeur d'emploi quand on leur dit écoutez quand même « pour envoyer un document vous allez dans telle rubrique, telle sous-rubrique, machin, mais ça n'existe plus. Comment ça, ça n'existe plus ? Ben non, je suis devant la page et il n'y a pas ça d'écrit. Ah bon ? Ah ben écoutez... Ok, alors... Eh bien, vous avez vos codes d'accès ? On va se connecter sur votre

²⁸ Florence Maraninchi (2021). De la paperasse à la numérasse. Des outils de notre domination académique. *Academia*. Consulté le 20 mai 2026 à l'adresse <https://doi.org/10.58079/aitv>.

²⁹ « Les gens qui viennent nous voir, nous, le premier, c'est la fracture numérique. Voilà, tout est en ligne, il y a besoin d'en parler. Mais qui, du coup...est en lien avec ce que j'ai mis en deuxième, qui est plutôt la dimension relationnelle, c'est-à-dire il y a besoin de discuter, de comprendre ce que ça veut dire, d'être assuré sur les démarches qu'on est en train de faire. Il y a plein de gens qui savent déjà faire les choses, mais qui ont besoin de le faire avec quelqu'un »

page et on va regarder comment ça se présente maintenant ! (prend l'air agacé) ». Donc, c'est complexe. C'est-à-dire que même pour nous, en tant que professionnels, on n'arrive pas à se faire à l'évolution parce qu'on n'est même pas informés dans un premier temps sur certaines évolutions qui existent. Donc, c'est complexe après d'aller dire aux gens comment ils doivent faire, entre guillemets, quel est le circuit à suivre quand nous-mêmes, on n'en a pas connaissance. On a soi-disant une base d'application, de faux espaces personnels candidats pour qu'on puisse regarder à quoi ça ressemble. Mais ils ne seront pas mis à jour en même temps qu'il y a des mises à jour au volet candidat. Donc on a encore les anciennes versions que la nouvelle est accessible à tout le monde. Donc oui, moi je vous dis... Face à moi, c'était le chemin « Oui, mais votre truc-là, il n'existe pas ! (se met à la place de l'utilisateur). Quand on nous dit qu'il faut faciliter les démarches administratives et l'accès au numérique, c'est complexe d'aller dire un truc qu'on n'est même pas sûr que c'est encore valable. »

Dans le même registre de “complexité” est évoqué le nonaccès des professionnel.les aux applications mobiles mises à disposition des usager.es :

« Et les applis mobiles, on n'a aucune visio dessus. Il existe trois applications mobiles France Travail. On n'a jamais vu à quoi elle ressemblait. On ne connaît pas du tout les interfaces. Quand on veut avoir une visio sur les interfaces, il faut qu'on passe avec un demandeur qui l'accepte, de son téléphone, qui nous présente son applicatif et que nous, derrière, on prenne des photos et qu'on floute les noms et les prénoms pour pouvoir diffuser après aux collègues ou à d'autres usagers de comment ça se présente. C'est fou, quoi. »

Contrairement à ce qu'affirment volontiers les discours promotionnels de la dématérialisation, en faisant de l'accessibilité un gage de simplification, le numérique n'a pas mécaniquement permis de simplifier les parcours administratifs. Hormis pour les procédures simples, facilement standardisables et supposant peu d'interactions, on assiste à ce que le secrétaire d'Etat au numérique Mounir Majoubi a pu nommer en son temps une « numérisation de la complexité », soit un transfert de la complexité des parcours administratifs aux parcours administratifs en ligne.

Comme a pu en témoigner l'agent d'une administration dématérialisante, la tendance est néanmoins toujours de rendre la « fracture numérique » - donc les usager.es - responsable. Il est ainsi fréquent d'assimiler les problèmes induits par la complexité administrative elle-même à l'insuffisance supposée des compétences numériques individuelles, et à envisager de développer toujours plus les traitements en ligne :

« Donc l'objectif, ce serait de réduire nos temps de présence et du coup nos déplacements pour aller sur les différents points et pouvoir proposer d'autres solutions, notamment la dématérialisation, en mettant en place plus de visio, plus de choses comme ça. Donc... côté institutionnel, ils vont vous dire que la fracture numérique, s'il n'y en avait plus, si tout le monde était autonome avec l'outil informatique, on pourrait faire plus de visio. Ce qui veut dire que l'éloignement géographique et le problème de modalité ne seraient plus des problèmes, puisque tout le monde serait autonome face à son smartphone ou son ordinateur. Et que du coup, la complexité administrative et le manque de lisibilité, ce ne serait plus non plus forcément un problème. Alors que, humainement et personnellement parlant... »

3.2.1.2 Multiplicité, segmentation, répétitions : les heurs des parcours administratifs

Malgré les annonces formulées depuis plus de 30 ans, les acteurs et actrices en contact avec les usager.es ne perçoivent pourtant pas de réelle simplification des démarches :

« Sous couvert de facilités administratives, ils ont tout complexifié. Moi, je n'ai pas mis le numérique. J'ai mis tout ce qu'on demande dès qu'il faut faire une démarche pour avoir un.... Il y a une montagne de choses à faire au niveau administratif. »

La mise en place de plateformes téléphoniques et la délocalisation des centres d'appels semblent même parfois avoir transformé des démarches qui paraissaient *a priori* simples en démarches incompréhensibles pour les usagers :

« Nous, on fait partie d'un service d'intérêt général, de service public, mais finalement, on a fermé beaucoup, beaucoup de permanences parce que réduction du personnel. Il faut prendre rdv, il faut appeler Brest déjà. Et il faut tomber sur quelqu'un à Brest. Donc la dame doit appeler Brest pour un rdv sur Douarnenez, c'est incompréhensible. C'est pas simple. »

« Oui, ce n'est pas si simple que ça, effectivement, juste de prendre son téléphone, prendre rdv : quand on voit la CAF, c'est 08, donc c'est payant. Ce n'est pas toujours facile. »

Cela d'autant plus que les plateformes de réception téléphonique comportent une succession de filtres et que les plages d'ouvertures des accueils ne sont pas extensibles :

S : « Moi j'ai ajouté quelque chose, sur les plages de contact téléphoniques avec les administrations. C'est pas toujours des bons timings. Quand tu veux joindre une administration c'est de telle heure à telle heure et, y'a des fois c'est pas toujours évident de s'organiser pour... »

R : Oui, mais force est de constater qu'il n'y a jamais de bons horaires. C'est un peu au petit bonheur la chance.

Q : Sachant que même dans les créneaux horaires, c'est compliqué des fois pour avoir accompagné quelqu'un. Faites le 1 le 2 le 3, quand on est arrivé au bon 3 ou au bon 4, on attend encore une heure et on n'a pas intérêt même à raccrocher parce qu'autrement on recommence tout. C'est comme ça. C'est sans doute un problème de manque de personnel aussi. Mais des fois, c'est compliqué. On peut comprendre que la personne que l'on accompagne, des fois, perde un peu les pédales parce que c'est long pour elle. Quand elle a un professionnel ou un élu en face d'elle, c'est différent puisque c'est l'élu ou le professionnel qui va gérer. Moi, je comprends que ça fasse paniquer les gens. »

La multiplicité de dispositifs, des acteurs et des interlocuteur.ices auxquels les usager.es ont à faire dans leurs parcours d'accès aux droits a par ailleurs été largement mentionnée :

« En fait, j'ai exactement mis ça, c'est la complexité un peu du réseau de tous ces dispositifs, parce qu'il existe plein de choses, mais au final, et à la fois, on ne sait pas trop les liens entre chaque : une personne qui est en recherche d'une info peut vite être perdue et ne pas savoir où aller. C'est complexe, quoi. Il y a beaucoup de dispositifs de coordination, de plein de trucs, et ça rend peu illisible parfois. »

Cette multiplicité, issue de la segmentation des prises en charge selon les compétences distribuées des organisations ou les arrangements locaux, conduit à « balader » les usager.es. Cette réalité est parfois décrite comme maltraitante par certaines professionnelles :

« Et répéter à trois, quatre personnes sa situation problématique, c'est compliqué. Déjà, ils viennent déposer leur problème ou leur situation et puis on leur dit, ah ben non, ce n'est pas le bon interlocuteur. Donc, on va vous donner un autre rdv et puis un autre rdv. Mais c'est horrible. C'est maltraitant pour la personne. Parce que c'est tellement scindé aujourd'hui. C'est vraiment maltraitant. Je trouve que c'est de la maltraitance institutionnelle parfois de les trimballer. »

Les usager.es sont donc supposé.es connaître la diversité des acteurs, se repérer, et se *déplacer* d'un interlocuteur à l'autre, en s'adaptant en permanence à ces changements.

« Oui, la multiplicité des dispositifs et les interlocuteurs. Trop de services à connaître, trop de changements. »

« Oui, sur la question de la connaissance de l'offre. Et des gens mal reçus, ça arrive. Des gens qui n'ont pas eu la réponse qu'ils attendaient, alors parce que c'était peut-être pas le bon endroit non plus pour la demander, mais du coup, ils ne viennent plus jamais. »

Ce foisonnement demeure peu lisible pour les acteurs eux-mêmes, et conduit parfois à des effets de « porte tournante » ou de « patate chaude », à des orientations assez approximatives, exposant à un risque de mauvaise réception et/ou de déception de l'usager.e :

« Oui, et je pense qu'il y a aussi l'autre problème, c'est qu'il y a tellement de dispositifs que du coup, des fois, ce n'est pas clair, même au sein des propres assos ou services, du qui fait quoi. Et du coup, ça fait que c'est des personnes qui sont des fois... baladées d'un endroit à l'autre en disant : non c'est pas moi, c'est lui, non c'est lui, non en fait c'était lui. Et ça ça arrive de plus en plus, je trouve. »

Cette segmentation dans les parcours de prise en charge n'est pas uniquement due à une division du travail supra institutionnelle – qui comporte d'ailleurs rarement d'instance de coordination au niveau territorial – mais aussi à la restriction des moyens, qui ne permettent plus d'assurer la fluidité des parcours. Les acteurs et actrices rencontrés déplorent une forme de resserrement de leurs compétences et de leurs missions, une définition plus stricte de leurs champs d'intervention, ce qui renforce cet effet de renvoi des usager.es vers d'autres intervenant.es :

« Je pense que le fait qu'il y ait moins de financement, pour tout ce qui est associations, dispositifs, chacun se renferme de plus en plus, je pense, sur un noyau de mission, en ne voulant plus, des fois, aller soit un peu au-delà, soit d'élargir un peu leur mission qui reste quand même leur cadre, pour ne pas se retrouver débordé de situations, parce qu'il y a moins d'ETP, et donc qui vont plus facilement orienter. Il y a des

glissements de tâches, du coup, qui s'opèrent, qu'on remarque Ça nuit, je pense, un peu à l'accès aux droits. Et puis y'a moins de moyens. Les gens (les agents) se renferment aussi. »

L'un des effets, courant et largement documenté, de la segmentation des parcours est d'obliger les usager.es à répéter leur histoire³⁰. Les usager.es, vivant nécessairement des situations difficiles, sont contraints de refaire état des détails intimes de leur histoire personnelle. Ici encore cette réalité constitue une forme de maltraitance des individus :

« Là je vois sur l'insertion par exemple il va y avoir tout un tas de trucs. L'autre jour, j'ai reçu un jeune : il a 4 ou 5 accompagnements différents ! Et on l'envoie encore chez moi ! Je me dis : Non, mais il faut arrêter à un moment donné ! Et bien non, parce que chacun... Je ne vais pas citer les organismes parce que je ne veux pas faire le procès de personne. Mais il y a tel organisme, c'est bien pour la mobilité, celui-là, c'est bien pour un peu plus pour la recherche de logement... Et du coup, le gars, déjà, il a des difficultés, il n'arrive pas à bien s'exprimer, et il doit raconter sa vie tout le temps à cinq personnes. Et en fait, je trouve que ça n'a aucun sens. Ça je l'ai mis dans les épreuves de rapprochement. »

« Le fait de répéter son histoire, et de partager son intimité en permanence, c'est hyper intrusif et je pense qu'à un moment ça fatigue. Dans les facteurs d'éloignement, j'ai mis la fatigue face à la persévérance que demande de certaines démarches et le manque de temps aussi. »

« Et après ouais ce truc de se raconter tout le temps, et de se livrer tout le temps, en fait c'est un exercice qui relève de l'intimité. Mais le plus souvent, c'est intrusif. C'est sûr qu'on leur demande de raconter des choses, en plus compliquées, etc. »

La complexité n'a donc pas seulement pour effet de rendre les parcours d'accès complexes, heurtés, segmentés. Elle finit par prendre une dimension maltraitante, et peut exposer les usager.es à ce qui est communément appelé, mais reste pourtant peu entendu, un « parcours du combattant ».

3.2.2 Stigmatisation, discours anti pauvre et représentations négatives : les épreuves symboliques de l'accès aux droits

Dans cette seconde partie, nous délaisserons le versant fonctionnel des parcours d'accès pour accéder à un niveau que nous qualifierons, par opposition, de symbolique, en ce qu'il renvoie à ce qui est de l'ordre des représentations, des perceptions et de l'image sociale. Il s'agit ici de comprendre la manière dont les individus perçoivent la relation, les interactions administratives et les aides, mais aussi la façon dont ils sont impactés par les discours (professionnels, politiques, médiatiques) sur les bénéficiaires des « aides sociales ».

Cette dimension s'inscrit dans les suites de l'abondante littérature sur le *Welfare stigma*, initiées dès les années 1960 aux Etats unis, et dont la persistance est notable depuis lors. Elle est présente dans ce qui a été analysé en termes de coûts psychologiques (qui intègrent généralement les coûts de stigmatisation) dans les analyses de l'*administrative burden* (Herd, Moynihan 2019), et occupe une place conséquente comme motif de la non demande dans la typologie de l'ODENORE (2016).

3.2.2.1 La honte de demander, de devoir demander et de solliciter certains services

La forme la plus courante évoquée par les participant.es porte sur la honte d'avoir à demander. Ils et elles repèrent qu'elle génère chez nombre d'individus un discours de justification visant à le plus souvent à préciser que la situation les oblige, qu'ils demandent par nécessité, ou que c'est la « première fois ». Le fait d'avoir cotisé, c'est à dire d'avoir participé, constitue un *leitmotiv* afin de ne pas être assimilé à un profil de fraudeur ou de profiteur :

J : « puis il y a de la stigmatisation aussi. Toutes les représentations

³⁰ L'on est là dans une forme multiple, répétée voire généralisée de ce que Nicolas Duvoux et Isabelle Astier (2006) ont nommé « l'injonction biographique » à propos du RMI et des politiques sociales en régime d'activation.

H : c'est vraiment le point sur lequel je voulais rebondir, toutes les personnes qui viennent nous voir moi dans le cadre de permanence disent « mais en fait j'ai travaillé toute ma vie je je suis jamais venue je n'ai jamais demandé de l'aide à personne, et là je me retrouve dans une difficulté où j'ai vu que j'avais rien dans mon frigo je ne sais pas je ne sais plus quoi faire en fait j'ai déjà sollicité mon entourage, du coup je suis endettée auprès de tout mon entourage et je n'ose plus demander ou à l'inverse, bah non en fait je n'ose même pas demander à mon entourage parce que je sais que tout le monde est en galère, » et du coup c'est pas... c'est pas des personnes qui psychiquement vont être très dégradées ou très éloignées comme on en fait les profils qu'on a eu, mais oui c'est vraiment une population que je vois qui a vraiment ce stigmate de dire mais j'ai honte en fait de venir. je n'ai pas j'ai pas envie d'être vue. j'ai une situation, je travaille je mais là...

Et du coup moi je vois un peu deux profils. Un profil qui va du coup être très agressif parce qu'on va représenter une institution et qu'il y a une espère de colère en disant « Mais en fait, ce n'est pas normal... » Après, avec des raccourcis parfois racistes et très border. Et de l'autre côté, un profil qui va être dans la justification de toute sa vie. De venir expliquer parfois des trucs qui relèvent du secret médical. Et moi, j'ai tendance à dire que je n'ai pas besoin de savoir ça, ça ne relève pas de mes compétences. Oui, mais il faut que je vous explique parce qu'il faut que vous compreniez pourquoi j'en arrive là. Oui, mais en fait, les services sociaux, ils n'ont pas besoin de savoir. »

Contrairement à une idée reçue qui demeure tenace selon laquelle l'existence de droits garantirait que les individus éligibles s'en emparent facilement, demander ou se rapprocher de certains services n'a rien de « naturel ». Cela d'autant moins que ces services sont marqués d'une connotation sociale dévalorisante. Les services d'action sociale semblent, pour celles et ceux qui n'y ont jamais recouru en particulier, réservés aux fractions les plus disqualifiées socialement :

« Oui, il y a une personne hier qui est venue, qui était vraiment dans ça. Là, il débloque parce qu'en fait, il est en... en état de surendettement, du coup il n'a pas le choix que de débloquer sa situation, mais ça fait 6 ans que du coup il a des problèmes de santé mentale, qu'il a des problèmes physiques liés à son travail, et qu'en fait il est resté en dehors d'un système d'aide parce que lui a travaillé toute sa vie, et il ne sera pas la personne qui demande. Et là ça lui coûte de demander, ça remet son égo en question, ça remet sa personne en question, et du coup ça met en état de fièvre totale. D'abord, il est venu à France Service. Ensuite, il est allé au CDAS. Et là, du coup, on finit les démarches. Mais aller voir une assistante sociale, c'est la honte. »

« Moi, je constate que pour certaines personnes, c'est difficile de venir vers le CDAS parce qu'il a une connotation plaçante, « enfant placé, etc ». Ou bien que pour les gens très... Combien de personnes qui viennent me voir, qui me disent, « mais je ne suis pas un Cassos », c'est le terme utilisé. Je dis non, c'est un service public, tout le monde a droit et trouve l'information. »

3.2.2.2 Discours sur la fraude, politique anti pauvre, et questions de contrôle

A la figure de cet usager honteux, qui ressent une stigmatisation à demander³¹, les participant.es au forum ont ajouté les effets du « discours anti pauvre ». La "dénonciation de l'assistanat" a un effet dissuasif perceptible par les intervenant.es. Une partie des usager.es potentiels n'engagent aucun contact ni aucun recours afin de ne pas être assimilé.es aux franges stigmatisées par les discours publics et/ ou politiques :

« Moi, comme facteur d'éloignement, quand même, en tout cas dans l'accueil de France Service, parce que les gens passent pour des choses très précises, par exemple pour un permis, et petit à petit, on voit qu'il y a plein d'autres choses qu'ils ne font pas. Mais la chose sur laquelle j'ai plus de mal, ou en tout cas je bute le plus et que je repère très souvent, c'est l'impact de la culture politique anti-pauvre et le mythe de l'assistanat, qui est en fait hyper présent. Ça bloque les personnes en amont, de se dire : en fait moi je ne fais pas partie de ceux qui vont abuser, je ne fais pas partie de ceux qui vont frauder, je ne fais pas partie de ceux qui ont besoin d'aide. Et en fait ce blocage-là, mental et en termes de rapports sociaux, il

³¹ Davantage qu'un traitement stigmatisant en tant que tel, comme dans les cas de processus de visibilisation de la situation spécifique du demandeur qui sont à l'origine de la notion. Martin (2017) a mis cela en évidence à propos des files pour bénéficiaires de la CMU dans les accueils de CPAM ; il en est de même pour le principe des bons d'achat alimentaires, parfois distribués comme aide facultative, et qui doivent être donnés à la caisse des supermarchés.

est hyper puissant et il empêche plein de personnes d'aller demander de l'aide. Parce qu'en fait... Aller demander un peu d'argent, c'est abuser du système. »

L'assimilation d'un droit à une aide (dite « sociale ») est le résultat d'une longue construction par les discours politiques. Sans revenir sur les variations entourant la notion d'assistance, et ses fondements en termes juridiques et comptables (Bec, 2008 ; Spire, 2026), force est de reconnaître qu'on a assisté ces dernières années, à une politisation grandissante de cette figure, servant aussi bien de fonds de commerce à une idéologie raciste qu'à la diffusion de l'idée d'individus profiteurs, « cancer de la société », ³² qui vivraient à la charge de l'état, et s'opposeraient à une forme mythifiée de l'autonomie du sujet.

3.2.2.3 L'usager suspect

Enfin, la dernière figure que nous avons pu identifier dans les discours analysés, pourrait être nommée « l'usager suspect ». Cela renvoie aux justifications que doit produire sans cesse l'usager.e pour voir son cas traité, mais aussi au fond de suspicion à son encontre, qui n'est dans ce cas résolu que par l'intervention d'un.e professionnel.le dont la légitimité n'est pas remise en cause, et qui vient en quelque sorte attester de la véracité des propos de l'usager.e sur sa situation. Cette culture de la suspicion à l'égard des bénéficiaires du *Welfare* a elle aussi fait l'objet de nombreuses analyses (Warin, 2011), et connaît un regain d'attention à la faveur des traitements algorithmiques (« suspicion machine ») :

« Et que ça peut se transformer en procès. C'est-à-dire que maintenant, il y a tellement ce truc de la fraude sociale qu'en fait, les personnes se sont mises en position de devoir justifier de leur quotidien, de devoir justifier de leur relevé de compte, de devoir justifier des aides qu'elles ont. Et donc, du coup, ça se finit en procès. On doit devenir son propre avocat. Du coup, ça fait un lien avec la culture administrative que j'ai mis en facteur d'éloignement. Parce qu'il y a un langage, un fonctionnement, des horaires, dont on doit être en possession pour pouvoir se justifier. Là, je m'en rends compte avec France Service où du coup, j'ai l'impression de faire beaucoup de traductions : en réalité, j'ai l'impression qu'on fait de la traduction en permanence entre ce que veut dire l'administration, et ce que disent les personnes. En fait, très souvent, je me rends compte que quand je laisse les gens appeler et qu'on se met en haut-parleur, le ton change complètement, entre quand les personnes s'expriment par elles-mêmes sur la défense de leur situation, et quand je trouve que ça devient un peu odieux ce qui est en train de se passer, je prends le téléphone et d'un coup, moi, je deviens audible. D'un coup, la personne est crue. Il y a une méfiance quand les personnes racontent leur histoire. Alors que moi, à partir du moment où je fais maillon, et que les personnes me racontent leur histoire, et bien là, d'un coup, la situation est légitime. » ³³

L'importance de cette dimension « symbolique » dans les parcours d'accès aux droits ne doit pas être minorée. Elle constitue un facteur majeur d'éloignement des droits et des services, bien que ses effets soient difficiles à mesurer (notamment de manière quantitative). La production d'une image dévalorisante de la demande de droits, et le fait d'associer l'usager à un profiteur, génèrent une distance sociale (aux droits, aux institutions mais aussi aux acteurs et actrices qui aident à l'accès aux droits) d'autant plus insaisissable que les individus se maintiennent dans des formes de repli. L'éloignement est ainsi entretenu par les usager.es pour préserver identité sociale et estime de soi. C'est d'ailleurs usuellement de manière indirecte, ou à partir d'un acteur jugé non dévalorisant, qu'une telle dimension est relevée.

La construction d'un discours sur l'usager fraudeur s'est considérablement accentuée voire banalisée depuis plus de 20 ans (Dubois, 2021). Depuis quelques années, la logique de contrepartie représentant une inversion du sens de la dette (Bec, 2008) s'est généralisée, notamment dans le contexte du RSA et des politiques mises en place par certains départements. Le département du Finistère apparaît sur ce plan à la pointe d'un discours d'activation forcée (voir encadré 3).

³² La formule est de Laurent Wauquiez, alors ministre des Affaires européennes, lors d'un interview télévisée en 2011.

