

Les parcours d'accès aux droits dans l'espace et dans le temps



Restitution de la recherche [RESPIRAE]

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



Les parcours d'accès aux droits dans l'espace et dans le temps

-

Restitution de la recherche [RESPIRAE]

*Relations aux services publics :
interroger les rapports d'éloignement*

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). *Les parcours d'accès aux droits dans l'espace et dans le temps*. Restitution de la recherche RESPIRAE pour la Direction Interministérielle de la Transformation Publique, CereiSo-Askoria, CREAD-Rennes 2, LabAccès.

[Table des matières]

Avant-propos : présentation du document et des livrables issus de la recherche RESPIRAE	5
Introduction : Une approche territorialisée des parcours d'accès aux droits sociaux	6
Une enquête dans un territoire à dominante rurale et littorale	7
Une enquête auprès des acteur.trices de l'accès aux droits et des habitant.es-usager.ères des administrations	7
1. Les limites de la relation administrative à distance	9
1.1 Une relation à distance « par défaut » qui trouve ses limites dans les situations complexes	9
Complexité des démarches	9
Complexité des situations administratives	9
Complexité des situations de vie	10
1.2 Des habitants-usagers inégalement dotés pour faire face aux exigences de la relation administrative	10
Exigence de connectivité	10
Exigence de mobilité	10
Exigence de disponibilité	11
1.3 Des personnes laissées à distance de leurs droits, en situation de non-recours.	11
Des parcours engagés mais abandonnés	12
Des positions de repli qui peuvent être générées par des expériences antérieures de la relation administrative	12
2. Un besoin de « faire rencontre »	14
2.1 Des possibilités de rencontres qui dépendent de l'offre locale	14
Un accueil administratif qui s'est éloigné spatialement et dans le temps (distance et latence)	14
Des Espaces France Services qui facilitent les relations administratives, et fidélisent les habitants-usagers	14

Des acteurs intermédiaires parties prenantes des parcours d'accès aux droits, qui œuvrent à l'accès et au maintien dans les droits :.....	15
2.2 Un besoin de <i>considération</i> : être traité autrement	16
Des épreuves du rapprochement qui génèrent de l'insécurité et de l'incertitude ...	16
Des acteurs intermédiaires en position de recours et/ou d'alternative.....	17
Des intervenants sociaux qui soutiennent <i>dans la durée</i> et œuvrent au renforcement des capacités d'agir des habitants-usagers	17
3. Les besoins des acteurs et actrices de l'accès aux droits	19
Une complexification des parcours qui reflète les conditions d'intervention des actrices de l'accès aux droits.....	19
Segmentation et fragmentation des interventions	19
La nécessité d'avoir une approche globale des situations.....	20
Le manque de liens et d'espaces entre professionnel.les, et avec les habitant.es	21
Avoir le temps d'instaurer, ou de maintenir, une relation de confiance	22
Repérer les personnes afin qu'elles ne restent pas éloignées de leurs droits	23
Les pistes d'action formulées par les acteurs et actrices au local.....	24
Conclusion : des alliances locales pour soutenir les épreuves du rapprochement avec les administrations	25
Ce qui (main)tient dans l'éloignement	25
Des zones pour agir en faveur de l'accès aux droits à l'échelle locale	26
 Annexe 1 : compte rendu des ateliers organisés à l'issue de la restitution « locale » de la recherche	 29
Annexe 2 – Portraits d'habitant.es usager.ères des administrations	33
Portrait n°1 : Aline ou les démarches administratives sur le fil	33
Portrait n°2 : Jason ou le besoin de rencontre administrative	36
Portrait n°3 : Yseult ou la tentative de tenir les administrations à distance	38
Portrait n°4 : Ludivine ou le besoin d'aide administrative	41
Portrait n°5 : Sandrine ou l'autonomie administrative construite en appui sur des soutiens de proximité	44
Portrait n°6 : Sacha ou le maintien de soi dans ses droits	46
Références et ressources issues du programme LabAccès	49

Avant-propos : présentation du document et des livrables issus de la recherche RESPIRAE

Ce document restitue de manière synthétique les principaux résultats de l'enquête RESPIRAE (*Relations aux services publics : interroger les rapports d'éloignement*) qui s'est déployée de janvier 2025 à mars 2026 dans un territoire situé dans le sud du département du Finistère (Région Bretagne). Il accompagne **un rapport de recherche** (Sorin & al., 163 p.) remis en juin 2026 à la Direction interministérielle de la transformation public (DITP), auquel nous renvoyons les lecteur.trices pour de plus amples développements théoriques et méthodologiques, et pour une présentation plus complète des parcours d'accès aux droits sociaux qui sont au cœur de cette enquête.

Une série de podcast intitulée « Défaire épreuves » est également issue de la recherche RESPIRAE. Elle restitue de manière sonore trois de ces parcours, tout en documentant le processus de recherche qualitative (Réalisation : Guillaume Mezières ; Illustrations : Julie Michelin ; Musique additionnelle : Telio Mevel). La série est disponible en ligne : [Audioblog - Défaire épreuves](#).



Enfin, **un spectacle de théâtre-forum** intitulé « *Oui bonjour* » a été créé au cours de l'été 2025 afin de susciter rencontres et échanges lors de trois représentations données de novembre 2025 à janvier 2026 sur le territoire de la recherche (Création : Viktor Dragos et la Cie La Obra).

Nos remerciements vont à l'ensemble des personnes, habitant.es et professionnel.les, qui ont contribué et participé à la recherche RESPIRAE. Et parmi elles et eux, nous adressons de chaleureux remerciements à Stéphanie, Camille, Laurence, Julie, Guillaume, Marcel, Erwan, Cathy, Damien, Tugdual, Myriam, Sophie, Mathilde, Rémi et aux habitant.es-bénévoles de la coopérative d'accès aux droits, ainsi qu'à Victor et aux comédien.nes du spectacle « oui Bonjour ». Nous adressons des remerciements particuliers à Georges, Camille et Sylvie, qui ont gentiment prêté leurs voix pour en faire résonner d'autres.

Introduction : Une approche territorialisée des parcours d'accès aux droits sociaux

La recherche RESPIRAE 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* ». Notre équipe de recherche, en appui sur de précédents travaux et terrains¹, 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 et des situations de non-recours.

Le non-recours renvoie au fait que des individus ne bénéficient pas des droits (ou offres publiques) auxquels ils sont éligibles. Les travaux analytiques comme les appropriations institutionnelles de la notion se sont principalement focalisés sur les problèmes d'information (méconnaissance des droits) et le phénomène de la non-demande (les individus ont connaissance de leur éligibilité mais ne demandent pas le droit). **Dans ce travail, nous nous intéressons aux non-recours des parcours : à toutes les situations où le mouvement d'aller vers ses droits est engagé, sans que les individus bénéficient (encore) de leurs droits.** Nous prenons donc en compte la temporalité dans les parcours d'accès aux droits, et sortons d'un regard statique qui considère le non-recours comme un état, et manque les dynamiques des parcours. Lesquels sont faits, comme nous le verrons, d'interruptions, de reprises, de suspension.

L'approche que nous adoptons est territorialisée : d'une part, **nous nous centrons sur l'habitant.e-usager.ère des services publics et la pluralité des rapports qu'il ou elle entretient aux différentes administrations**, diversement présentes sur le territoire, et avec lesquelles l'habitant.e-usager.ère peut (et souvent doit) être en relation à distance via des moyens numériques. D'autre part, **nous intégrons à l'analyse des parcours d'accès aux droits la diversité des personnes et des lieux intermédiaires « de proximité », susceptibles d'intervenir dans la relation administrative**, pour la faciliter, la soutenir ou y suppléer (intervenant.es sociaux, bénévoles, élu.es, etc.). 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.

