Prendre sa place dans l'aide sociale

Des adultes peu scolarisés aux prises avec le non-recours au CPAS

Les recherches portant sur le non-recours aux droits connaissent un certain succès depuis plusieurs années. Ce sont des situations également rencontrées dans le cas des personnes peu ou non scolarisées, et ce de manière particulièrement aigüe. Cette recherche se donne donc pour objectif d'enquêter sur le non-recours à propos d'apprenants à Lire et Écrire aidés par le CPAS. L'augmentation de personnes en formation émargeant au CPAS renforce la pertinence de se pencher sur ce type de questionnement. Nous verrons ainsi comment se configure la propension au recours et au non-recours des personnes rencontrées en s'intéressant d'abord à leurs parcours socioadministratifs, ensuite aux différentes formes de non-recours existant dans la littérature francophone et nous porterons enfin l'attention à la structuration de la relation de confiance entretenue avec le CPAS pouvant impacter la tendance à son recours. À travers le prisme des personnes peu scolarisées, l'étude met donc en évidence ce que prendre sa place dans l'aide sociale veut dire.

Sébastien Van Neck

Lire et Écrire Wallonie

Décembre 2024

Remerciements

N'importe quelle recherche ne saurait voir le jour sans l'heureuse contribution des différentes personnes étant intervenues dans le cours de sa réalisation. Ce travail social doit beaucoup à la mise à disposition de temps et d'énergie de celles-ci. Forme de rétribution symbolique malheureusement à faible coût, il m'importe de les remercier autant que ce mot le pourra.

Je tiens à ce titre à remercier les différentes agentes d'accueil, de guidance et d'orientation, formatrices et chargées du suivi psychosocial ayant participé à l'enquête pour leur réactivité, leur souci de l'information communiquée, leur appui durant les focus groups et dans la recherche d'apprenants concernés par la problématique ou encore pour leur recherche de solutions dans une organisation parfois mise à mal.

Ils liront peut-être un jour cette publication, je me dois donc de remercier d'autant plus les apprenants rencontrés dans ce cadre-ci. Leur mobilité géographique pour les focus groups et certains entretiens furent d'une grande aide organisationnelle, mais il importe probablement plus encore de les remercier pour leur accessibilité et leur propos porté sans ambages apparents sur des situations de la vie quotidienne souvent délicates à livrer.

Enfin, merci à ma collègue Justine Duchesne pour sa relecture, ses conseils judicieux et ses échanges face à certaines de mes réflexions ou, parfois, quelques-unes de mes appréhensions.

« *En fait… Je ne demande pas beaucoup et, eux, ils ne me proposent pas non plus.* », Monsieur Kuipers

Table des matières

I. Introduction 3

II. Contextualisation 5

III. Méthodologie 8

1) Se confronter par l'enquête de terrain 8

i. Les focus groups 8

ii. Les entretiens semi-directifs 8

2) Le profil des enquêtés 9

3) Cadrage théorique 13

i. Les parcours socioadministratifs 13

ii. Le non-recours aux droits, la typologie de l'Odenore 14

iii. Les régimes de confiance 16

IV. Les contours d'un recours aux aides sous contrainte 17

1) Analyse des parcours socioadministratifs 17

i. Des trajectoires jalonnées par les institutions 17

ii. L'arrivée au CPAS, un recours nécessaire face à la précarité 18

a) Rester à flot grâce au revenu d'intégration 18

b) Tenir face à la monoparentalité 18

iii. L'orientation vers le CPAS 20

2) Le non-recours aux aides, une pluralité de formes 21

i. Des causes de non-connaissance 22

a) L'entrave par la non-compréhension 23

b) Des supports pour s'en sortir 25

c) Quand l'information vient d'ailleurs 27

ii. Des causes de non-demande 29

Les dilemmes des coûts de la demande 30

a) « Je ne suis pas un profiteur », le contournement du stigmate de l'assisté 30

b) Le coût symbolique de la demande 32

iii. Des causes de non-réception 34

a) De l'irrégularité dans le traitement de la demande 34

b) Pour un accès humain et ouvert aux services 36

iv. Des causes de non-proposition 38

a) De l'absence de proposition d'aide… 38

b) … au déclin de l'accompagnement 39

3) L'influence des régimes de confiance sur la tendance au recours 41

i. Une confiance ambigüe envers l'institution 41
a) La confiance dans le CPAS 41
b) De l'anxiété face à la subordination 42
ii. La confiance dans le contenu de l'offre et l'intervenant 43
a) Des professionnels changeants en présence de tiers 44
b) Quand la communication fait défaut 44
iii. De l'aide sociale à la précarisation, des « évènements difficiles à encaisser » 45
V. Perspectives 47
VI. Conclusion 49
VII. Bibliographie 51
VIII. Annexes 55

I. Introduction

« Plus d'un Belge sur deux pouvant bénéficier du revenu d'intégration ne le demande pas », titrait Le Vif fin septembre 2024 (Le Vif Focus, 2024, septembre). Six ans plus tôt, la Fédération des CPAS de Wallonie faisait part du même constat à tout le moins interpellant selon lequel « plus de 70 % des personnes exclues du droit au chômage et pouvant prétendre à une aide du CPAS ne l'ont pas fait » (Pauvrophobie, 2018). Que nous apprennent ces constats ? Ils nous disent plusieurs choses et nous apprennent d'abord qu'une partie importante de Belges n'effectue pas une demande qui peut lui être salutaire. Ils nous suggèrent également que dans ce type de situation, il est question d'un rapport social entre une personne et un service public, donc d'un rapport avec une institution, ce qui peut impliquer différents types d'interactions et de représentations. À tout le moins, cette information nous amène aussi la question de la connaissance autant du revenu d'intégration que de sa propre éligibilité. Ainsi, le recours à une prestation sociale fait défaut et il importe d'en comprendre les raisons.

C'est à ce type de problématique que cette recherche s'attachera à répondre à partir du prisme des personnes en formation à Lire et Écrire qui sont usagères du CPAS. La question de recherche mise au travail pour ce faire vise donc à comprendre « comment des apprenants en alphabétisation recourent-ils aux aides et services disponibles en CPAS ? ». Ce questionnement fait écho à plusieurs constats et à différentes recherches. D'une part, le nombre d'apprenants inscrits au CPAS en Wallonie a augmenté de manière flagrante au cours de ces dernières années (Charles, Duchesne & Gräbener, 2023). Aussi, des emplois – financés par appel à projets – furent également ouverts dans plusieurs dizaines de centres d'insertion socioprofessionnelle, 63 dont 7 Lire et Écrire, afin d'œuvrer au renforcement du suivi psychosocial des stagiaires, ce qui inclut de leur permettre davantage un accès effectif à un ensemble de droits sociaux[1]. D'autre part, de récents travaux nous conduisent à travailler de façon renouvelée sur les enjeux liés au recours aux droits. En effet, un intérêt net est apparu ces dernières années par rapport aux questions de non-recours dû à la numérisation des services. Nous pouvons à ce titre faire référence autant à des publications de Lire et Écrire (Duchesne, 2022 ; Galvàn Castaño, 2022 ; Van Neck, 2021) qu'à des sources d'auteurs académiques (Brotcorne & Mariën, 2020 ; Révil & Warin, 2019). Prise « à rebours » à travers le prisme numérique, il convenait à présent de s'intéresser à cette problématique dans son acception plus générale. En effet, le non-recours est également conçu depuis plusieurs années comme « problème public » (Warin, 2009, p.138) sur lequel il conviendrait d'agir. En Belgique, la lutte contre le non-recours aux droits a également été mise à l'agenda politique (Noël, 2021, p.12). C'est aussi dans cette optique qu'a vu le jour au sein du Service Public de Wallonie une cellule dédiée à ce travail, axée sur le renforcement du recours aux droits.

Par ailleurs, début 2024, l'Institut Wallon pour l'Étude et la Prospective Statistique (IWEPS) publia son Baromètre social (Bornand, 2024). Celui-ci met notamment en évidence les questions de sentiment d'appartenance, de confiance dans les institutions et de l'intensité des relations sociales des citoyens wallons. Publication importante au regard de la vie politique, elle l'est aussi dans notre cas car le recours à des prestations sociales, et plus globalement à des services, est également tributaire de l'entourage social et de la confiance dans les institutions. La question de recherche amène donc à se développer aussi selon un raisonnement complémentaire. Inhérent à la question évoquée au-dessus et crucial pour comprendre l'usage d'une offre publique, ce raisonnement est relatif aux raisons pour lesquelles des apprenants en alphabétisation ne recourent pas à un ensemble d'aides et de services à disposition au CPAS.

[1] Pour plus d'informations, voir le numéro 110 de L'essor, la revue de l'Interfédération des CISP (2024).

Partant de ces réflexions, la présente étude parcourt différentes perspectives afin de situer la tendance au non-recours des apprenants. Après avoir succinctement présenté le profil sociologique de ceux-ci, nous prendrons un moment pour observer leurs parcours socioadministratifs, c'est-à-dire les différentes institutions sociales par lesquelles ils sont potentiellement passés avant d'émarger au CPAS, voire en cumulant le CPAS avec ces institutions. Ces parcours présentent avec évidence des indices de précarisation. Nous verrons par la même occasion qu'un profil se démarque particulièrement, celui des mères célibataires. Les caractéristiques de leur parcours et de leur arrivée au CPAS marquent ainsi durablement, pour la majorité, leur rapport à l'institution. Les raisons de l'émargement au CPAS ne sont en outre pas sans lien avec certains aspects du non-recours aux droits.

Nous aborderons donc dans un second temps les différentes formes qui constituent le non-recours au regard d'une typologie connue dans le monde francophone, celle de l'Odenore. À travers ces différents contours, nous observerons que la propension au non-recours se dégage en raison de facteurs socioculturels (Catrice-Lorey, 1976) et d'un ensemble de pratiques – ou d'absence de pratiques –, de manières de faire et de (se) percevoir qui conditionnent l'élan des apprenants vers l'information et l'institution. Ces contours du non-recours mettent également en évidence l'autre pendant, celui des services et organisations, ici le CPAS. Cela concerne les manières de diffuser l'information, la formulation des politiques sociales, les fonctionnements organisationnels ou encore, entre autres, les pratiques de certains professionnels – pratiques discrétionnaires et/ou tendant à normaliser la standardisation du travail social, elles s'avèrent bien souvent elles aussi être le fruit d'une intensification et d'une rationalisation des conditions de travail (Gaspar, 2012 ; Bellot, Bresson & Jetté, 2013).

Enfin, nous nous pencherons sur les manières de conférer de la confiance au CPAS et à ses travailleurs. Cet aspect influence également la tendance au recours car plus la relation sera stable et empreinte d'une certaine proximité avec l'assistant social, plus la confiance s'y distinguera. À l'inverse des évènements instaurant de l'instabilité dans la relation, notamment en précarisant l'usager, que ce soit de manière subjective ou objective. C'est ce que mettront en évidence plusieurs situations évoquées par les apprenants.