³³ Nous avons pu assister, lors d'une observation, à une séquence en tout point similaire à celle décrite ici.

3.2.3 Rompre les élans : temporalité et indisponibilité de l'offre

Dans cette dernière partie portant sur les facteurs d'éloignement tels qu'ils ont été thématiques et développés par les participant.es aux deux journées de forum, nous insisterons sur deux aspects qui nous sont apparus comme fondamentaux et étroitement liés : l'élan nécessaire pour demander et maintenir ses droits d'une part, et l'accroissement des problématiques de santé mentale d'autre part.

Le premier aspect envisage le parcours d'accès vers les droits dans un sens dynamique, à partir de la notion d'élan. Le fait que des individus, en retrait ou cumulant nombre de difficultés, parviennent à se mobiliser mais doivent « finalement » composer avec l'indisponibilité de l'offre, (ou sa disponibilité très à distance temporellement) est revenu à plusieurs reprises dans les discours, et pour des cas de figure assez différents. Notons que cette dimension d'élan apparaît également dans les portraits d'Aline et d'Yseult (portrait n° 1 et n°3).

« Moi, je le croiserai avec la temporalité sur le fait qu'on va recevoir quelqu'un sur une demande pressante, un one-shot. Et en fait, là, ça ne va pas du tout. Il y a eu une crise. Il y a eu quelque chose. Et la personne, elle attend quelque chose tout de suite. Oui, mais on va appeler le CMP. Mais là, c'est six, sept, huit, neuf, dix mois d'attente, même si on a la notion psychique d'urgence. Et là, la personne, du coup, c'est.... En fait, je fais déjà la démarche de venir vous voir, de vous partager ma détresse. Je ne voulais pas venir. Enfin, c'est déjà compliqué. Je vous raconte tout ça. Il va falloir que je le re-raconte. Puis vous me dites qu'au final que je n'aurai pas de réponse avant dans dix mois. En fait, voilà. Et ce mouvement de dents de scie aussi, que moi, j'ai noté, la personne, il y a une espèce d'élan de.... Bon, allez, j'ai envie d'y aller. J'ai envie de prendre soin de moi. J'ai envie de réactualiser mes démarches. Et en fait, devant la temporalité des institutions, je pense qu'on a tous noté aussi la question du numérique qui est aussi le gros facteur qui rajoute une grosse difficulté de.... Ah non, mais il faut que j'aie un compte France Connect. Alors, je n'ai pas d'adresse mail. Mon numéro de sécu.... Je n'ai pas de carte vitale. »

La mise en exergue de cette dimension dynamique conduit à tenir compte de ce que suppose la mise en mouvement pour entamer le rapprochement ; de l'effort et du coût que cela représente pour certain.es, en particulier quand la mobilisation de soi suppose de « sortir de sa situation », de parvenir à s'activer pour entamer un parcours d'accès vers ses droits. Lorsque l'offre adéquate n'est pas disponible, ou qu'elle est temporellement éloignée dans le temps, l'élan se trouve alors rompu. Cette rupture oblige à une remobilisation ultérieure plus coûteuse encore du fait de la sédimentation des difficultés, ou au renoncement :

« On en parlait tout à l'heure. Csapa, avoir un rdv au Csapa, quelqu'un qui est addict et qui se dit, ben là, j'ai envie de m'en sortir. C'est maintenant qu'on sait par expérience que c'est... Quand il vous dit, j'ai envie de m'en sortir, hop. Ça m'est arrivé, moi. Alors, ce n'est pas mon rôle de prendre rdv avec le csapa. Le csapa dit, non, c'est à la personne de prendre. Je dis, ben oui, mais ça se trouve, dans une heure, elle sera ivre. Elle ne voudra plus s'en sortir. Je dis, là, on est tous les deux. Je vous le passe. Je mets sur haut-parleur. Et oui, d'accord, dans sept mois. Et là on sait que c'est un échec parce que... mais bon je ne leur en veux pas. »

« Et quand on reçoit des personnes qui sont épuisées et qui n'en peuvent plus, de leur dire, oui, vous avez ça, mais alors, il va falloir remplir ce dossier. Eh bien, la personne repart et elle n'a pas pris le dossier parce qu'elle est fatiguée. Elle ne veut pas. Elle n'a plus de peps. Elle n'a plus d'énergie. Elle n'a plus rien. Et voilà quoi. Donc, c'est rageant. »

Pour les acteurs, cette indisponibilité de l'offre a aussi un effet sur les intervenant.es du front. Les assistantes sociales doivent apprendre à composer avec l'absence de solution. Elles gèrent au quotidien la tension entre maintien de la relation et impossibilité d'accompagner et de prendre en charge les usager.es en s'appuyant sur une offre compétente et disponible :

« Va falloir qu'on gère aussi, qu'on ait des refus. Jusqu'à présent, on a toujours été dans, on accepte, on aide, on y va. Là, il va falloir qu'on accepte, qu'on aide, mais qu'on dise non, en fait, ça va pas. Ça va faire sacrément mal dans les écoles de travailleurs sociaux, j'espère qu'ils en ont déjà conscience parce que voilà, il va falloir former « Je vous écoute, je vous entends, je n'ai pas de solution à ce que vous me demandez ! ». Tu as parlé des délais (s'adressant à une personne). On nous demande d'aller au CMP, on nous répond six mois. Comment on gère ça ? Comment on gère l'entre-deux ? Comment on gère que il va y avoir une crise ? »

D'autre part, la thématique de la santé mentale est fortement associée à cette situation d'asynchronie et à cette indisponibilité de l'offre. Sur ce terrain de la recherche, comme sur d'autres territoires ruraux en Bretagne, l'accroissement des problématiques de santé mentale est criant. Cela a été récemment souligné à l'échelle nationale par plusieurs rapports et concerne en particulier les jeunes depuis la crise du Covid (voir rapport IGAS 2024). Cette réalité se donne à voir de manière quasi symétrique avec le manque de moyens de la psychiatrie publique, en particulier mais pas uniquement, en « territoire rural ». Cette indisponibilité éloigne durablement les individus, et conduit, comme nous l'avons vu en préambule, à une dégradation des situations, qui non prises en charge finissent par s'enkyster, et peser sur les acteurs du territoire qui ne peuvent plus passer le relais aux institutions compétentes. Ce déficit de « solutions » accélère la dégradation des situations et rend beaucoup plus compliqué le retour à une situation « stabilisée ».

Si cette thématique ressort fortement à propos des problématiques psychosociales, elle concerne de fait tout un ensemble d'offres publiques, qui ne sont réellement disponibles qu'après un certain temps, qui est celui de l'administration ou du service concerné : c'est le cas des dossiers de rénovation énergétique, mentionnés ci-après, mais aussi du temps de traitement des dossiers MDPH, des délais de la CARSAT, etc.

« Et en deuxième, j'ai mis temporalité de la relation administrative. C'est un vrai problème chez nous, c'est qu'on est sur des dossiers qui sont très, très longs, entre le moment de la demande et le moment du versement de l'aide. Et quand je dis très très long, ça peut être 2 ans, 2 ans et demi. Et donc du coup, la personne qui est déjà en difficulté avec les accès numériques, et c'est ce que j'ai mis en troisième, c'est les accès numériques, il faut qu'elle vienne régulièrement pour se reconnecter sans arrêt. Alors heureusement, il y a les applis de France Service, mais... »

Comme nous l'avons rapidement vu en introduction, la temporalité des traitements administratifs, qui comprennent les temps de réponse (pour un rdv, en retour à un envoi de pièce, etc.), et les temps de traitement des dossiers et/ou des pièces, non seulement ne tiennent pas compte des temporalités de l'utilisateur, mais ne sont généralement pas intégrés au titre d'une production de non-recours.

Or, cet « asynchronisme » n'a pas seulement pour effet de mettre l'utilisateur « en attente », comme si cette mise en attente était « normale »³⁴. Dans bien des cas, la non-disponibilité *actuelle* de l'offre génère un besoin d'aides alternatives (aides extra légales ou facultatives, secours, etc.), donc implique d'autres démarches – si tant est qu'elles existent, que les individus en aient connaissance et qu'elles puissent être délivrées rapidement - et allonge le temps de parcours vers ses droits. Cette non prise en compte de la temporalité de vie des individus, c'est à dire de leur situation, s'inscrit dans la manière dont les individus construisent, envisagent, perçoivent leur relation aux services publics et aux administrations, au-delà du seul processus actuel de demande.

Comme nous avons largement pu le voir, l'éloignement n'est donc pas une donnée géographique statique, mais un rapport dynamique, fait d'interactions, de rapprochements qui conduisent à d'autres contacts, d'offres non disponibles, etc.

La complexité des démarches de la relation administrative, les processus divers de mise à distance sociale et de dévalorisation de l'utilisateur ou encore l'indisponibilité *actuelle* de l'offre, concourent à créer un rapport distendu, une certaine disposition (Lahire 1998) à l'égard des administrations. Cette disposition se nourrit des expériences successives et vient s'inscrire dans

³⁴ Voir notamment Javier Auyero, *Patients of the State. The Politics of Waiting in Argentina*, Durham, Duke University Press, 2012, et "Faire patienter, c'est dominer : le pouvoir, l'Etat et l'attente", Javier Auyero, entretien réalisé et traduit par Etienne Ollion, Actes de la recherche en sciences sociales 2019/1 N° 226-227.

un historique de relations, qui détermine en retour la manière dont les individus se comportent à l'égard des administrations.

3.2.4 Les constructions de l'éloignement : retours et projection sur les productions de non-recours

Les expériences antérieures peuvent avoir pour effet des renoncements qui tiennent durablement à distance des administrations. C'est en particulier le cas lorsque les « expériences malheureuses » du rapport aux droits ne font l'objet d'aucune clarification directe auprès de l'utilisateur concerné :

« J'ai vu des personnes aussi, qui renoncent à cause des erreurs de calcul, des trop-perçus, qui sont assez récurrentes, et qui du coup renoncent à leur droit en se disant « Non, si j'ai un trop-perçu, c'est un risque de devoir rembourser ça, etc. » sur des calculs que je ne maîtrise pas, les APL ou n'importe quoi. Et en fait, quand on a été victime de ça et qu'on doit après, pendant 2-3 ans, payer un trop-perçu.... Et ça, je sais que ça peut être aussi une raison, peut-être à la marge, mais de renoncement à l'accès au droit. »

Une participante a, par ailleurs, pu évoquer un effet spécifique de construction de l'éloignement auprès de jeunes, sur lesquels on fait peser une attente de justifications. Cette pression contribue à les mettre durablement à distance de tout processus de demande, et à les orienter vers un système de débrouille, hors les droits (Warin, 2008) :

« On est aussi de plus en plus dans des relations contractuelles. A la mission locale, avant on était sur la libre adhésion, il n'y avait pas forcément une obligation de contractualiser. Là, on demande assez rapidement de contractualiser, soit le RSA, le CEJ. Et du coup, parfois, on est déjà dans une relation de contractualisation avant d'avoir du conseil, parce qu'on a des injonctions, on a des chiffres, des comptes à rendre. Alors même s'il y a une allocation financière et les jeunes disent, il faut que je rende des comptes... Et puis après, sur le RSA, on peut aussi se questionner sur les politiques départementales qui sont différentes d'un département à l'autre, avec des exigences qui sont quand même assez hautes. Et moi, je suis effrayée par tout l'argent qu'on déploie pour le contrôle. Et je me dis que parfois, on met sur des jeunes ou des personnes vulnérables des pressions qu'on ne se permettrait pas de mettre sur notre catégorie sociale professionnelle. Je pense à un jeune où il avait fait cette déclaration RSA, il a dû mal faire, je ne sais pas, ça correspondait au forfait logement qu'il avait dû mal déclarer. Et on lui fait un contrôle 3 ou 4 ans après et on lui demande 1200 euros de trop perçu. Et il n'a pas les moyens de se défendre. Je pense qu'il était de bonne foi quand il a fait sa demande. Et du coup, ça remet de la distance pour des jeunes et des moins jeunes qui se disent, de toute façon, on ne vient pas pour m'aider, j'ai déjà peu de ressources. Et puis quand on supprime le RSA, on ne peut pas faire de dette financière ou des prêts pour combler le manque du RSA. Et des personnes renoncent à leur droit. En disant, « je renonce, je ne veux pas, parce que le cadre est trop contraint et tant pis, je vais me débrouiller. »

3.3 Ce que les acteurs disent de leurs difficultés

L'évocation des difficultés des usagers a conduit les participant.es à faire état de leurs propres difficultés, au regard des évolutions de leurs conditions de travail et d'intervention et du sens de leurs missions. Nous retenons ici deux points qui viennent éclairer, depuis les professionnels, les ce qui a pu être dit de la complexification de l'accès et des parcours des usagers.

Le premier porte sur ce que nous appellerons de manière globale la segmentation des circuits de prise en charge ; le second sur l'importance de l'établissement – et du maintien- d'une relation de confiance avec les usager.es- habitant.es.

3.3.1 Segmentation des interventions et manque d'approche globale

Les notions de segmentation et de fragmentation sont revenues à des très nombreuses reprises dans les groupes. Elles sont opposées aux notions d'approche globale, d'interconnaissance entre acteurs, de traitement individualisé des situations, qui prend le temps d'installer une relation de confiance avec les usager.es. Une participante évoque ainsi la perte de « pluridisciplinarité », soit le fait qu'il était possible d'avoir une approche globale, multiple de la

personne, et l'obligation de borner son intervention et de passer le relais à un.e autre collègue, en rompant l'accompagnement :

« Mais parfois, et même au sein d'une même institution, je veux dire, on peut emmener une personne. Ah ben non, là, je vais vous donner un autre rdv avec une collègue. On n'a plus cette pluridisciplinarité qu'on pouvait avoir, quand on a la main, qu'on a la connaissance, mais il faut qu'il passe par quelqu'un d'autre. Parce que c'est l'institution qui est comme ça, parce que c'est... Et nous-mêmes, en tant qu'usagers, parce qu'on est usagers, aussi, ça nous agace. Donc quelqu'un en plus qui a d'autres problématiques, moi, je comprends qu'on baisse les bras, quoi. »

Cette autre participante évoque la fragmentation de l'accompagnement qui ne permet pas d'avoir une approche globale des situations individuelles :

« Toutes les institutions, tous les individus, en fait, il n'y a plus de lien, ... C'est vraiment fragmenté, c'est individuel. Et, en fait, ben, du coup, c'est un accompagnement, pseudo-individuel qui n'est pas vraiment individuel. C'est selon la partie de... Enfin, voilà, c'est très fragmenté. Et il n'y a pas de... Le maillon, en fait, on semble dire que c'est pour l'individu, mais il n'y a pas cette globalité de l'individu. »

Toutes les actrices de l'accompagnement sont revenues sur la nécessité d'avoir du temps si l'on veut pouvoir traiter l'ensemble de la situation des personnes, et non pas répondre aux problèmes au coup par coup. Le modèle de la pelote de fil - qui veut que les individus viennent avec un problème, mais qu'il faut tirer le fil pour comprendre globalement la situation et les diverses problématiques de l'utilisateur - courante en travail social, est revenue de manière systématique dans les groupes. Or, la pression temporelle sur les cadres d'accompagnement, et l'incitation à répondre à chaque problème séparément, ne favorisent pas un traitement global :

« Oui, parce qu'on nous demande d'identifier le problème, de donner une réponse tout de suite. Or, parfois, il faut creuser. Les gens prennent rdv, ce n'est pas pour le problème évoqué, c'est parce qu'il y a autre chose, ce n'est pas parce qu'il y a une facture en retard qu'il n'y a pas. Plein de choses. Parfois, il n'y a pas le temps de faire une évaluation globale parce que c'est pas un bout de scotch qui va, un petit bout de pansement qui va régler la situation. Il faut aller plus loin, mais c'est aussi une relation de confiance et dire oui. Et expliquer pourquoi. »

Les participantes ont par ailleurs toutes diagnostiqué un manque de lien entre les professionnel.les, une perte de l'interconnaissance obérant les possibilités d'un accompagnement global au plus près des situations individuelles. Les nouvelles organisations de travail, elles aussi modifiées et travaillées par la dématérialisation, ont conduit à une mise à distance des intervenantes et partenaires entre elles (en particulier celles travaillant dans les organismes de sécurité sociale), et à la perte des relations d'interconnaissance personnalisées :

« Oui envoyer, envoyer le mail, retourner le mail. C'est-à-dire que je constate que comme on n'a plus d'interlocuteurs privilégiés. Avant, je vais faire comme la vieille [rises], on avait quelqu'un de... Moi, je connaissais tous les gens qui travaillaient à la CPAM. Sur Douarnenez, physiquement, quand quelqu'un arrivait, on allait se voir et puis on se voyait. A la CAF, c'était pareil. On s'appelait... On avait toujours les mêmes... services de solidarité EDF à force d'appeler et de dire "Ah bon, OK, bonjour, il fait quel temps chez vous ?" On se connaissait. Donc, c'était très facile. "J'ai un gros problème sur un dossier CPAM là, la personne est malade, elle a besoin d'avoir accès au soin rapidement. Ok, je te débloque le dossier. La CAF, attends, je mets mon nez dedans". Aujourd'hui, ce sont des plateformes. Même nous, c'est des plateformes, "La personne est à côté de vous ?" Enfin ! "Vous avez eu mon numéro de professionnel, je vous ai donné mon code, je peux vous donner mon numéro de SIRET, je peux ceci" Ah non non ! »

Cette mise à distance des acteurs et actrices entre eux et elles, c'est à dire l'absence d'interconnaissance et de contacts personnalisés, non seulement ne favorise pas une vision et une approche globale de la situation de l'utilisateur.e – il est plus facile d'évacuer le problème à d'autres partenaires quand on ne les connaît pas – mais participe *de facto* à la mise à distance des utilisateur.es : les intervenantes se sentent « moins responsables » du traitement de leur situation :

« Et du coup, ça met de la distance avec l'utilisateur. Et du coup, c'est plus facile aussi de dire non ou de ne pas traiter. Parce que quand on se connaît... et qu'on s'appelle, la distance est réduite puisqu'on sait quel interlocuteur on a. Donc du coup, on va essayer de dépatouiller. Plus on met la distance, ça nuit forcément en bout de course à l'utilisateur. Parce qu'on ne se sent pas responsable, on ne sait pas qui est où, à l'autre

bout du fil, même si c'est un professionnel, c'est beaucoup plus facile de dire non et refiler la patate chaude au professionnel, qu'on appelle le 115, qu'on a un refus ».

Le fait de se connaître et de se côtoyer physiquement, entre partenaires, a été relevé par toutes les participantes comme un point crucial, un élément qui « fait la différence » dans l'accompagnement des personnes :

« La proximité physique entre les partenaires aussi. Le fait de s'être déjà croisé, en fait, juste d'avoir mis des visages sur les noms, d'avoir des contacts téléphoniques un peu plus rapides, enfin, toutes ces choses-là, ça... Ça fait la différence aussi. Ça fait la différence aussi, vraiment, sur l'accompagnement, parce qu'on est un petit maillon à un endroit, mais c'est un tout, souvent, pour les personnes aussi. »

Or, les participantes, et particulièrement les plus anciennes d'entre elles, déplorent la perte d'espaces partenariaux permettant d'intervenir de manière conjointe et partagée sur la situation des personnes :

« Moi, ça fait 21 ans aussi [que je suis sur le Cap Sizun] et je partage la même expérience. C'est vrai qu'on faisait souvent des entretiens tripartites avec l'assistante sociale, avec la CAF. Avec l'accord évidemment de la personne, toujours, le but c'est que tout le monde soit à l'aise. Et maintenant, c'est des injonctions, c'est ça, c'est tant de temps à rdv. »

Le jeu des restrictions budgétaires, allié à la prééminence d'indicateurs quantitatifs découpant, normant et soumettant l'activité à un *reporting* souvent jugé chronophage, a clairement réduit le temps de l'accompagnement :

« Les institutions qui financent ces structures, le département, la région... demandent des chiffres pour justifier d'une activité qui n'est pas toujours justifiable d'un point de vue quantitatif, et qui prend énormément de temps à tous les professionnels de rendre compte de leur activité, au détriment de l'accompagnement au terrain, sachant qu'il y a de moins en moins de personnes sur le terrain. Il faut justifier de son activité, du pourquoi de telle démarche. Il n'y a plus cette logique de presque un peu de pouvoir personnaliser son accompagnement. Tout doit être un peu...

Qui plus est, le découpage de l'accompagnement en séquences mesurables, pouvant entrer dans le dit *reporting*, s'oppose immédiatement au modèle évoqué de la pelote de fil qui suppose de pouvoir adapter son accompagnement à la situation globale de l'individu ;

« Mais c'est compliqué. Quand je fais le rapport, ce que tu disais tout à l'heure, c'est que quand on reçoit une personne, elle va t venir, par exemple, à l'accueil pour, une pension alimentaire, je dis n'importe quoi. Et en fait, derrière ça, il y a beaucoup d'autres questions. Et je fais le choix... parce que c'est ma formation aussi de l'approche globale, d'interroger, d'écoute active. Et j'oriente. Sauf que quand je fais ma fiche de stats, je suis embêtée parce que je ne peux pas cocher les cases, parce que vu que je ne réponds pas aux questions auxquelles je dois répondre, très strict juridique, donc... »

On retrouve alors la dégradation structurelle des financements publics évoqué en préambule, et les effets de renfermement sur le périmètre réduit et strict de ses interventions :

« Je pense que le fait qu'il y ait moins de financement, pour tout ce qui est associations, dispositifs, chacun se renferme de plus en plus, je pense, sur un noyau de mission, en ne voulant plus, des fois, aller soit un peu au-delà, soit d'élargir un peu leur mission qui reste quand même leur cadre, pour ne pas se retrouver débordé de situations, parce qu'il y a moins d'ETP, et donc qui vont plus facilement orienter. Il y a des glissements de tâches, du coup, qui s'opèrent, qu'on remarque Ça nuit, je pense, un peu à l'accès aux droits. Et puis moins de moyens. Les gens se renferment aussi. »

L'on voit donc que les acteurs intermédiaires de l'accès aux droits, pâtissent, eux aussi du contexte de la dématérialisation. La segmentation des tâches, l'imposition de normes quantitatives, les activités de *reporting*, c'est à dire les paramètres classiques du *New public management*, accentués par un contexte de restriction budgétaire, et l'utilisation des outils dématérialisés comme levier de rationalisation concourant à une mise de distance des acteurs entre eux, ont globalement rendu plus difficile ce qui est analysé comme une nécessité de l'accompagnement : avoir une approche globale, fluidifiée et davantage partenariale.

« Mais chez nous c'est pareil. Ils ont soit une assistante sociale et puis s'ils rentrent en parcours global hop du jour au lendemain on leur change d'interlocuteur et puis ça va durer le temps du contrat et puis à la fin hop, rebote, une autre personne ! C'est la continuité quoi ! »

3.3.2 Instauration, ou maintien, d'une relation de confiance

Le second point, très fortement lié au premier, porte sur la confiance, sur l'enjeu et la nécessité de parvenir à établir une relation de confiance avec les usager.es compte tenu de la défiance qu'ils et elles peuvent avoir à l'égard des fonctionnements administratifs en particulier (voir 2.3).