¹ Notre réponse à l'AMI s'est notamment appuyée sur les travaux de recherche conduits au sein du LabAccès depuis 2017. Ce programme de recherche action aujourd'hui co-porté par le SGAR Bretagne, la région Bretagne, la commissaire à la lutte contre la pauvreté pour la région Bretagne, l'école de travail social Askoria, et hébergé par le Ti Lab (le laboratoire d'innovation publique de la région Bretagne), porte sur l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation (pour une synthèse récente et une présentation des travaux réalisés depuis la création du programme voir : Mazet & Sorin, 2025).

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.

Une enquête dans un territoire à dominante rurale et littorale

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, 5 communes, 18 383 habitant.es) et la communauté de communes du Cap Sizun – Pointe du Raz (CC CS-PdR, 10 communes, 15 286 habitant.es). 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). Les communes situées au Nord appartiennent à la catégorie des ruralités productives agricoles, celles du Sud se caractérisent plutôt par leur dimension touristique. Deux Espaces France Service (EFS) sont présents au nord et au sud du territoire, l'un à Douarnenez et l'autre à Audierne². Ces deux EFS présentent des profils forts différents qui tiennent en partie à leur environnement direct : l'EFS de Douarnenez, porté par un centre social, prend place dans une ville où sont présents d'autres acteurs proposant un accueil physique (le CDAS, le CCAS, la MJC, etc). 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 recherche³.

Une enquête auprès des acteur.trices de l'accès aux droits et des habitant.es-usager.ères des administrations

L'enquête s'est déroulée de janvier 2025 à mars 2026⁴ 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 : les acteurs et actrices « au local » de l'accès aux droits, et les habitants-usagers des administrations.

Les acteurs et actrices locaux « au local » de l'accès aux droits sont d'abord les professionnel.les, mais aussi des bénévoles ou des élu.es qui, dans le cadre de leurs fonctions, de leurs engagements ou de leurs mandats, accueillent, orientent, aident ou accompagnent des

² 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.

³ Pour un exposé exhaustif de modes de présence des administrations et ses services publics sur le territoire de la recherche, se rapporter à l'introduction du rapport de recherche : Sorin & al., op. cit.

⁴ Voir en annexe du rapport de recherche : chronologie de la recherche RESPIRAE.

habitant.es dans leurs démarches administratives ou leur parcours d'accès aux droits, et dont le territoire d'intervention coïncide avec ou comprend le territoire de la recherche⁵. Les rencontres avec ces acteurs.trices 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 leurs récits d'expérience de l'accueil et de l'accompagnement. Elles ont aussi permis la poursuite de la recherche « par rebonds », et facilitées les rencontres avec des habitant.es du territoire.

Les habitant.es-usager.ères des administrations sont au cœur de la recherche RESPIRAE. Au cours de l'enquête, nous avons rencontré plus d'une centaine de personnes résidants dans l'une des 15 communes du territoire de la recherche⁶. Ces personnes 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. 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. 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, en appui sur les ressources qui leur sont accessibles. Si la situation administrative actuelle constituait le plus souvent le point de départ de l'échange, l'entretien portait aussi sur les parcours antérieurs, l'épaisseur et l'étendue des relations aux administrations.

Cette synthèse comprend trois parties : les deux premières mobilisent principalement les entretiens réalisés auprès des habitant.es-usager.es des administrations. Après avoir présenté **les limites de la relation administrative « à distance »** nous faisons état de l'important **besoin de rencontre publique** généré par l'organisation administrative actuelle, et du rôle central des **médiations de proximité** dans les parcours d'accès aux droits. La troisième partie mobilise les données issues des rencontres avec les acteurs et actrices de l'accès aux droits « au local » et restitue leur point de vue sur les parcours d'accès aux droits et les difficultés rencontrées par les habitant.es. En conclusion nous opérons le croisement de deux volets de l'enquête, et identifions différentes « zones pour agir » en faveur de l'accès aux droits et en soutien au parcours des habitant.es-usager.ères des administrations. En annexe nous présentons six portraits d'habitant.es, retraçant leurs parcours d'accès aux droits dans une perspective biographique⁷.

⁵ Nous avons réalisé 26 entretiens individuels avec ces acteurs et actrices de l'accès aux droits et 42 d'entre eux ont participé à des entretiens collectifs à l'occasion d'un événement organisé dans le cadre de la recherche, « le forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits », qui s'est tenu les 14 octobre et 18 novembre 2025 (cf. rapport de recherche, Sorin et al., op. cit.)

⁶ Parmi elles, 45 ont participé à un entretien individuel et 24 à un entretien collectif, entre janvier 2025 et mars 2026. La description complète du panel figure en introduction du rapport de recherche (cf. Sorin et al., op.cit.).

⁷ L'ensemble des extraits d'entretiens a été anonymisé : outre les changements de prénoms, des éléments biographiques ont pu être modifiés si cela s'avérait nécessaire. Les prénoms des professionnel.les ont également été modifiés.

1. Les limites de la relation administrative à distance

Le mouvement de « dématérialisation » des administrations entendait substituer l'accessibilité permanente d'un guichet numérique à la proximité d'un guichet physique. De fait, dans la plupart des entretiens que nous avons réalisés, **la relation administrative est décrite comme une relation à distance « par défaut », au double sens de modalité usuelle de la relation administrative, mais aussi d'absence d'alternative accessible**. Les possibilités d'interaction synchrone (téléphonique ou présentiel, au guichet ou en rendez-vous) demeurent, mais sont diversement accessibles en fonction des administrations, des usager.ères et de leurs lieux de vie. Surtout, ces modalités d'échange doivent être activées par l'usager.ère qui en rencontre le besoin (en se déplaçant, en téléphonant, en formulant une demande, etc.).

Parmi les habitant.es auprès desquels nous avons enquêté, cette mise à distance des usager.ères 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 agent.es administratifs. Néanmoins, notre enquête pointe que lorsque les habitant.es sont confronté.es à la complexité, cette relation administrative à distance par défaut peut s'avérer insuffisante ou insatisfaisante. **Les difficultés rencontrées par les usager.ères pour sortir de la relation à distance** exposent au risque d'un allongement voire d'une interruption des parcours d'accès aux droits.

1.1 Une relation à distance « par défaut » qui trouve ses limites dans les situations complexes

Dans notre corpus, la relation administrative est presque unanimement perçue comme complexe, exigeante, et très souvent insécurisante. Le champ lexical mobilisé renvoie fréquemment à la confrontation ; il faut faire face, et faire preuve de certaines qualités, la plus couramment évoquée étant la persévérance. Néanmoins l'évocation de la complexité dans la relation administrative peut renvoyer à différentes dimensions.

Complexité des démarches

La première est celle de la complexité des démarches administratives elles-mêmes : « *savoir ce qu'il faut faire, et savoir-faire ce qu'il y a à faire* ». Dans les récits collectés, il apparaît que la « félicité administrative » repose sur un apprentissage du fonctionnement de l'administration et une appropriation, à l'usage, de son environnement numérique. Par ailleurs, la perception du caractère complexe des démarches varie en fonction des personnes, plus ou moins en capacité de satisfaire aux exigences des administrations (nous y reviendrons). Elle varie aussi en fonction des administrations et du type de droits concernés : pour des raisons qui tiennent aux logiques d'activation et de contrôle des bénéficiaires, les démarches qui concernent l'entrée et le maintien dans les prestations sociales (RSA, indemnité chômage...) sont fréquemment jugées exigeantes, chronophages et intrusives.