II. Contextualisation

1) Qu'est-ce que le CPAS et comment fonctionne-t-il ?

Les centres publics d'action sociale représentent « le bras social de la commune » (Fédération des CPAS de Wallonie, 2024). Ils ont pour mission fondamentale de garantir le droit à l'aide sociale caractérisée par l'article 1er de la loi organique des CPAS de 1976 ensuite inscrite dans la Constitution :

« Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des centres publics d'aide sociale qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide. »

Toutefois, non définie, la notion de « dignité humaine » peut laisser à libre interprétation, ce qui peut conduire, dans certaines situations, à des décisions arbitraires dans le choix de l'octroi de l'aide.

Présents dans chaque commune de Belgique, les CPAS déclinent leur action en missions légales et en missions facultatives. Les missions légales présentent un ensemble d'aides et de services à destination des personnes rentrant dans les conditions nécessaires à l'offre. Au premier rang de celles-ci, on retrouve le droit à l'intégration sociale. Elle consiste en l'octroi du revenu d'intégration après une décision favorable suite à l'enquête sociale menée par le travailleur. Ce revenu représente un substitut pour les personnes n'ayant pas de revenus propres ou d'autres allocations égales à son montant. Des travailleurs peuvent donc se retrouver dans la situation de demander de l'aide avec le revenu d'intégration car leur salaire est plus faible que celui-ci[2]. Les conditions d'octroi sont réparties sur plusieurs critères cumulables (SPP Intégration sociale, 2024, p.3) :

- Être Belge, citoyen de l'UE, reconnu réfugié politique, apatride, bénéficiaire de la protection subsidiaire ou étranger inscrit dans le registre de la population ;
- Avoir au moins dix-huit ans ;
- Résider habituellement en Belgique ;
- Ne pas disposer de ressources financières suffisantes ;
- Être disposé à travailler, à moins qu'un accord ne soit pris avec le CPAS, comme pour le suivi d'une formation ou des problèmes de santé ;
- L'épuisement d'autres droits sociaux (intervention de chômage, revenu pour personnes handicapées…).

Le droit à l'aide sociale se caractérise également par une série d'autres aides et services. Parmi ces autres missions légales : l'information et l'accompagnement administratif ; la guidance psychosociale ; l'information au public ; l'affiliation à un organisme assureur ; la garde des biens confiés ; la protection de mineurs ; l'aide pour certaines catégories d'étrangers ; l'aide spécifique au paiement des pensions alimentaires ; la mise au travail – l'insertion socioprofessionnelle ; les fonds pour l'énergie tels que le fonds social mazout, le fonds gaz/électricité et le fonds social de l'eau qui, en quelques mots, interviennent financièrement pour aider les ménages à bas revenus à payer leurs factures d'énergie (Fédération des CPAS de Wallonie, 2024).

Les aides facultatives, de leur côté, sont multiples et se différencient selon les CPAS en fonction de leur budget et de leurs choix politiques, notamment guidés par la composition du Conseil de l'action sociale. Ces missions facultatives reprennent par exemple les services de médiation de dettes pour les

[2] Mensuellement, en date du 1er mai 2024, pour une personne avec le statut de cohabitant, le revenu d'intégration représentait en mai 858,79€ ; pour les personnes isolées 1288,46€ ; pour les personnes qui cohabitent avec une famille à charge 1741,29€ (Fédération des CPAS de Wallonie, 2024).

personnes surendettées (cela se fait soit par un avocat, soit par un mandataire de justice comme un administrateur de biens, soit par un officier ministériel, soit encore par une institution publique ou privée agréée, à l'instar du CPAS) , les services à domicile, tels que les maisons de repos et maisons de repos et soins, l'aide alimentaire sous forme financière ou de colis, la mise en place de taxis sociaux… (Fédération des CPAS, 2024).

La capacité décisionnelle du CPAS dépend pour une large part de la composition de son Conseil de l'action sociale constitué de membres de groupes politiques locaux. Le choix des mandataires locaux revient au Bourgmestre et au directeur général de la commune sur base des listes communiquées par les différents groupes (Fédération des CPAS, 2024b). Le budget alloué entre les aides, la politique interne d'un CPAS, la décision prise sur le recours d'un demandeur d'aide (dont la première demande fut refusée par l'assistant social)… caractérisent la diversité entre les CPAS. Cette diversité, qu'on retrouve aussi entre les travailleurs d'un même CPAS, est pour partie tributaire de « l'affiliation politique des mandataires qui composent le conseil de l'action sociale », comme le précise Abraham Franssen. Le sociologue indique à ce titre qu'« il est notoire qu'en fonction de la sensibilité politique des conseillers, – il ne faut pas perdre de vue que ce sont bien eux qui statuent en dernier ressort sur les demandes adressées aux CPAS –, les directives formelles et informelles adressées aux travailleurs sociaux et la plus ou moins grande sévérité manifestée à l'endroit des demandeurs connaissent des variations considérables d'un centre à l'autre » (2016, p.4).

2) Les apprenants de Lire et Écrire au CPAS

Les apprenants de Lire et Écrire émargeant au CPAS sont de plus en plus représentés dans leurs statuts socioprofessionnels. Ainsi, en reprenant les travaux de collègues de Lire et Écrire en Wallonie (Charles, Duchesne & Gräbener, 2023, p.8), nous pouvons constater que la proportion d'apprenants au CPAS est passée de 16 % en 2006 à 29 % en 2011. Elle a ensuite légèrement baissé jusqu'en 2016, année où elle a atteint 25 %, puis est remontée jusqu'à 33 % en 2019 pour atteindre 29,7% en 2021. On remarque donc que cette proportion est sensiblement plus forte au cours de ces dernières années. Un facteur d'explication de cette tendance serait dû aux politiques d'activation, incitant à (re)mettre à l'emploi les usagers des CPAS par le biais de l'insertion, telle que l'insertion socioprofessionnelle (ibid., p.9). Pour l'année de 2021, sur les 1714 apprenants en Wallonie, cela représentait alors 509 personnes. Depuis cette recherche dont les statistiques analysées s'étendent jusqu'à 2021, les derniers chiffres enregistrés comprennent l'année 2023. Fin 2023, l'ensemble des régionales wallonnes de Lire et Écrire impliquait 2049 apprenants. Sur ce total, 667 étaient au CPAS. Le nombre n'a donc pas fait qu'accroitre en raison d'une augmentation du public, sa proportion a aussi augmenté en tant que telle, car sur l'ensemble des apprenants, cela en représente alors 32,5% qui sont allocataires du CPAS. Par extrapolation, probablement rapide, nous pouvons également ajouter à ce statut les personnes qui n'ont pas de revenu propre et qui pourraient recourir au CPAS. Depuis 2016, la proportion d'apprenants sans revenu propre fluctue entre 25% et 30%. En 2023, elle montait à 27,9%[3]. Les autres statuts pourraient potentiellement être abordés, mais cela demanderait alors une analyse au cas pas cas pour évaluer leur besoin d'aide du CPAS.

En nous en tenant aux personnes émargeant actuellement au CPAS et celles sans revenu propre, il s'agit donc, a minima, de 667 à 1239 apprenants, c'est-à-dire 32,5% à 60,4%, par rapport auxquelles se pose la préoccupation d'un recours approprié à l'aide sociale. Préoccupation qui mobilise d'ailleurs

[3] Je remercie à ce sujet mon collègue Thomas Charles pour son aide et son temps dans l'apport de statistiques sur les statuts socioprofessionnels des apprenants en Wallonie.

fortement et qui a contribué aux raisons de la création de temps de travail en 2023 dans les régionales wallonnes de Lire et Écrire afin de renforcer le suivi psychosocial des apprenants.

Ce recours aux droits inclut la manière de traiter la relation administrative (Siblot, 2005, 2006). La sociologue Yasmine Siblot, dont une grande partie des travaux portent sur les classes populaires[4], explique à ce sujet que « les dimensions très concrètes des relations quotidiennes aux administrations et à leurs agents, qu'il s'agisse de l'organisation des services, des modalités d'attributions des services ou des interactions avec les employés de guichet, sont en effet autant d'indices d'un traitement par les institutions publiques et des "politiques" qu'elles mènent » (2005, p.100).

D'un autre côté, la relation à la culture écrite est également clivante pour les populations peu ou non diplômées (Lahire, 1993 ; Pasquier, 2018 ; Siblot, 2006). Lorsqu'elle prend forme dans la communication administrative, elle redouble alors en domination culturelle et symbolique (Siblot, 2006, p.33). La gestion des « papiers » (ibid.) représente de la sorte une contrainte se cristallisant pour un ensemble de personnes en « une préoccupation omniprésente, une source d'inquiétude et une activité dévoreuse de temps et d'énergie » (ibid., p.31). De fait, « l'administration étatique produit, en retour, une administration domestique » (Albert cité par Siblot, ibid., p.35). Cela peut amener certaines personnes, comme l'indique Yasmine Siblot, à laisser de côté des courriers reçus, pouvant aller jusqu'à ne pas les ouvrir. Cette faible disposition au rangement des courriers et à leur gestion reflète une faible détention de dispositions « à des techniques de rationalisation, d'objectivation » propre aux populations peu scolarisées (ibid.). De la même manière, le sentiment d'incompétence (ibid.) qui peut apparaitre face à la gestion et au remplissage de documents administratifs peut contribuer à renforcer une distance à l'égard des institutions (ibid.).

Les apprenants de Lire et Écrire étant situés dans le bas de l'espace social consacré à la culture légitime, nous verrons donc notamment de quelles manières la relation à l'organisme public qu'est le CPAS et le traitement d'informations écrites influencent leur inclination au recours aux aides.

[4] Par « classes populaires », il faut entendre les populations cumulant de faibles revenus, une « petitesse » de la position professionnelle et un faible niveau de diplôme (Schwartz, 2011), ce qui permet de tracer une analogie évidente avec les personnes en formation d'alphabétisation.