Cette confiance exige une posture adaptée du ou de la professionnel.le afin que les usager.es se sentent sécurisés.es, qu'une forme de lien puisse être établie leur permette de se sentir autorisés.es à revenir au besoin. Or l'installation d'un tel lien suppose que les intermédiaires aient du temps, et ne courent pas après des indicateurs :

« [Les démarches administratives] ça provoque plein d'angoisses ! Ils ne savent pas gérer leurs angoisses. Il faut calmer des gens. Il nous faut du temps. C'est ce qu'on dit, le temps qu'on nous accorde aujourd'hui avec nos logiciels, obligés de tout justifier, n'est pas le même que le temps des usagers. Parce que la relation ne se fait pas en 5 minutes. On n'est pas des robots. Parfois, le premier rdv, c'est simplement du contact, que la personne ait confiance et qu'elle puisse revenir facilement et pas tout de suite rentrer dans le vif du sujet. »

Pour beaucoup, les relations d'accompagnement supposent de fait un fond de relation de confiance, sans laquelle il est difficile d'assurer un ou des parcours d'accès vers les droits : non seulement au moment de telle demande, mais dans le temps. Il s'agit par la confiance, de créer les conditions de la sollicitation de la demande d'aide ou d'accompagnement :

« En plus, je trouve que le fait d'avoir cette relation de personne à personne, ça peut permettre de créer une relation de confiance. Je pense que c'est essentiel dans une logique d'accès au droit, d'avoir confiance, d'aller dans le lieu pour solliciter une aide. Pour moi, c'est un peu tout l'enjeu de maintenir ça et on voit bien que ça se délite. »

« -A partir du moment où il y a un lien de confiance qui est établi...

-C'est ça qu'il faut établir, oui.

-Et qu'on s'est rencontrés assez pour dire vraiment... On va vous aider et on va prendre rdv ensemble, ça va. Mais par contre, il faut qu'il y ait une sorte de cooptation, quoi. »

Enfin, certaines travailleuses sociales ont pu rappeler que le temps de l'installation de cette relation de confiance avait été considérablement mis à mal ces dernières années : tant par l'aggravation des situations sociales, qui rendent difficile l'examen global de la situation et de ses projections dans le temps - il s'agit de répondre au problème (curatif) et pas de faire des projets de stabilisation ou d'insertion (« préventif »,) mais aussi compte tenu de l'état psychosocial de certaines personnes, qui très éloignées, sont beaucoup plus difficile à (r)accrocher et à (re)mobiliser :

« Trouver l'accroche est beaucoup plus complexe aujourd'hui ; cette relation de confiance, trouver sur quel levier, Qu'est-ce qu'on va proposer ? Parce que, quand il n'y a rien à proposer, quand il n'y a pas de réseau sur lequel les gens peuvent s'appuyer et que la balance change de côté, qu'est-ce que c'est compliqué. Imaginez une personne qui dit, mais pourquoi, pour qui ? Et il faut trouver, en fait, aujourd'hui, on a plus qu'à trouver dans le fin fond des gens, qu'est-ce qui va les faire revenir dans la société, revivre, leur proposer des solutions, retrouver un réseau social, une relation avec les autres qui fait qu'ils vont accepter de remonter. »

Dans ces cas-là, l'enjeu porte sur une remobilisation des individus. Une approche segmentée ne permet pas d'appréhender la globalité des problèmes, et conduit plutôt à une forme d'abandon, de la part des intervenants, qui abandonnent en conséquence la personne à son sort :

« A : Il faut les remobiliser, oui, Les remobiliser. Et on ne peut pas, comme tout est lié, on ne saucissonne pas un individu. On le prend dans toute sa dimension, personnellement. On ne va pas mettre un bout de scotch et dire que ça va mieux demain. Ce n'est pas vrai. S'ils arrivent à ce stade-là, c'est qu'il y a autre chose aussi. Ce n'est pas simplement une question de... de non-recours aux droits, c'est que pourquoi ils

n'ont pas été faire valoir leurs droits, pourquoi ils se sont si isolés, moi je trouve des gens qui n'ont pas d'ASPA, qui n'ont pas ouvert leurs droits. Qui n'ont pas ouvert leur droit aux allocations logement, qui n'ont pas ouvert leur droit à l'aide à la complémentaire solidaire. On était à peu près dans un réseau où on était interpellé par les aides à domicile, etc. Ça allait beaucoup plus vite. Aujourd'hui, on a l'impression que tout le monde s'en fout. Tout le monde, on le laisse jusqu'au jour où on se rend compte que la personne a de grosses difficultés.

B- On s'en fout ou on a pas le temps de creuser.

A : voilà ou on n'a pas le temps de creuser. On n'a pas le temps de voir. Parce que tout le monde court après le temps, parce que... Il y a un système qui est mis en place, il manque de personnel au niveau des aides à domicile. Elles font ce qu'elles peuvent dans des situations dégradées. Il y a moins, je pense, l'interpellation des services autour, qui gravitent autour des personnes isolées. Ou alors on est interpellé vraiment dans des situations dégradées. Déjà.»

[Conclusion]

A l'issue de ce rapport nous proposons une conclusion en deux temps. D'abord, faire retour sur les rapports d'éloignement aux administrations, que nous saisissons ici au prisme des parcours d'accès aux droits et à travers une typologie des facteurs d'éloignement et des épreuves du rapprochement. Ensuite, dégager les principaux enseignements de l'enquête, au croisement des points de vue des habitants-usagers des administrations d'une part, et des acteurs et actrices de l'accès aux droits au local d'autre part. Dans le même mouvement, nous identifions des « zones pour agir », c'est-à-dire des endroits où la situation actuelle est susceptible d'être investie par une démarche de transformation, visant l'amélioration des conditions d'accès aux administrations, et la facilitation des parcours d'accès aux droits.

Facteurs d'éloignement et épreuves du rapprochement

En appui sur les données issues de la recherche, nous identifions quatre facteurs qui interviennent dans le rapport d'un individu à une organisation, susceptibles de produire de l'éloignement ou de maintenir *dans* l'éloignement³⁵. Chacun de ces quatre facteurs - la complexité, la distance, la latence, la défiance - peut être associé à une épreuve du « rapprochement ». Le rapprochement désigne le mouvement (à la fois le geste et le moment) des individus vers les organisations pour initier ou actualiser leur relation.

Tableau 5 : Facteurs d'éloignement et épreuves du rapprochement

Facteurs d'éloignement	Epreuves du rapprochement
La complexité	Résoudre
La distance	Rejoindre
Le latence (durée / fréquence)	Synchroniser
La défiance	Renouer

La complexité / résoudre

La complexité des relations aux administrations est un thème récurrent dans l'expression des personnes (professionnel.les et habitant.es) rencontrées. Pour restituer le sens donné à ce jugement, il faut d'abord rappeler que « ce qu'il faut faire » pour obtenir un droit (un service, une prestation) n'est pas toujours, et même rarement, une simple demande ou une seule démarche mais d'une série d'actes, bien souvent espacés dans le temps, inscrits dans une séquence qui doit être complétée (par exemple : accéder à un formulaire, le compléter, l'adresser, attendre un retour, adresser les pièces complémentaires, etc.). Les parcours d'accès aux droits s'articulent avec des périodes d'accès aux droits dans lesquelles s'étire « la » demande, et qui s'étendent jusqu'à l'accession effective.

A un premier niveau, la complexité renvoie aux fonctionnements des administrations, à la somme des exigences implicites et explicites qu'elles produisent à destination des individus, et à ce que l'individu doit faire pour y répondre (cf. partie 1). Ces exigences, variables d'une organisation à

³⁵ Eloignement que nous avons défini en introduction comme renvoyant d'une part à une relation insuffisante, du point de vue des organisations et de l'offre de droits et de services, au regard des situations des personnes et de ce à quoi elles pourraient prétendre ; et d'autre part à une relation insatisfaisante, du point de vue des individus, car difficile ou impossible à actualiser (à établir, à maintenir, à assumer, etc.). Considérée au prisme des parcours d'accès aux droits, et du point de vue des habitants-usagers des administrations, la relation administrative est insuffisante tant que l'accession aux droits n'est pas intervenue, et elle est insatisfaisante tant que la situation de non-recours perdure.

l'autre, ne sont pas en elles-mêmes factrices d'éloignement. Elles le deviennent à partir du moment où 1) les individus ne parviennent pas à y répondre, et échouent à actualiser leur relation à l'instance ; 2) les individus s'estiment, sur la base d'une expérience passée (ou de la représentation qu'elles s'en font à priori), incapables de répondre à ces exigences et renoncent ; et 3) les individus considèrent que le coût de l'actualisation (au regard du travail à produire et du temps à investir) dépasse le bénéfice attendu.

Mais la complexité renvoie aussi aux situations des individus, selon trois cas de figure : 1) la situation est complexe car elle ne cadre pas avec les procédures usuelles de l'instance (cas non prévu, situations particulières...). La situation nécessite alors un traitement sur mesure et le plus souvent une interaction synchrone avec un agent (une rencontre), qu'il lui faut alors obtenir ; 2) la situation est complexe car elle implique simultanément plusieurs organisations, et l'établissement de contacts entre ces organisations. Quand elle incombe à l'individu, l'établissement de cette coordination entre les organisations a pour effet de multiplier les lieux et les temps du travail administratif. Et enfin 3) la situation est complexe car l'individu fait face par ailleurs à des difficultés d'ordre personnelle (liées à sa situation financière, familiale, de logement, de santé, etc.) qui ne lui permettent pas (ou peu) de réunir les conditions de connectivité, de mobilité et/ou de disponibilité nécessaire à l'accomplissement du rapprochement, à la complétude d'une démarche administrative ou d'une demande de droit. Ce dernier cas de figure n'étant pas ou exceptionnellement pris en considération dans la relation administrative, alors qu'il est très fréquemment mis en avant par les individus pour justifier de leur maintien dans le non-recours : « *je n'y arrive pas en ce moment* ». Dans une large mesure les individus ont intériorisé l'exigence d'activation et la dévolution de la charge administrative, et sont enclins à se reconnaître « incapables » de satisfaire la relation administrative.

La complexité des organisations et la complexité des situations sont susceptibles de confronter les individus à une série d'épreuves qu'on propose de regrouper sous le terme d'épreuve de résolution : elles renvoient à la somme des actes qui permettront de qualifier une situation, de trouver un interlocuteur, de débloquer un processus, de satisfaire aux exigences formelles de l'organisation, etc. C'est à cet endroit que la nécessité de faire rencontre avec les administrations, c'est-à-dire de sortir du régime de relation à distance « par défaut » pour obtenir une interaction synchrone se fait jour. Pour le dire autrement ou de manière plus directe, une situation complexe nécessite de faire rencontre, et réciproquement, la difficulté à faire rencontre rend la situation complexe car ces rencontres avec les administrations doivent aussi être sollicitées et obtenues, ce qui peut aussi s'avérer compliqué (quand par exemple les rdv en face à face doivent être obtenus en ligne). La possibilité de faire rencontre est par ailleurs limitée par l'offre effective de réception des administrations, que ce soit au téléphone ou « en face à face ». Cette quête de l'interaction synchrone confronte par ailleurs les usagers aux exigences de disponibilité et/ou de mobilité nécessaires à la réalisation d'une rencontre physique (voir ci-dessous, distance et latence comme facteurs d'éloignement).

C'est aussi dans cette épreuve de résolution que peuvent intervenir les acteurs et actrices intermédiaires, comme les travailleur.ses et les intervenant.es sociaux, les bénévoles des associations caritatives, les secrétaires de mairie, etc., pour informer, orienter, accompagner ou assister concrètement les personnes dans leurs relations aux administrations (prendre un rdv, remplir un formulaire, etc.). Quand elles existent sur les territoires de résidence des individus, ces ressources « intermédiaires » doivent elles-mêmes être rejointes et activées.

La distance / rejoindre

Le second facteur d'éloignement aux droits réside dans la distance qui sépare l'individu des administrations. Cette distance peut être physique, quand les lieux de présence des administrations (les sièges, les permanences) sont éloignés du lieu de vie d'un individu (ou inaccessibles aux personnes à mobilité réduite). Cette distance peut être spatiale quand ces

administrations ne sont pas si éloignées géographiquement, mais difficile à rejoindre au regard des possibilités de mobilité de l'individu : absence de permis, de véhicule, d'argent pour le carburant, faiblesse ou insuffisance des transports en commun, etc. Cette distance peut aussi être sociale ou symbolique, avec des administrations qu'on estime difficile à investir ou à fréquenter en raison des représentations qu'on en a ou des stigmates qui s'y rattachent (sur ce point voir infra, la défiance comme facteur d'éloignement)

Il importe de rappeler que les relations aux administrations ne s'actualisent pas uniquement dans le cadre d'une coprésence de l'individu et des agents administratifs. Dans une large mesure, cette relation peut être actualisée à distance, de manière synchrone (par téléphone, dans certains cas par visioconférence) et asynchrone (mails, applications). Cette numérisation de la relation administrative est même le trait central des évolutions récentes des politiques d'accueil. Reste que la relation administrative à distance, lorsqu'elle s'impose à des individus faiblement disposés au numérique administratif, est un facteur de complexité, et partant, d'éloignement (cf. ci-dessus).

La distance « géographique » joue comme facteur d'éloignement à partir du moment où les individus ont besoin d'une rencontre physique, synchrone, avec les administrations. Cette rencontre peut être recherchée par des personnes confrontées à des impasses dans la relation administrative à distance « par défaut », qui n'arrivent pas ou plus à actualiser cette relation (et ce quel que soit leur niveau d'aisance informatique ou numérique), et qui comptent sur une interaction synchrone, en face à face, pour dénouer un problème, faire reconnaître leur situation dans toute sa complexité, obtenir une réponse fiable, etc.

Pour un individu confronté à la nécessité de faire rencontre, il s'agit alors d'abolir provisoirement cette distance et de trouver les moyens de rejoindre l'administration. L'épreuve « rejoindre » renvoie aux coûts du déplacement, physique, personnel, vers une administration. La difficulté à se déplacer comme les difficultés à s'engager dans une interaction peuvent conduire des individus à limiter, voire à renoncer à ces mouvements vers les administrations. Là aussi, les acteurs intermédiaires peuvent apparaître comme plus facile à joindre, car plus accessibles que les administrations.

La latence / Synchroniser

Un troisième facteur d'éloignement concerne cette fois non pas l'espace mais le temps de la relation aux administrations. Il renvoie à la fois au « temps que cela prend » d'entrer et d'être en relation administrative, à l'investissement nécessaire à la complétude d'une demande, aux délais d'obtention d'une rencontre, et aux traitements des « dossiers ». Cette latence entre une demande ou une requête, et l'obtention d'un rdv ou d'une réponse peut contribuer à maintenir les personnes dans l'éloignement (à prolonger les périodes de non-recours) mais aussi à produire de l'éloignement (à faire s'interrompre la demande), quand le temps administratif apparaît trop en décalage avec le temps personnel.

Dans les entretiens que nous avons réalisés, la question du temps est omniprésente, et apparaît centrale pour saisir l'expérience vécue de la relation administrative. Celle-ci suppose un aménagement du temps de la personne, ses urgences, ses priorités, autour du temps de l'administration, ses possibilités, ses délais de réception et de traitement, tout au long de la période d'accès aux droits, et jusqu'à l'accession.

L'épreuve de la synchronisation renvoie d'abord, pour l'individu, au travail d'organisation dans le temps pour faire coïncider ses disponibilités avec celle de l'administration, lorsque, par exemple, un individu qui travaille doit se libérer pour honorer un rdv, ou lorsqu'il ou elle doit trouver une solution pour faire garder ses enfants. Elle renvoie également à la gestion du temps de traitement administratif et de ses conséquences, quand par exemple, une personne en attente du

versement d'une allocation sociale reste sans ressources, et est amenée à solliciter une aide alimentaire d'urgence auprès d'un service social « local ».

La défiance / (Re)nouer

Le jugement négatif porté sur une administration agit sur les conduites des individus, et sur les possibilités d'établissement et d'actualisation de leur relation à cette administration. Si des personnes que nous avons rencontrées peuvent porter un jugement sur des organisations qu'elles n'ont jamais fréquentées, la plupart des témoignages de défiance que nous avons recueillis s'appuient sur une expérience antérieure, personnelle, jugée négative : avoir été mal reçu, avoir été jugé, avoir dû « se prendre la tête », c'est-à-dire avoir été confronté à la distance, la latence et la complexité, etc. Ces expériences négatives, et la crainte qu'elles se reproduisent, peuvent amener les individus à retenir (renoncer, suspendre, retarder) les mouvements de rapprochement vers les instances de l'accès aux droits.

Dans les premières expressions recueillies, cette absence de confiance peut concerner une organisation en particulier (une administration sociale comme la CAF, ou un service social local comme le CDAS ou le CCAS), mais aussi s'étendre à l'ensemble des instances de l'accès aux droits. Dans l'expression des personnes défiantes, les organisations ne font pas nécessairement système, ni ne sont assimilées les unes aux autres. Il s'agit plutôt d'une critique des manières jugées communes d'agir et d'interagir : l'exigence du récit biographique (« *ils veulent tout savoir* »), les demandes de justification assimilées à de la suspicion, le sentiment d'être confronté à du mépris, etc. Une expérience négative peut aussi renvoyer à des rencontres qui ne donnent pas l'issue escomptée, ce qui peut être interprété comme une fin de non-recevoir : « *ça n'a servi à rien* » ; « *Ils n'ont rien fait* ».

Pour les personnes les plus défiantes à l'égard d'une ou des instances de l'accès aux droits, le fait de revenir vers l'une ou l'autre de ses instances comporte alors une épreuve spécifique, celle de renouer. Elle désigne ici la manière dont les individus doivent parvenir à satisfaire aux exigences (notamment relationnelles) des instances malgré le poids de ces affects négatifs, qui sont potentiellement inconnus de leurs interlocuteurs.

Cette typologie a ici une fonction descriptive ; dans les situations des personnes, ces facteurs peuvent se conjuguer, et ces épreuves n'apparaissent pas nécessairement séparées mais bien souvent combinées dans les parcours d'accès aux droits.

Des mouvements centrifuges : ce qui met à distance les usagers

Le mouvement de « dématérialisation » des administrations entendait substituer à la proximité d'un guichet physique l'accessibilité permanente d'un guichet numérique. Parmi les habitants auprès desquels nous avons enquêté, cette mise à distance des usagers des administrations est loin d'être entièrement décriée. La possibilité de faire les démarches en ligne constitue même une opportunité pour les personnes les moins mobiles et les moins disposées à s'engager dans des interactions avec des agents administratifs. Néanmoins, notre enquête pointe le fait que ce sont les difficultés rencontrées par les usagers pour sortir de la relation administrative à distance « par défaut » qui pose problème. C'est au moment de faire rencontre que l'éloignement s'éprouve.

Une mise à distance « fonctionnelle »

Ce qui met à distance les usagers c'est d'abord la complexité des démarches, dont on a vu tout au long de ce rapport qu'elle pèse différemment selon les personnes et leurs situations personnelles. La dématérialisation n'a généralement pas simplifié les démarches

administratives, et celles qui concernent l'entrée et le maintien dans les droits sociaux restent, du point de vue des bénéficiaires, exigeantes, chronophages et intrusives. Ces personnes bénéficiaires des prestations sociales sont particulièrement exposées à la complexité administrative, tout en étant davantage susceptibles d'être en difficulté pour satisfaire aux exigences de connectivité, de mobilité et de disponibilité que la relation administrative exige.

Pour résoudre cette complexité, la rencontre s'impose. Mais obtenir une interaction synchrone peut en soi s'avérer complexe. Les possibilités de sortir de la relation à distance, asynchrone, « par défaut » sont limitées par l'offre de rencontre des administrations.

Les habitant.es en quête de rencontre peuvent se déplacer spontanément au guichet des administrations, ou dans les Espaces France Services pour obtenir une rencontre de premier niveau. L'offre de second niveau, susceptible d'agir sur les situations complexes est quant à elle accessible sur rdv, au siège des administrations ou dans des permanences de proximité. L'accès à cette offre de premier et de second niveau qui se concentre dans les zones urbaines (sur le territoire de la recherche, l'offre est accessible à Douarnenez, Audierne et à Quimper) suppose des déplacements qui sont plus ou moins coûteux selon le lieu de vie et les possibilités de mobilité des personnes. Certaines personnes renoncent à se déplacer pour un contact dont elles jugent, souvent par expérience, l'issue incertaine.

En revanche, l'observation de l'expérience menée à l'épicerie solidaire de Plouhinec (accès à un accueil de niveau 1, en proximité) montre que la possibilité de rencontre sans rdv avec des agent.es des administrations (ici, la CAF et la CPAM) est susceptible d'une part de constituer une issue pour les situations bloquées et les personnes qui ne parviennent pas à rejoindre les administrations (résolution), et d'autre part constituer une ressource pour se maintenir dans ses droits et éviter les difficultés (prévention).

Mais au-delà de la distance spatiale, c'est la distance « dans le temps » pour accéder à l'offre de niveau 2 qui est susceptible de maintenir dans l'éloignement. Cette offre de niveau 2 des administrations, accessible sur rdv et en fonction des disponibilités des agent.es, peut comporter des délais qui allongent les périodes de non-recours. Ces délais de réception signalent que l'offre est parfois insuffisante au regard des besoins d'un territoire ou d'une population. Les acteurs et actrices intermédiaires, externes aux administrations, sont amené.es à prendre le relais pour des démarches non-accompagnées par les administrations concernées, et jusque dans les EFS, où l'activité des agent.es déborde le niveau 1.

Une telle activité est en bonne partie invisible aux administrations concernées. Surtout, il n'existe pas (ou on n'identifie pas) d'endroit où cet écart entre les besoins et l'offre peut être mesuré, et l'offre d'accueil de premier et de second niveau être ajustée. On pourrait même dire qu'il n'y a pas de mécanismes pour établir un tel écart, ni de circuit « politique » pour obtenir un tel ajustement.

A cet endroit, se dégage une première « zone pour agir », autour d'une *instance* de coordination globale de l'offre de niveau 1 et de niveau 2, qui inclurait les acteurs et actrices intermédiaires à même d'indiquer quels sont les besoins au regard des sollicitations qu'on leur adresse et de l'aide qu'ils dispensent.

En 2021, le LabAccès avait conduit une recherche action visant précisément à cartographier cette offre de niveau 1 et 2, en prenant en compte les différents niveaux de l'accessibilité de l'offre (localisation, horaires, fréquence, modalités de contact, etc.). Ce portrait territorialisé de la relation administrative (PORTREA)³⁶ visait également à mettre l'offre en regard des besoins

³⁶ Mazet, P, Sorin, F. (2021) *Portrait territorialisé de la relation e-administrative du pays de Brocéliande*. Rapport de recherche pour le LabAccès.

d'accompagnement administratif estimé sur un territoire donné. Cette recherche-action initiale menée à l'échelle de trois EPCI Bretons a ensuite été appropriée par le *Hub Bretagne pour un numérique inclusif*, et prolongée dans une cartographie régionale en ligne³⁷. Mais un tel outil ne peut être utile que s'il est mobilisé par les acteurs et actrices concerné.es, c'est-à-dire à la fois les acteurs et actrices locaux et les acteurs et actrices au local, c'est à dire ceux dont les publics sont présents sur le territoire donné ; autrement dit, les administrations elles-mêmes, dans une instance partagée avec les acteurs et actrices qui font fonction d'intermédiaires dans les parcours d'accès aux droits.

Une mise à distance « symbolique »

On a montré dans ce rapport comment les interactions avec les agent.es peuvent être vécues difficilement voire douloureusement par les personnes qui se sentent jugées, stigmatisées ou dévalorisées, et que de telles expériences sont susceptibles de tenir durablement éloignées ces personnes des administrations et de leurs droits. S'il est possible d'avoir à faire à de « mauvais » professionnel.les, les observations réalisées et les récits collectés au cours de l'enquête signalent aussi des situations de décalage entre ce qui pousse la venue d'une personne au guichet ou à l'accueil, et le mandat effectif de l'organisation auprès de laquelle cette personne se présente : la personne se déplace au mauvais endroit ou au mauvais moment, ne présente pas la situation par le bon bout.... Les réponses apportées sont vécues comme un refus, une fin de non-recevoir, une absence de reconnaissance ou une injustice, et suscitent l'émotion ou l'énervement que les personnes rapportent comme un échec du rapprochement.