Complexité des situations administratives

A un second niveau, les personnes enquêtées peuvent évoquer la complexité des situations administratives, lorsqu'elles ne cadrent pas avec le script usuel, lorsque « *ça ne rentre pas dans*

les cases » ou que « c'est bloqué ». Parmi les situations rencontrées au cours de l'enquête : les changements de statuts administratifs (par exemple, d'auto-entrepreneur à demandeur d'emploi), les déménagements entraînant un transfert de dossier, les situations nécessitant un échange d'informations entre administrations, etc. Dans ces situations où le déroulé de la relation administrative s'enraye, les usager.ères peuvent être confrontés à la nécessité d'identifier « ce qui fait problème », et mis à l'épreuve d'obtenir une intervention capable de « débloquer » la situation.

Complexité des situations de vie

Enfin, la complexité renvoie aux situations de vie de personnes, confrontées à des problématiques, pouvant être liées à leur vie de famille, leur état de santé, leur parcours professionnel, à des procédures judiciaires en cours, etc. Ces difficultés particulières ou cumulées peuvent limiter voire entraver leur capacité à satisfaire aux exigences de la relation avec une administration. Elles peuvent aussi multiplier les relations avec différentes administrations, qui doivent être menées de front. Les personnes concernées se heurtent alors à une charge administrative plus ou moins (in)soutenable.

De plus, 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 en sont une illustration manifeste.

1.2 Des habitants-usagers inégalement dotés pour faire face aux exigences de la relation administrative

Trois types d'exigences pèsent sur les usager.ères des administrations et peuvent constituer des facteurs d'éloignement et de non-recours.

Exigence de connectivité

La première de ces exigences est la connectivité, soit la capacité d'accéder à un matériel informatique connecté à Internet, et de pouvoir s'en servir. Certaines personnes restent non équipées, ou trop éloignées des normes numériques des administrations, ce qui constitue en soi un facteur d'éloignement.

Les personnes par ailleurs équipées et généralement « à l'aise » dans leurs usages connectés rencontrent aussi des difficultés à satisfaire aux exigences numériques des administrations. 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.

Exigence de mobilité

La seconde exigence liée à la relation administrative est la mobilité, soit le fait de pouvoir se déplacer physiquement auprès d'une administration ou d'un acteur intermédiaire (comme un Espace France Services ou un service social). Cette exigence pèse sur les personnes les plus

éloignées du numérique administratif, mais aussi sur les personnes qui recherchent par nécessité une interaction synchrone avec un agent. Le lieu de résidence, l'accès aux transports en commun, la possession d'un véhicule, la possibilité d'acheter du carburant sont autant de facteurs qui distribuent les possibilités de mobilité parmi les habitants usagers des administrations. Les personnes les plus précaires doivent fréquemment arbitrer entre différents déplacements urgents et nécessaires, ce qui peut retarder voire conduire à renoncer à faire avancer une démarche, et donc à se maintenir plus ou moins longtemps en situation de non-recours.

Exigence de disponibilité

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 que nous avons collectés. Ainsi 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. »*

Aline (54 ans, voir en annexe portrait n°1) évoque « l'élan » qu'il lui faut trouver pour réaliser les démarches administratives ou clarifier une situation administrative, [ou retrouver](#) lorsque la réponse à ses questions est différée : *« Aucune des questions que j'ai posées hier, [l'agente administrative] 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. »*

Cet « élan » renvoie tant à l'effort de mobilisation de soi - dans le temps et dans l'espace (s'organiser, se libérer...) qu'à la disponibilité psychique propice à la mise en mouvement (être prêt à s'y mettre, décider de s'en occuper...). 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, ou avec d'autres démarches prioritaires.

1.3 Des personnes laissées à distance de leurs droits, en situation de non-recours.

Notre corpus est composé de personnes qui sont ou ont été en lien avec des administrations, et qui ne sont donc pas « invisibles » ou en situation de non-recours à l'ensemble de leurs droits. L'observation de leurs trajectoires vers et dans les administrations permet de rendre compte des différentes formes de « non-recours des parcours », soit des situations de non recours qui perdurent après la prise de contact avec les administrations.

Des parcours engagés mais abandonnés

Les démarches des habitant.es peuvent être interrompues en raison de la complexité des actes à réaliser, des situations administratives insolubles ou de la situation de vie des personnes, qui n'arrivent pas à faire « *ce qu'il faut faire* », à trouver les interlocuteurs et/ou le temps nécessaire pour débloquer la situation. Ces abandons « en cours de route », qui ne sont généralement pas mesurés par les administrations, rappelle que l'accès aux droits ne se réduit pas à l'accès à l'information, ni à la mise en relation du demandeur et de l'opérateur⁸. Dans nombres de situations, l'accès aux droits effectif nécessite une intervention, un soutien, une aide, qu'il faut identifier, trouver et activer. Cette quête d'un interlocuteur ou d'une modalité adaptée allonge les parcours d'accès aux droits. Surtout, cette quête incombe à l'usager.ère, plus ou moins en capacité de sortir de la relation à distance et de trouver de l'aide ou du soutien. Elle dépend enfin de l'offre d'accueil et d'accompagnement accessibles sur les territoires de vie, et des possibilités effectives qu'un individu a d'y recourir. Ainsi malgré ses difficultés administratives, Jason (voir en annexe, portrait n°2) 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 rendez-vous. Il s'est en revanche saisi de la permanence d'accès aux droits mise en place à l'épicerie solidaire de Plouhinec⁹.

L'abandon en cours de parcours concerne aussi le renoncement à faire valoir ses droits, à contester une décision administrative pourtant jugée inique. Différents témoignages font état d'un renoncement à contester des situations d'indus ou de trop perçu, et à exercer son droit de recours (voir notamment en annexe le parcours d'Yseult, portrait n°3).

Des positions de repli qui peuvent être générées par des expériences antérieures de la relation administrative

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 (non-recours « partiel »). Ce renoncement prend le plus souvent pied dans l'expérience antérieure de la relation administrative—Les personnes peuvent douter de leur capacité à satisfaire aux exigences des administrations : « *est-ce que je vais y arriver ?* » Elles peuvent aussi interroger le bénéfice réel à attendre au regard des coûts - en temps, en déplacement, en disponibilité psychique - que représentent la satisfaction des diverses exigences administratives : « *est-ce que ça en vaut la peine ?* » (Voir en annexe le parcours de Ludivine, portrait n°4).

La dématérialisation a très inégalement simplifié les démarches administratives. Or, les personnes bénéficiaires des prestations sociales sont particulièrement exposées à la

⁸ La méconnaissance des droits et de l'offre d'accueil et d'accompagnement reste un important facteur de non-recours (voir notamment DREES 2022 & 2026), et notre enquête met en évidence le rôle central des proches et des aidant.es de proximité dans la formation des parcours d'accès aux droits dans l'accès à l'information sur l'offre de droits et l'orientation vers les administrations.

⁹ La permanence d'accès aux droits de l'épicerie solidaire est une action expérimentale qui consiste dans la présence simultanée, une fois par trimestre, de la responsable de l'EFS d'Audierne, d'une agente de la CAF et d'une agente de la CPAM sur une plage d'ouverture de l'épicerie solidaire. Chacune de ces agentes propose des entretiens individuels sans rdv aux personnes bénéficiaires de ce service d'aide alimentaire.

complexité, tout en étant, souvent, moins susceptibles de satisfaire à des exigences administratives qui sont objectivement plus élevées dans les cas complexes, les situations de vie instables, la dépendance aux prestations sociales, etc. Qui plus est, la mise à distance opérée par les politiques de dématérialisation administrative (gestion à distance du dossier et fermeture des accueils physique) prend à revers le besoin de réassurance exprimé par les personnes les plus insécurisées dans la relation administrative – soit qu’elles se sentent éloignées des normes administratives, soit qu’elles redoutent les effets d’un mauvais traitement de leurs droits (erreurs, indus, différés, etc.) soit qu’elles sont perdues dans le maquis des droits.