III. Méthodologie

1) Se confronter par l'enquête de terrain

Dans cette partie-ci, nous allons présenter la méthodologie utilisée pour mener ce travail et recueillir les données à analyser. Cette enquête s'appuie sur une démarche qualitative afin d'intégrer les expériences personnelles dans la mise au travail de la question formulée. En effet, un apport considérable de l'enquête qualitative est celui d'adopter une posture compréhensive du phénomène étudié en portant l'attention sur « les pratiques et représentations » (Arborio & Fournier, 2021), les éléments de langage, les croyances, les stratégies, les justifications, les fragments d'expérience quotidienne… C'est à ce titre que deux moyens de recherche qualitative ont été mobilisés dans le cadre de cette enquête : le focus group et l'entretien semi-directif. Comme le précise Dimitri Léonard, trois questions principales doivent être posées lorsque l'on entreprend une démarche empirique : « Observer quoi ? Observer qui ? Observer comment ? » (Interfédération des CISP, 2023, p.26). Le choix de ces deux méthodes d'enquête permet de répondre à la troisième question.

i. Les focus groups

Le focus group consiste en des groupes de discussion, autrement dit en une forme d'entretien collectif. Il peut réunir maximum huit à douze participants (Evans, 2017, p.94). Méthode peu traditionnelle, « elle fait appel à des démarches d'investigation ouvertes ainsi qu'à des méthodes projectives » (ibid., p.93)[5]. Elle s'avère fort utile pour « aborder en groupe des questions qui sont liées aux attentes, aux opinions, aux représentations, aux valeurs ou aux niveaux de satisfaction des individus » (ibid., p.93). Elle permet également de constituer une phase exploratoire de la recherche. En effet, les focus groups ont ici précédé les entretiens. Ils ont permis d'explorer une série de thématiques et de faire ressortir des catégories critiques sur lesquelles revenir durant les entretiens semi-directifs.

Effectués dans un contexte relativement familier aux apprenants, ils se sont faits en présence d'une ou deux travailleuses de chaque régionale de Lire et Écrire, soit chargée du suivi psychosocial soit agent d'accueil, de guidance et d'orientation ou encore formatrice. Alors que j'animais les focus groups, leur rôle fut double : il fut celui de facilitatrice en relançant ou en reformulant les questions lorsqu'elles produisaient peu d'impact et celui de mise en confiance pour les apprenants. Les participants furent invités à y prendre part sur base volontaire. Tous ne se connaissaient pas préalablement car ils sont issus de différents groupes de formation de chaque régionale, souvent décentralisés, c'est-à-dire plus accessibles géographiquement sur un grand territoire donné. Cependant, beaucoup se reconnaissaient dans l'expérience de l'autre, ce qui amenait des « assemblages relativement homogènes » (ibid., p.94) dans lesquels « certains sujets sont plus facilement évoqués dans un "entre soi" relatif » (ibid.). Au sein de ces assemblages se présentait en même temps une diversité tant en termes de sexes, que d'âges et d'origines.

ii. Les entretiens semi-directifs

Forme plus classique d'investigation, les entretiens semi-directifs furent mobilisés dans un second temps avec un nombre restreint de participants aux focus groups. Cette méthode représente un accès privilégié au parcours de vie et à l'expérience quotidienne des interviewés. Les entretiens se déroulent sur base de questions ouvertes toutefois structurées sur base d'un guide d'entretien. La composition de celui-ci s'est inspirée de la lecture des résultats de publications sur le non-recours aux droits (Bahloul, 2022 ; Noël, 2017, 2021 ; Siblot, 2005, 2006 ; Warin, 2016) et d'accès aux CPAS (Balteau & al.,

[5] Voir Annexe II pour les questions prévues pour les focus groups.

2016). La présentation de droits communs à tous les CPAS (Brotcorne, Moriau, Steenssens, & al., 2024) fut également évoquée afin d'exemplifier certaines questions. À l'instar de l'approche de Laurence Noël, la majorité des questions furent formulées en vue d'enquêter sur les « situations individuelles » de non-recours et sur « l'analyse de leurs parcours » (2021, p.2). Les situations individuelles donnent lieu à une analyse selon la typologie du non-recours (Warin, 2016) quand l'attention aux parcours permet de situer la carrière de la précarisation. Ces aspects permettent également de mettre en évidence l'apparition de « tensions administratives, financières, de communication et de coordination » (Noël, 2021, p.9) entre différentes instances coopérantes. D'autres questions se sont inspiré d'enquêtes de l'IWEPS, que ce soit concernant les relations de confiance dans les institutions (Bornand, 2024) ou sur l'accès à certains droits fondamentaux[6] (Féraud, Reginster, Ruyters, à paraitre en 2025).

L'entretien semi-directif se révèle en outre particulièrement adéquat pour faire émerger les modes de vision et de classification des interviewés. Comme le souligne Jean-Claude Kauffmann, ce moment permet « d'entrer dans le système de valeur, dans la vie de l'informateur, en étant ouvert à la compréhension des expressions les plus discrètes et bizarres, "saisir un proverbe, discerner une allusion" pour arriver [dans le meilleur des cas] à reconstituer tout son système symbolique » (2016 p.84). De manière générale, et peut-être plus particulièrement dans le cas d'échanges faisant état de conditions de vie, grâce à l'entretien apparait « la nécessité de pouvoir donner un sens à l'expérience » (Grard, 2008, p.158). Quand le biographique est mis en question, « expérience, récit et subjectivité sont [alors] complètement entrelacés » (ibid.). À travers le moment consacré que peut représenter la mise en récit de soi, l'entretien peut donc amener à des espaces de « bonheur d'expression » (Bourdieu, 2015, p.1408) facilitant alors d'autant plus les interactions et l'ouverture de l'enquêté. En outre, l'entretien peut permettre à l'interviewé de s'assurer de son estime sociale en accordant sa confiance à l'interviewer. Ce souci de valeur sociale peut par exemple apparaitre lors d'interpellations d'apprenants à mon égard dans le cours même de l'entretien. Ainsi en va-t-il par exemple pour Monsieur Jansen : « Et toi, personnellement, que j'ai parlé avec toi et tout, tu me trouves comment ? Normal ou… ? » Dans certains cas, la propension à la parole peut également être appuyée par les travailleurs de Lire et Écrire, comme ce fut le cas pour un des apprenants qui fut encouragé par sa formatrice à faire part des complications de sa situation avec le CPAS : « Dis-le à Sébastien, que tu es dans l'ennui », lui a-t-elle confié avant mon arrivée.

2) Le profil des enquêtés

« Observer qui ? » trouve sa réponse dans la définition des personnes auprès desquelles enquêter. Plusieurs régionales ont ainsi été rencontrées afin d'engager l'enquête de manière ethnographique. Ces différents temps communs se sont étalés de fin mai à mi-juillet 2024 puis, à nouveau, durant le mois de septembre 2024. Pour chaque régionale, la rencontre se fit d'abord à travers le focus group et ensuite de façon successive à d'autres moments pour la réalisation des entretiens semi-directifs. Dans leur ensemble, les focus groups ont réuni 32 apprenants, douze dans la première régionale (R1), dix dans la seconde (R2) et dix dans la troisième (R3), ainsi que quatre travailleuses présentes pour accompagner l'animation, une dans les régionales 1 et 3 et deux dans la régionale 2.

Afin de constituer les focus groups, les apprenants participants furent invités depuis différentes délocalisations de chaque régionale. La demande initiale fut celle de rassembler des personnes

[6] Plus particulièrement deux droits en particulier, en référence au questionnaire d'enquête de 2024 pour élaborer l'Indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux : le Droit à la sécurité sociale, à l'assurance santé, à la protection sociale, à l'aide sociale, aux prestations familiales et le Droit à la participation citoyenne et démocratique.

bénéficiaires du CPAS au moment de l'enquête, les personnes composant les focus groups furent finalement un mélange entre usagers actuels et personnes ayant émargé au CPAS par le passé[7]. Il était question de rassembler également à peu près autant de personnes belges de naissance qu'étrangères ou d'origine étrangère. Dans le second cas, il était souhaité que les personnes soient suffisamment autonomes en français oral que pour discuter de leur situation sans frein linguistique majeur, amenant ainsi à pouvoir faire part sans ambages d'anecdotes, informations ou propos parfois techniques.

On retrouve ainsi au total quinze femmes sur les trente-deux participants aux focus groups, à raison de quatre sur douze dans le premier (R1), trois sur dix dans le second (R2) et huit sur dix dans le troisième (R3). Parmi les membres des focus groups, dix ont participé à un entretien semi-directif. Deux autres personnes n'ayant pas pu y prendre part en juin pour des raisons personnelles ont complété par la suite l'échantillon pour les entretiens, le totalisant alors à douze personnes. De ce fait, quatre apprenants du premier focus group furent à nouveau rencontrés dans le cadre d'entretiens, trois concernant le deuxième focus group et cinq pour le troisième focus group. Un entretien réalisé dans la régionale 2 ne fut toutefois pas retenu pour la présentation des résultats pour cause de manque de matériau approprié à l'étude.

Par souci d'anonymat, des noms d'emprunt ont été attribués aux enquêtés. Comme Clara Deville le relève pour son enquête[8], l'emploi de noms plutôt que de prénoms d'emprunt influence favorablement la dignité des personnes, dimension d'autant plus appropriée dans le cadre d'une recherche faisant état de situations de personnes bénéficiant d'allocations sociales. Clara Deville explique à ce titre qu'« attribuer un nom plutôt qu'un prénom permet de ne pas user de "prénoms que pour les petits" et de ne pas traiter différemment les demandeurs et demandeuses de droits et les responsables institutionnels ou autres personnes publiques » (2023, p.51). Concernant les apprenants interviewés, nous pouvons observer leur répartition par régionales de la manière suivante :

Régionale 1	**Régionale 2**	**Régionale 3**
Madame Amrani (53 ans)	Monsieur Kuipers (31 ans)	Madame Larine (27 ans)
Monsieur Mugisha (29 ans)	Madame Saidi (53 ans)	Monsieur Idriss (37 ans)
Madame Cabdi (22 ans)		Monsieur Diallo (27 ans)
Madame Tshimanga (42 ans)		Madame Laaroussi (42 ans)
		Monsieur Jansen (62 ans)

Tous font état d'un vécu avec le CPAS. Cependant, regardons d'un peu plus près la série de caractéristiques qui les différencie. Sur les onze personnes, trois sont belges d'origine – Madame Tshimanga, Monsieur Kuipers et Monsieur Jansen – et huit sont étrangères ou d'origine étrangère[9]. Parmi celles-ci, trois sont d'origine marocaine, Madame Amrani, Madame Saidi et Madame Laaroussi. Monsieur Mugisha est burundais, Madame Cabdi est somalienne, Madame Larine vient de Russie, Monsieur Idriss du Soudan et Monsieur Diallo du Burkina Faso.

[7] De même, quatre participants aux focus groups n'ont jamais eu d'expérience avec le CPAS, bien qu'ayant côtoyé d'autres institutions. Ces apprenants ne pouvant faire part que de représentations, ils n'ont pas été inclus dans l'analyse et les entretiens.

[8] Enquête portant sur le rapport des classes populaires rurales aux administrations françaises en cours de dématérialisation que sont la Caisse d'allocations familiales (CAF) et la Mutualité sociale agricole (MSA) qui permettent d'octroyer le Revenu de solidarité active (RSA).