Parmi les *conditions de félicité de la rencontre administrative*, on compte le fait de savoir où, quand et à qui s'adresser. Or la segmentation des dispositifs et la multiplicité des interlocuteurs imposent aux usager.es de savoir s'orienter, sous peine d'être... réorientés. Cette segmentation de l'offre de droits tient au fonctionnement des administrations, mais n'est pas sans effet symbolique : elle agit sur les représentations des personnes qui y sont confrontées, et qui éprouvent un système pluriel au sein duquel ils soient renvoyés de porte en porte, et d'interlocuteur en interlocuteur. C'est « le parcours du combattant », expression récurrente mais qui reste pour l'instant sans portée, alors qu'elle nomme la violence institutionnelle vécue par les usager.es, et qui est très précisément décrite par les habitants que nous avons rencontrés comme par les professionnel.les associé.es à la recherche.

A cet endroit, la « zone pour agir » qui se dégage tient d'abord à la formation continue de l'ensemble des agent.es susceptibles d'accueillir et d'accompagner. Il s'agit moins de pointer d'éventuels manquements à la professionnalité (qui peuvent certes exister) que de soutenir la nécessité des instances de réflexivité pour des professionnel.les exerçant une activité relationnelle. Une telle perspective pourrait activer avec profit deux leviers : d'abord celui de la participation des personnes accueillies et accompagnées, et l'intégration de leur expertise d'usage dans les formations. Ensuite celui de la transversalité : les formations ou les groupes d'analyse de la pratique pourraient concerner différentes institutions et être communes aux professionnel.les d'un même territoire (par exemple les personnes en charge de l'accueil sur un territoire donné).

Par ailleurs nous identifions une « zone pour agir » sur les effets de la segmentation de l'offre de droits sur les parcours. Une manière d'amortir ces effets consisterait dans un travail sur les pratiques d'orientation, en prenant en compte le fait que celles-ci sont plus efficaces quand la personne qui oriente connaît le lieu et les acteurs vers qui elle oriente, et s'engage dans l'orientation. Or on repère que les pratiques d'orientation ne font pas l'objet d'un suivi par les professionnel.les qui (ré)orientent, et qui manquent de moyens pour mesurer si leurs pratiques soutiennent ou annulent « l'élan » qui a poussé un.e habitant.e jusqu'à eux. Ce point touche aux

³⁷ Voir en ligne : <https://portrea.fr/> (consulté le 29 mai 2026).

enjeux de travail en commun et de coordination à l'échelle du territoire, sur lesquels nous reviendrons ensuite.

Le fait qu'il importe d'être disponible, matériellement (se rendre disponible dans le temps et dans l'espace) et psychiquement (faire place aux enjeux et aux échéances des démarches en cours), pour réaliser les démarches administratives est une des dimensions la plus transversale des récits de la relation administrative que nous avons collectés au cours de cette recherche. Le risque le mieux identifié par les personnes interrogées est à la fois de perdre « l'élan », c'est-à-dire de cesser d'investir la démarche au rythme à laquelle elle s'impose, et symétriquement de « lâcher prise », c'est-à-dire de perdre le rythme des démarches en cours, et de ne pas compléter la séquence d'accès aux droits avant son achèvement.

Les acteurs de l'accès aux droits associés à la recherche identifient également comme un enjeu de pouvoir soutenir les personnes « dans leur élan », c'est dire dans leur capacité de mobilisation et d'investissement tout au long de la période d'accès aux droits et dans la durée des épreuves de résolution des démarches et de synchronisation avec le « temps des administrations ». Néanmoins nous avons vu en troisième partie de ce rapport que leurs moyens pour exercer un tel soutien leur apparaissent limités. Ils identifient une « zone pour agir » auprès des personnes les plus vulnérables qui pourrait prendre la forme d'un renforcement des capacités des acteurs locaux à exercer un suivi des rencontres, ou à se rapprocher de manière proactive des habitant.es-usager.es (« aller vers » et « approche globale »)

Un autre facteur de mise à distance des usager.es, qui joue très explicitement dans notre enquête, concerne la stigmatisation des personnes précaires. Il est manifeste que les manières dont sont justifiés et réalisés les contrôles des bénéficiaires du RSA sur le territoire d'enquête génèrent ou renforcent le sentiment d'illégitimité des personnes à demander et à se maintenir dans leurs droits. Ces pratiques directement inscrites dans les perspectives nationales d'activation des bénéficiaires et de contrôle des assistés (Dubois, 2021) renforce l'éloignement des personnes les plus précaires aux administrations et fragilise les efforts entrepris par ces administrations pour se rapprocher des publics qu'elles couvrent peu ou incomplètement. Il y a un hiatus entre les dispositifs de lutte contre le non-recours, ou la volonté de rapprocher les services publics, et la stigmatisation des bénéficiaires que ces dispositifs de contrôle comportent et véhiculent. Il y a là aussi une « zone pour agir », qui tient au discours sur les droits (et l'alignement des pratiques sur le discours) : œuvrer pour le rapprochement et le recours aux droits nécessite de mettre en avant la légitimité de recourir et d'organiser l'hospitalité des administrations.

Des mouvements centripètes : médiation de proximité et alliances locales autour de l'accès aux droits

Notre recherche confirme que la relation administrative déborde très largement les administrations, et que les personnes en difficulté dans la relation administrative se rapprochent des acteurs et actrices intermédiaires de proximité qui leur sont accessibles et/ou qu'ils connaissent déjà.

Faire avec les acteurs de proximité

Ces acteurs et actrices de proximité sont susceptibles de déployer une activité aidante inscrite dans un continuum allant de l'information sur les droits à l'assistance concrète dans une démarche, en passant par le soutien « moral » tout au long d'une période d'accès aux droits. Dans une large mesure, l'accès aux droits passe aussi par ces acteurs et actrices intermédiaires, et certains parcours se tiennent à distance des administrations concernées. Cependant le recours à ces aidant.es de proximité allonge les parcours d'accès aux droits, d'autant que tous ne disposent pas de moyens dédiés à cette aide administrative. A l'exception des Espaces France

Services (Administration +) ou des assistantes sociales (CAF Partenaires), ces artisans de la rencontre publique ne disposent pas de canaux de communication directs avec les administrations. Dans les centres sociaux, dans les associations caritatives ou les secrétariats de mairie, l'aide administrative s'effectue dans les conditions qui sont celles de l'utilisateur : à partir de son espace en ligne, de ses documents en sa possession, etc. Il s'agit en fait moins d'une position intermédiaire, à équidistance entre l'utilisateur et l'administration, que d'une position contiguë, au côté de l'utilisateur.

Ces acteurs et actrices de proximité sont susceptibles de soutenir la relation administrative, mais comme nous l'avons vu, doivent eux-mêmes être rejoints, rencontrés et activés. Dans une large mesure, les facteurs d'éloignement et les épreuves du rapprochement concernent aussi les rapports à ces acteurs et actrices intermédiaires, ce qui explique pourquoi certaines personnes n'y recourent pas *non plus*. D'autant que les territoires vécus sont inégalement pourvus en la matière : le thème de l'inégal accès aux administrations se prolonge dans celui de l'inégal accès aux acteurs et actrices intermédiaires.

Parmi ces acteurs et actrices intermédiaires, les travailleur.ses sociaux apparaissent parmi les plus à même de soutenir les personnes face à la complexité, et dans la durée. Néanmoins on observe des freins à leur sollicitation, qui tiennent notamment au stigmate qui s'attache au fait de « voir » une assistante sociale, à la crainte du placement, au délai d'accès à ces travailleur.ses sociaux, dont les moyens d'accompagnement sont par ailleurs limités.

Sur le territoire de la recherche, les Espaces France Services font l'unanimité parmi les professionnel.les rencontré.es, et sont identifié.es comme le premier dispositif à soutenir et renforcer pour agir en faveur des parcours d'accès aux droits (voir en annexe 3 : synthèse du forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits). Ici leur point de vue converge avec celui des habitant.es que nous avons rencontré.es (parmi celles et ceux qui fréquentent les Espaces France Services à Audierne ou Douarnenez) : ce qui est plébiscité c'est d'une part le guichet « unique », commun à différentes administrations, la possibilité d'agir « sur » les administrations (d'adresser un appel, un ticket, un mail, etc.), et l'étendue des créneaux d'accueil avec et sans rdv. Et d'autre part la qualité de l'accueil et de l'écoute qui y est proposé, et qui tient en bonne partie à la professionnalité des agent.es qui y travaillent.

Ce point est central. L'enquête montre que les personnes en difficulté dans la relation administrative et qui cherchent à faire rencontre souhaitent d'une part réduire l'incertitude liée aux démarches administratives en accédant à des réponses fiables et de personnes capables, et d'autre part à se sécuriser personnellement en investissant des lieux et des liens qu'elles jugent positifs, bienveillants, compréhensifs, et échapper ainsi à la violence institutionnelle « ordinaire ». Les « zones pour agir » touchent ici à la répartition et à l'adéquation de l'offre de rencontre publique (de niveaux 1 et 2) à l'échelle d'un territoire (que nous évoquions supra.), mais aussi à la manière dont les lieux d'accueil devraient pouvoir penser les différentes dimensions de leur hospitalité.

Par ailleurs nous avons montré que les rencontres qui se tiennent en dehors des administrations apparaissent parfois plus propices à la reprise des parcours d'accès aux droits des personnes les plus vulnérables. Une autre « zone pour agir » consisterait alors à capitaliser sur les capacités des acteurs et actrices de proximité à repérer et rencontrer des personnes invisibles aux administrations. Dans quelle mesure serait-il possible d'aménager un accès aux administrations qui puisse être activé par des acteurs et actrices de proximité, au bénéfice des personnes les plus éloignées ?

Un besoin d'interconnaissance et d'agir « en commun »

Sur le territoire d'enquête, il existe des espaces partagées entre les agent.es des administrations et les acteurs et actrices de proximité : l'EFS d'Audierne, le CDAS de Douarnenez. Outre les « dossiers » qu'ils peuvent avoir en commun, il arrive qu'ils et elles participent à des actions communes (par exemple, la coopérative d'accès aux droits, la permanence à l'épicerie solidaire, etc.). Ces lieux et ces temps en commun sont parmi les vecteurs possibles de l'interconnaissance entre agent.es et acteurs et actrices qui ont en partage un territoire d'intervention. L'enquête enseigne que cette connaissance interpersonnelle fonctionne comme une ressource pour l'activité aidante - « *Je connais X, je peux lui demander directement* », et comme un support pour accompagner les parcours des habitants-usagers : informations actualisés, orientation personnalisée, etc.

Nous avons déjà partiellement évoqué la manière dont les professionnel.les associés à la recherche se positionnent quant à ce qu'il convient de faire pour soutenir les parcours d'accès aux droits. Au moment de conclure, nous souhaitons de nouveau les citer. Pour les participant.es aux forums des acteurs et actrices de l'accès aux droits (et qui sont, pour rappel, majoritairement des acteurs et actrices de proximité), les priorités en la matière s'articulent autour de trois axes :

- 1) Proximité et accessibilité : soutenir et renforcer les EFS, les permanences institutionnelles, et les actions « mobiles » ;
- 2) Coopération interprofessionnelle : développer la coordination, l'interconnaissance, la mutualisation des ressources ;
- 3) Visibilité et lisibilité de l'offre d'aide : déployer des campagnes d'information, des supports de communication mutualisés, développer l'accueil partenarial.

Ces trois niveaux traduisent une volonté de faire en commun, c'est-à-dire avec les administrations, qui trace selon nous les contours d'une nouvelle « zone pour agir », qui viserait à améliorer l'interconnaissance et les liens entre les acteurs et actrices au local, et à renforcer leur coordination. Il n'existe pas d'espace institutionnel pour appréhender globalement les parcours des usager.es à l'échelle d'un territoire. Nous avons évoqué plus haut la nécessité de pouvoir produire un regard sur l'offre de rencontre publique et sur son adéquation aux besoins. Mais les enjeux de coordination concernent aussi les situations individuelles des usager.es.

Dans le cadre d'une autre recherche du LabAccès portant sur les dispositifs en « aller vers » (la recherche AN EMGAV³⁸), nous avons défini trois niveaux de coordination des acteurs et actrices de l'accès aux droits au local, qui articule trois niveaux d'enjeux :

- **S'accorder - Qui fait quoi ?** : périmètres, mandats et missions des acteurs et actrices.
Enjeu au niveau de l'environnement partenarial : (co)produire des repères durables pour les pratiques d'accueil, d'orientation, d'accompagnement, etc.
- **S'articuler - Qui est où ? Qui fait quand ?** : modalités pratiques de l'action partenariale (répartition spatiale, échange d'information, pratiques d'orientation, etc....) ;
Enjeu au niveau de la projection « idéale » des parcours des habitant.es-usager.es : éprouver des manières de faire qui fonctionnent (entre institutions, entre lieux, entre personnes) ;
- **S'ajuster - Qui peut quoi ?** : se positionner en situation d'accueil et/ou accompagnement (répondre, différer ; faire, déléguer ; aider, orienter, etc.) en tenant compte à la fois des présences des partenaires, des temporalités et des capacités des

³⁸ Recherche LabAccès « An EMGAV – La rencontre : recherche-action sur les modalités inhabituelles de rencontre habitant.es-usagers et services publics ». G. Briand, P. Mazet, A. Piron, F. Sorin, 2026.

habitant.es-usager.es (situation d'urgence, problème de mobilité, besoin de réassurance, etc.).

Enjeu au niveau des parcours "effectifs" des habitant.es-usager.es : 1) construire depuis les situations vécues les repères collectifs pour l'action ; 2) reporter les éventuels (dés)ajustements aux accords et articulations existants (niveaux précédents), pour les préciser et/ ou les faire évoluer.

Une telle projection comporte une condition et deux défis. La condition est précisément de concerner ces acteurs et actrices (d'œuvrer à leur concernement) de manière que la coordination des parcours d'accès aux droits à l'échelle d'un territoire soit un objet commun aux administrations, qui ont des usager.es, et aux acteurs et actrices de proximité, qui œuvrent auprès des habitant.es. Le premier défi est d'articuler dans un tel schéma de coordination le niveau des relations inter-institutionnelles, qui concerne les acteurs et actrices du fond (directions, chargé.es de mission, etc.) et le niveau du front, qui concerne les acteurs et actrices au contact des publics, en situation d'accueil et d'accompagnement. Le second défi est d'installer une coordination qui, précisément, permette les liens entre ces niveaux, et qui s'appuie sur les activités d'ajustement du quotidien pour faire évoluer de manière itérative les accords inter-institutionnels et partenariaux définis au niveau supérieur.

Annexe 1 - Déroulé de la recherche : repères chronologiques

La réponse à l'AMI de la DITP a été adressée en octobre 2024, et l'équipe de recherche s'est mise au travail dès le mois de décembre 2024. Le travail de terrain s'est engagé en janvier 2025 jusqu'en mars 2026. L'analyse des données et la rédaction du rapport ont été réalisés aux mois d'avril et mai 2026.

Outre la présence continue de l'ingénieur de recherche (J. Pouëssel) et celle régulière du coordinateur de l'équipe de recherche (F. Sorin), le travail de terrain s'est articulée autour des regroupements des autres membres de l'équipe sur le territoire de recherche, pour des périodes de deux à trois jours (M. le Mentec, P. Mazet, M. Trainoir, E. Terrier). La chronologie ci-dessous rend compte des principaux mouvements de la recherche, autour de ces regroupements mais aussi des rencontres significatives survenus au cours du déploiement. Cette chronologie partielle permet aussi de situer les événements que nous avons organisés dans le cadre de la recherche, comme le forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits ou les différentes représentations du spectacle de théâtre-forum sur le thème de l'accès aux droits.

Date	Lieu	Contenu
05/02/25	Mairie, Poullan-sur-Mer	Rencontre Responsable EFS Audierne CC-CS PdR
05/02/25	Locaux ULAMIR, Poullan-sur-Mer	Rencontre Coordinateur familles ULAMIR
07/02/25	Maison Solidaire de Kermarron, Douarnenez (MSK)	Rencontre habitant.es-bénévoles de la coopérative d'accès aux droits (Coop)
06/03/25	MSK	Rencontre coordinateur Coop
13/03/25	Ateliers Jean Moulin – Plouhinec	Observation d'une permanence à l'épicerie solidaire de Plouhinec ; Rencontres avec la responsable du CIAS CC-CS PdR, avec une agente de la CAF, avec une agente de la CPAM
14/03/25	Douarnenez	Rencontre avec le documentariste radio ; mise en route du projet de podcast dessiné
04/04/25	Siège de la CC., Audierne	Présentation de la recherche Respirae aux élu.es communautaires du Cap Sizun
04/04/25	La Obra, Pont-Croix	Rencontre metteur en scène ; ébauche du projet de théâtre-forum
10/04/25	Douarnenez	Rencontre chargée de projet CTG pour Douarnenez Communauté
11/04/25	Communauté Emmaüs, Primelin	Présentation de la recherche Respirae au CA du CIAS
25/04/25	Café Ty Kalon, Le Juch	Observation d'une action en aller-vers de la coop au Juch
25/04/25	Douarnenez	Rencontre avec le CIVAM
28 & 29/04/25	Pont-Croix, Douarnenez, Plogoff	1 ^{er} regroupement terrain de l'équipe de recherche Rencontre collective à Pont-Croix (via le réseau de l'épicerie solidaire et du CA du CIAS) ; Entretien collectif à l'ADMR de Plogoff (Via Ulamir) ; premiers entretiens individuels

		habitant.es (Via Réseau IGE et MSK)
30/04/25	Douarnenez	Observation de l'assemblée RSA – France Travail
15/05/25	France Travail, Douarnenez	Observation d'un atelier RSA à France Travail
15/05/25	CMP, Douarnenez	Rencontre cadre de santé du CMP Douarnenez
15 & 16/05/25	Plogoff, Pont-Croix, Douarnenez	2 ^{ème} regroupement terrain de l'équipe de recherche : Entretiens habitant.es de Douarnenez (via réseau IGE), de Plogoff (via réseau Trait d'Union). Rencontre avec les professionnel.les d'An Dreuzell ; Consolidation du projet de théâtre-forum avec la Cie la Obra
16/05/25	Siège de Douarnenez Communauté	Présentation de la recherche aux élu.es communautaires de DZ Co
25/06/25	Quimper	Première rencontre MSA lors d'une journée Accès aux droits de la CAF
04/09/25	Mairie de Douarnenez	Observation à la réunion partenariale « veille sociale » à Douarnenez
05/09/25	MSK	Venue de la DITP à la MSK, rencontre avec la coop
10/25	Pont-Croix, Douarnenez, Plouhinec	Mise en place des ateliers de théâtre-forum
14/10/24	Pont-Croix	Forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits, Jour 1 ; présence de la DITP et du Ti Lab
15/10/25	Douarnenez, Cléden	3 ^e regroupement terrain de l'équipe de recherche, Observation de permanences EFS à Douarnenez (MSK et MJC), entretiens à Cléden
22/10/25	Pouldergat	Observation d'un temps d'aller-vers de la coop à Pouldergat
04/11/25	Plouhinec	Observation d'un temps d'aller-vers à l'épicerie solidaire
04/11/25	Douarnenez	Observation d'une permanence autogérée d'entraide administrative
18/11/25	Poullan-sur-Mer	Forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits, jour 2 ; 1^{ère} représentation du théâtre-forum
11 & 12 /25	Tout le terrain	Observations permanences CDAS, EFS et OPAH-RU à Audierne et Douarnenez, Café senior à Pouldergat, action de la CGT précaires sur le RSA, permanence CPAM à Douarnenez
04/12/25	Mahalon	Observation lors de la présentation de l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) du Cap Sizun
13/12/25	Pont-Croix	Seconde représentation du spectacle de théâtre-forum
15 & 16/12/25	Douarnenez	4 ^{ème} Regroupement terrain de l'équipe de recherche ; Réalisation d'entretiens habitant.es via le réseau MSK, théâtre- forum, réseau IGE et personnes rencontrées lors d'observation à l'EFS ou aller-vers épicerie solidaire
18/12/25	Douarnenez	Seconde observation à la réunion partenariale « veille sociale » à Douarnenez
05 au 09 /01/26	Pont-Croix, Plogoff, Primelin, Douarnenez	5 ^{ème} Regroupement terrain de l'équipe de recherche ; Observations à l'EFS déménagé à Pont-croix, entretien collectif à l'EHPAD de Pont-Croix, rencontre Emmaüs à Primelin, rencontre Poule d'eau à Plogoff, entretiens habitant.es à

		Douarnenez et Plogoff (réseaux IGE, MSK, Trait d'union et observations)
16/01/26	Confort-Meilhars	Observation d'une permanence en aller-vers de l'EVS la Obra
16/01/26	MJC, Douarnenez	Rencontre avec deux salariées de la MJC ; préparation de la dernière représentation du théâtre-forum
21/01/26	Ti Flap, Pouldergat	Observation d'une permanence numérique
22/01/26	Confort-Meilhars	Observation d'une permanence en aller-vers de l'EFS de Pont-Croix à Confort-Meilhars dans le cadre de l'EVS
22/01/26	Pont-Croix	Entretien collectif Mission Locale
27/01/26	Quimper	Rencontre avec la MSA
31/01/26	MJC, Douarnenez	Troisième représentation de théâtre-forum
12/02/26	MJC, Douarnenez	Observation à la permanence douche à la MJC
13/02/26	Le Passage, Pont-Croix	Rencontre avec les bénévoles du Passage à Pont-Croix
Du 15/01 au 20/02/26	Ensemble du territoire	Entretiens habitant.es via réseaux : coop, EVS itinérant La Obra, entraide à la Patte d'Oie, réseau de l'élue aux affaires sociales de Pouldergat, observations EVS à MSK, personnes mobilisées sur la question du RSA, personnes rencontrées en observations à Pont-Croix, permanences douches à la MJC
27/02/26	MSK	Entretiens habitant.es via An Dreuzell
16/03/2026	Université Rennes 2	Tournage du podcast en présence de l'équipe de recherche