Pour résoudre la complexité, pour se réassurer dans la gestion de sa démarche, pour se sentir accompagné dans son parcours d’accès vers les droits, la rencontre s’impose.

2. Un besoin de « faire rencontre »

Nombre de personnes rencontrées (voir notamment Yseult, portrait n°3, en annexe) soulignent l'insécurité que 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. Pour les personnes les plus éloignées des normes administratives, pour celles dont la situation est bloquée ou pour lesquelles la « réussite » des démarches conditionne les moyens de subsistance, **la rencontre synchrone (par téléphone, ou en face à face) avec un.e agent.e s'impose comme une nécessité**. Mais obtenir une interaction synchrone peut s'avérer complexe : les possibilités de sortir de la relation à distance « par défaut » dépendent de l'offre de rencontre des administrations.

2.1 Des possibilités de rencontres qui dépendent de l'offre locale

Dans les territoires « ruraux », l'accès à des guichets administratifs est limité. Pour les réponses de premier niveau, les habitant.es peuvent se déplacer au guichet des administrations, ou dans les Espaces France Services. Pour les réponses de second niveau, qui supposent un agent doté de compétences techniques, susceptible d'agir sur les situations complexes, l'offre est accessible sur rendez-vous, au siège des administrations, et se concentre dans les zones urbaines¹⁰, et parfois dans des permanences de proximité.

Un accueil administratif qui s'est éloigné spatialement et dans le temps (distance et latence)

Accéder à un guichet suppose donc des déplacements : ils 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.

Au-delà de la distance spatiale, les usagers doivent composer avec une « distance temporelle » : l'offre dépend des disponibilités des agent.es, et peut comporter des délais qui allongent les temps d'accès, les temps de réponse et les périodes de non-recours. **Ces délais de réception – qui signalent que l'offre est parfois (largement) insuffisante au regard des besoins d'un territoire ou d'une population¹¹, maintiennent parfois les usagers dans l'éloignement.**

Des Espaces France Services qui facilitent les relations administratives, et fidélisent les habitants-usagers

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 (EFS) présents au Nord-Est et au Sud de notre territoire d'enquête¹² apportent 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. L'EFS et ses agentes (plus volontiers identifiées par leur

¹⁰ Sur le territoire de la recherche, l'offre est accessible à Douarnenez, Audierne et à Quimper.

¹¹ Par exemple, sur le territoire de la recherche, les délais de réception pour un rdv avec la CARSAT sont très importants, et l'offre clairement inférieure à la demande et aux besoins. Sur un autre plan, le délai de prise en charge par le Centre médico-psychologique (CMP) – situé à Douarnenez – est de plusieurs mois.

¹² A Douarnenez et à Audierne.

nom que par leur appartenance au dispositif France Services) constitue l'une des portes qu'on peut « pousser » en cas de difficulté dans ses démarches (voir en annexe le parcours de Sandrine, portrait n°5).

Les Espaces France Services font l'unanimité parmi les professionnel.les rencontré.es au cours de la recherche, et sont identifié.es comme **le premier dispositif à soutenir et renforcer pour agir en faveur des parcours d'accès aux droits**. Ici leur point de vue converge avec celui des habitant.es : 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 rendez-vous. Et d'autre part la qualité de l'accueil et de l'écoute qui y est proposée, et qui tient en bonne partie à la professionnalité des agent.es qui y travaillent.

Des acteurs intermédiaires parties prenantes des parcours d'accès aux droits, qui œuvrent à l'accès et au maintien dans les droits :

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 (voir en annexe le parcours de Sacha, portrait n°6). Ces soutiens (inégalement distribués entre les habitant.es) permettent d'initier, d'orienter ou de faciliter les parcours vers les guichets des administrations et les EFS.

Au-delà des cercles familiaux et amicaux, les parcours d'accès aux droits prennent appui sur des acteurs de proximité qui viennent équiper ou soutenir les habitant.es, et assistent fréquemment des usager.es dans la (re)prise de contact avec les administrations. L'accompagnement assuré par les travailleuses sociales, en particulier les assistantes sociales de secteur (ASS), constitue une ressource centrale pour la relation administrative et la connaissance de l'offre d'accueil des administrations. 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.

Outre les travailleuses sociales, le soutien dans les démarches administratives peut être apporté par les différents acteur.trices du territoire : les professionnel.les des centres sociaux, les bénévoles des associations caritatives, les secrétaires de mairie ou les élu.es aux affaires sociales. Pour certaines personnes, l'entrée en relation avec les administrations s'initie depuis des lieux déjà fréquentés ou dans des relations déjà établies : fréquentation d'un centre social, aide alimentaire, accompagnement social, etc. Ces présences locales relaient l'information, orientent les personnes et souvent les assistent dans leurs démarches administratives ou leur déplacement vers les administrations.

D'autres habitant.es relatent comment ils ont pu, dans des moments d'incertitude ou de besoin, se décider à faire mouvement vers les lieux accessibles et susceptibles d'accueillir physiquement, et surtout sans rendez-vous : une mairie, un CCAS, un centre social, etc. Ce qui se joue dans ce mouvement peut être déterminant dans le parcours : la rencontre peut faciliter le rapprochement avec l'offre de droits, mais l'absence de réponse (ou le sentiment d'avoir été mal accueilli, non-entendu) peut interrompre durablement la dynamique de rapprochement avec les institutions. Les récits collectés au cours de l'enquête concernent fréquemment des

situations de décalage entre ce qui pousse la venue d'une personne à un 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.

En définitive **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 ressources 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 habitants 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 donc pas uniquement l'offre du lieu mais bien aussi les usages du lieu que les habitants développent** (les sollicitations que ces habitants adressent aux acteurs locaux en ces lieux). La formation de ces usages nécessite que les lieux et les acteurs soient 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.

2.2 Un besoin de *considération* : être traité autrement

La quête d'une interaction « utile », d'un lieu « où ça marche » ou d'une personne en capacité d'agir sur la situation administrative reste le premier motif des rencontres qui surviennent dans les parcours d'accès aux droits. Mais notre enquête révèle que **les mouvements des habitants vers les administrations et le recours aux acteurs intermédiaires ne relèvent pas seulement d'une recherche d'efficacité, mais aussi d'une attente d'un traitement positif, bienveillant, d'une certaine sécurité psychique et affective.**

Des épreuves du rapprochement qui génèrent de l'insécurité et de l'incertitude

Les entretiens réalisés font état d'épisodes où les personnes se sont senties jugées, voir humiliées dans l'interaction avec des agents des administrations. Ces épisodes marquent leur rapport aux institutions (voir en annexe le parcours de Ludivine, portait n°4) et peuvent les tenir durablement à distance de l'offre de droits.

Parmi les motifs de l'insécurité dans la relation administrative, 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. (voir en annexe portait n°3). Coline, 36 ans, rapporte quant à elle une expérience du contrôle RSA diligenté par le conseil départemental du Finistère qui lui a donné envie de « tout quitter » et « de disparaître » : *« Elle te montre sa carte de contrôleur, genre carte de police, un peu, enfin, mais sauf que c'est sa carte de contrôleur, elle est derrière une vitre [...] 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 » (voir également en annexe le portrait n°6).