[9] Arrivée en Belgique il y a 31 ans, Madame Saidi a par exemple eu la possibilité d'obtenir ensuite la nationalité belge.

Leur âge illustre de manière assez représentative l'ensemble de la population active. On y retrouve ainsi un panel fortement diversifié où la plus jeune, Madame Cabdi, a vingt-deux ans et le plus âgé, Monsieur Jansen, en a soixante-deux. L'âge moyen est de trente-six ans.

Si l'on regarde à présent la composition de leur ménage, seulement une personne, Madame Tshimanga, vit en famille avec son mari et ses enfants. Trois hommes vivent seuls : Monsieur Idriss et Monsieur Diallo vivent en appartement et Monsieur Jansen a acheté un chalet dans un camping résidentiel. En raison de violences conjugales ou d'un ex-mari autoritaire – que l'on résumera par la notion de violences domestiques[10] – quatre femmes connaissent depuis plusieurs années maintenant une situation de mères seules : Madame Amrani, Madame Saidi, Madame Larine et Madame Laaroussi. Toutes vivent avec plusieurs enfants sous le même toit. Pour trois sur quatre (Madame Amrani, Madame Saidi et Madame Laaroussi), les plus grand enfants, majeurs, vivent de leur côté. Pour leur part, Monsieur Mugisha et Madame Cabdi vivent en colocation mais sans avoir d'interactions quotidiennes avec leur colocataire. Dans le cas de Monsieur Mugisha, ils se rencontrent lorsque le moment est venu de payer les factures pour le loyer. Madame Cabdi évoque, elle, ne jamais rencontrer son colocataire. Enfin, Monsieur Kuipers vit depuis une dizaine d'années chez sa grand-mère après avoir quitté la maison familiale.

L'ancrage au sein d'un entourage social fort les différencie également. On peut ainsi estimer que c'est le cas pour quatre interviewées : Madame Amrani, Madame Cabdi, Madame Tshimanga et Madame Saidi. Par contre, les sept autres personnes connaissent toutes, à des degrés divers, un isolement social plus ou moins tangible et durable. Par isolement social, il faut entendre une situation dans laquelle une personne connait un nombre insuffisant de contacts sociaux tant en termes de qualité qu'en termes de quantité et de fréquence.

L'intégration ou non au sein d'un entourage social relativement fort coïncide particulièrement – du moins dans cette recherche-ci – avec une activité de loisir. Le loisir, « défini comme temps libre, activité, état d'esprit ou expérience, est principalement caractérisé par les notions de liberté, de plaisir et de motivation intrinsèque. Il peut, à travers ses activités, l'expérience qu'il engendre, mais aussi par la notion d'éducation qui lui est rattachée, devenir un outil d'intégration culturelle et sociale » (Adjizian & al., 2021, p.221). Il coïncide donc avec la possibilité d'épanouissement. Dans le cas qui nous concerne, cinq personnes font part d'un loisir. On retrouve à nouveau Madame Amrani, qui aime la marche et voir ses amies. Madame Cabdi a été bénévole plus jeune pour l'asbl Arc-en-Ciel et aime maintenant passer du temps à lire, cuisiner et faire du sport. Madame Tshimanga se rend une à plusieurs fois par semaine dans une salle de fitness. Madame Saidi déclare « ne pas être quelqu'un de renfermé » et voit régulièrement ses amies ou ses sœurs. Enfin, Monsieur Idriss, dont le profil se détache des quatre précédentes qui bénéficient d'un entourage social significatif déclare apprécier prendre des moments pour visiter différentes régions de la Belgique. Les apprenants n'occupant pas de loisir n'en donnent pas spécifiquement de raison, à l'instar de Monsieur Mugisha et Monsieur Diallo, ou bien le font entendre pour cause de raisons financières, comme c'est le cas pour Monsieur Kuipers et Monsieur Jansen. D'autres invoquent plutôt des raisons de manque de « temps pour soi » (Masclet, 2018), comme l'indiquent Madame Larine et Madame Laaroussi[11], prises entre l'éducation de leurs enfants,

[10] Les violences domestiques sont définies par la Convention d'Istanbul comme « tous les actes de violence physique, sexuelle, psychologique ou économique qui surviennent au sein de la famille ou du foyer ou entre des anciens ou actuels conjoints ou partenaires, indépendamment du fait que l'auteur de l'infraction partage ou a partagé le même domicile que la victime » (article 3 de la Convention cité par Krüger & Reichlin, 2022, p.8).

[11] Olivier Masclet (2018) définit le « temps pour soi » comme un investissement au sein d'activités « de dimension personnelle, (…) un moyen de marquer des limites à la condition d'épouse et de mère autant qu'à la position de subalterne » (ibid., p.103-104). « À travers lui s'affirme une nette exigence d'autonomie » (ibid., p.113) et « il

les tâches domestiques – financières, administratives, ménagères, alimentaires… –, la formation en alphabétisation, les problèmes de santé concernant Madame Laaroussi… Cette situation poursuit d'ailleurs une linéarité certaine dans le cas de cette dernière qui expose « ne pas avoir vécu quand elle était petite, à l'âge de [ses] enfants » car elle travaillait en tant que « bonne » (sic.) dans des ménages de sa région d'origine, au Maroc.

Les apprenants se distinguent également dans leurs projections à court terme. Ainsi, Madame Cabdi et Monsieur Kuipers se voient dans une autre formation, une formation qualifiante, à partir de septembre 2024. Le choix est d'ailleurs entériné pour chacun des deux. La première va commencer une formation en esthétique en Promotion sociale et le second une formation de cariste-magasinier avec le Forem. D'autres se voient occuper prochainement un travail. Dans le cas de Monsieur Mugisha, ce sera après avoir acquis les savoirs de base en français – comme le lui a conseillé son assistant social – ; Madame Tshimanga espère travailler après sa formation de commis de cuisine suivie en concomitance à Lire et Écrire ; Monsieur Idriss a occupé l'un ou l'autre métier avant de venir en formation et compte en retrouver après celle-ci ; Monsieur Jansen se voit arrêter la formation d'alphabétisation dans les mois qui viennent, estimant avoir atteint l'ensemble des apprentissages, et « retravailler un peu pour se refaire une santé financière » ; Madame Laaroussi, pour sa part, a suivi une formation d'aide-ménagère sociale mise en place par Lire et Écrire en vue de travailler mais s'en retrouve actuellement empêchée en raison d'un problème de santé. Enfin, Madame Amrani, Madame Saidi et Madame Larine se voient pour l'instant continuer leur formation à Lire et Écrire, Madame Larine tenant à préciser qu'elle souhaiterait par la suite entreprendre une formation en coiffure.

Ces projections font parfois écho à une trajectoire sociale marquée plus tôt déjà par l'occupation de métiers par plusieurs d'entre eux. Ainsi, Monsieur Mugisha, Monsieur Idriss et Monsieur Diallo ont eu différentes occupations professionnelles dans leur pays d'origine, de manière successive et de plus ou moins longue durée : Monsieur Mugisha a exercé dans la menuiserie dans son pays, Monsieur Idriss a travaillé dans la mécanique et la maçonnerie et Monsieur Diallo dans l'exhalaison de gaz en Guinée Équatoriale et comme saigneur d'hévéas (pour récolter le caoutchouc) en Côte d'Ivoire. Madame Saidi a travaillé sous contrat Article 60[12] comme femme de ménage pendant un an et demi. Monsieur Jansen a travaillé dès son plus jeune âge, principalement en tant que mécanicien automobile. Madame Laaroussi, comme évoqué ci-dessus, a travaillé en tant que « bonne » dès ses neuf ans et a plus tard officié comme couturière durant plusieurs années dans une usine, également au Maroc. Les autres apprenants interviewés n'ont, de leur côté, pas eu d'occupation salariée plus tôt dans leur parcours.

Pour finir, leur durée en tant qu'usager du CPAS varie également. Certains y sont depuis six mois à un an : Madame Cabdi et Monsieur Diallo. Trois d'entre eux y sont depuis deux à trois ans, on y retrouve Monsieur Mugisha, Madame Larine, Madame Laaroussi. D'autres y sont depuis quatre ans : Madame Amrani et Monsieur Jansen. Madame Tshimanga y est depuis six ans. Monsieur Kuipers est au CPAS depuis treize ans, depuis l'atteinte de sa majorité. De plus, deux apprenants interviewés ont été usagers des services du CPAS jusqu'il y a quelques années. C'est le cas de Monsieur Idriss qui y est resté 2-3 ans jusqu'en 2021 et de Madame Saidi, restée six ans jusqu'en 2016.

---

témoigne de la possibilité d'accéder à une aire affranchie de toutes obligations – un espace d'indisponibilité – aussi bien à l'extérieur du foyer qu'en son sein » (ibid., p.114).

[12] L'« article 60 », plus précisément « Article 60, §7 » car tiré de la Loi organique des CPAS de 1976, est un dispositif de mise à l'emploi. « Il permet à un CPAS d'endosser le rôle d'employeur vis-à-vis d'un bénéficiaire du droit à l'intégration sociale, dans l'objectif, d'une part, d'offrir une expérience professionnelle à la personne, et d'autre part, de lui permettre de récupérer ou d'accéder à un droit complet à d'autres allocations sociales » (Castaigne & Xhauflaire, 2022, p.148).

3) Cadrage théorique

Comprendre et expliquer le rapport de citoyens à une institution, qui plus est un organisme public qui se consacre à l'aide sociale, demandent de s'outiller de différents niveaux de lecture pour en saisir les ressorts. En effet, il s'agit d'une relation entre individus et institution, mais aussi entre individus et agents publics, comme les assistants sociaux. Il s'agit également d'un rapport entre individus et ce qu'on pourrait appeler le « spectre administratif » ou, plus simplement, « la question administrative », c'est-à-dire un rapport avec un ensemble codifié de règles définies par une administration ou un service bureaucratique et les degrés de possibilité de chacun de s'en emparer, (ce qui veut dire en comprendre les enjeux et se savoir dans son droit). En outre, comprendre le lien entre un organisme public d'aide sociale et un individu passe également par le fait que cet organisme est à peu près connu de tous dans l'espace public, ce qui veut dire que chacun est porteur d'une représentation à son égard. Ces représentations pèsent également dans l'équation menant au lien entre l'institution et l'individu. On observe donc que différents niveaux influent pour situer les raisons d'agir des (potentiels) usagers avec une institution d'aide sociale. Pour cette raison, et en vue de répondre à la question « Observer quoi ? », dans le cadre de cette enquête, nous mobiliserons essentiellement trois grilles d'analyse.

i. Les parcours socioadministratifs

La première grille se penche sur les parcours socioadministratifs des enquêtés. C'est en s'appuyant sur le travail de Laurence Noël (2017 ; 2021), chargée de recherche à l'Observatoire de la santé et du social de la Région de Bruxelles-Capitale, que nous pouvons en discerner la plus-value. Il est en ce sens question de contextualiser les personnes tant dans leur parcours avec les services administratifs qu'avec l'origine de leur demande d'aide sociale au CPAS. Laurence Noël indique à ce sujet que « l'étude des parcours socioadministratifs permet de saisir certaines spécificités des processus de précarisation et de considérer "la" précarité et "la" pauvreté comme un continuum qui ne se restreint ni à une norme statistique conventionnelle ni à une approche réifiée[13] » (2021, p.6). Cette analyse sociale de l'histoire administrative des personnes constitue ainsi une réponse pour mieux comprendre « les précarités et les pauvretés [qui] sont aujourd'hui multiples, diverses, insaisissables » (ibid.).