Annexe 2 – rencontres et entretiens avec les acteurs locaux

Personnes rencontrées	Date(s)	Lieu(x) de la rencontre
Responsable Maison France services d'Audierne	5 février, 13 mars, 29 avril, 30 juin, 1 ^e octobre, 11, 15 décembre 2025, 16, 22 janvier 2026	Poullan sur Mer, Plouhinec, Audierne, visios, Confort-Meilhars
Chargée d'animation de la Convention territoriale globale pour DZ Co.	28 avril, 30 juin, 4 septembre	Douarnenez, visios, Poullan-sur-Mer
Organisations partenaires du réseau « veille sociale de Dz » (CCAS DZ, élue aux affaires sociale,, MSK, responsable secteur adultes-familles MJC-CS, agente FT en charge accompagnement renforcé, éducateurs ou responsable An Dreuzell, responsables bénévoles de l'épicerie sociale de Douarnenez, de l'association 100 pour un toit Cornouailles, ADAM	4 septembre, 19 juin, 5 septembre, 18 décembre 2025	Douarnenez
Coordinateur coopérative accès aux droits	6 février, 7 février, 6 mars, 11 mars, 25 mars, 4 septembre, 1 ^{er} octobre, 26 novembre 2025	Douarnenez, Poullan-sur-mer
Coordinateur – facilitateur de la Maison Solidaire de Kermarron	1, 5 septembre, 26 novembre 2025	Douarnenez
Organisations partenaires de la coopérative d'accès aux droits (EFS DZ, CDAS, CCAS de DZ, CAF, CPAM, Mission locale, ULAMIR)	6 février, 4 septembre 2025, 26 janvier 2026	Douarnenez, Poullan-sur-Mer
Agente Espace France services Douarnenez	11 avril, 4, 24 septembre, 15, 31 octobre, 26 novembre 2025, 11 février 2026	Le Juch, Poullan-sur-Mer, Douarnenez
Animatrice accueil Kermarron	1er septembre, 31 octobre, 26 novembre 2025	
Chargées d'accueil EFS Audierne	17 novembre, 11, 15 décembre 2025, 13 février 2026	Audierne, Pont-Croix
Conseiller numérique EFS Audierne	22 janvier 2026	Confort-Meilhars
Responsable secteur adultes-famille ULAMIR Poullan	5 février, 25 mars, 4 septembre, 24 septembre, 25, 26 novembre 2025	Poullan-sur-Mer, le Juch, Kerlaz, Pouldergat
Directrice ULAMIR Poullan	4 septembre 2025	Poullan-sur-Mer
Agente d'accueil MJC-CS Douarnenez	16 janvier 2026, 12, 13 février	Douarnenez
Responsable familles MJC-CS Douarnenez	16 janvier, 12 février 2026	Douarnenez
Directrice CCAS Douarnenez	4 septembre 2025	Poullan-sur-Mer
Responsable CDAS Douarnenez	27 juin, 11 décembre 2025	Douarnenez, Mahalon
AS CDAS	11 décembre 2025	Audierne
Responsable du CIAS de la CC. CZ - PdR	13 mars 2025	Plouhinec
Responsable ML Douarnenez – Cap Sizun	11 décembre 2025	Mahalon
Conseillère en insertion socio-professionnelle, ML	5, 11, 22 janvier 2026	Pont-Croix
Responsable Croix Rouge	18 novembre 2025	Poullan-sur-Mer
Agente CPAM	13 mars, 25 avril, 4 novembre 2025	Plouhinec, Le Juch
Agente CAF	13 mars, 4 novembre 2025	Plouhinec

Bénévoles épicerie sociale Plouhinec	13 mars, 4 novembre, 17 novembre 2025	Plouhinec, Audierne
Bénévoles Trait d'union et clubs de loisirs Pouldergat	25 novembre 2025	Pouldergat
Animatrice-coordinatrice CIVAM29	25 avril, 12 juin 25 novembre 2025	Douarnenez
Chargée de mission petite enfance, CC Cap Sizun	11 décembre 2025	Mahalon
Elues « affaires sociales » de différentes communes du Cap Sizun	28 avril, 11 décembre 2025	Pont Croix, Mahalon
Elue aux affaires sociales de Pouldergat	18 novembre 2025, 21 janvier 2026	Poullan-sur-Mer, Pouldergat
Coordinatrice Ti Flap	21 janvier 2026	Pouldergat
Elus de la CC CS PdR	4 avril 2025	Audierne
Elus de Douarnenez Communauté	16 mai 2025	Douarnenez
Bénévole « vestiaire solidaire », de la commune d'Audierne	28 avril 2025	Pont Croix
Référente épicerie sociale de Plouhinec	28 avril 2025	Pont Croix
Documentariste Radio	14 mars, 12 juin, 10 novembre 2025	Douarnenez
Autrice bande dessinée	10 novembre 2025, 18 mars 2026	Douarnenez
Resp. diffusion de la Cie La Obra	4 avril, 28 avril, 15 mai, 30 juin, 17 août, 2 septembre, 5 septembre, 1 ^{er} , 2, 04, 17 octobre, 6 novembre 2025, 16 janvier 2026	Pont Croix, Douarnenez
Responsable de la Cie La Obra	28 avril 2025	Pont-Croix
Chargée de mission EVS à la Obra	4 octobre, 11 décembre 2025, 16, 22 janvier 2026	Pont-Croix, Confort-Meilhars
Conseil d'administration du CIAS de la CC du CS - PdR	11 avril, 11 décembre 2025	Primelin
Agente France Travail en charge accompagnement RSA	11 avril, 15 mai, 4 septembre 2025	Le Juch, Douarnenez, Poullan-sur-Mer
Bénévoles et salariées de l'ADMR de Plogoff	29 avril, 16 mai 2025	Plogoff
Directeur et agentes France Travail de Douarnenez	15 mai, 4 septembre 2025	Douarnenez, Poullan-sur-Mer
Cadre de santé du CMP	15 mai 2025	Douarnenez
Infirmière en pratique avancées (IPA) et AS du CMP	1 juillet 2025	
Cheffe de service et éducatrice du service An Dreuzell	15 et 16 mai 2025	Douarnenez
Educateur An Dreuzell	2 octobre 2025	Douarnenez
Educatrice An Dreuzell	12 février 2026	Douarnenez
Référente innovation – partenariat – coordination cellule accès aux droits MSA ; Responsable et Assistante sociale MSA	25 juin 2025, 27 janvier 2026	Quimper
Chargée de mission OPAH RU	17 novembre, 19 novembre 2025	Audierne, Douarnenez
Animatrice Solidarité Paysans	4 décembre 2025	Téléphone
Directrice EHPAD Pont Croix	11 décembre 2025, 6 janvier 2026	Mahalon, Pont-Croix,
Animatrice EHPAD Pont-Croix	6 janvier 2026	Pont-Croix
Gérante Poule d'eau, Plogoff	8 janvier 2026	Plogoff
Animatrice du tiers-lieu Le Passage	13 février 2026	Pont-Croix

Annexe 3 – Trame(s) d’entretiens habitant.es

Les éléments ci-dessous constituent les supports pour la réalisation des entretiens dans le cadre de la recherche RESPIRAE. Ils fonctionnent moins comme une trame d’entretien unique que comme « une plateforme de trames » à mobiliser en fonction des configurations de la rencontre, du déroulé de l’entretien et du type de personnes rencontrées.

Thèmes généraux

Le tableau ci-dessous compile les dimensions que nous avons cherchées à explorer à travers les entretiens, quelle que soit sa configuration.

Conditions d’accès aux droits et aux services, aux administrations, à l’offre d’aide et d’accompagnement.	• Distance physique (<i>localisation, répartition...</i>) • Distance symbolique (<i>pas simple d’aller à...</i>) • Rapport au numérique (<i>Equipements, connexion, compétences...</i>) • Rapport aux normes administratives (<i>jargon, présentation de soi...</i>) • Rapport aux exigences de mobilisation de soi : tenir, préserver, se mobiliser, etc. • Dimension temporelle (<i>le temps que ça prend... ; de faire ou d’avoir une réponse</i>) • Poids des expériences « administratives » antérieures • Evolution « historique » des conditions d’accès (<i>avant il y avait... maintenant...</i>) • Types de ressources / des supports mobilisés dans les parcours d’accès aux droits
Connaissances et usages des droits, des services, des administrations et de l’offre d’aide et d’accompagnement ;	• Niveau d’information : sur les services présents physiquement sur le territoire, les dispositifs d’aide et d’accompagnement (médiation numérique, assos...), sur les droits auxquels la personne est éligible... • Vecteurs d’information (<i>ce par quoi ou par qui l’information arrive</i>) • Usages différenciés en fonction des démarches / des droits ? <i>Est-ce que certaines démarches administratives valent un déplacement ou bien peuvent se réaliser à distance ? Lesquelles ?</i> • Personnalisation ? (<i>on identifie une personne plus qu’un service. ex. : Sophie « est » France services</i>) • Poids des expériences antérieures dans les usages des lieux et services
Jugements portés sur les droits, les services, les administrations et l’offre d’aide et d’accompagnement ;	• Regard porté sur les conditions d’accès aux lieux • Regard porté sur les processus de communication (<i>se présenter, expliquer, justifier, etc.</i>) • Regard porté sur la réception / l’accueil (<i>physique ou téléphonique</i>) • Regard porté sur la relation avec les agents (<i>comment on est traité, considéré...</i>) • Regard porté sur le fardeau administratif / le travail administratif qui incombe aux usagers (<i>ce qu’il faut faire...</i>) • Regard porté sur les « effets » de l’offre de droits et/ou d’aide sur le statut social / sur l’estime de soi • Regard sur la logique de dématérialisation qui prévaut

Engager l'entretien

L'entrée dans le terrain et les modalités de rencontre avec les habitant.es-usager.es nous ont amenées à identifier deux cas de figure de prise de contact avec les habitant.es, qui jouent différemment sur l'amorce de l'entretien. Le tableau ci-dessous présente ces cas de figure et indiquent les trames à mobiliser en fonction des situations d'entretiens.

CAS n°1 : la rencontre avec la personne est liée à son profil ou à sa situation de vie, qui cadrent avec nos intentions de recherche [par exemple : Mme Durant est une personne âgée accompagné par l'ADMR ; autre exemple : Mr Dubois est un agriculteur bénéficiaire du RSA dont le contact nous a été donné par un acteur local]	L'entretien commence par explorer les relations que cette personne entretient et/ou a entretenu aux institutions, et « s'arrêter » sur des dimensions spécifiques liées à un service, droit, administration	➤ <i>Qu'est-ce que cela vous évoque le rapport aux administrations / l'éloignement aux services publics ?</i> ➤ <i>Dans votre vie personnelle, êtes-vous personnellement en rapport avec des services publics et des administrations ? (Lesquelles)</i> ➤ <i>Avez-vous le sentiment d'être (ou d'avoir été) proche ou éloigné de certaines administrations ? lesquelles ?</i>	Voir Module A , et B
CAS n°2 : la rencontre avec la personne est directement liée à sa relation avec un service, une procédure, ou un droit particulier [par exemple : Mr Dupont a été rencontré lors de sa venue à l'EFS pour gérer un souci avec la CAF]	L'entretien part de cette relation spécifique, qui est « creusée » ou explorée, avant de remonter ou s'élargir aux autres services, droits, administrations	➤ <i>Nous nous nous sommes rencontrés à (lieu / action). Pouvez vous nous dire ce qui vous a mené (dans ce lieu / à cette action) ?</i>	Voir Module C ou D

Les informations à recueillir concernant la situation de vie de la personne sont détaillées dans le talon sociologique ci-dessous.

Module A - Questionner le rapport général aux organisations

Connaissance de l'offre	➤ Est-ce que vous avez l'impression d'être bien informé sur vos droits sociaux ? ➤ Quand vous avez des questions comment faites-vous pour trouver des réponses ? Sur quel support ? Auprès de qui ? ➤ Y'a-t-il des choses que vous ne comprenez pas du tout ? ➤ Savez-vous à qui demandez de l'aide si besoin ? ➤ Pour vous, l'information suffit-elle à accéder effectivement à ses droits ?
Démarches	➤ Quel est votre rapport aux démarches administratives ? Aux papiers ? Aux démarches en ligne ? ➤ Est-ce que qqn vous aide pour cela ? Qui ? Depuis quand ? A quel endroit ? ➤ A l'inverse est-ce que vous vous aidez qqn dans ces tâches administratives ? ➤ Est-ce que la dématérialisation simplifie ou complique les choses ? Comment ? Pourquoi ? ➤ Quels sont selon vous les avantages / inconvénients d'une démarche à distance / en présentiel ? ➤ Vous est-il déjà arrivé de vous déplacer physiquement alors que la démarche pouvait être réalisée en ligne ? Pour quelle raison ?
Canaux	➤ A partir de quels supports réalisez-vous vos démarches en ligne ? quelles applications ? ➤ Sont-elles utilisables / adaptées pour réaliser vos démarches ? ➤ Quels sont selon vous les avantages / inconvénients d'une démarche à distance / en présentiel ? ➤ Vous est-il déjà arrivé de vous déplacer physiquement alors que la démarche pouvait être réalisée en ligne ? Pour quelle raison ?
Déplacement	➤ Est-ce que vous avez à vous déplacez pour vos démarches ? Comment ? Quelles difficultés ? ➤ Comment vivez-vous le fait d'aller à la rencontre des organisations (guichet, rdv...) ? De l'appréhension / de la confiance ? du stress ? De la préparation ?
Demande / relation d'aide	➤ Est-ce que quelqu'un vous aide dans vos démarches ? Qui ? Depuis longtemps ? ➤ Est-ce que vous avez déjà cherché de l'aide pour vos démarches ? ➤ Pour vous, demander de l'aide, est-ce que c'est toujours qqc qui a été naturel / difficile ? ➤ Est-ce que vous avez évolué par rapport à ça ?
Expérience de la relation aux organisations	➤ Comment vous vous sentez quand vous faites une démarche ? ➤ Est-ce qu'il vous est arrivé d'arrêter ou de mettre en pause une démarche ? De vous énerver avec une organisation ou un professionnel ? Pourquoi ? Quelles conséquences ? ➤ Dans ces cas-là : quelles seraient selon vous les conditions pour renouer / rétablir le lien / recommencer la démarche ?
Solliciter des exemples	➤ Avez-vous déjà eu des expériences "positives" ou "négatives" à nous partager ? Comment les avez-vous vécues ? Voir MODULE D ➤ Est-ce que ces expériences jouent / ont joué sur votre rapport / votre regard sur les organisations ?

Module B – Questionner le rapport à une organisation en particulier

La personne évoque un lien actuel ou antérieur avec une organisation. Les items ci-dessous portent sur les différentes dimensions à interroger concernant cette organisation

Etablissement du lien	➤ Depuis quand êtes-vous en rapport avec cette organisation ? ➤ Quel a été le motif de cette mise en rapport (événement, étapes, etc.) ➤ Aviez-vous déjà été en lien auparavant avec cette organisation (première fois, reprise du lien...) ➤ Comment êtes-vous entrée en lien ? ➤ Comment avez-vous eu l'information que ? ➤ Aviez-vous été conseillé / orienté vers cette organisation ? Par qui ? ➤ Comment c'était passé le premier contact ?
Modalités du lien	➤ Comment ça se passe avec cette organisation ? ➤ Quels sont les papiers ou justificatifs que vous devez produire ? Est-ce que cela vous pose difficulté ➤ Est-ce que qqn vous aide pour cela ? Qui ? Depuis quand ? A quel endroit ? ➤ Est-ce que la dématérialisation simplifie ou complique les choses ? Comment ? Pourquoi ? ➤ Quels sont selon vous les avantages / inconvénients d'une démarche à distance / en présentiel ? ➤ Vous est-il déjà arrivé de vous déplacer physiquement alors que la démarche pouvait être réalisée en ligne ? Pour quelle raison ? ➤ Est-ce que vous vous déplacez ? A quelle occasion ? Pour quels motifs ? ➤ Comment vous faites pour y aller ? Quelles difficultés éventuelles rencontrez-vous ?
Relation	➤ Est-ce que vous communiquez à distance ? par quel moyens (sites, mails, applications ?) ➤ Est-ce que vous rencontrez une personne particulière au sein de cette organisation ? Est-ce que vous rencontrez souvent la/les même(s) personnes ? ➤ Comment est-ce que vous qualifieriez la relation avec ce(s) professionnel(s) ?
Jugement	➤ Comment vous sentez-vous dans le rapport avec cette organisation ? ➤ Est-ce qu'il y a des choses qui sont difficiles ? désagréables ? ➤ Est-ce qu'il y a des choses qui sont faciles / agréables ?

Module C – Questionner l’usage d’un lieu ou d’une action

Pour interroger des personnes rencontrées dans un lieu /une action spécifique **ET Pour interroger le profil suivant : les personnes qui ont construit un rapport d’usage avec un lieu ou un service assurant une offre d’accueil et d’accompagnement à l’accès aux droits.**

Description du lieu et/ou de l’action	Il s’agit d’inviter la personne à livrer sa représentation du lieu ou de l’action considérée	➤ <i>Pouvez-vous m’expliquer où nous sommes ?</i> ➤ <i>Pouvez-vous nous expliquer ce qui se passe ici ?</i> ➤ <i>Qui sont ces personnes ? pourquoi sont-elles là ?</i> ➤ <i>etc.</i>
Parcours vers le lieu et/ou l’action	Il s’agit d’interroger les motifs et les moyens de la venue dans le lieu et/ou la participation à l’action. On porte attention aux manières dont les personnes ont eu connaissance du lieu / de l’action, aux éventuelles orientations ou invitations. On cherche à mesurer dans quelle mesure les personnes sont des habitués ou des nouveaux venus (des présences régulières ou des premières fois), et le type de liens qu’elles ont avec les professionnel.les présent.es.	➤ <i>Comment êtes-vous arrivé ici ?</i> ➤ <i>Connaissez-vous quelqu’un ici ?</i> ➤ <i>Êtes-vous déjà venu ici auparavant ?</i> ➤ <i>Avez-vous déjà participé à l’action ?</i>
Usages du lieu et/ou de l’action	Il s’agit d’interroger la diversité des raisons pour lesquelles les personnes se rendent dans les lieux et/ou participent à l’action, le sens que les personnes donnent à leur présence.	➤ <i>Qu’est-ce qu’on trouve ici ? a quoi ça sert de venir ?</i> ➤ <i>Pourquoi vous, personnellement, êtes-vous venu ?</i> ➤ <i>[Éventuellement] Pourquoi est-ce que vous êtes revenu ? / pourquoi venez-vous régulièrement ?</i>
Perception de l’offre locale	Il s’agit d’interroger les personnes sur la spécificité du lieu / de l’action vis à vis de l’ensemble de l’offre locale	➤ <i>A votre avis pourquoi venir ici et pas ailleurs (en fonction des réponses aux questions précédentes.)</i> ➤ <i>Qu’est-ce qu’on trouve ici / dans l’action qu’on ne trouve pas ailleurs ?</i>

Module D – Questionner un épisode particulier

La personne évoque un épisode de rapprochement / une rencontre synchrone avec une organisation : déplacement à l'accueil ou au guichet, en rdv, ou sur une permanence sans rdv. Les items ci-dessous portent sur les différentes dimensions à interroger concernant cette rencontre.

Motif de la rencontre	➤ Pourquoi vous êtes-vous rendu à... ➤ Quelles étaient vos attentes ? ➤ Que pensiez-vous de cette rencontre (utilité perçue, pertinence, etc.)
Origine de la rencontre	➤ Comment avez-vous su que ... ? ➤ Qu'est-ce qui vous a décidé à ... ? ➤ Qui vous orienté vers ?
Organisation / programmation [Explorez éventuelles exigences administratives en amont : prendre rdv en ligne]	➤ Avez-vous du prendre rdv en ligne ? consultez des horaires, etc ? ➤ Est-ce que l'information était facile à trouver ?
Déplacement	➤ Comment avez-vous fait pour vous y rendre ? ➤ Quelles difficultés ? Quelles aides pour ce déplacement ? ➤ Comment vous percevez (actuellement / avant) ce lieu (celui de la rencontre) ?
Expérience vécue [pendant]	➤ Comment ça s'est passé selon vous ? ➤ Qu'est-ce que vous avez fait / dit ? ➤ Est-ce que vous avez réussi à vous faire comprendre / a vous expliquez ? ➤ Qu'est-ce qu'on vous a demandé lors de cette rencontre ? ➤ Comment vous êtes-vous senti pendant la rencontre (le rdv, l'accueil, l'échange...) ➤ Est-ce que vous avez été surpris Par quoi ? etc.
Anticipation / préparation [avant]	➤ Est-ce que vous vous êtes préparé pour cette rencontre ? ➤ Si oui comment ? avec qui ?
Regard rétrospectif [après]	➤ Comment vous vous sentez après la rencontre ? ➤ Est-ce que vous avez trouvé que ce qu'on vous a dit était clair (accessible / compréhensible) ? ➤ Selon vous quelles sont les attentes de cette organisation / ces personnes vis-à-vis des gens qu'ils accueillent ?
Evaluation de la rencontre	➤ Quel a été le résultat de ... ? Quelle suite à ... ? ➤ Au final, étiez-vous satisfait de... ? ➤ Selon vous que faudrait pour que [plus positif / plus adapté] ?
Suite de la rencontre ?	➤ Au final, quelles ont été les conséquences de... ➤ Comment ça s'est passé après ?
Mise en lien avec expériences antérieures	➤ Avez-vous déjà été en lien avec ce service / cette personne ? ➤ En quoi c'était différent / pareil ?

Talon – informations concernant la personne

Personne	➤ Age ? ➤ Genre ?
Résidence / trajectoire résidentielle	➤ Où habitez-vous? Depuis quand ? (savoir si de la région, ou pas, etc.)
Situation de vie	➤ Nombre personnes dans foyer ? ➤ Enfants ou pas ? ➤ Conjoint.e ? ➤ Présence de famille proche
Mobilité	➤ Permis ? ➤ Voiture ? (perso, en partage avec d'autres membres de la famille ?) ➤ Sinon Une personne susceptible d'aider aux déplacements ? Qui ?
Equipement / connexion / habilités numériques ?	➤ Ordi, imprimante, etc ? ou « juste » smartphone ? ➤ Se dit « à l'aise » ou non avec le numérique ?
Trajectoire socio-prof	➤ Qu'est-ce vous faites dans la vie ? ➤ Actif / chômage / retraite / arrêt maladie, invalidité, etc ? ➤ Etudes ? ➤ Emplois ?
Activités et/ou engagements	➤ Associatifs, politiques, etc ?

Annexe 4 – Synthèse du forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits

Lors de la première journée du forum, le 14 octobre 2024, les participant.es ont traité, individuellement puis collectivement, une série de questions. Ce document établi en novembre 2025 synthétise les éléments de réponse des participant.es. Ces éléments sont présentés par ordre d'importance : sont rapportés en premier ceux qui reviennent le plus souvent dans l'expression des participant.es.

Première partie : questionner l'éloignement

1^{ère} question posée en atelier : qui est éloigné ?

Selon vous, que recouvre l'idée « d'éloignement » aux droits et aux services publics ? Qui est éloigné ? A partir de quoi, de quand peut-on être éloigné ?

En résumé (des réponses des participants) : L'éloignement aux droits et aux services publics est un phénomène multidimensionnel qui conjugue des facteurs territoriaux, sociaux, économiques, numériques et personnels. Il ne se limite pas à une question d'accès physique, mais renvoie à la qualité du lien entre les personnes et les institutions. En définitive, l'éloignement n'est pas un état figé, mais une situation qui peut concerner chacun, à des degrés et à des moments différents, selon les ressources, les appuis et les circonstances de vie.

Publics les plus souvent cités comme éloignés :

- Personnes précaires : en difficulté financière, sans logement, en situation de pauvreté.
- Personnes âgées : perte d'autonomie, isolement, faible maîtrise du numérique.
- Femmes (25–55 ans) amenées à prioriser d'autres enjeux familiaux ou personnels.
- Personnes étrangères / non francophones : barrière de la langue, méconnaissance des droits.
- Jeunes peu diplômés : retard dans les démarches, difficulté à s'orienter.
- Personnes en situation de handicap / maladie : mobilité réduite, besoin d'accompagnement.
- Aidants : surmenage, isolement social.
- Parents isolés : charge mentale, manque de temps et de ressources.

De nombreux répondants précisent : *“Tout le monde peut être éloigné à un moment de sa vie”,* selon les circonstances ou les transitions vécues (perte d'emploi, séparation, déménagement...).

Quand et à partir de quoi peut-on être considéré comme éloigné ?

- Dès qu'il y a un obstacle à l'accès effectif aux droits : difficulté à demander, à comprendre, à se déplacer ou à être accompagné.
- Lorsqu'on renonce à ses droits : abandon des démarches, perte d'accès aux aides.
- Quand les attendus du service public ne coïncident pas avec les réalités des personnes : accueil inadapté, horaires contraints.
- Quand la multiplicité des lieux et des acteurs rend les parcours difficiles : « trop d'interfaces, trop de dispositifs »

2^{ème} Question : quels facteurs d'éloignement ?