D'autres personnes ne font pas mouvements vers les administrations, non pas en raison d'épisodes antérieurs, mais en raison du stigmat qui s'attache à certains droits et certaines aides. Ainsi Benoît, 56 ans, actuellement sans ressources ni domicile, ne compte pas demander le RSA : *« 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. [...] J'ai pas le droit encore de demander ça parce que je peux encore me débrouiller. »*

Des acteurs intermédiaires en position de recours et/ou d'alternative

Le rapport aux administrations apparaît comme un rapport insécure, lorsqu'il est marqué par des épisodes qui ont atteint ou menacé l'estime que les personnes ont d'elles-mêmes, et que les personnes évitent ou redoutent de réitérer. Cette insécurité peut limiter la capacité à « aller vers » des administrations, et orienter les personnes concernées vers des acteurs intermédiaires auprès desquels elles tissent des liens de confiance ou de réciprocité (voir en annexe le parcours de Ludivine, portrait n°4).

D'une manière générale, les acteurs locaux agissent à travers leurs accueils physiques de proximité, mais aussi à travers l'écoute active qui peut s'y déployer, et les médiations administratives qui peuvent s'y réaliser. **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 »**

Des intervenants sociaux qui soutiennent *dans la durée* et œuvrent au renforcement des capacités d'agir des habitants-usagers

Certain.es habitant.es parviennent à nouer des relations d'aide durables avec les intervenants sociaux, qui s'avèrent déterminantes pour le maintien dans leurs droits. Ainsi Loreline (34 ans) évoque en entretien le soutien apporté par son ASS de secteur 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. [...] 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 j'ai tenu]. »*

La dimension sécurisante de lieux comme la maison solidaire (centre social à Douarnenez) 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 fragilisées, 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.

Nombre de parcours font état de ces mouvements, plus ou moins accompagnées, d'appropriation de l'espace et de ces ressources (voir en annexe le parcours de Sandrine, portait n°5). **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. 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.

3. Les besoins des acteurs et actrices de l'accès aux droits

Cette troisième partie s'appuie sur les entretiens réalisés auprès de professionnelles, de bénévoles et d'élues locales que nous avons rencontré au cours de la recherche, et notamment à l'occasion du forum des acteurs et actrices de l'accès aux droits. Ce forum - organisé sur deux journées (les 14 octobre et 18 novembre 2025) - a rassemblé 42 participant.es représentant 21 organisations ou services¹³. A cette occasion ils et elles ont été interrogé.es sur ce sur ce qui faisait problème dans l'accès vers les droits des usager.es, et sur ce qui devrait être mis en place pour remédier aux problématiques énoncées. A des fins d'anonymisation, nous ne rapportons pas systématiquement l'identité ou l'appartenance organisationnelle des personnes dont nous donnons les *verbatim*s. Comme notre corpus est très majoritairement composé de femmes, nous usons ici d'un féminin générique.

Une complexification des parcours qui reflète les conditions d'intervention des 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. »

Les actrices rencontrées ont largement relayé les difficultés d'accès des usager.ères avec lesquels elles sont en contact, de manière congruente avec les entretiens que nous avons menés. De fait, elles pâtissent aussi de ces difficultés qui reflètent les évolutions de leurs conditions de travail et d'intervention : segmentation des tâches, imposition de normes quantitatives, multiples activités de *reporting*, accentuées par un contexte de restriction budgétaire, mais aussi utilisation d'outils dématérialisés produisant une mise de distance des acteurs entre eux. Malgré les annonces formulées depuis plus de 30 ans par les discours de réforme, les actrices ne perçoivent pas de réelle simplification des démarches pour les usager.ères : elles jugent que *« sous couvert de facilités administratives, ils ont tout complexifié. »* Dans leurs parcours d'accès, les usager.ères ont à faire face à une multiplicité de dispositifs, d'acteur.trices et d'interlocuteur.trices, entre lesquels ils et elles sont « baladés » et auprès desquels ils et elles sont obligés de répéter leur histoire¹⁴ : *« ils viennent déposer leur problème ou leur situation et puis on leur dit, ah ben non, ce n'est pas le bon interlocuteur. »*

Segmentation et fragmentation des interventions

Ce foisonnement d'acteurs et de dispositifs, outre qu'il est souvent jugé maltraitant (*« Donc, on va vous donner un autre rendez-vous et puis un autre rendez-vous. Mais C'est maltraitant pour la*

¹³ Pour une présentation exhaustive des acteurs et actrices rencontrées au cours de la recherche, se reporter à l'introduction du rapport de recherche (Sorin et al., 2026 op. cit.). Un compte rendu du forum d'octobre et novembre 2025 figure également en annexe à ce rapport de recherche.

¹⁴ 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.

personne. Je trouve que c'est de la maltraitance institutionnelle parfois de les trimballer») conduit 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'utilisateur : « 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... 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. »

Toutes les actrices déplorent la segmentation des circuits de prise en charge. Les contraintes budgétaires ont conduit à un phénomène de resserrement sur ses compétences et ses missions, une définition plus stricte de son champ d'intervention, conduisant plus facilement à un effet de renvoi des usagères vers d'autres lieux ou interlocuteurs :

« 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 à l'accès aux droits. Et puis y'a moins de moyens. Les gens (les agents) se renferment aussi. »

La restriction des moyens ne permet plus d'assurer la fluidité de prise en charge des parcours et vient mettre en péril ce qui est analysé comme une nécessité de l'accompagnement : avoir une approche globale, fluidifiée, et davantage partenariale.

La nécessité d'avoir une approche globale des situations

Segmentation et fragmentation des activités s'opposent à l'approche globale des situations individuelles. Une participante évoque la perte de « pluridisciplinarité », le fait qu'il était possible d'avoir une approche globale, multiple de la personne, et l'obligation de borner aujourd'hui son intervention pour passer le relais à une autre collègue, en rompant l'accompagnement :

« 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 très fragmenté... Le maillon,, on semble dire que c'est l'individu, mais il n'y a pas cette globalité de l'individu. »

Toutes les actrices 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 -, est revenue comme une antienne dans les témoignages. 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 rendez-vous, 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 »

Le jeu des restrictions budgétaires, alliées à la prééminence d'indicateurs quantitatifs soumettant à un reporting souvent jugé chronophage, ont réduit ce 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 un reporting, s'opposent au modèle de la pelote de fil, qui suppose à l'inverse 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... »

Le manque de liens et d'espaces entre professionnel.les, et avec les habitant.es

Le manque de lien entre les professionnelles, la perte de l'interconnaissance, obèrent les possibilités d'un accompagnement global au plus près des situations individuelles. Les nouvelles organisations de travail conduisent 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 (rires), 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. À 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 ! »

L'absence d'interconnaissance et de contacts personnifiés ne favorise pas une vision et une approche globale de la situation de l'utilisateur – il est plus facile d'évacuer le problème à d'autres partenaires quand on ne les connaît pas ; elle participe incidemment à une mise à distance de l'utilisateur : les intervenantes se sentent « moins responsables » du traitement de sa 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 »

Les actrices déplorent ainsi la perte d'espaces partenariaux, qui permettaient 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 rendez-vous. »

A l'inverse, se connaître et de se côtoyer physiquement entre partenaires, est relevé par toutes comme un point crucial, qui « fait la différence » dans l'accompagnement des personnes :

« La proximité physique entre les partenaires. 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. Ça fait la différence, vraiment, sur l'accompagnement, parce qu'on est un petit maillon à un endroit, mais c'est un tout, souvent, pour les personnes aussi. »

Avoir le temps d'instaurer, ou de maintenir, une relation de confiance

Parvenir à réunir les conditions d'une approche globale et coordonnée est déterminant pour une relation de confiance avec les usagers, compte tenu de la défiance qu'ils et elles peuvent avoir à l'égard des fonctionnements administratifs. Cette confiance exige une posture adaptée de la professionnelle afin que l'utilisateur se sente sécurisé, et autorisé à revenir au besoin. 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 rendez-vous, 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. »