Le focus se place de la sorte sur les changements entre institutions sociales, les changements de statuts et donc aussi les inscriptions successives au CPAS. Ces parcours erratiques sont des signes propices de précarisation. C'est ce que précise Laurence Noël à la suite de sa recherche sur le non-recours aux droits en région de Bruxelles-Capitale (2017) : « l'instabilité chronique est un facteur de précarisation et augmente l'incertitude. (…) Les personnes précarisées vivent dans leurs parcours de vie et dans leurs parcours socioadministratifs des changements de statuts de plus en plus fréquents et réguliers, propices au développement du non-recours aux droits » (2021, p.7). Ces changements surviennent suite à des « risques sociaux (entrée au chômage, perte d'emploi, maladie, accident de travail, accident…) ou à des évènements de la vie (séparations, deuils, mariages, entrée dans la « vie active » et transition vers l'âge adulte, entrée à la retraite, devenir parent…) qui vont modifier le statut, la position socioéconomique et le type de ménage. Les trajets et parcours attendus par les institutions et dispositifs d'activation vont également provoquer des changements de statuts, afin d'ouvrir certains droits » (ibid.). L'accumulation de ces changements pour une même personne conduit à « forger et consolider des "espaces de précarité" (Noël & Luyten, 2016) » (ibid.). De plus, quelle que soit la cause de ces changements, « inévitables, choisis ou imposés (comme contrepartie d'une allocation), [ils] sont synonymes de perte partielle, voire totale, de revenus durant une période » (ibid.).

[13] La réification correspond à la réduction à l'état d'objet ou de chose une idée, un concept, une entité abstraite, ce qui a pour effet de la figer, de la rendre statique.

Retranscrit dans cette recherche-ci, il fut important d'interviewer les apprenants sur les raisons de leur émargement au CPAS, sur le nombre de fois que celui-ci est survenu, sur les institutions tierces ayant jalonné leur parcours ainsi que sur les changements de CPAS et d'assistants sociaux qui peuvent amener à différentes configurations dans la relation d'assistance.

L'analyse des entretiens et des focus groups nous a ainsi amenés à définir les thématiques suivantes pour rendre compte du parcours des personnes entretenues : le mouvement vers les institutions sociales ; l'émargement au CPAS ; la source de l'orientation vers le CPAS ; le changement institutionnel dans l'aide sociale.

ii. Le non-recours aux droits, la typologie de l'Odenore

Le second cadre théorique constitue le cœur de l'analyse. Nous nous appuierons fortement sur la typologie du non-recours aux droits définie par l'Odenore, l'Observatoire des non-recours aux droits et services, dispositif de recherche issu du Laboratoire de sciences sociales PACTE et de l'Université de Grenoble-Alpes.

Notion évoquée déjà ci-dessus, le « non-recours aux droits renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre » (Warin, 2016, p.34). Par « droits sociaux », il faut entendre « les dispositions exprimées dans les textes légaux permettant à la fois de satisfaire les besoins sociaux des individus ou des familles et de promouvoir concrètement des principes de solidarité » (Warin, 2009, p.139). Cependant, dans le cas des CPAS, nous parlerons surtout d'aides et de services car il existe des différences d'octroi dues aux diverses situations individuelles ainsi qu'à une autonomie et un pouvoir relatifs d'un CPAS à l'autre. Il convient donc de les voir davantage en tant que « possibilités »[14] plutôt que comme des droits. Nous pouvons également parler d'« aides sociales complémentaires » (Brotcorne, Moriau, Steenssens, & al., 2024) pour les autres aides que le revenu d'intégration sociale ou encore d'« offre publique », c'est-à-dire « un ensemble de prestations, de services, de programmes » (Warin, 2016, p.36).

D'abord apparue dans des recherches anglo-saxonnes et internationales, l'approche par le non-recours (*non-take-up*) représente une entrée pour expliquer la pauvreté et ses causes. Les enquêtes ont d'abord mobilisé un prisme tenant aux théories du choix rationnel : les individus n'utilisent pas une ressource de manière volontaire tout en étant complètement informés, rationnels et calculateurs par rapport à l'offre (Warin, 2009, 2016 ; Deville, 2017). De ce prisme individualiste influencé par l'économie néoclassique, l'approche du non-recours a ensuite évolué vers une dimension institutionnelle qui prend en compte la complexité du fonctionnement des services administratifs (Warin, 2009, 2016 ; Deville, 2017). Le paradigme change de forme, entrainant alors « la responsabilité des institutions et des politiques publiques dans ce phénomène », celui du non-recours (Deville, 2017, p.3).

De ce fait, à l'heure actuelle, l'essentiel des recherches, estimant crucial d'agir sur les politiques sociales afin de renforcer le recours aux droits, placent la responsabilité du non-recours du côté des institutions qui ont, de leur côté, une obligation de prestation et de service (Warin, 2016, p.35). Ainsi, là où le sens commun ne verrait qu'une explication individualisante voire psychologisante dans les causes du non-recours, il importe de prêter attention « aux processus de formulation et de réalisation des politiques publiques » (ibid., p.44).

Le non-recours est donc fondamentalement politique. Nous pouvons reprendre un raisonnement mis en avant par Philippe Warin, fondateur de l'Odenore, pour nous en convaincre : le non-recours

[14] Je remercie Sandrine Xhauflaire, conseillère à la Fédération des CPAS de Wallonie, pour l'apport de ce précieux commentaire lors d'une communication personnelle.

correspond à « la non-utilisation d'un *output*[15] ». Cette non-utilisation « est en même temps une situation de non-activation d'une offre publique ». Celle-ci constitue « elle-même un facteur de non-réalisation d'une politique » et cette non-réalisation d'une politique représente, enfin, « un cas de non-exercice d'un droit social » (2016, p.36). L'approche par le non-recours permet ainsi de visualiser un « continuum partant du plus individualisé, l'*output*, au plus collectif, le droit social » (ibid.).

C'est donc à partir de cette perspective sociopolitique que l'Odenore a défini au fur et à mesure sa typologie explicative du non-recours aux politiques sociales. Il s'agit de distinguer d'abord quatre formes de non-recours (Warin, 2016, p.38-43) :

- La non-connaissance → l'offre n'est pas connue ;
- La non-demande → « l'offre est connue mais pas demandée, abandonnée ou bien un droit est ouvert mais la prestation non-utilisée, un service est accessible mais non-sollicité » ;
- La non-réception → « l'offre est connue, demandée mais pas obtenue » (on la retrouve aussi sous l'expression « non-accès » (Noël, 2017)) ;
- La non-proposition → « l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre ».

Deux autres entrées complètent le cadre que propose l'Observatoire : celle des raisons du non-recours et celle relative aux niveaux d'explication (Warin, 2016, p.41-43)[16]. Les raisons du non-recours se répartissent spécifiquement selon chacune des quatre formes et expliquent leur cause. Nous en présentons ici plusieurs facteurs, de manière non exhaustive car d'autres causes peuvent être décelées au fil des enquêtes de terrain :

- La non-connaissance est tributaire :
    - Du manque d'information
    - D'une maîtrise insuffisante de l'information
- La non-demande peut être engendrée par :
    - Un calcul coût/avantage (dont le calcul de risques)
    - Un désaccord sur les principes, conditions, modalités de l'offre
    - Une préférence pour des alternatives
    - Une éthique civique
    - Un manque de capacités (connaissances, savoir-faire, confiance, soutien…)
- La non-réception peut être produite par minimum quatre facteurs :
    - L'oubli de la part du demandeur
    - La négligence de la part du demandeur
    - La lenteur administrative
    - Une erreur administrative
- La non-proposition est causée par :
    - La non-connaissance du service/droit, de l'aide par l'agent
    - La protection de l'usager par l'agent ou le service
    - De la discrimination
    - Une conjoncture de ressources contraintes

[15] L'*output* correspond à la prestation en tant que telle, à des « actes concrets et individualisés » (Warin, 2016, p.36).
[16] Voir l'annexe III pour une vue schématique de cette typologie.

Enfin, cinq niveaux différents viennent donner une explication à ces différentes formes et raisons. Ceux-ci se déplacent progressivement du stade le plus structurel ou stade le plus personnel, sans toutefois en perdre la portée politique. Ces cinq niveaux sont (ibid., p.43) :

- Le contenu de l'offre
- Les pratiques professionnelles et/ou institutionnelles
- L'intérêt personnel
- Les représentations et normes personnelles
- Les ressources économiques, sociales, psychiques de chacun

Si cette typologie peut paraitre relativement figée, il n'en est rien. Partant d'un raisonnement déductif, elle permet également d'esquisser de nouvelles sous-thématiques d'analyse selon les terrains d'enquête. Philippe Warin précise à ce titre qu'« elle est inductive au sens où sa construction repose sur une modélisation qui s'enrichit au fur et à mesure de l'accumulation et de la comparaison de travaux empiriques. En ce sens, elle est une proposition méthodologique ouverte » (2016, p.44). Il ajoute en outre qu'« une analyse compréhensive du non-recours a ainsi pour objectif et en même temps pour principale difficulté de relever les formes, les raisons et au-delà les explications souvent nombreuses, variées et entremêlées » (ibid.).

iii. Les régimes de confiance

Enfin, une troisième grille d'analyse vient s'ajouter à celles du parcours socioadministratif et de la typologie du non-recours et découle de celles-ci, elle fait appel à la mise en évidence des « régimes de confiance » (Warin, 2010, p.6) chez les (potentiels) usagers entretenus avec l'institution et ses agents. En effet, on ne peut pas omettre de « s'interroger sur la confiance des individus en eux-mêmes et dans les institutions, surtout chez ceux qui subissent le plus violemment les inégalités sociales » (ibid.). Il faut alors prendre en compte « la façon dont l'offre sollicite ces régimes de confiance » et ce compte tenu du fait que l'offre soit « passive » ou « active », suscitant dans le second cas des obligations entre le prestataire et le destinataire (ibid.). Philippe Warin indique ainsi que « le recours/non-recours dépend pour partie de la confiance en soi (des individus en eux-mêmes), de la confiance dans le contenu de l'offre et le prestataire, et de la confiance dans la tournure des évènements » (ibid.). À ces trois aspects, nous rajoutons évidemment celui de la confiance dans l'institution comme l'auteur l'évoque plus tôt.