Quels sont les facteurs d'éloignement aux services publics, aux administrations ou aux lieux d'aide et d'accompagnement ?

En résumé : Les réponses recueillies soulignent que l'éloignement des services publics est un phénomène multifactoriel, combinant des causes géographiques, numériques, sociales, institutionnelles, économiques et culturelles. Elles traduisent un sentiment général de distanciation croissante entre les usager.es et les institutions, accentué par la dématérialisation et la réduction des accueils physiques. En somme, l'éloignement n'apparaît pas seulement territorial, mais aussi institutionnel et humain. Il est en partie lié à l'affaiblissement du lien entre usager.es et institutions, où la perte de contact direct, la complexité des démarches et la précarité des conditions de vie se combinent pour créer des situations d'exclusion durable.

- **Eloignement géographique et problèmes de mobilité** (*Facteur le plus souvent cité*)
 - Distance entre les lieux de vie et les services publics ou lieux d'aide (zones rurales, territoires isolés).
 - Réduction des permanences de proximité et fermeture des guichets physiques.
 - Faible offre de transport collectif, coût d'entretien d'un véhicule, absence de moyens de locomotion.
 - Difficultés de mobilité accrues pour les personnes âgées, malades ou en situation de handicap.
 - (Pour les professionnel.les) réduction des possibilités de visites à domicile ou d'accompagnement en "aller-vers".
- **Dématérialisation et fracture numérique** (*Très fréquent également*)
 - Démarches exclusivement en ligne, avec exigences Manque d'équipement, absence de connexion Internet ou faible maîtrise des outils numériques.
 - Suppression du contact direct avec un agent, rendant les échanges impersonnels.
 - Temps d'attente long pour obtenir des réponses via plateformes.
 - Lenteur, bugs, et incompréhension des interfaces numériques.
- **Complexité administrative et manque de lisibilité** (*Facteur central et récurrent*)
 - Multiplicité des dispositifs et des interlocuteurs ("trop de services à connaître, trop de changements").
 - Réformes et évolutions fréquentes (CAF, France Travail...), générant de l'incertitude et du stress.
 - Langage administratif difficile à comprendre, jargon, injonctions documentaires.
 - Temporalité administrative décalée : délais longs entre demande et réponse.
 - Manque de clarté sur les procédures et les critères d'accès.
- **Isolement social et absence de réseau** (*Fréquent*)
 - Absence de réseau familial ou amical pour aider dans les démarches.
 - Isolement social ou affectif, aggravé par la disparition des lieux de sociabilité.

- Méfiance vis-à-vis des institutions, peur du jugement, sentiment de gêne ou d'illégitimité.
- Fatigue psychologique ou découragement face à la persistance des obstacles.
- **Facteurs économiques et matériels** (*Présent dans plusieurs réponses*)
 - Coûts de transport, frais d'impression ou d'envoi de documents, équipement numérique non accessible.
 - Budgets publics fluctuants entraînant la disparition de certains dispositifs sur le territoire.
 - Précarité matérielle : pas de logement stable, pas de moyen de communication stable.
- **Facteurs liés à la santé et aux capacités individuelles** (*Assez fréquent*)
 - Problèmes de santé physique ou mentale limitant la mobilité ou l'engagement dans les démarches, et réduisant la capacité à persévérer dans les démarches.
 - Difficultés cognitives ou linguistiques : ne pas comprendre les démarches ou les consignes.
- **Dimension relationnelle** (*Moins fréquente mais significative*)
 - Barrière de la langue ou incompréhension du "langage administratif".
 - "Culture politique antipauvres" ou discours stigmatisant l'assistanat.
 - Peur de la "punition" administrative (contrôle, sanction, radiation).
 - Relation de "contractualisation" dans certaines aides (RSA, CEJ) vécue comme infantilisante ou culpabilisante.
 - Peur d'être jugé.e, honte ou refus d'être aidé.e ("je veux m'en sortir seul").
- **Temporalité de la relation administrative** (*Présent dans plusieurs témoignages*)
 - Mauvaises expériences antérieures avec les institutions.
 - Décalage entre le "temps de la personne" (urgence, besoin immédiat) et le "temps de l'administration" (délais, attente).
 - Retard de réponse, lenteur de traitement, complexité du suivi.
 - Rupture dans la relation d'accompagnement, dossiers perdus ou interrompus.

3^{ème} Question posée en atelier : qu'est ce qui trouble le rapprochement ?

Pourquoi la reprise des liens, ou le retour vers les organisations n'est pas « si simple » ? Qu'est ce qui peut troubler (rendre difficile) les mouvements de rapprochement des personnes éloignées vers les organisations ?

En résumé : Les réponses mettent en évidence un constat partagé : reprendre contact avec les administrations ou les lieux d'aide est une démarche complexe, émotionnellement coûteuse et administrativement décourageante. Les obstacles identifiés relèvent à la fois de facteurs psychologiques, de dysfonctionnements institutionnels et de conditions matérielles ou territoriales. La reprise de contact avec les services publics n'est pas qu'un enjeu logistique : c'est une épreuve personnelle, symbolique et relationnelle. Les obstacles les plus déterminants ne relèvent pas seulement de l'accès physique, mais de la qualité du lien entre la personne et l'institution.

- **Manque de confiance et peur des institutions** (Thème le plus fréquent)
 - Méfiance envers les administrations : peur du jugement, sentiment d'être "un simple numéro", crainte d'être contrôlé ou sanctionné.

- Manque de confiance en soi : peur de mal faire, de ne pas être légitime, de ne pas comprendre.
- « Traumatismes » administratifs antérieurs : refus d'aide, mauvaise réception, ou absence de réponse ; Poids des expériences négatives : “on m’a mal accueilli, donc je ne reviens plus”.
- Honte ou culpabilité : stigmatisation liée à la pauvreté, à la dépendance, ou à la “demande d’aide”.
- **Relation et posture des professionnels / de l'accueil** (Très fréquent)
 - Accueil jugé froid, impersonnel ou décourageant : guichets fermés, plateformes injoignables, réponses standardisées.
 - Absence de contact humain : démarches en ligne ou par téléphone uniquement.
 - Posture inadaptée de certains agents : manque d'écoute, rigidité, vocabulaire trop technique.
 - Besoin d'un lien de confiance et de réassurance entre usagers et institutions.
 - Répétition du récit personnel : devoir “se mettre à nu”, raconter plusieurs fois son histoire à des interlocuteurs différents.
- **Complexité et opacité des démarches** (Fréquent)
 - Multiplicité des interlocuteurs et manque de coordination entre services.
 - Procédures longues et décourageantes, souvent difficiles à comprendre.
 - Langage administratif peu clair, formulaires complexes, jargon technique.
 - Nombreux justificatifs demandés, démarches dématérialisées compliquées.
 - Incompréhension du “chemin à emprunter” pour trouver la bonne aide ou le bon service.
- **Temporalité et organisation institutionnelle** (Fréquent)
 - Décalage entre le temps des usagers et celui des administrations : lenteur, délais d'attente, procédures rigides.
 - Difficulté à obtenir des rdv, voire absence de retour.
 - Manque de réactivité des structures, délais entre demande et accompagnement effectif.
 - Multiplicité des services impliqués sans outils partagés ni synchronisation.
- **Problèmes matériels et de mobilité** (Assez fréquent)
 - Eloignement géographique : concentration des services dans les grandes villes (ex. Quimper, Brest).
 - Manque de moyens de transport ou coût trop élevé des déplacements.
 - Horaires inadaptés aux contraintes de vie (garde d'enfants, emploi, santé).
 - Accès limité à Internet pour la prise de rdv.
- **Précarité et exigences du quotidien** (Présent dans plusieurs témoignages)
 - Charge mentale importante liée à la gestion quotidienne (enfants, dépenses, démarches, santé).
 - Sentiment d'épuisement : “reprendre contact, c'est un truc de plus à gérer”.
 - Cumul des difficultés (financières, familiales, psychologiques, médicales) qui empêche toute projection dans une démarche d'aide.
- **Isolement social et perte de lien** (Récurent mais moins fréquent que les précédents)
 - Isolement géographique ou social, rupture avec les réseaux d'entraide.

- Perte de lien avec les institutions après des années de non-recours.
- Difficulté à exprimer ses besoins ou à se sentir entendu.
- Manque d'intermédiaires humains capables de faire le lien (travailleur.ses sociaux, associations).
- **Facteurs structurels et politiques** (Moins cité mais significatif)
 - Manque de moyens humains et financiers des services publics.
 - Réduction des dispositifs d'accueil et d'inclusion.
 - Faible volonté politique perçue de réinvestir dans la proximité.
 - Professionnels eux-mêmes en difficulté, manquant de temps et de reconnaissance institutionnelle.
- **Barrières culturelles et symboliques** (Moins fréquent mais transversal)
 - Langage administratif incompréhensible, besoin de documents "faciles à lire et à comprendre".
 - Culpabilisation des bénéficiaires, sentiment d'être "assisté".
 - Représentations négatives réciproques : "les usagers ne veulent pas s'en sortir" vs. "les services ne servent à rien".
 - Peur de se confronter à une institution perçue comme froide ou indifférente.

Deuxième partie : Perspectives

4^{ème} question : qu'est ce qui doit être soutenu ?

Qu'est-ce qui se fait déjà localement en matière d'accès aux droits et aux services publics et mérite selon vous d'être soutenu (Partenariats, projets, actions, alliances...) ?

En résumé : Les actions locales les plus soutenues et valorisées s'organisent autour de trois grands axes : 1) Proximité et accessibilité : MFS/EFS, permanences institutionnelles, actions mobiles ; 2) Coopération interprofessionnelle : coordination, interconnaissance, mutualisation des ressources ; 3) Visibilité et lisibilité de l'offre d'aide : campagnes d'information, supports mutualisés, accueil partenarial. Le besoin principal exprimé est celui de consolider ces initiatives, notamment en stabilisant les moyens humains et financiers des dispositifs de proximité.

- **Espaces France Services / Maisons de services publics** (*Thème le plus fréquent*). Les MFS/EFS apparaissent comme **les dispositifs centraux à maintenir, consolider et développer** car ils offrent un accès facilité aux droits via :
 - Accueils communs et espaces mutualisés.
 - Permanences d'institutions clés (CAF, CPAM, etc.).
 - Conseiller.es numériques accompagnant les démarches en ligne (mention de baisse / arrêt des subventions).
 - Présence de l'EFS hors institutions, parfois adossée à des centres sociaux.
 - Déploiement territorial à poursuivre (MFS d'Audierne citée comme exemplaire).
- **Interconnaissance, coordination et partenariats professionnel.les** (*Très fréquent*). Ce thème est un fil rouge des réponses :
 - Développement des **réseaux professionnels** et des temps de coordination.
 - **Forums, rencontres, échanges informels** entre acteurs.
 - Renforcement de la **confiance interprofessionnelle**.

- Meilleure connaissance des missions des uns et des autres.
- Mutualisation des actions, des ressources et des contacts.
- **Permanences territoriales et présence des institutions** (*Fréquent*). De nombreuses initiatives reposent sur la **venue régulière des institutions au plus près des habitant.es**, notamment :
 - Permanences CAF, CPAM, CIAS (ex : présence à l'épicerie solidaire).
 - Permanences multi-institutionnelles dans les MFS.
 - Accueils communs au sein d'espaces mutualisés.
- **Actions mobiles et dispositifs d'«aller-vers»** (*Assez fréquent*) Les actions itinérantes ou mobiles sont jugées très pertinentes. Parmi les actions citées :
 - **Atchoum – transport solidaire**
 - **Bucco-bus** (soins dentaires mobiles).
 - **CSNP – Centre de soins non programmés.**
 - **Equipe mobile de gériatrie.**
 - **EMPP – équipes mobiles psychiatrie / précarité.**
 - Bus, vans ou dispositifs mobiles divers pour aller au devant des publics.
- **Actions collectives et campagnes d'information** (*Présent dans plusieurs réponses*)
 - Campagnes d'accès aux droits réunissant de multiples acteurs.
 - Actions collectives croisant les compétences des services sociaux, de santé et des associations.
 - Portails d'accès aux droits, classeurs d'information, supports mutualisés.
 - Communication renforcée autour des MFS et services EFS.
- **Réseaux de solidarité et initiatives sociales** (*Moins fréquent mais significatif*)
 - Réseau de veille sociale.
 - Partenariats avec associations locales.
 - Actions avec des acteur.rices du champ social et médico-social (ex : intervenants sociaux en gendarmerie, cellule violences intrafamiliales).
 - Coopérative d'accès aux droits
- **Alliances entre champs social et médical** (*Moins fréquemment cité mais important*)
 - Coopérations entre professionnel.les du soin et du social.
 - Partenariats médico-sociaux pour améliorer les parcours.

5^{ème} question : quelles pistes et idées pour favoriser l'accès aux droits ?

Qu'est-ce qui pourrait se faire ou devrait pouvoir se faire localement en matière d'accès aux droits et aux services publics ? (Bonnes idées, pistes d'amélioration ou d'expérimentation, etc.)

En résumé : Les propositions recueillies mettent en avant un besoin partagé : ramener les services publics au plus près des personnes, simplifier, coordonner, et redonner sens et humanité à l'accueil. Les pistes évoquées relèvent autant de l'organisation territoriale, que de l'accompagnement humain, de la coordination interprofessionnelle ou de la communication.

- **Développer l'« aller-vers » et les services publics mobiles** (*Thème le plus fréquent*)
 - Relancer une **véritable politique d'aller-vers** : interventions dans les communes, quartiers, lieux de vie.
 - Déployer ou renforcer des **bus ou vans «services publics»** circulant dans les secteurs ruraux et les zones reculées.

- Créer ou développer des **permanences mobiles** des différents acteurs (CAF, CPAM, travailleur.ses sociaux, santé...).
- Développer l'**itinérance des services publics**, y compris santé mentale, accompagnement social, numérique.
- Favoriser les **visites à domicile** (VAD) pour les personnes les plus fragiles.
- **Renforcer les permanences de proximité et les lieux d'accueil mutualisés** (*Très fréquent*)
 - **Retrouver des permanences de professionnels** au plus près des habitant.es.
 - Regrouper les permanences dans **un lieu central, visible et identifié**, facile d'accès.
 - Développer davantage les **espaces partagés** et les **accueils communs** entre services.
 - Développer des **accueils de jour** (hygiène, accès aux droits, accompagnement).
- **Améliorer la coordination, l'interconnaissance et les liens entre les acteur.ices** (*Très fréquent*)
 - Organiser des **temps réguliers de rencontre**, d'interconnaissance et d'échanges (mensuels).
 - Développer ou consolider les **réseaux professionnels**.
 - Faciliter les **liens entre services et institutions**, clarifier les rôles et missions.
 - Harmoniser les discours et pratiques (ex : France Travail / Département).
 - Mettre en place des **RDV communs interinstitutionnels**
 - Soutenir les actions collectives croisant compétences des services sociaux, médicaux, associatifs.
- **Simplifier les parcours et proposer un référent unique** (*Fréquent*)
 - Mettre en place un **référent unique de parcours** (santé – social – juridique).
 - Logique du **“Dites-le nous une seule fois”** pour éviter la répétition du récit et la perte d'informations.
 - Groupements de services autour de l'utilisateur (vision globale).
 - Limiter les ruptures et transitions entre dispositifs.
- **Développer la mobilité et les solutions de transport** (*Présent dans plusieurs propositions*)
 - Déployer une **plateforme de mobilité** à l'échelle de tout le territoire.
 - Développer un **système local de transport collectif** adapté (navettes, bus ruraux).
 - Eviter les ruptures de mobilité pour accéder aux lieux d'aide.
- **Renforcer les compétences numériques et l'accompagnement au numérique** (*Fréquent*)
 - Financer davantage de **conseiller.es numériques**.
 - Rendre l'**accessibilité matérielle** plus facile (accès public, équipements).
 - Proposer un accompagnement renforcé aux personnes peu familières du numérique.
- **Améliorer la communication, l'information et la lisibilité de l'offre** (*Assez fréquent*)
 - Mieux **faire connaître ce qui existe**.
 - Mieux communiquer sur les MFS, les services, les associations, les dispositifs.

- Proposer des **réunions d'information mensuelles** sur les plateformes, acteur.ices et ressources locales.
- Améliorer les supports de communication en **travaillant sur le langage administratif** (plus simple, accessible).
- **Renforcer les liens entre social et médical** (*Moins fréquent mais significatif*)
 - Développer des relations locales entre **CPTS, hôpital, ville**, équipes de santé mentale.
 - Renforcer la prise en compte de la **santé mentale** dans les CMP (plus de professionnel.les).
 - Favoriser les alliances **socio-médicales** pour penser l'utilisateur comme une personne globale.
- **Soutenir la participation des usager.es et la pair-aidance** (*Moins fréquent*)
 - Développer la **pair-aidance**.
 - Prendre en compte le **regard et l'expérience des usager.es**.
 - Faire émerger des propositions locales "à partir de ce qui fait problème" vécu par les habitant.es.
- **Renforcer l'accompagnement humain et la valorisation des métiers** (*Présent mais moins fréquent*)
 - Valoriser les métiers de l'accompagnement.
 - Donner plus de temps aux professionnel.les pour faire du bon travail.
 - Avoir des contacts directs par structure (ex : un "réfèrent CPAM" pour les professionnels).

Annexe 5 – Etat de l’art (juin 2025)

Cet état de l’art a été réalisé en juin 2025, et présenté initialement dans le rapport intermédiaire de la recherche RESPIRAE.

Pour citer cet état de l’art : Mazet, P., Terrier, E. (2026). *Le rapport des usagers aux services publics et administrations, dans un « contexte de dématérialisation » : un objet peu traité*. Dans F. Sorin & al. « Relations aux services publics : interroger les rapports d’éloignement ». Rapport de recherche pour la Direction Interministérielle à la Transformation Publique, CereiSo-Askoria, CREAD-Rennes2, LabAccès.

L’objet principal de cette recherche porte sur les *relations aux services publics, aux administrations sociales et à l’offre locale d’aide et d’accompagnement*, avec l’objectif de mieux comprendre comment se constituent et évoluent ces relations, en interrogeant spécifiquement les rapports d’éloignement, à travers la notion de parcours d’accès aux droits sociaux.

Si ces termes renvoient à des notions aisément saisissables, couramment mis en jeu par les acteurs locaux et ayant pour certains fait l’objet d’appels à manifestation d’intérêt (« invisibles », « aller vers »), ils ont pourtant été peu traités par la littérature académique de langue française³⁹. Pour un ensemble de raisons, qu’on propose de passer ici en revue. Il s’agit de souligner les points aveugles sur cette question – la relation administrative en contexte de dématérialisation – afin de rendre compte de la spécificité de notre approche et de l’élargissement du périmètre d’analyse qu’elle inclut.

En premier lieu pour une question de cadre socio-historique : la majorité des travaux de référence sur la « relation aux services publics » renvoie à une période *d’avant la dématérialisation*, à une époque où le numérique ne constituait, au mieux, qu’une des dimensions du *back office* administratif (informatique). Le développement des interfaces numériques dans la relation administrative, depuis le milieu des années 2010 en particulier, a totalement reconfiguré tant le cadre de la relation aux administrations et services publics, que les modalités d’accès aux services publics (réduction des plages d’accueil physique, voire fermeture des lieux d’accueil physique).

En second lieu, parce que les cadrages – tant analytiques que méthodologiques – de la relation des usagers aux administrations et services publics, se sont principalement centrés sur les relations de guichet, en excluant le rôle joué par les tiers (ce qui est ici désigné par “l’offre locale d’accompagnement”) dans ce qui constitue les parcours d’accès aux droits des usagers.

Enfin en raison du caractère intrinsèquement multidimensionnel de l’objet « services publics », qui renvoie dans les faits à des institutions très différentes, des logiques institutionnelles

³⁹ On se base essentiellement ici sur les travaux français, dans les champs de la sociologie et des sciences politiques et administratives, comprenant, compte tenu de notre objet, des approches empiriques, basées sur un contact effectif avec des « usagers de service public ». Signalons que les limites qu’on repère valent aussi pour les travaux en langue anglaise. Les travaux portant sur le « digital shift » ou la digitalisation du *welfare*, ne thématisent généralement pas les parcours d’accès. Par conséquent, nous les laissons en dehors du champ de notre état de l’art.

diversifiées et des publics extrêmement hétérogènes. Les recherches sur les « usagers de services publics » pâtiennent le plus souvent d'un biais institutionnel : elles portent le regard sur l'utilisateur d'une institution (allocataire de la Caf, contribuable des impôts, assuré de l'assurance maladie, demandeur de titre de séjour des services de préfecture, usager des services publics de l'éducation nationale, etc.) sans thématiser globalement la manière dont l'individu est usager de différentes administrations. L'individu y apparaît par conséquent de manière stratifié et jamais – sauf exception – comme usager des différents services publics et administrations. Or les usagers sont toujours simultanément et/ou successivement usagers de plusieurs administrations. Leur relation aux administrations est faite d'une multiplicité de rapports, et de parcours d'accès successifs, qui déterminent et leur manière d'appréhender « les services publics » et la manière dont ils s'engagent, ou pas, dans ces parcours d'accès.

On propose ici de faire le point sur ces différentes limites, afin de poser le cadre de notre recherche et de son objet, et d'en justifier les approches méthodologiques.

La relation administrative dans un contexte de dématérialisation

Si les « effets de la dématérialisation » ont fait l'objet d'un nombre considérable de « critiques publiques », provenant d'institutions comme le Défenseur des droits, ou de rapports parlementaires, on dispose pourtant de très peu de données d'enquête sur la manière dont la « dématérialisation » est venue concrètement modifier la relation administrative et l'accès aux droits ; sur la manière dont les individus ont ré-agencé leurs parcours d'accès aux droits et aux administrations ou encore sur la manière dont les politiques de dématérialisation administrative ont reconfiguré les conditions de la rencontre publique (Godsell, 1981) de proximité.

Hormis le travail précurseur de Dagiral sur la télédéclaration impôts (2007), et ceux - basés sur un matériau datant de 2015 - de Clara Deville sur la dématérialisation du RSA, il existe en France peu de travaux académiques portant spécifiquement sur les effets de la dématérialisation sur la relation administrative. La majorité des travaux de référence sur le rapport aux services publics des usagers datent d'une époque où le terme de numérique n'existait pas ; les travaux de Dubois (1999), Weller (1999), Spire (2007) ou encore Siblot (2006) s'inscrivent dans un temps où l'ordinateur était au mieux évoqué dans les interactions de guichet et généralement plutôt du côté du back office. Geneviève Koubi a très tôt alerté sur la réduction des droits des administrés devant le développement des téléservices (2013), mais sans appui sur des terrains empiriques. Moins connus, et peu mis en discussion, des travaux ponctuels sur les usages de la Caf numérique (Vitalis et Duhaut, 2004) ou sur des dispositifs de visio conférence (Thierry, 2007) ont été réalisés à une époque où le numérique revêtait un caractère encore optionnel. Gilles Jeannot et Simon Cottin Marx (2022) ont traité de la privatisation numérique des services publics, à partir d'un certain nombre de cas de figure, mais sans données d'enquête ou de matériau de première main. Plus récemment, Anne Belon a produit une analyse de l'Etat et la toile (2023), qui ne traite pas des usagers de services publics ; enfin, le livre de Julie Gervais, Claire Lemercier et Willy Pelletier (« La valeur du service public » 2021) « raconte les services publics » mais comprend peu d'enquêtes de terrain poussées.