Les relations d'accompagnement supposent de pouvoir faire fond sur une relation de confiance, sans laquelle il est difficile d'assurer un parcours d'accès vers les droits : non seulement au moment de telle demande, mais dans le temps. La confiance permet 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. »

Le temps de l'installation de cette relation de confiance a été 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 »), que du fait de l'état psycho social de certaines personnes, très éloignées, et qui sont beaucoup plus difficile à « accrocher », raccrocher et 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. »

Repérer les personnes afin qu'elles ne restent pas éloignées de leurs droits

Cette nécessité de remobiliser les usagers les plus éloignés de leurs droits est fortement liée au diagnostic, largement partagé par toutes, d'une dégradation de la situation sociale et psychique des personnes sur les territoires d'enquêtes :

« 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 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. Ça allait beaucoup plus vite. Aujourd'hui, on a l'impression que tout le monde s'en fout. On le laisse jusqu'au jour où on se rend compte que la personne a de grosses difficultés. 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. Quand c'est déjà trop tard »

Les actrices rencontrent des individus dans une situation globale d'éloignement des administrations, des acteurs locaux et des droits, dans un état « d'invisibilité sociale » ; qui n'ont pas été repérés et que personne n'est allé chercher. Les systèmes d'interpellation qui prévalaient auparavant se sont taris avec les contraintes budgétaires et les effets de resserrement sur les missions notés précédemment.

Les pistes d'action formulées par les acteurs et actrices au local

Les propos recueillis et les travaux réalisés lors du forum d'octobre et novembre 2025 font apparaître des pistes d'action largement partagées entre les acteurs et les actrices concernés, dont nous proposons ici la synthèse¹⁵ :

- **Avoir une approche globale des situations** : permet de remédier à la segmentation des parcours entre différents acteurs, réduire les orientations par « dépit » ;
- **Avoir des espaces d'interconnaissance** : facilite grandement le travail et améliore les orientations : « *On oriente mieux quand on connaît celle vers qui on oriente* » ;
- **Avoir un contact direct avec les agents des administrations** pour mieux accompagner les habitants : *des référents, des canaux de communication dédiés, des plages de réception dédiées, etc.* ;
- **Favoriser les conditions d'établissement du lien de confiance** : fondamental pour accompagner et soutenir les individus dans leurs parcours d'accès vers les droits ;
- **Avoir de nouveau les moyens de repérer les personnes à distance de leurs droits** : lutter contre le non-recours (parfois généralisé), éviter la dégradation des situations qui rend difficile le retour vers « le droit commun » ;
- **Fluidifier les réponses afin de ne pas casser les « élans » des individus**, c'est-à-dire leur capacité de mobilisation et d'investissement tout au long de la période d'accès aux droits : quand ils sont renvoyés vers un autre acteur, ou mis à distance par une offre lointaine (espace et temps).

¹⁵ Pour un compte rendu exhaustif de ces pistes d'actions formulées par les acteurs et actrices de l'accès aux droits, se référer à la partie 3 du rapport de recherche, ainsi qu'au compte rendu du forum figurant en annexe de ce même rapport (Sorin et al., 2026, op. cit.).

Conclusion : des alliances locales pour soutenir les épreuves du rapprochement avec les administrations

La relation administrative peut être vécue difficilement voire douloureusement par les personnes qui sont mises en incapacité de faire aboutir leurs démarches, ou qui se sentent jugées, stigmatisées ou dévalorisées dans leur interaction avec les administrations et/ou leurs agents.

Ce qui (main)tient dans l'éloignement

De telles expériences sont susceptibles de tenir durablement éloignées ces personnes des administrations et de leurs droits. 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, elles peuvent questionner la pertinence de leur engagement dans la relation administrative 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.

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 » 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.

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.

En plus de la distance spatiale, c'est la distance « dans le temps » (la latence) pour accéder aux administrations qui est susceptible de maintenir les usager.ères dans l'éloignement.

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. Ces acteurs et actrices déploient 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. 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 ».

Ces acteurs et actrices de proximité sont susceptibles de soutenir la relation administrative, mais doivent eux-mêmes être rejoints, rencontrés et activés. 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.

Le recours à ces aidant.es de proximité *pour* la relation avec les administrations 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'usager.e : 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'usager.e et l'administration, que d'une position contiguë, au côté de l'usager.e.

Des zones pour agir en faveur de l'accès aux droits à l'échelle locale

En appui sur les principaux résultats de l'enquête, nous identifions des « zones pour agir », c'est-à-dire des endroits où la situation actuelle est susceptible d'être investie par une démarche visant l'amélioration des conditions d'accès aux administrations, et la facilitation des parcours d'accès aux droits.

Les professionnel.les associés à la recherche identifient trois priorités en matière d'accès aux droits à l'échelle locale : 1) la proximité et l'accessibilité des administrations, via le soutien et le renforcement des EFS, la tenue de permanences institutionnelles, et la mise œuvre d'actions mobiles, en « aller vers » ; 2) La coopération interprofessionnelle, visant le développer de coordination, l'interconnaissance, la mutualisation des ressources ; 3) la visibilité et lisibilité de l'offre d'aide, via des campagnes d'information, des supports de communication mutualisés, et le développement de l'accueil partenarial. Ces trois niveaux traduisent une volonté de faire en commun, avec les administrations, qui trace selon nous les contours d'une alliance au local qui viserait à améliorer l'interconnaissance et les liens entre les acteurs et actrices, et à renforcer leur coordination.

Le premier enjeu réside dans la répartition et à l'adéquation de l'offre de rencontre publique (de niveaux 1 et 2) à l'échelle d'un territoire. D'une part l'activité des acteurs intermédiaires en

matière d'accès aux droits est en bonne partie invisible aux administrations concernées. Et d'autre part, 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 « 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.

Parallèlement à cette instance qui relève de la coordination interinstitutionnelle, il apparaît nécessaire de créer ou de soutenir les vecteurs de l'interconnaissance entre les agent.es des administrations et les acteurs et actrices de proximité 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.

Une telle perspective permettrait en outre d'agir sur les effets de la segmentation de l'offre de droits sur les parcours, en mettant au travail les pratiques d'orientation. 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.

Les acteurs de l'accès aux droits associés à la recherche identifient 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 leurs moyens pour exercer un tel soutien leur apparaissent limités. On identifie 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 »)

Par ailleurs l'enquête montre 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 (canaux de communication, procédures dédiées, etc.), au bénéfice des personnes les plus éloignées ?

Enfin, il apparaît nécessaire de considérer le hiatus entre les dispositifs de lutte contre le non-recours, ou la volonté de rapprocher les services publics, et la stigmatisation des bénéficiaires que les dispositifs de contrôle « des assistés » comportent et véhiculent. Il y a là 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.

A cet endroit, une dernière « zone pour agir » concerne la formation continue de l'ensemble des agent.es susceptibles d'accueillir, d'orienter 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).

Annexe 1 : compte rendu des ateliers organisés à l'issue de la restitution « locale » de la recherche

A l'issue de la restitution locale de la recherche RESPIRAE (le 19 juin 2026 à Poullan-sur-Mer) ont été organisés des ateliers auxquels ont contribué 41 personnes, habitant.es, bénévoles ou professionnels représentant différentes organisations et collectivités ayant participé d'une manière ou d'une autre à la recherche¹⁶.