IV. Les contours d'un recours aux aides sous contrainte

1) Analyse des parcours socioadministratifs

i. Des trajectoires jalonnées par les institutions

Avant d'émarger au CPAS pour être aidés par le revenu d'intégration sociale, plusieurs apprenants ont d'abord bénéficié de services auprès d'autres institutions pour faire face à des évènements les fragilisant et amenant de l'insécurité dans leur vie. Le statut social des apprenants peut donc avoir changé plus d'une fois au fil des parcours selon les institutions. À ce titre, une apprenante, Madame Saidi, a été contrainte de vivre un an et demi dans une maison d'accueil avec deux de ses enfants suite à la séparation d'avec son mari avec lequel elle subissait des violences domestiques. Cet hébergement l'a amenée à bénéficier d'un accompagnement individualisé avec une assistante sociale de la maison d'accueil. Elle la rencontre encore fréquemment afin de l'aider à faire face à différentes difficultés du quotidien, favorisant par là une proximité avec celle-ci.

Avant d'être suivi par le CPAS, Monsieur Kuipers l'a d'abord été par un service d'accompagnement personnel dont la mission principale porte sur la transition entre l'école et « la vie active ». Il explique avoir eu besoin d'un soutien personnalisé à la suite d'une scolarité tumultueuse, arrêtée au milieu de la 4e secondaire, et de violences familiales :

> « J'étais suivi par un service (…) et c'est eux qui, avec ma grand-mère, ont essayé de trouver une situation où... Déjà d'abord, de me mettre un suivi psychologique. J'avais d'abord besoin de ça, d'avoir des psychologues, tout ça. J'en ai vu blindé, des psychologues, vraiment. Même juste dans [cette ville], j'en ai vu plein... Parce que je faisais des tentatives de suicide, et cetera. Parce que tellement j'en avais ras le bol et je comprenais pas pourquoi mon père me battait… »

Madame Tshimanga, de son côté, a été plusieurs années demandeuse d'emploi au Forem. Pour cause de répétition de recherches jugées infructueuses, elle en fut exclue, ce qui l'amena au CPAS.

> – Madame Tshimanga : « Au chômage, tous les trimestres ou par année, un truc comme ça, il faut rentrer le papier des demandes d'emplois que tu cherches. Et moi, ce n'était pas assez apparemment. Et du coup, ils m'ont dit que je n'avais plus le droit. »
> – *Tu devais prouver que tu cherchais du travail… ?*
> – Madame Tshimanga : « Voilà, que tu cherchais. Mais tu ne dois pas en trouver au moins une ou deux, c'est par mois, il faut en trouver six, sept. Mais s'ils te convoquent, par exemple, dans six, sept mois, il faut trouver tout ça. Quand t'envoies des CV, ils ne te répondent même pas, donc c'est vraiment trop. Ils demandent au moins dix par mois ou peut-être plus. C'était trop, quoi… Moi, j'ai ramené qu'est-ce que je pouvais et ils m'ont dit : "Madame, ce n'est pas assez, bla bla bla". »

D'autres apprenants, pour leur part, sont issus de l'immigration. En tant qu'immigrés de première génération, ils ont dû suivre le parcours institutionnel propre à la demande de protection internationale[17] en Belgique. On y retrouve ainsi Monsieur Mugisha, Monsieur Idriss et Monsieur Diallo. D'abord arrivés dans des centres d'accueil pour demandeurs de protection internationale, ils ont ensuite été régularisés avant d'être redirigés vers différents services publics. Ce ne fut toutefois pas le même parcours pour d'autres apprenants immigrés qui ont pu accéder au regroupement familial (comme Madame Laaroussi, qui a rejoint son mari, et Madame Cabdi, qui a rejoint ses parents) ou bien bénéficier du statut professionnel de leur ex-mari lors de leur arrivée en Belgique, leur permettant ainsi

[17] C'est-à-dire la demande d'asile.

de conserver toujours leurs papiers. Ce fut le cas pour Madame Saidi dont l'ex-mari travaillait au consulat du Maroc.

ii. L'arrivée au CPAS, un recours nécessaire face à la précarité

Les causes de la demande d'assistance sociale au CPAS sont multiples. Elles trouvent cependant toujours leur source dans la raison financière.

a) Rester à flot grâce au revenu d'intégration

Dans un premier temps, cette difficulté se caractérise chez beaucoup par l'absence de revenus dus à l'inoccupation d'un emploi.

Beaucoup expriment donc bénéficier du CPAS car n'ayant « pas de travail » ou « en attente de trouver un travail ». Cette assistance alimente d'ailleurs une représentation à l'égard de l'organisme, celle selon laquelle son aide serait réservée aux non-travailleurs. De fait, selon Madame Laaroussi :

> « Ils aident les gens jusqu'à ce qu'ils [trouvent] du travail, jusqu'à ce qu'ils sont indépendants. Après, c'est fini. Quand ils commencent le travail, c'est fini, le CPAS, ils ne continuent pas avec… Quand tu [trouves] du travail, tu signes le contrat, c'est bon, c'est fini. Ils ne continuent pas avec les gens jusqu'à... C'est ce que je comprends du CPAS. »

Plus jeune, Madame Cabdi fait aussi part de la même perception des destinataires de l'aide sociale : « Quand on ne travaille pas, dans ma tête, c'est le CPAS qui aide les gens (…) Si j'avais un travail, je n'aurais pas besoin de l'aide du CPAS et du reste. (…) Si on a un travail, ils n'aident pas les gens, parce qu'ils ont déjà de l'argent, hein. C'est comme ça. »

En outre, dans deux situations, celles de Madame Cabdi et Monsieur Kuipers, c'est le départ du foyer familial qui les a poussés à franchir la porte du CPAS afin de gagner en autonomie financière avant de décrocher un emploi.

Dans le cas de Monsieur Jansen, c'est à la fois l'absence d'un travail depuis plusieurs années et l'accumulation de problèmes financiers se transformant en dettes qui furent la cause de sa demande d'aide sociale. Celui-ci a en effet emménagé dans son village actuel il y a quatre ans et « est au CPAS » depuis à peu près aussi longtemps. La difficulté à gérer certaines de ses responsabilités administratives et financières l'a conduit à une accumulation de taxes et de dettes atteignant plusieurs milliers d'euros. N'ayant, par ailleurs, plus de travail depuis son déménagement, il se dirigea vers le CPAS afin d'être aidé financièrement. Depuis juin 2024, sur conseil de son assistante sociale, il est également accompagné par une administratrice de biens.

b) Tenir face à la monoparentalité

Un profil en particulier se démarque d'ailleurs au sein des enquêtés, et parlons plutôt d'enquêtées car ce profil concerne les mères célibataires. Quatre femmes ont ainsi été contraintes de se rendre au CPAS à la suite de leur séparation d'avec leur ex-mari pour cause de violence domestique, physique ou morale : Madame Amrani, Madame Saidi, Madame Larine et Madame Laaroussi. Cette situation de monoparentalité peut se définir de deux manières différentes. La première, de façon administrative en tant que « ménage avec un seul parent et au moins un enfant à charge ; un parent qui éduque seul ses enfants ; (en continu et en alternance) ; un parent seul responsable financier (hors pension alimentaire) » (Bahloul, 2022, p.12 ; François, Merla & Wagener, 2021, p.3). La seconde, à travers une perspective sociologique définissant cette situation comme celle d'« une personne qui a eu la charge d'éducation des enfants pendant une majeure partie du temps, et cela pendant une période de

minimum quelques mois »[18] (ibid.). Au regard du non-recours aux droits et de la précarisation, retenons que « la monoparentalité est souvent une réalité marquée par l'injustice sociale, qui va accentuer les injustices préexistantes » (Lemaigre & Wagener, 2013, p.37). Plus une mère cumule les avantages, les ressources, plus sa situation est susceptible de garder de la stabilité après une séparation. De même, plus une mère cumule les désavantages, plus sa situation s'érigera en parcours d'épreuves auxquelles faire face, la fragilisant et la précarisant d'autant plus (ibid.).

Cette chape d'incertitude pesant sur sa condition de maman solo amène celle-ci à devoir prendre un ensemble de décisions contre son gré comme le fait de placer ses enfants en centre d'accueil, de dépendre de revenus de remplacement (à l'instar du revenu d'intégration), de dépendre aussi d'activités informelles ou d'accepter des emplois précaires, risquant donc de l'insécuriser davantage. Comme le précisent Thomas Lemaigre et Martin Wagener, « pour une part de ces femmes, les institutions publiques compenseront leur manque de ressources – allocations familiales, [pension alimentaire], accès prioritaire au logement social, etc. – et représenteront leur principal espoir d'améliorer leur situation. Les milieux d'accueil de l'enfance et les réseaux associatifs, plus ou moins présents selon les quartiers, offriront aussi des supports à la parentalité et à la réalisation de soi » (2013, p.37).

La situation conjugale ayant été conflictuelle, la séparation est elle-même teintée de violence et cela « influence le vécu de la monoparentalité » à venir (ibid., p.26). Ce type de séparation influence plus les femmes déjà précarisées socioéconomiquement et cela vient les soumettre à une triple peine : la charge des obligations inhérentes à l'éducation des enfants, la perte d'un emploi ou le manque de moyens financiers (car bénéficiaires d'allocations sociales pour l'ensemble du ménage) et dans une partie des cas, la perte du logement (ibid.).

La dépossession qui caractérise ces situations se retrouve aussi dans celles des apprenantes. Leurs situations ne prennent pas toutes la même forme mais dans chacun des cas, c'est le mari qui était seul pourvoyeur du revenu pour le ménage. De même, à chaque fois, le mari était également plus scolarisé que son épouse, trois apprenantes sur les quatre n'étant jamais allées à l'école. Ce sont elles aussi qui se chargeaient principalement de l'éducation des enfants.