En l'absence de données de recherche empiriques analysant et documentant de façon précise la manière dont le numérique est venu s'inscrire dans la relation administrative ; en l'absence aussi de mise en discussion des travaux internationaux (qui sont extrêmement nombreux, voir Granjon 2022) dans les travaux français, l'on a pu voir fleurir un certain nombre de discours dualisants, opposant d'une part un discours promotionnel vantant les bienfaits de la dématérialisation et la nécessaire « inclusion numérique » de l'ensemble des français, et d'autre

part un discours critique la chargeant de tous les maux, déplorant la « déshumanisation » qu'elle porte, et qui aurait pour effet de laisser sur le bord de la route des personnes « éloignées du numérique ». Considérée comme un tout homogène, la dématérialisation marquerait ainsi tant une mise à distance de l'Etat (Deville, 2025) qu'elle profilerait un Etat sans guichet (Spire, 2016).

La réalité de la « dématérialisation » est pourtant plus complexe.

En premier lieu, parce qu'il n'existe pas une « dématérialisation ». Sous l'unité apparente d'un même processus technique (la numérisation), se cachent d'abord une grande diversité de séquences, allant de la prise d'information au téléchargement de pièces, de la création de comptes administratifs à la prise de rendez-vous en ligne ; à ces séquences s'ajoutent un certain nombre d'exigences numériques (possession de matériel, ouverture de compte, manipulation de boîte mail, de mots de passe, etc.), rendues nécessaires pour échanger dans le cadre de la relation e-administrative. L'introduction d'interfaces numériques s'est par ailleurs opérée à des rythmes très différenciés selon les administrations : l'administration des impôts a mis en ligne la procédure de télédéclaration des ressources au début des années 2000, quand les préfectures ont fermé leur guichet et mis en place le site dédié de l'ANTS pour les titres sécurisés en 2017.

Qui plus est, longtemps promu comme un canal de communication supplémentaire dans ce qui était nommé une stratégie multicanale, le numérique en est venu à prendre une dimension d'obligation, ôtant toute possibilité de choix aux usagers. Ce développement obligatoire ne s'est cependant pas fait de manière homogène ou totale. La plupart des procédures administratives comporte encore des phases non dématérialisées, ou mêle des interfaces numériques obligatoires à d'autres subsidiaires.

Les interfaces numériques ont par ailleurs été introduites dans des parcours administratifs très différenciés, concernant des publics et renvoyant à des situations de vies sans commune mesure. La critique généralisée de la dématérialisation a eu tendance à faire oublier ce que la littérature sur le fardeau administratif (voir ci-après) nomme sa dimension "distributive." En deçà de ce qui a été analysé comme une « double peine » (Alberola, Croutte, Hoibian 2016) – liant compétences numériques et niveau socio-économique – les *épreuves* administratives ne sont pas les mêmes selon qu'on considère des prestations sous conditions de ressources, une demande de carte grise ou l'obligation de déclaration en ligne des locataires pour un propriétaire. Outre des différences dans leur complexité intrinsèque, en termes de procédures, de production de pièces justificatives, de fréquence de déclaration, ces épreuves ont des impacts potentiels sur la vie des individus extrêmement variés : ne pas pouvoir accéder aux documents autorisant ses conditions de séjour est peu comparable avec la difficulté à accéder à son compte en ligne.

Autre fait notable, la « dématérialisation », en particulier lorsqu'elle fait l'objet de critiques, est le plus souvent confondue avec la fermeture ou la réduction des plages d'accueil physique administratif. Ce mouvement s'inscrit dans l'évolution des politiques d'accueil, dont les administrations ont cherché depuis plus de 30 ans à rationaliser les processus. Le medium numérique y a d'abord été utilisé comme un nouveau levier de rationalisation (Cour des comptes 2016, 2019). Cette utilisation de l'outil numérique dans les politiques de réaménagement des accueils (les politiques d'accueil) doit selon nous être différenciée de ce qu'on pourrait appeler les politiques de dématérialisation : soit la manière dont les administrations ont organisé le passage à une administration électronique, tant dans le rapport à leurs usagers que dans les relations avec les acteurs de proximité. Si, comme le note Clara Deville dans sa thèse (2019), l'on a assisté à un mouvement de substitution de l'accessibilité (numérique) à la proximité (physique), celui-ci ne s'est pas fait sans effets sur les acteurs locaux de proximité. Les travaux

menés au LabAccès, ainsi qu'un nombre considérable de rapports parlementaires, attestent d'un mouvement de report des demandes d'aides sur des acteurs de proximité de première ligne. L'Etat a par ailleurs déployé deux dispositifs (Espaces France service puis Conseillers Numériques France service) pour compenser les réductions ou fermetures des guichets institutionnels (permanences en particulier), sur les territoires ruraux.

Or, on trouve peu de travaux portant sur ces « nouveaux acteurs »⁴⁰ impliqués dans la relation administrative. Les travaux du LabAccès ont largement traité de cette question, en se penchant successivement sur les lieux de médiation numérique, et les usages qui en étaient faits par leurs usagers ; les reconfigurations de la prise en charge locale des demandes d'aide e-administrative en contexte de dématérialisation (Sorin et al., 2021), mais aussi sur les modes d'implantation différenciés du dispositif CnFS (Recherche évaluative sur le dispositif CnFS - Mazet et al., 2024). A ce jour, nos travaux n'ont cependant pas pris les usagers habitants dans la variété dans leur parcours d'accès vers les droits et les administrations comme objet central d'une recherche. Or, il y a selon nous un double enjeu d'une part à considérer les usagers dans la multiplicité potentielle de leurs rapports administratifs – à éviter autrement dit le biais institutionnel à partir d'une approche centrée sur l'individu ; d'autre part à élargir le périmètre des acteurs sollicités dans le cadre des parcours d'accès vers les droits, en dé-dualisant les analyses qui n'envisagent la relation administrative que comme un face à face opposant un individu seul et une administration – matérialisée par le guichet.

La relation administrative comme relation de guichet

Les années 1990 ont vu en France un considérable investissement de la question de la modernisation des services publics, de l'accès aux droits, et de la relation (de service) aux usagers. Produites dans un contexte de forte thématisation de l'accès aux droits sociaux, (conception de la loi de lutte contre les exclusions de 1998), de grosse animation scientifique des entreprises publiques, ministères et organismes de sécurité sociale (voir les séminaires RATP animés par Isaac Josphe, introduisant alors l'interactionnisme en France) et de discussions autour des effets de l'introduction des thèses du *new public management* dans les organisations publiques, ces travaux ont été rassemblés dans ce que Jean Marc Weller a nommé, reprenant une expression de Pierre Strobel alors Directeur du service recherche de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, la « modernisation par l'utilisateur » :

« Ces dernières d'années, la récurrente problématique de la modernisation de l'Etat s'est vue déclinée dans les termes inédits d'une logique service selon laquelle l'administration s'adresse désormais à des personnes. Selon cette perspective, la relation avec le public semble devenue un point de passage obligé pour tout discours modernisateur, au point de pouvoir caractériser la phase actuelle comme celle d'une « modernisation par l'utilisateur » (Strobel, 1993)⁴¹

Pour Weller, « en focalisant leur attention sur la relation de service et en recourant, pour la décrire, à l'observation de type ethnographique, les recherches ont fait surgir de nouveaux objets tels que l'action, l'intercompréhension, la médiation ou la justification ». Ces recherches ont

⁴⁰ Dans les faits, seuls certains de ces acteurs sont à proprement parler nouveaux. Certains intervenaient déjà dans les parcours d'accès aux droits auparavant. Antonin Besch et Chloé Devez ont, dans le cadre de leurs thèses respectives, co-signé un article portant sur les Espaces France service, mais il porte principalement sur l'implantation du dispositif et ses agentes, et ne thématise pas les usages qui en sont faits par les habitants.

⁴¹ Weller J.M., 1998, La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996), *Sociologie du travail*, vol. 40, n° 3, pp. 365-392.

ainsi longuement analysé comment l'introduction par le management du public "en personne" dans les organisations avait « construit un usager au statut différent, obligeant l'administration à devoir inventer des ajustements, des manières nouvelles d'apprécier son activité et d'organiser le travail ». L'usager y devient ce « personnage inédit », introduit « dans les réflexions sur la modernisation publique », créant un « déplacement producteur de nouvelles tensions » pour les agents. Comme le rapporte Weller, « en mettant l'accent sur les relations entre prestataires et usagers, les travaux apportent, en premier lieu, des connaissances nouvelles sur les activités des agents publics ⁴² ».

C'est une constante et pour ainsi dire la marque de fabrique de la plupart des travaux portant sur la modernisation par l'usager, que d'avoir envisagé les effets de l'introduction de l'usager dans les organisations, que ce soit comme « figure » ou comme usager en chair et en os, essentiellement *à partir des agents*. Ce qui a été par la suite qualifié de sociologies de guichet est, comme l'a remarqué Anne Revillard (2018) principalement une sociologie des guichetiers. La « modernisation par l'usager » n'est pas une modernisation vue par les usagers. Ceux-ci sont évoqués sous des figures différenciées (acteur, coproducteur, citoyen, client), dont les termes ont donné lieu à nombre de discussions⁴³ mais sont peu présents dans les enquêtes réalisées, et le matériau empirique récolté.

Le second effet de cadrage de ces travaux a été de centrer l'appréhension de la relation administrative sur le guichet, devenu en même temps fenêtre d'observation privilégiée des interactions entre usagers et guichetier, scène principale des rapports de domination administrative et symbole du rapport à la puissance bureaucratique et à l'Etat. Les titres d'ouvrage parus aux alentours des années 2000 sont évocateurs : « La vie au guichet » (Dubois 1999), « L'état au guichet » (Weller 1999), « L'asile au guichet » (Spire 2007). Comme le note Jacques Chevalier dans l'introduction de la vie au guichet de Vincent Dubois :

« Le guichet représente l'illustration parfaite et la plus évocatrice [d'un] mode de relations distancié et autoritaire : placé en position de quémendeur ou de solliciteur, l'administré est soumis au bon vouloir du fonctionnaire, sans espérer pouvoir franchir la barrière matérielle qui isole physiquement, mais aussi symboliquement, celui-ci du public ». (p. 7)

Weller précise par ailleurs que les analyses ethnographiques contribuent à faire du guichet un lieu politique où, par-delà, une certaine forme de « civisme ordinaire » (Pharo, 1985, 1991), les usagers réaffirment leur citoyenneté (Rouban, 1991).

Cette prééminence de la scène du guichet a conduit à ne considérer les usagers que lorsqu'ils étaient *au guichet*, sans considération pour la relation administrative dans le temps, pour ce qui se passe en amont et en aval du guichet, c'est à dire non seulement *à distance du guichet* mais aussi *dans la distance* au guichet. Or, non seulement la relation administrative se déroule aussi, voire essentiellement, à distance des guichets, dans une succession d'échanges, de communications, sur plusieurs modes (courriers, téléphone, échanges physiques puis numérique) dont le guichet ne représente qu'un moment. Mais, par ailleurs, parvenir au guichet ne va pas de soi⁴⁴. Les sociologies de guichets, réalisées pour l'essentiel à l'orée des années 2000 - soit avant le mouvement de réduction des accueils physiques de cette dernière décennie - n'ont pas thématiqué la « distance au guichet » : elles ont pris place dans les guichets des

⁴² Ibid, p 367.

⁴³ Voir par exemple : *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Chauvière et Godbout, 1992.

⁴⁴ C'est l'un des résultats de la thèse de Clara Deville, qui appréhende cette question à partir des compétences spatiales.

administrations, essentiellement en zone urbaine, n'ont pas tenu compte des coûts d'accès physique aux services publics, et ont laissé de côté les éventuelles difficultés des usagers, en particulier ceux vivant en milieu rural⁴⁵.

Non recours et Administrative burden

On trouve par ailleurs un second ensemble de travaux traitant de la relation administrative, avec les thématiques du non-recours aux droits et à l'offre publique, et l'approche par les coûts portée par la littérature sur le « fardeau administratif » (Administrative burden).

On doit l'introduction en France de la question du non-recours à un numéro de revue de la CNAF, coordonné par Antoine Math et le chercheur néerlandais Wim Van Oorshoot⁴⁶. L'enjeu y était en premier lieu de rendre compte et de visibiliser le phénomène, afin non seulement de pointer les problèmes d'effectivité des politiques sociales et des outils de lutte contre la pauvreté, mais aussi mettre en évidence l'injustice que ce phénomène représente en raison « de l'inégalité qui existe entre citoyens réclameurs et non-réclameurs dans la réalisation de leur droits ».

Wim Van Oorshoot s'inscrit dans les suites des travaux économétriques de tradition anglo-saxonne, théorisant la mise en défaut de la théorie de l'acteur rationnel - ou du client cherchant à maximiser ses utilités - que représente le non-recours (ou la non-participation aux programmes publics permettant le versement de prestations). Moffitt (1983) a été ainsi le premier à modéliser la non-participation aux programmes sociaux à partir de la théorie des utilités, en mettant l'accent sur les coûts de stigmatisation comme principal coût de participation (parmi les coûts de transaction, d'information, ou autres coûts psychologiques) aux « means-tested program » (prestations sous conditions de ressources). Wim Van Oorshoot (1991, 1995) reprend, en le critiquant, le modèle par seuils de l'économiste anglais Kerr, principalement centré sur l'individu client, et propose un modèle séquentiel permettant d'insister sur le rôle des administrations (organisation, procédures, schèmes) et des freins administratifs dans la réussite ou l'échec des parcours d'accès aux prestations sociales.

Les années 2000 voient se déployer en France de nombreux travaux sur le non-recours, dans la suite de la création de l'observatoire Odenore⁴⁷ (2003) par Philippe Warin. Prolongeant les travaux initiaux de la CNAF, l'Odenore produit une typologie⁴⁸ permettant de qualifier différents types de non-recours (par non-information, non réception et non demande) à partir des travaux antérieurs l'analysant en termes de coûts (coûts de transaction, de stigmatisation, d'information, etc.). A l'instar des analyses nord-américaines, analysant le *non take up* sous le jour de la non-participation aux programmes publics, l'Odenore a étendu l'analyse du non-recours à l'ensemble de l'offre publique, en la sortant du seul périmètre des prestations financières de sécurité sociale (*Welfare state*). Différents travaux ont ainsi été menés, portant sur le rapport des jeunes à l'offre publique d'insertion (Vial 2016), à la grande exclusion (Levy 2015), aux différents dispositifs d'assurance maladie (Revil 2020, Rode 2010) ou encore au renoncement aux soins (Mazet 2017) ; de nombreuses thématiques ont été faites pour présenter les types de non-recours (notamment Warin, 2015 et Mazet, 2010, sur la non demande, ainsi que Revil, 2015, sur

⁴⁵ Dans sa thèse, Clara Deville ne met d'ailleurs pas en perspective les pratiques spatiales de ses enquêtés avant le mouvement de réorganisation des accueils.

⁴⁶ *Recherches et Prévisions*, n°43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité.

⁴⁷ Observatoire des non-recours aux droits et services.

⁴⁸ Voir Odenore, Working paper n°1, 2010.

la non information) ou présenter, à l'instar de son acception anglaise, le non recours comme un outil premier d'évaluation des politiques publiques (Warin et Mazet, 2014)⁴⁹.

Les travaux sur le non-recours, en France, ont peu thématisé la distance aux administrations comme un facteur en tant que tel de nonaccès aux droits ou services, sinon en matière de renoncements aux soins, problématique dans laquelle l'accès aux professionnels du soin revêt une importance première (Revil, 2020 ; Mazet, 2016).

Ces dernières années, un ensemble de travaux autour du fardeau ont procédé à une reformulation des analyses économétriques en termes de coûts, en prenant appui sur l'économie comportementale (introduisant des dimensions psychologiques, cognitives mais aussi le jeu des représentations) afin de ne pas réduire le rapport de l'individu aux droits aux seules caractéristiques initiales de l'acteur rationnel. A la suite de Mohair, Donald Moynihan, et Pamela Herd (2019) ont ainsi établi une typologie des différentes dimensions de ce fardeau, dans une approche qui connaît un regain d'intérêt, en particulier dans les pays nordiques, et cherche à identifier les différents « capitaux » (« *administrative capital* », « *human capital* ») dont doivent disposer les usagers (ou *claimants*) dans leur processus de demande. Ces travaux s'inscrivent, sans en faire état ou les citer explicitement, dans la suite des travaux d'Evelyn Z. Brodtkin et Malay Majmundar (2011) sur l'exclusion administrative (*administrative exclusion*), définie comme apparaissant quand les pratiques organisationnelles (aussi bien prescrites formellement que créées informellement), davantage que le statut ou les préférences individuelles, affectent la participation aux programmes publics⁵⁰.

Ces travaux sont en revanche peu diserts sur la manière dont les individus se mobilisent dans leurs parcours d'accès, et de nonaccès, aux droits. La littérature sur le fardeau administratif s'appuie peu sur des travaux qualitatifs : le comportement des individus y est mis en variables comportementales, sans qu'on puisse approcher un point de vue individuel, permettant notamment de savoir comment ces coûts jouent les uns par rapport aux autres dans une même démarche. Dans une recension critique de l'ouvrage de Herd et Moynihan (2019), Camille Rivière⁵¹ identifie cette limite inhérente aux travaux sur le fardeau administratif, qui reposent exclusivement sur des analyses quantitatives, faisant jouer des variables individuelles sans jamais interroger les individus :

« Or, les coûts peuvent sans doute se renforcer, se compenser, provoquer plus ou moins de frictions dans l'expérience individuelle s'ils sont simultanés ou étalés dans le temps long d'une procédure administrative. Il est dommage que l'autrice et l'auteur n'accordent pas davantage d'importance à l'imbrication des coûts. C'est pourtant là un élément essentiel pour réaliser leur projet : comprendre ce qui se joue dans chaque expérience individuelle, au contact d'une politique publique. » (Rivière, 2023, p. 4).

Une critique identique pourrait être adressée aux travaux menés par l'observatoire Odenore. L'approche par type a conduit à thématiser des configurations de non-recours bien davantage

⁴⁹ Il est intéressant de noter que les travaux de Deville prennent pied dans la question du non recours (NR), dont elle tente de montrer les limites, à partir de ce qu'elle identifie comme un manque dans les analyses du NR – le fait de ne pas tenir compte des chemins d'accès aux droits. Son travail de mémoire de master portait sur le NR au RSA des exploitants agricoles.

⁵⁰ “*Administrative exclusion occurs when organizational practices (both formally prescribed and informally created), rather than substantive status or individual preference, affect participation in public programs of Public Administration.*” Downloaded from jpart.oxfordjournals.org by guest on January 21, 2011.

⁵¹ Camille Rivière, « Pamela Herd et Donald P. Moynihan, *Administrative Burden: Policymaking by Other Means* », *Sociologie du travail* [En ligne], Vol. 65 - n° 3 | Juillet-Septembre 2023.

que des situations de non-recourants – laissant dans l’ombre la manière dont les individus se positionnent dans leurs rapports, éventuellement empêchés, aux droits. Cette lacune constitue un point aveugle des analyses du non-recours : elles ne permettent pas d’aborder les positionnements éventuellement différenciés des individus par rapport à des droits et/ ou processus administratifs, auxquels ils seraient éligibles ou qu’ils auraient à engager. Les analyses du non-recours pâtissent, comme la plupart des travaux, d’un biais de stratification institutionnelle : elles ne permettent pas de comprendre ce qui se joue dans chaque expérience individuelle, non seulement au contact d’une politique publique, mais aussi de différents processus administratifs. Elles ne permettent pas non plus de saisir la manière dont les individus alternent entre recours et non recours, successivement mais aussi simultanément (recours à certains droits/ offres, non recours à d’autres)⁵², dans des dynamiques de recours et d’accès potentiellement différenciées. On dispose par conséquent de très peu d’éléments permettant d’évaluer comment se répartissent les équilibres entre non-recours et recours pour un même individu, ou la manière dont les deux peuvent s’articuler dans les trajectoires ou les parcours d’accès vers les droits.

Approches par la socialisation et représentations des services publics

C’est sans doute Yasmine Siblot qui a le plus directement questionné, de manière générale, les « relations aux administrations » - à partir d’une enquête de terrain auprès de personnes appartenant aux « milieux populaires ». Analysant les « relations concrètes aux administrations et à leurs agents » comme « constitutives de représentations des autorités institutionnelles et de revendications envers elles »⁵³, elle a pu rappeler que les individus étaient « soumis à une contrainte administrative générale, variable suivant les cas, face à laquelle ils (étaient) plus ou moins armés ». Elle a donc analysé les « modes de socialisation administrative et d’acquisition des ressources mobilisables dans les relations aux administrations pour comprendre les modalités de constitution de la gamme de pratiques et de dispositions à l’égard des institutions ».

Pour saisir ces « différences de savoir-faire et de dispositions à l’égard des administrations », il était selon elle nécessaire « d’étudier la façon dont s’effectue l’acquisition de ces compétences et techniques ». Pour Yasmine Siblot, la socialisation administrative prend donc place dans un ensemble d’apprentissages familiaux, scolaires, professionnels, au sein de combinaisons très variables, produisant un « ensemble de ressources mobilisables » armant un sens pratique spécifique aux milieux populaires, mais suivant néanmoins une gradation selon leurs plus ou moins grande proximité avec les classes moyennes :

« Ce processus d’apprentissage se déroule de façon très variable suivant les modes de socialisation familiale, scolaire, professionnelle, aux relations aux administrations. Des formes de socialisation compensatoire, autodidactique ou militante peuvent également intervenir. Ces formes composites de socialisation se traduisent parfois par une spécialisation d’un membre du

⁵² Les mesures du non-recours ne font jamais mention des droits à d’autres prestations, légales ou extra-légales, financières ou non, auxquels les individus comptabilisés comme non-recourant *accèdent simultanément* au non-recours identifié. Centrés sur des prestations et/ ou des droits définies, les mesures du non-recours laissent généralement dans l’ombre la manière dont celui-ci se conjugue "à du", voire probablement "à des", recours pour composer un rapport global aux droits dans le temps. Pour un retour critique sur les difficultés à mesurer le non-recours, voir la note méthodologique de la Drees (2021).

⁵³ Siblot, Y., (2006). *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, 2006, 348 p, Presses de Sciences Po. Toutes les citations ci-après sont tirées de cet ouvrage.

ménage dans les tâches administratives. Outre ces compétences et techniques, un second ensemble de ressources mobilisables, plus spécifique à ce type de quartier populaire, apparaît. L'entraide dans la gestion des « papiers » et les relations aux administrations est en effet fréquente au sein des familles. De surcroît, les réseaux de voisinage et des ressources interactionnelles sont mobilisables au sein des relations directes aux institutions et à leurs agents. » (Siblot, 2006, p. 7).

L'ouvrage de Siblot donne cependant peu accès à la manière dont les dispositions différemment forgées jouent concrètement en situation. Si la diversité des ressources mobilisables est décrite par le détail, est en revanche peu analysée la manière dont elles sont concrètement mobilisées dans un parcours d'accès spécifique. L'acquisition des dispositions renvoie à un passé de socialisations et d'apprentissages, mais ne sont pas soumises à l'épreuve concrète des parcours d'accès vers les droits. Le « sens pratique » des individus est finalement peu mobilisé pour expliciter comment il joue dans des épreuves, dont Yasmine Siblot dit qu'elles sont de facto très différenciées selon les conditions sociales des individus rencontrés. On ne dispose pas, par exemple, d'une analyse comparant à *épreuve égale* la manière dont des individus ayant constitué différemment leur réservoir de dispositions mobilisent leurs ressources pour accéder à leurs droits, ou comment jouent concrètement les représentations dans le processus de demande et d'obtention des droits.