Les échanges en sous-groupes ont permis de prolonger les enseignements de la recherche RESPIRAE en identifiant plusieurs pistes d'action concrètes. Ils montrent surtout que l'amélioration de l'accès aux droits repose moins sur la création de nouveaux dispositifs que sur une meilleure articulation entre les acteurs, les lieux et les modalités d'accompagnement existants. Les discussions convergent ainsi vers un enjeu commun : renforcer la capacité collective du territoire à accompagner les parcours d'accès aux droits.

Aller davantage vers les habitants

Les participants ont souligné l'intérêt de développer des formes d'« aller-vers » permettant de rencontrer les personnes dans leurs lieux de vie plutôt que d'attendre qu'elles sollicitent les administrations.

Les expériences de permanences organisées dans des lieux du quotidien (épiceries solidaires, centres sociaux, espaces associatifs...) ont été citées comme particulièrement pertinentes pour toucher des publics qui ne fréquentent pas spontanément les lieux administratifs. Le caractère informel de ces espaces facilite souvent la première prise de contact et contribue à instaurer une relation de confiance.

Les échanges ont également ouvert la perspective d'expérimenter des équipes mixtes, réunissant ponctuellement agents des administrations, conseillers France Services, travailleurs sociaux et acteurs associatifs. Plusieurs participants ont rappelé que ce type de démarche existait déjà sous différentes formes et avait produit des résultats très positifs. L'exemple de l'épicerie solidaire de Plouhinec a notamment été présenté. Sur certains créneaux d'ouverture, une agente de France Services, une agente de la CAF et une agente de la CPAM assurent un accueil sans rendez-vous au sein même de la structure. Ce dispositif permet à des personnes qui ne se seraient pas forcément déplacées dans une administration classique d'obtenir des réponses à leurs questions, de débloquer certaines situations ou simplement de reprendre contact avec les institutions. Les retours d'expérience montrent également que ce cadre plus convivial facilite les échanges et encourage les personnes à revenir ultérieurement pour d'autres démarches.

¹⁶ Organisations représentées lors des ateliers du 19 juin 2026 : la CC. du Cap Sizun Pointe du Raz, le CIAS du Cap Sizun, Douarnenez Communauté, le CDAS de Douarnenez (CD 29), La ville de Douarnenez, le CCAS de Douarnenez, la mairie de Kerlaz, France service Douarnenez, France service Cap Sizun, la CAF du Finistère, le centre Hospitalier de Douarnenez, la mission Locale de Cornouaille, la Cie la Odra, la Maison Solidaire de Kermarron, la MJC-CS de Douarnenez, la fondation Massé Trévidy, le Secours Catholique, le Ti Lab, la DITP, le LabAccès, Askoria, l'université Rennes 2.

Plusieurs participants ont toutefois souligné que le principal frein à la généralisation de ces initiatives réside dans les ressources humaines disponibles et dans la nécessité de dégager du temps de travail pour les agents concernés. Les participants ont également insisté sur la nécessité de préserver une capacité d'adaptation locale. Les expérimentations doivent pouvoir s'ajuster aux contextes territoriaux et ne pas être systématiquement normalisées.

Mieux s'appuyer sur les relais de proximité

Les échanges confirment l'importance des relais de proximité dans les parcours d'accès aux droits. Au-delà des partenaires institutionnels habituels, plusieurs participants ont évoqué le rôle que pourraient jouer d'autres professionnels de proximité (professionnels de santé, orthophonistes, ergothérapeutes, commerçants, etc.) dans le repérage des situations de fragilité. L'objectif serait de structurer des réseaux de relais locaux capables d'informer les habitants, de les orienter et de faire connaître les ressources disponibles sur le territoire. Au-delà, ce réseau permettrait de porter un message collectif, porté par les collectivités, les associations et les habitants engagés, pour faire de l'accès aux droits une préoccupation collective. Cependant, cette ouverture suppose néanmoins de bien distinguer deux niveaux d'intervention : 1) le repérage et l'orientation des personnes vers les bons interlocuteurs ; 2) l'accompagnement dans les démarches, qui nécessite des compétences spécifiques.

L'enjeu est d'élargir les capacités de détection sans créer de confusion sur les responsabilités de chacun. Un risque identifié étant que la multiplication des relais d'information entraîne une dégradation de la qualité ou de la fiabilité de l'information fournie aux habitants-usagers.

Renforcer la confiance dans les administrations

La question de la confiance des usagers envers les institutions a également occupé une place importante dans les discussions. Les participants ont fait le lien avec les réflexions déjà engagées autour de la coopérative d'accès aux droits de Douarnenez. Dans ce cadre, le rôle des travailleurs sociaux, et plus particulièrement celui des assistantes sociales, a été fortement réaffirmé. Leur capacité à accompagner les personnes dans la durée, dans le respect du secret professionnel, est apparue comme un élément fondamental pour instaurer une relation de confiance. Plusieurs intervenants ont insisté sur l'importance de rappeler cette garantie de confidentialité, souvent mal connue des usagers, ainsi que sur la nécessité de promouvoir davantage le droit à l'erreur. Selon eux, la peur de se tromper ou de devoir rembourser des sommes indûment perçues constitue parfois un frein important dans les démarches administratives et peut contribuer au non-recours aux droits.

Renforcer les coopérations entre professionnels

Les participants ont souligné l'importance de créer davantage d'espaces d'échanges entre administrations, collectivités, associations et structures d'accompagnement. Plusieurs participants ont souligné l'intérêt des formations communes entre institutions et partenaires afin de mieux comprendre les missions, les contraintes et les modes de fonctionnement de chacun. Toutefois, cette piste soulève plusieurs questions : comment renouveler ces temps de formation alors que les équipes évoluent régulièrement ? Comment mesurer leur impact ? Comment dégager le temps nécessaire à leur organisation ? Face à ces difficultés, une proposition a émergé consistant à s'appuyer davantage sur les formations existantes sur le

territoire (CNFPT ou autre) ainsi que sur des espaces réguliers d'échange de pratiques. Ces espaces permettraient de développer progressivement l'interconnaissance, de partager des informations et de construire des habitudes de travail communes, tout en s'inscrivant dans une dynamique durable de coopération.

Ces temps de rencontre n'ont pas uniquement été décrits par les participants comme des espaces de montée en compétences. Ils constituent aussi une forme d'« aller-vers » entre institutions, permettant de mieux connaître les contraintes de chacun, de fluidifier les orientations et de construire progressivement une culture commune de l'accès aux droits. Cette interconnaissance apparaît comme une condition essentielle de l'amélioration des parcours des habitants.

Penser les lieux d'accueil comme des espaces de confiance

Les discussions ont également porté sur la manière dont les espaces d'accueil influencent la relation entre les habitants et les administrations.

Des propositions simples ont été évoquées : partager l'écran avec la personne accompagnée, rendre les espaces plus chaleureux, réduire certains marqueurs de distance entre agent et usager, ou encore mieux expliquer les démarches réalisées pendant les rendez-vous. Sans remettre en cause les exigences de confidentialité ou de neutralité professionnelle, plusieurs participants ont considéré que ces éléments participent directement au climat de confiance et à la qualité de la relation administrative.

La réflexion sur les lieux d'accueil a donné lieu à une discussion plus large sur l'importance du lieu comme support de coopération. Plusieurs intervenants ont considéré que l'existence d'un espace physique partagé constituait souvent une condition préalable à la création de liens entre professionnels. Des structures telles que France Services ont été citées comme exemples de lieux favorisant naturellement les rencontres, l'interconnaissance et la coopération entre acteurs. Ces espaces pourraient également accueillir des formes variées de participation, allant des professionnels jusqu'aux habitants ou aux pairs aidants.

Soutenir les coopérations territoriales

Les échanges ont confirmé l'intérêt de disposer d'une fonction ou d'une capacité d'animation permettant d'entretenir les coopérations entre acteurs. Les débats ont toutefois fait apparaître des positions nuancées.