À la suite de leur séparation, plus aucune n'avait de revenus afin de subvenir aux besoins de sa famille. C'est ce qui les a amenées au CPAS. Madame Laaroussi explique sa situation de l'époque caractérisée par un empêchement à l'autonomie :

> « Je n'avais pas de revenus. Comment j'aurais pu vivre avec mes filles… ? Je n'avais pas le choix. Il ne m'a jamais laissée travailler. Toujours, il était contre. Quand j'étais bien, il disait toujours non. Quand j'ai divorcé, je n'avais pas de chômage, je suis partie au CPAS. »

Madame Larine exprime de son côté qu'en 2021, « [elle a] divorcé et n'avai[t] pas les sous pour habiter avec [ses] trois enfants. C'est pour ça qu'[elle est] partie au CPAS. » Par ailleurs, comme en parlent Lemaigre et Wagener (2013), la séparation peut également se solder par la perte de son logement. Ce fut, par exemple, le cas de Madame Saidi qui, comme évoqué plus haut, a dû être hébergée en maison d'accueil : « Je suis allée au CPAS parce que je n'avais [plus] rien. Je n'avais rien, donc ils ont vraiment… Ils m'ont aidée. Bien. Ce moment-là, c'était… Ils ont très bien aidé à ce moment-là. »

[18] Aurore François, Laura Merla et Martin Wagener prennent soin d'indiquer à propos de cette définition qu'elle « est floue mais permet de rendre compte de différents types de parentalité, d'unions, d'engagements, de types de famille et de recompositions familiales, ou encore des différences entre couple parental et conjugal » (2021, p.3).

L'asymétrie socioéconomique marquant ces situations est doublée d'une asymétrie culturelle flagrante pour Madame Saidi, ce qui l'amena en outre à vivre un réel déclassement social suite à la séparation :

> – Madame Saidi : « C'est difficile. Moi, je ne suis pas venue… J'étais pas sans-papiers. Moi, mon ex, il est professeur au consulat du Maroc. Il travaille bien, il touche bien… Quand je suis venue, c'était pas sans-papiers. Jamais j'aurais pensé que je devrais sortir toute seule, que je devrais aller travailler… Moi, c'était : une femme, à la maison, des enfants, s'occuper des enfants, c'est tout. Je connaissais rien du tout. »
> – *Ça, c'est ce que tu te disais en venant en Belgique, que tu resterais à la maison, que tu...*
> – Madame Saidi : « Que je n'ai pas besoin de travailler parce qu'il touche bien. Il travaille bien, on allait au Maroc toutes les années. On n'avait pas besoin de rien du tout. Il touchait ici, il touchait là-bas, au Maroc. Tout ça, là. Je suis une femme, je n'avais pas besoin de rien du tout. Et puis un jour, tu te retrouves ailleurs, c'est ça le choc… »

iii. L'orientation vers le CPAS

Accéder au CPAS peut soit se faire d'initiative individuelle soit grâce à l'intervention d'acteurs extérieurs. Dans les cas de Monsieur Mugisha, Monsieur Idriss et Monsieur Diallo, l'orientation vers le CPAS s'est effectuée par l'intermédiaire de l'administration communale en tant que primo-arrivants.

Dans le cas de Monsieur Kuipers, le service d'accompagnement psychosocial vers lequel il s'est tourné après avoir quitté l'école l'a également épaulé pour bénéficier du revenu d'intégration. Cette aide ne serait toutefois probablement pas apparue sans l'entremise de sa grand-mère qui a eu plusieurs temps de rencontre avec l'organisme : « Ma grand-mère avait vu le service qui me suivait. Elle avait eu des réunions avec eux sans moi et du coup, moi, j'avais été avec eux au CPAS, au Forem et tout ça pour m'inscrire. »

La situation est quelque peu semblable pour Madame Saidi qui a été accompagnée par une institution de proximité, la maison d'accueil, afin de bénéficier du revenu de remplacement qu'est le revenu d'intégration. Hébergée avec ses deux enfants, elle a pu « toucher du CPAS » durant cette période ainsi qu'après son emménagement.

Enfin, Madame Amrani fut orientée vers le CPAS par la police. Une orientation qui prenait initialement la forme d'une recommandation face à l'endurement de violences domestiques et son souhait de divorcer. Elle explique en effet que ce sont les agents de police qui lui ont appris l'existence du CPAS et de l'aide qu'il peut apporter selon les besoins :

> « Comme j'avais des problèmes avec mon mari, mon mari me frappait, c'est arrivé plusieurs fois. Après, la police m'a dit de faire quelque chose plutôt que de rester à la maison alors qu'il continue de me frapper : "Ton mari te frappe et toi tu restes à la maison comme ça, fais quelque chose. S'il te frappe encore, téléphone-nous". Je leur ai dit que je n'avais rien, que je ne travaillais pas, que je n'avais pas d'argent… Et ils m'ont répondu "Il y a le CPAS, le CPAS va t'aider (…) Et moi, je savais pas c'était quoi le CPAS. Pour moi c'était "Tu travailles, t'as de l'argent ; tu travailles pas, t'as pas d'argent". Donc ils m'ont dit que le CPAS pouvait aider, que d'abord j'allais venir chez eux au matin pour porter plainte et puis après j'irais voir au CPAS. "Le CPAS va t'aider et va t'aider à sortir de la maison" ».

Ces diverses situations mettent ainsi en lumière la place cruciale du tissu social local pour faire accéder à une aide de première nécessité en renvoyant vers le service approprié, en l'occurrence le CPAS. Cet accompagnement se révèle en outre d'autant plus juste lorsque les personnes n'ont pas connaissance de l'aide sociale que constitue le CPAS.

2) Le non-recours aux aides, une pluralité de formes

Après s'être penchés sur le parcours socioadministratif des apprenants et donc des causes de leur entrée au CPAS, il se révèle nécessaire d'analyser les manières à travers lesquelles elles et ils recourent aux aides et services mis à disposition. Nous verrons ici qu'il est pourtant davantage question de non-recours. En effet, un ensemble de facteurs, du plus personnel et particulier au plus général, concourent à structurer la possibilité de se saisir librement et en toute connaissance de cause des aides à disposition. Tantôt individuelles tantôt structurelles, ces conditions sociales de possibilité viennent donc peser sur les parcours et sur un recours effectif et éclairé à des aides censées garantir de la sécurité, voire du confort de vie, là où il en manque depuis longtemps.

Observer une relation de service sous l'angle du non-recours se révèle judicieux à plus d'un titre. Cela permet en effet de mettre en lumière autant des logiques individuelles que des logiques structurelles, institutionnelles. De manière générale, il convient d'ailleurs de parler d'abord de non-recours avant d'évoquer le non-accès (Van Neck, 2021), comme on peut facilement y être tenté, car ce prisme permet de mettre aussi la focale sur des dynamiques ayant cours en-dehors de la sphère administrative. Comme l'éclaire très justement Clara Deville, le non-recours permet de visualiser « la structuration de la file d'attente » (2018, p.85) avant même de se présenter au service dispensant l'offre publique, dans notre cas les CPAS. Tel que la sociologue le formule, « le fonctionnement administratif contribue à mettre à l'écart ceux qui sont loin » (2018, p.107), que ce soit en termes géographiques ou par rapport à la faible affinité entretenue avec des services administratifs[19], comme c'est le cas pour « les plus précaires des administrés » (ibid.) et ceux qui sont faiblement scolarisés.

Nous observerons donc ce phénomène à travers les quatre types de non-recours aux droits définis par l'Odenore. Dans un premier temps, via le prisme de la non-connaissance. Nous aborderons ensuite celui de la non-demande. Dans un troisième temps, il sera question de mobiliser le cadre de la non-réception, c'est-à-dire le fait de ne pas recevoir ou accéder aux aides pourtant demandées ou activées. Enfin, dans un dernier temps, c'est l'aspect de la non-proposition qui nous occupera, donc l'absence d'activation d'une aide par un agent prestataire, en l'occurrence ici essentiellement des assistants sociaux. Ces approches se divisent en deux catégories d'analyse différentes. D'une part, les « approches administratives de la précarité ou de la pauvreté qui cherchent à résoudre des problèmes de non-connaissance et de non-réception » ainsi que ceux liés à la non-proposition, « et des approches compréhensives de la pauvreté ou de l'exclusion qui visent à tenir compte des motifs de la non-demande » (Warin, 2009, p.142). Ces formes de non-recours suscitent donc des interrogations sur plusieurs manières respectives de concevoir l'émergence de la demande sociale. Dans le cas de l'approche administrative, elles mettent notamment en cause la matérialité de l'offre publique : « lorsque la question du non-recours renvoie à des problèmes d'information et de traitement insuffisant de la demande sociale, elle ouvre la voie à une critique de l'offre publique qui porte pour l'essentiel sur l'organisation, les moyens, les pratiques, bref sur ce que l'on peut appeler sa matérialité » (ibid., p.140). Dans l'approche compréhensive, la non-demande amène soit « à tenir pour responsables les individus de leurs préférences » soit, de manière moins univoque et plus réaliste, « à considérer que la responsabilité individuelle dépend du degré de choix et de contrôle exercé par l'individu sur sa situation » (ibid., p.141).

[19] Cela concerne donc bien évidemment aussi les services dont la première mission est sociale.

i. Des causes de non-connaissance

« *L'offre n'est pas connue.* »

Comme l'avance Laurence Noël, « la non-connaissance est à la base de tout » (2017, p.14). Il s'agit de la forme la plus importante mais aussi la plus fréquente de non-recours. Elle concerne autant l'absence de connaissance par manque d'information que celle liée à l'incompréhension totale ou partielle de communications, que celles-ci soient orales ou écrites. Cette incompréhension peut d'ailleurs être également due à la complexité de l'information, renforcée par l'emploi d'un langage spécifique, technico-administratif, ou, plus largement, à la complexité administrative. La non-connaissance sous-entend aussi la compréhension du fonctionnement de l'institution afin d'être au courant de ce qu'elle dispense et ce qui peut être demandé. De manière assez générale, elle sous-tend des enjeux de faible affinité avec les structures administratives.

Ainsi, la non-détention de connaissance peut porter sur des matières aussi diverses que le statut BIM, les aides liées au statut BIM, la possibilité de changer d'assistant social, les aides complémentaires que sont le tarif social pour le gaz et l'électricité, le tarif social pour l'abonnement à internet, l'intervention du fonds social chauffage, l'abonnement social pour le TEC ainsi que l'offre culturelle du ticket Article 27 proposée sur base d'un partenariat entre des structures culturelles et le CPAS[20].