On achoppe ce faisant sur un problème récurrent quand sont évoqués les dispositions. La manière dont les individus constituent leur réservoir de ressources est la plupart du temps renvoyé à un passé, sur lequel les chercheurs s'appuient pour justifier du positionnement des individus dans la démarche qu'ils observent (interactions de guichet CAF, recours DALO, demande de RSA) : il est rarement décrit dans le moment et le contexte concret des épreuves. On ne part pas d'une situation d'accès pour analyser en quoi la socialisation, comprenant cette épreuve elle-même, a différemment armé les individus ; les épreuves en elles-mêmes sont peu décrites, sinon éventuellement par un processus de remémoration dans l'entretien biographique. Manque alors le processus de socialisation *en acte*, l'actualisation des représentations et constructions du rapport aux services publics dans une démarche concrète.

Par ailleurs, la dimension d'effectivité du rapport aux droits n'est, pas plus que dans les sociologies de guichet, intégrée à l'analyse : la référence à la thématique du non-recours y est totalement absente. Tout se passe comme si le sens pratique pouvait se développer indépendamment du résultat des parcours administratifs engagés – qu'ils donnent lieu à un accès effectif ou pas. Il est à cet égard manifeste que la très grande majorité des analyses empiriques de la relation administrative se sont construites dans l'oubli de sa finalité première : accéder à un droit, obtenir un document, une prestation, etc. La centration sur les interactions de guichet ont conduit à concevoir l'accès au guichetier comme un accès aux droits, et s'est de facto peu posé la question de leur effectivité pour les usagers reçus. Les analyses de la socialisation administrative ont quant à elles le plus souvent laissé de côté la manière dont les dispositions acquises dans les processus biographiques jouaient en situation et l'impact qu'elles avaient concrètement sur les droits et les situations de vie des individus.

Cet impensé de l'effectivité des droits se traduit par ailleurs par une ambiguïté persistante quant à ce que recouvre concrètement la notion « d'accès aux droits ». C'est d'ailleurs le sens de la distinction opérée dans cette recherche entre accessibilité et accession. Bien souvent, l'utilisation du terme d'accès aux droits confond le fait d'accéder effectivement (c-à-d. de percevoir la prestation, de recevoir le document demandé, etc.), le fait d'engager une démarche d'accès vers les droits, par un processus de demande formelle par exemple, et les questions

d'accessibilité physique, soit les modalités de l'accès aux services publics. Or formuler une demande de droit ne veut pas dire percevoir le droit associé, accéder à un guichet ne veut dire ni formuler une demande ni accéder à un droit. Il est donc fondamental de distinguer le processus d'accès, et ses obstacles, de l'accès réalisé.

Penser la distance au-delà des chemins du droit

En géographie de la santé, les études sur les motifs de renoncement aux soins montrent l'existence d'un impact de l'éloignement géographique sur la consommation de soins de santé : les taux de recours aux services de santé sont plus bas lorsque la distance augmente (Lucas-Gabrielli *et al.* 2016). Les recherches qui s'intéressent à l'accès aux soins montrent par ailleurs que ce facteur spatial (répartition géographique et densité de l'offre) se combine avec d'autres types de motifs tels que les contraintes financières, sociales et culturelles (Revil, 2018). La distance à l'offre de soins et de services est à la fois objective, liée à l'éloignement des services, et subjective liées aux représentations, aux perceptions, et aux pratiques spatiales des personnes. L'appréhension de la proximité des services dépend du vécu individuel des distances et des représentations quant à la nécessité des services offerts : elle s'inscrit dans l'espace vécu (Frémont 1976 ; David *et al.* 2012). De plus, plusieurs travaux montrent que l'accès aux droits et aux services est également conditionné par les pratiques professionnelles et organisationnelles locales qui peuvent différer d'un territoire à l'autre (Perrier, 2013 ; Ramos-Gorand et Rapegno 2016).

Dans sa thèse sur les inégalités d'accès au RSA en Libournais (2019), Clara Deville fait l'hypothèse que l'ineffectivité des droits⁵⁴ se joue avant l'arrivée au guichet, dans l'organisation des trajectoires des administrés, qu'elle nomme les « chemins du droit ». Elle entend montrer que l'absence de « compétences spatiales » intervient dans l'allongement des chemins d'accès aux droits, tant au niveau du comportement des individus au sein des nouvelles agences, réorganisées autour de l'outil numérique (« espaces libre-service ») ; que dans leur capacité à se déplacer vers le guichet – « se rapprocher des guichets », qui apparait comme une étape indispensable de leur demande.

Elle montre que les enquêtés développent des « spatialités » différenciées - les spatialités étant définies comme un « ensemble intériorisé des modes de relation (intellectuel et pratique) d'un individu à l'espace ressource » (Lussault, 2007, p. 187) - sur lesquelles se fondent le développement de « compétences spatiales », inégalement réparties. Leur possession rapprocherait des administrations, tandis que leur absence tiendrait à distance et éloignerait des chemins du droit.

« Prenant naissance dans la trajectoire des enquêtés rencontrés, ces spatialités fabriquent les écarts entre les constructions individuelles de l'espace et le fonctionnement du modèle territorial de « l'accessibilité », rapprochant ou éloignant les administrés des guichets. Elles montrent les tensions entre le programme institutionnel (plaçant théoriquement chaque usager à moins de 20 minutes d'un point d'accès au droit) et les conditions réelles de la pratique du territoire. Ces

⁵⁴ Précisons que l'ineffectivité est ici temporaire, puisque toutes les personnes éligibles enquêtées finissent par faire une demande de RSA. On se situe ici dans ce que Math et Van Oorshot nomment un non-recours temporaire, quand il est dû au temps nécessaire pour que les individus ayant pris conscience de leur éligibilité, formulent une demande de droit. Dans la thèse, il n'en est en revanche pas précisé si les individus perçoivent effectivement leur droit (versement de la prestation), ni s'ils parviennent à se maintenir dans le dispositif, dans le temps. Le RSA suppose en effet des procédures de déclarations trimestrielles de ressources,

tensions se produisent à différents moments des déplacements vers les guichets : avant ceux-ci, pendant ces trajets, puis au sein même des agences. Au sein de chacun d'eux, il est possible de repérer les compétences nécessaires à la pratique du territoire administratif et les logiques sociales de leurs répartitions. » (Deville, 2019, p. 452)

Clara Deville s'intéresse aux déplacements des allocataires jusqu'aux agences en analysant les rapports à l'espace des enquêtés en termes de représentations et de pratiques spatiales et en montrant les écarts entre le modèle territorial de l'accessibilité et les constructions individuelles de l'espace. Les périmètres des « espaces vécus » (Frémont, 1976) de certaines personnes enquêtées ne vont pas jusqu'aux lieux des guichets situés en ville. Elle montre dans quelles mesures les personnes doivent mobiliser des compétences spatiales pour se rendre aux guichets des administrations comme la maîtrise du franchissement des distances (possession d'un moyen de locomotion, usage des transports en commun), ou encore la maîtrise des espaces urbains (s'y mouvoir, s'y garer, etc.). Les personnes de son enquête se répartissent ainsi selon cinq types de spatialités (ample, rétrécie, bornée, enclavée, insulaire). Le périmètre de l'espace vécu se restreint pour les enquêtés les moins dotés en ressources sociales et culturelles, tandis qu'il est plus large et maîtrisé pour les administrés dont les positions sociales figurent parmi les plus élevées. Ainsi selon elle, « *plus on descend dans la hiérarchie sociale, plus la distance entre administrations et administrés est forte* » (Deville, 2018, p.104). Clara Deville conclut sur les effets de l'organisation territoriale des administrations qui aggrave l'exclusion des personnes les moins dotés en ressources. Elle rejoint alors les travaux d'Eric Le Breton (2005) au sujet des inégalités sociales d'accès à la mobilité qui sont à l'origine du renforcement de certaines inégalités dans un contexte où la mobilité est devenue un acte primordial d'accès aux ressources sociales. Dans une société de dispersion spatiale accrue des activités et des ressources sociales, la capacité à être mobile est en effet devenu une nécessité au risque sinon d'être marginalisé. Ainsi, si la nécessité de mobilité est aujourd'hui facteur d'inégalités, faut-il aider à être mobile ou chercher à réduire la nécessité de cette mobilité ? (Bacqué et al, 2007).

Les travaux de Clara Deville ne permettent pas cependant de mesurer complètement le poids de cette variable spatiale, au risque de surestimer cette dimension dans la compréhension des déterminants de l'accès aux droits (Tissot et Poupeau, 2005). En effet, il est difficile d'identifier dans les « chemins d'accès aux droits » en quoi cette dimension spatiale vient se combiner avec les autres déterminants sociaux et culturels des parcours d'accès. Par ailleurs, les effets liés au territoire ne sont pas regardés du côté des « ressources locales » en termes d'offre de transports et de services d'aide (formels ou informels) qui peuvent jouer un rôle facilitant au sein des parcours d'accès aux droits des personnes.

Par ailleurs, l'évolution de l'implantation territoriale des guichets montre que les administrations se sont progressivement éloignées physiquement des habitant.es des espaces ruraux. Ce constat permet de poser différemment la question de l'éloignement en interrogeant à la fois les capacités des organisations et les capacités des individus. Par ailleurs, la notion d'éloignement peut suggérer un état (être éloigné) et un mouvement (s'éloigner), ce qui invite à appréhender cette question à partir de cette double signification avec une approche à la fois sociale, spatiale et temporelle. Ainsi les parcours d'accès des personnes peuvent se caractériser par des distances sociales, culturelles et spatiales aux administrations, mais qui peuvent évoluer dans le temps en lien avec les autres dimensions du parcours de vie (apprentissage, déménagements, rencontres, etc.). Parallèlement, ces distances peuvent évoluer en fonction de l'histoire des administrations avec des mouvements d'éloignement (ex. centralisation urbaine des guichets, complexification des démarches...) ou de « rapprochement » (ex. création d'un Espace France Services, simplification des démarches...).

Ces différents travaux nous invitent à continuer à interroger la dimension spatiale de l'accès aux droits pour mieux comprendre de quelles manières les configurations territoriales et les capacités de mobilités des personnes interagissent avec les autres déterminants de l'accès aux droits et aux administrations.

Références

- Abry, J.-M. (2009). Le social et le médico-social à l'épreuve de sa déshumanisation. *Connexions*, 91(1), 163-174.
- Alberola, E., Croutte P., Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 3, 32-36.
- Arborio, A.-M., Fournier, P. (2021). *L'observation directe*. Armand Colin. <https://shs.cairn.info/l-observation-directe--9782200631246-page-7?lang=fr>.
- Astier, I., Duvoux, N. (2006). La société biographique : une injonction à vivre dignement. L'Harmattan, collection Logiques Sociales.
- Bacqué, M.-H., Fol, S. (2007). L'inégalité face à la mobilité : Du constat à l'injonction. *Revue suisse de sociologie*, 33, 89-104.
- Bec, C. (2008). L'assistance, un mode paradoxal d'acquittement de la dette collective, *Recherches et Prévisions*, n°91.
- Bellon, A. (2023). *L'Etat et la toile. Des politiques de l'internet à la numérisation de l'action publique*. Editions du Croquant.
- Bidart, C., Maisonobe, M., Viry, G. (2022). Analysing Personal Networks in Geographical Space Beyond the Question of Distance. *Social inclusion*, 10 (3).
- Brodin, E.-Z., Majmundar, M. (2010), Administrative Exclusion: Organizations and the Hidden Costs of Welfare Claiming. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20, 827-848.
- Campenhoudt, L., Marquet, J., Quivy, R. (2017). Manuel de recherche en sciences sociales, Dunod.
- Caradec Vincent, Ertul Servet, Melchior Jean-Philippe (dir.), (2012). Les dynamiques des parcours sociaux : temps, territoires, professions. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Cour des comptes (2016). *Relations aux usagers et modernisation de l'état. Vers une généralisation des services publics numériques*.
- Cour des comptes (2019). *L'accès aux services publics dans les territoires ruraux*.
- Chauviere, M., Godbout, J. (1992). Les usagers entre marché et citoyenneté. *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 57-58, 222-223.
- Dagiral, E. (2007). *La construction socio-technique de l'administration électronique. Les usagers et les usages de l'administration fiscale*. Thèse de sociologie, Ecole nationale des ponts et chaussées.
- Dagiral, E. (2011). Administration électronique. *Communications*, 88.
- David, O., Cahagne, N., Hellier, E., Keerle, R., & Séchet, R. (2012). La proximité revendiquée et désirée : Les apports d'une enquête lancée par des élus locaux. *Géographie, économie, société*, 14(1), 5-29.

Deville, C., (2019). *Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'Etat des classes populaires rurales*. Thèse pour le Doctorat de Sociologie, sous la direction de Isabelle Astier et Pierre-Yves Baudot, Ecole doctorale SHS, Université de Picardie Jules Verne.

Deville, C. (2018). Les chemins du droit : Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural. *Gouvernement et action publique*, 3(3), 83. <https://doi.org/10.3917/gap.183.0083>

DREES (2022). Le non-recours aux prestations sociales en France et en Europe. URL : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2022-12/Infographie%20non-recours.pdf>

DREES (2026). Non-recours au RSA : plus d'un tiers des foyers éligibles ne le percevaient pas fin 2021. Etudes et Résultats, n° 1370. URL : https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2026-05/ER1370_Non-recours_RSA.pdf

Duchesne, S., Haegel, F. (2008). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien collectif*. Armand Colin

Duhaut, N., Vitalis, A. (2004). NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau. *Revue française d'administration publique*, 110, 315- 326.

Dubois, V. (2021). Contrôler les assistés. Genèses et usages d'un mot d'ordre. Raisons d'agir.

Dubois, V. (2012). « La fraude sociale : construction politique d'un problème public », in Bodin (R.) dir., *Les métamorphoses du contrôle social*. La Dispute, p. 27-38.

Dubois, V. (1999). La vie au guichet. Relations administratives et traitement de la misère. Economica.

Duhaut, N., Vitalis, A. (2004). NTIC et relation administrative : de la relation de guichet à la relation de réseau. *Revue française d'administration publique*, 110, 315- 326.

Eglin, D., Kesteman N. (2005). Les rappels d'allocations versés par les caisses d'allocations familiales. L'essentiel, n°37.

Frémont, A. (1976). *La région : Espace vécu*. Flammarion.

Goodsell, C.T. (1981). The public encounter and its study. In C. T. Goodsell (Ed.). *The public encounter: Where state and citizen meet* (pp. 3–20). Indiana University Press.

Granjon, F., (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques*. Presses des Mines.

Gervais, J., Lemerrier, C., Pelletier, W. (2021). *La valeur du service public*. La découverte.

Haegel, F. (2005). Réflexion sur les usages de l'entretien collectif. *Recherche en soins infirmiers*, 83(4), 23-27.

Herd, P., Moynihan, D. (2019). *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Russell Sage Foundation.

Hert, P. (2025). Le théâtre-forum ethnographique comme espace de mise en scène entre pouvoirs et savoirs. *Communications*, 116(1), 211-225.

IGAS (2024). Pauvreté et conditions de vie des jeunes dans le monde rural : comment adapter les réponses institutionnelles ?

- Jeannot, G., Cottin Marx, S. (2022). *La privatisation numérique des services publics. Déstabilisation et réinvention du service public*. Raison d'agir.
- Kerr, S. (1982). Deciding about supplementary pensions: a provisional model. *Journal of social policy*, 11(4), 505-517.
- Koubi, G. (2013). Les mots de la modernisation des relations administratives. *Revue française d'administration publique*, 146.
- Lahire, B. (1998). *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*. Nathan.
- Le Breton, E. (2005). *Bouger pour s'en sortir : Mobilité quotidienne et intégration sociale*. A. Colin.
- Levy, J. (2015). L'urgence sociale à l'épreuve du non-recours. *Plein droit*, (3)106.
- Lindgren, Østergaard, Hofmann, Melin (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, Volume 36, Issue 3, p. 427-436.
- Lucas-Gabrielli, V., Pierre, A., Com-Ruelle, L., & Coldefy, M. (2016). *Pratiques spatiales d'accès aux soins*. IRDES.
- Marc, C., Portela, M., Hannafi, C., Le Gall, R., Rode, A., Laguérodié, S. (2022). Quantifier le non-recours aux minima sociaux en Europe. Un phénomène d'ampleur qui peine à susciter le débat. Les dossiers de la DREES, n° 94.
- Mazet, P. (2016). *Etude sociologique sur le non-recours aux droits et le renoncement aux soins dans le bassin de vie de Langogne*. Rapport de recherche, Odenore.
- Martin, P. (2017). La nouvelle gouvernance de l'Etat social et le management des désaffiliés. *Sciences et actions sociales [en ligne]*, N°6.
- Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et production d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *Le travail social à l'épreuve du numérique*, RFSS N°264.
- Mazet, P. (2019). Vers l'Etat plateforme. La dématérialisation de la relation administrative. *La Vie des idées*, 2 avril 2019.
- Mazet, P. (2010). La non-demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible. *La Vie des idées*, 1er juin 2010. ISSN : 2105-3030. URL : <https://laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons->
- Mazet, P. (2024). Constructions de l'usager par l'administration numérique, in Bachelard O. Espagno-Abadie D. Gillet A. (dirs.), *L'usager, acteur du service public ?* Presses universitaires Blaise-Pascal.
- Mazet, P., Revil, H. (2018). Vivre en situation de non-recours frictionnel. Une enquête menée dans trois Caf. *Revue des politiques sociales et familiales*, n°128, p. 51-58.
- Mazet, P., Pedrot, F., Stefan, J. (2024). *Recherche évaluative sur le déploiement du dispositif conseillers numériques*. Centre de recherche d'Askoria, LabAccès, ANCT.
- Moffitt, R. (1983). An Economic Model of Welfare Stigma. *The American Economic Review*, 73, 5, 1023-1035.
- Négroni, C., Bessin, M. (éds.). (2022). *Parcours de vie : logiques individuelles, collectives et institutionnelles*. Villeneuve d'Ascq : Presses universitaires du Septentrion.

Oberdorff, H. (2006). L'administration électronique ou l'e-administration. La nouvelle administration. L'information numérique au service du citoyen, n°86, 9-18.

ODENORE (2016). Le non-recours : définition et typologies. Working papier #1 [Actualisé en 2016]. URL : https://odenore.msh-alpes.fr/sites/default/files/Mediatheque/Documents_pdf/documents_travail/wp1.pdf

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

Olivier de Sardan, J-P. (1995). La politique du terrain. *Enquête*, 1. <https://journals.openedition.org/enquete/263>

Pasquier, D. (2018). *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*. Paris : Transvalor - Presses des Mines.

Perrier, G. (2013). Mettre l'utilisateur au cœur du dispositif ? Regards croisés sur quatre maisons départementales des personnes handicapées. *Terrains & travaux*, 23(2), 93-112. <https://doi.org/10.3917/tt.023.0093>

Ramos-Gorand, M., & Rapegno, N. (2016). L'accueil institutionnel du handicap et de la dépendance : Différenciations, conséquences territoriales et parcours résidentiels. *Revue française des affaires sociales*, 4, 225-247. <https://doi.org/10.3917/rfas.164.0225>

Rapport d'information du Sénat (2025). L'accès aux services publics : renforcer et rénover le lien de confiance entre les administrations et les usagers.

Renahy N. (2010). « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *Regards sociologiques*, no 40, p. 9-26.

Revil, H., Warin, P., Richard, F., Blanchoz, J.M. (2020). Renoncement et accès aux soins. De la recherche à l'action. Cinq années de collaboration entre l'Assurance maladie et l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE) – Synthèse. *Revue française des affaires sociales*, 4, 261-297.

Revil, H. (2018). Identifier les facteurs explicatifs du renoncement aux soins pour appréhender les différentes dimensions de l'accessibilité sanitaire. *Regards*, 53(1), 29-41.

Revil, H. (2015). L'informatisation du non-recours aux droits maladie en France. Effets et limites de la construction des problèmes publics par l'informatique. *Gouvernement et action publique*, 2(4).

Revillard, A. (2018). Saisir les conséquences d'une politique à partir de ses ressortissants. La réception de l'action publique. *Revue française de science politique*, 68(3), 469-491.

Rivière, C. (2023). Pamela Herd et Donald P. Moynihan, Administrative Burden: Policymaking by Other Means. *Sociologie du travail*, 65(3).

Schnapper, D. (1981). *L'épreuve du chômage*. Gallimard.

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

Sorin, F., Mazet, P., Lecollinet, L., Pedrot, F., Stefan, J. & Vallauri, B. (2021). *Portrait territorialisé de la relation e-administrative. Explorer les dimensions territoriales de l'accès aux droits dans un*

contexte de dématérialisation. Centre de recherche d'Askoria, LabAccès, Région Bretagne et CD 35.

Spire, A. (2007). L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 4, 169.

Spire, A. (2016). Les policy feedbacks et le rapport ordinaire à l'Etat. *Gouvernement et action publique*, 5(4), 141-156.

Strobel, P. (1993). L'usager, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? *Revue des politiques sociales et familiales*, 32, 31-44.

Sorin et al. (2025). Les cahiers de la coopérative d'accès aux droits, volume 1. Cereiso, Ti Lab, LabAccès, Maison Solidaire de Kermarron.

Spire, A. (2007). L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 4, 169.

Spire A., (2026). Légitime défiance. Les gouvernés contre l'état, PUF, 394 pages.

Thierry, D. (2016). Les Visio-guichets de service public, une technologie interactive pour évincer les ayant-droits ? *Pyramides*, 26/27.

Tissot, S., Poupeau, F. (2005). La spatialisation des problèmes sociaux. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 159(4), 4-9. <https://doi.org/10.3917/arss.159.0004>

Van Campenhoudt, L., Marquet, J., Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. (5e éd.). Dunod.

Van Oorschot, W. (1991). Non-Take-Up of Social, Security Benefits in Europe. *Journal of European Social Policy*, 1(1), 15-30.

Van Oorschot, W. (1995). *Realizing Rights. A Multi-level Approach to Non-Take-Up of Means-Tested Benefits*. Aldershot, Avebury.

Van Oorschot, W., Math, A. (1996). La question du non-recours aux prestations sociales. *Recherches et Prévisions*, 43, 5-22.

Vermersch, P. (2019). Entretien d'explicitation. Dans C. Delory-Momberger *Vocabulaire des histoires de vie et de la recherche biographique* (p. 340-342). Erès.

Vial, B. (2010). Ne pas se sentir concerné par ses droits. Une analyse du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles. *Agora débats/jeunesses*, 74(3).

Warin, P. (2015). *Le non-recours aux droits sociaux*. Presses Universitaires de Grenoble.

Warin, P. (2011). Le non-recours aux droits comme question publique : innovations dans la production des politiques sociales. *Quatrième congrès de l'association française de sociologie*, Jul 2011, Grenoble, France.

Warin P. (2008). Le non-recours par désintérêt : la possibilité d'un « vivre hors droits. *Vie sociale* n° 1.

Warin, P., Mazet P. (2014). La lutte contre le non-recours : des enjeux pour la production des politiques sociales. *Regards* 46(2).

Weller, J.M. (1999). *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*. Desclée de Brouwer.

Weller, J.M. (1998). La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996). *Sociologie du travail*, 40(3), 365-392.

[RESPIRAE]

Relations aux services publics : interroger les rapports d'éloignement

Rapport de recherche

Juin 2026

Programme LabAccès

<https://labacces.fr>

CereiSo, centre de recherche d'Askoria

<https://www.askoria.eu>

Laboratoire CREAD

<https://cread.recherche.univ-rennes2.fr>