Plusieurs participants estiment que le principal besoin n'est pas nécessairement de créer une nouvelle fonction comme celle de « facilitatrice des droits », mais plutôt d'améliorer les contacts directs entre professionnels de terrain et administrations afin de résoudre plus rapidement les situations complexes. D'autres considèrent néanmoins qu'une animation territoriale dédiée pourrait jouer un rôle utile pour maintenir les dynamiques de coopération dans la durée, organiser les échanges de pratiques et accompagner les expérimentations.

Ouvrir les canaux de communication avec les administrations aux acteurs intermédiaires

Cette idée a été largement partagée. Plusieurs participants ont proposé que chaque administration désigne des référents accessibles aux professionnels afin de faciliter le traitement des situations complexes et d'accélérer les échanges. L'objectif serait de réduire les

délais de réponse, d'éviter les ruptures de parcours et de permettre aux accompagnants de disposer rapidement des informations nécessaires. Cette idée rejoint aussi la nécessité d'accéder à un droit de suite pour les acteurs de proximité qui sollicitent les administrations, dans une logique de réciprocité insuffisante aujourd'hui.

Mieux objectiver les difficultés rencontrées dans les parcours

Plusieurs personnes ont partagé le constat que de nombreuses difficultés sont aujourd'hui connues de manière empirique mais insuffisamment objectivées.

Certaines ont évoqué la nécessité de mettre en place des outils permettant aux usagers et aux professionnels de savoir où en est une demande, à la manière "du suivi proposé pour les colis". Pouvoir vérifier qu'un dossier a bien été reçu, connaître son état d'avancement ou identifier les pièces manquantes contribuerait à réduire l'incertitude et à renforcer la confiance dans les institutions.

Dans le même esprit, une proposition a émergé autour de la création d'un baromètre territorial des délais d'accès aux droits. Cet outil permettrait de rendre visibles les délais observés dans les différents organismes (CAF, Carsat, CPAM, etc.), de partager une information commune entre partenaires et d'objectiver certaines difficultés rencontrées sur le territoire. Même si plusieurs participants ont reconnu les limites et la complexité d'un tel dispositif, ils y voient un moyen de mieux comprendre les blocages et d'orienter les actions d'amélioration.

Cette réflexion rejoint la notion de non-recours frictionnel mise en évidence par RESPIRAE : il s'agit de toutes les situations dans lesquelles une personne est éligible à un droit mais ne peut en bénéficier immédiatement en raison des délais, des allers-retours administratifs ou des interruptions de parcours.

Développer une véritable culture des droits

Plusieurs participants ont regretté que la connaissance des droits et du fonctionnement de notre système de protection sociale soit peu abordée dans les parcours scolaires. Ils proposent de développer des actions d'éducation aux droits dès l'école afin de mieux faire comprendre le fonctionnement de la solidarité nationale, de favoriser le recours aux droits et de réduire les incompréhensions qui alimentent parfois la défiance envers les institutions. Cette culture commune contribuerait également à renforcer le sentiment de légitimité à solliciter les droits auxquels chacun peut prétendre.

Conclusion

Au-delà de la diversité des propositions formulées, les échanges traduisent une conviction largement partagée : améliorer l'accès aux droits ne relève pas uniquement de l'évolution des procédures administratives mais suppose de renforcer les coopérations entre acteurs, de soutenir les médiations de proximité et de mieux sécuriser les parcours des habitants. Les propositions présentées dans cette synthèse constituent une première base de travail. Elles seront approfondies lors du marathon créatif du 22 septembre 2026 afin d'identifier les expérimentations les plus pertinentes à conduire sur le territoire.

Annexe 2 – Portraits d’habitant.es usager.ères des administrations

Les portraits proposés en annexe sont issus des entretiens réalisés auprès d’habitants du territoire. Ces portraits sont anonymisés : outre les changements de prénoms, des éléments biographiques ont pu être modifiés si cela s’avérait nécessaire. Les prénoms des professionnel.les ont également été modifiés.

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 : « *Finalement, 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 rendez-vous. [...] 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 interlocuteur.ices téléphoniques ne soient pas capables de répondre à ses questions, et de devoir prendre

rendez-vous 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 rendez-vous, 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 rendez-vous, 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 rendez-vous 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 rendez-vous, 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.

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 priorisés 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 rendez-vous. Mais le déplacement, très coûteux, n'offre pas selon lui la garantie d'être soigné. 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 rendez-vous. 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. »*

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 rendez-vous 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 rendez-vous, 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 rendez-vous) 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.

Portrait n°4 : 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 ; 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 rendez-vous 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 péréen [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 aidé. Comme faire des fiches, ou ... Et puis aussi arrêter de culpabiliser de pas réussir à rentrer dans les clous. Ça, ça m'a aidé vachement à déculpabiliser.

L'assistante sociale propose également à Ludivine une mesure d'accompagnement social personnalisée (MASP), mise en place par l'UDAF¹⁷. Lors du premier entretien,

¹⁷ « *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.

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 rendez-vous 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 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 rendez-vous.

Portrait n°5 : 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 para-médicaux. 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 rendez-vous 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 rendez-vous 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 prévient 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.

Portrait n°6 : 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 recourent 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 rendez-vous, 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.

Références et ressources issues du programme

LabAccès

Briant, G., Mazet, P., Piron, A., Sorin, F. (2026). *De l'aller vers à la coordination territoriale : repenser les conditions d'un accès effectif aux droits*. Rapport de recherche An Emgav, Ti Lab, DITP, Askoria, Colporterre, LabAccès.

DREES (2022). *Le non-recours aux prestations sociales en France et en Europe*.

DREES (2026). Non-recours au RSA : plus d'un tiers des foyers éligibles ne le percevaient pas fin 2021. *Etudes et Résultats*, n° 1370.

Mazet, P., Sorin, F. (2025). *P[e/a]nser la relation administrative dans un contexte de dématérialisation - Working Paper #1 du programme LabAccès*. Région Bretagne, Askoria, Ti Lab, LabAccès.

Mazet, P., Stefan, J., Pedrot, F., Valiergue, A. (2024). *Programme national de recherche sur le déploiement du dispositif conseillers Numériques*. Rapport de recherche pour l'ANCT, Askoria, LabAccès.

Mazet, P., Sorin F., Lecollinet, L., Pedrot, F., Stefan, J., Vallauri, B. (2021). *Portrait territorialisé de la relation e-administrative du pays de Brocéliande*. Région Bretagne, conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, Askoria, Ti Lab, LabAccès.

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 Délégation Interministérielle à la Transformation Publique, CereiSo-Askoria, CREAD-Rennes2, LabAccès.

Sorin, F., Pouessel, J. Le Nabec, T., Daillère, A. (2025). *Expériences croisées de la dématérialisation - Les cahiers de la coopérative d'accès aux droits volume 1*. Rapport de recherche action, Région Bretagne, Maison Solidaire de Kermarron, CereiSo-Askoria, Ti Lab, LabAccès.

Terrier, E., Muniglia, V., Sorin, F. (2025). *Les parcours d'accès des jeunes aux services d'aide en milieu rural*. Rapport de recherche pour le conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, Askoria, EHESP, LabAccès.

Les parcours d'accès aux droits dans l'espace et dans le temps

Restitution de la recherche [RESPIRAE]

Relations aux services publics : interroger les rapports d'éloignement

Juin 2026

Programme LabAccès

<https://labaccès.fr>

CereiSo, centre de recherche d'Askoria

<https://www.askoria.eu>

Laboratoire CREAD

<https://cread.recherche.univ-rennes2.fr>