Parmi les aides les plus fréquentes, on peut y retrouver la non-connaissance du statut BIM et des avantages qu'il implique. Ce statut affilie la personne en tant que bénéficiaire de l'intervention majorée. Celui-ci est accordé par la mutuelle si la situation de la personne correspond à un ensemble de critères et premièrement si elle est allocataire sociale, a des faibles revenus compensés par d'autres aides ou bien si elle fait partie de catégories de populations spécifiques (Droits Quotidiens, 2023 ; Infor'Jeunes Bruxelles, 2024). Il ouvre le droit à plusieurs avantages en termes de réduction de tarifs tels que les soins de santé, le prix des transports en commun, les factures d'électricité, les taxes communales, l'accès à internet ou encore les crèches. Salia, assistante sociale dans une régionale de Lire et Écrire, a vite remarqué ce déficit d'information. Elle prend dès lors systématiquement les devants lorsqu'elle reçoit de nouveaux apprenants, notamment afin de leur faire part de l'avantage financier qu'il représente grâce à l'abonnement social pour les bus TEC[21] :

> « Le statut BIM, tous les apprenants qui viennent ici, je –… Comme je dis : "il vaut mieux prévenir que guérir". Comme je sais que c'est des informations qu'ils n'ont pas beaucoup, je me permets directement de leur dire. Pour les apprenants qui viennent ici en formation, je sais qu'ils ont besoin de cet abonnement de bus. Tout nouvel apprenant qui va venir me voir, je vais lui donner cette information. Il y a vraiment des informations générales que je vais leur donner. »

Par ailleurs, plusieurs apprenants expriment en effet ne pas avoir connaissance du statut BIM et de ses avantages en tant que bénéficiaire du revenu d'intégration[22] :

> – Madame Cabdi : « Statut BIM ? »
> – [*Je lui explique en quoi ça consiste.*]
> – Madame Cabdi : « Aaah… Je n'ai jamais entendu parler de ça. »

[20] Active en Wallonie et à Bruxelles, l'offre ticket Article 27 consiste à offrir au prix d'1,25€ des places de spectacle et de cinéma aux usagers du CPAS en partenariat avec les structures culturelles engagées dans cette dynamique de démocratisation de la culture. Plus d'informations sur : https://www.article27.be/

[21] D'une valeur de 12 € pour une année.

[22] Depuis peu, le statut BIM est automatisé. Néanmoins, ce n'est pas le cas pour des aides auxquelles il permet d'accéder comme l'abonnement social pour le TEC/STIB/ De Lijn et le tarif réduit pour les tickets SNCB.

On retrouve le même type d'étonnement avec Madame Tshimanga qui ne fait pas usage d'avantages liés à ce statut, dont elle n'est d'ailleurs pas certaine d'avoir fait les démarches préalables pour en bénéficier :

> « Quand je prends un ticket de train, par exemple, je demande juste un ticket de train, je ne demande pas le statut BIM. Maintenant, il faudrait aller... Quand je prends le ticket, il faudrait que je demande le statut BIM. Il faut avoir un papier qui prouve que je fais partie de ce statut-là. »

Madame Laaroussi, de son côté, fait part d'une représentation ciblée concernant les avantages du statut BIM. Lorsque je lui demande si on lui a expliqué au CPAS en quoi consiste ce statut, elle me répond alors : « BIM ? Ah oui, ça aussi. Pour le bus, ça aussi… Les gens qui sont en CPAS, ils paient moins cher. Moi je paie 12 € par année pour le TEC. Ça aussi, c'est un avantage pour les gens qui sont en CPAS. Pour moi, c'est juste ça. »

On peut supposer par-là que la perception du statut BIM restreinte uniquement à l'abonnement TEC concourt à structurer la tendance au recours, et donc produire du non-recours, aux autres aides accessibles par cette offre publique. Cette vision limitée ne s'arrête pas uniquement à Madame Laaroussi. Par exemple, Monsieur Jansen se demande effectivement si le statut BIM peut servir « pour les trains et tout ça ? ».

Un autre cas est celui qui précède même l'obtention du statut d'allocataire du RIS, celui de la connaissance en tant que telle de l'existence du CPAS.

Comme relevé plus haut, dans la situation de Madame Amrani, c'est la police qui l'en a informée, ne connaissant pas l'organisme auparavant. Dans d'autres cas, lorsque le CPAS fait irruption dans l'esprit de certains apprenants, c'est par l'intermédiaire du bouche-à-oreille propre à leur entourage, qu'il s'agisse d'amis ou de la famille. Monsieur Jamet, participant à un des focus groups, précise à ce titre qu'il n'avait jamais entendu parler du CPAS jusqu'à ce qu'un ami l'en informe à un moment où il s'est retrouvé en situation de précarité économique :

> « L'aide au CPAS, je connaissais pas. C'est un ami qui me l'a dit, parce que j'avais perdu mon chômage… "Tu peux aller au CPAS, va voir là-bas". Sinon, je ne savais pas, je ne savais même pas ce que c'était. C'est parce que c'est un ami qui me l'a dit, sinon j'y aurais été plus tôt… Mais même maintenant, j'en entends pas parler beaucoup, du CPAS. »

a) L'entrave par la non-compréhension

La non-connaissance comprend également ce qu'on pourrait appeler la non-connaissance de ses droits au regard de ses devoirs. C'est ce que le contexte de l'entretien a permis de mettre en évidence. Durant celui-ci, Madame Larine fait part d'une situation ambigüe et vécue comme menaçante avec le CPAS. De fait, en étant bénéficiaire du revenu d'intégration sociale, certaines obligations incombent aux allocataires, obligations qui peuvent aussi résonner comme des assignations à l'instar de l'enquête sociale et la manière dont elle peut être mobilisée par des assistants sociaux. Cette enquête consiste à collecter l'ensemble des informations nécessaires pour vérifier si elles correspondent aux conditions pour octroyer l'aide demandée, plus généralement le revenu d'intégration, et comprend une visite à domicile afin de mieux constater les conditions de vie et les besoins du demandeur d'aide. C'est de cette situation dont il est question ici. Si l'enquête sociale constitue une condition préalable à toute décision d'« octroi de l'intégration sociale sous la forme d'un revenu d'intégration ou d'un emploi, [ou] de révision ou du retrait d'une décision y afférant [ou encore] d'une décision de suspension de paiement du revenu d'intégration » (loi du 26 mai 2002, article 19, §1er), il importe également que les formes propices à la mise en confiance y soient associées et donc aussi que la communication avec

l'usager soit la plus transparente et accessible possible[23]. Observons un moment la situation vécue par Madame Larine pour mieux en comprendre les enjeux :

> – Madame Larine : « Le CPAS, l'assistante sociale, elle vient une fois tous les 2-3 mois. Elle vient mais elle demande pas le rendez-vous, rien du tout. Elle vient juste voir. Elle regarde [insistant] tout à la maison, elle regarde tout, si j'habite toute seule ou pas, la garde-robe, les chaussures, tout, tout… Elle regarde tout. C'est normal ? … Je voulais juste savoir. (…) Parce que jamais, elle ne demande pour le rendez-vous, elle vient juste comme ça. La dernière fois, mercredi, je n'étais pas à la maison, elle a laissé une lettre pour dire que je n'étais pas à la maison et qu'elle est venue. [Afin de me le montrer, elle cherche sur son téléphone le document qu'elle a pris soin de photographier.] »
> – [Je lis le document à voix haute] « *L'assistante sociale, madame [XXX], s'est déplacée chez vous afin de procéder à une visite à domicile, dans le cadre de l'enquête sociale imposée conformément à l'article 19 de la loi du 26 mai 2002. Votre absence a été constatée. Votre dossier sera revu lors de la prochaine réunion de l'organe compétent. Si vous le souhaitez, vous avez le droit d'être entendue par celui-ci. Attention, il est impératif de répondre à cet avis de passage le plus rapidement possible.* »
> – Madame Larine : « Mais c'est bizarre, parce que je suis peu absente à la maison. Et avec ça, ça m'oblige de rester à la maison, et sans savoir si le CPAS viendra ou pas. Et il y a quand même la lettre pour moi. [Elle rit brièvement] C'est bizarre. … J'ai juste un jour où je peux rester avec les enfants, aller quelque part, parce que lundi, mardi, jeudi, vendredi, 4 jours, je suis ici en formation, et mercredi, les enfants finissent l'école à 11h45. Quand ils ont fini, je vais nulle part. C'est bizarre… Ils pourraient alors arrêter le CPAS ? »

Cette situation cumule un ensemble de caractéristiques propres à celles engendrant du non-recours aux droits. Dans cet extrait, nous pouvons relever avec évidence la crainte face à la menace dissimulée derrière la complexité organisationnelle non-expliquée à l'usagère. Il est davantage question ici de placer la critique sur la forme évoquant la sanction potentielle que sur la sanction elle-même. Je dus en effet expliquer à Madame Larine ce que signifient « la révision de son dossier » et le sens que recouvre la notion d'« organe compétent », en l'occurrence le conseil de l'action sociale. Par ailleurs, nous saisissons également bien la mesure dans laquelle ce type d'agissement parvient à mettre à mal la confiance entre prestataire et bénéficiaire et peut donc impacter la tendance au recours de Madame Larine.

La non-familiarité avec le vocabulaire participe de ce fait à « une mise à distance du droit » (Deville, 2018, p.106) d'usagers tels que Madame Larine qui empêche de recourir – adéquatement ou tout simplement – à l'institution pour régler sa situation. En outre, « la maitrise insuffisante de l'information » (Warin, 2016, p.43) conduit à une incompréhension du risque de sanction sous-jacent : « Ils disent qu'ils renouvelleraient le dossier, mais quoi ? Ça veut dire quoi ? », s'inquiète l'apprenante.

Cette situation implique bien évidemment un rapport à la culture écrite, support avec lequel la majorité des apprenants n'est pas familière – le niveau maximum étant en-dessous de l'équivalence des savoirs du CEB –, encore moins dans le cas du langage administratif qui peut par ailleurs agir comme un « aménagement dissuasif » (Deville, 2018, p.106).

La norme que représente l'écrit administratif s'érige d'ailleurs en imposition culturelle qui ramène le citoyen peu scolarisé à son propre discrédit. C'est ce que permet de comprendre un échange au sein d'un focus group dans lequel les apprenants font part de leur clivage avec le vocabulaire administratif :

> – Apprenant 1 : « Parfois, ils ont un jargon… ! C'était vraiment incompréhensible une fois, j'ai demandé à ma formatrice. »
> – *À partir de quand est-ce que vous trouvez que le courrier est trop compliqué ?*

[23] Comme l'indique le SPP Intégration sociale, la visite n'inclut pas « de s'immiscer dans votre intimité et faire un contrôle intrusif. Elle s'effectue dans le respect de votre vie privée » (2019, p.5).

– Apprenant 1 : « Quand le jargon part dans des paroles qu'on comprend pas. Quand ça devient trop… comment… trop politique. »
– Apprenant 2 : « Ça, ça, c'est difficile. »
– Travailleuse en charge du renforcement psychosocial : « Quand c'est des mots trop techniques ? Trop spécifiques ? »
– Apprenant 2 : « Ma sœur, des fois, elle comprend pas non plus. »
– Apprenant 1 : « Des fois, il y a des mots qu'ils pourraient dire autrement... mais ils ont leur jargon. »
– *Et qu'est-ce que tu veux dire quand tu dis que c'est trop politique ?*
– Apprenant 1 : « Quand le jargon est… comment... dans leur langage à eux, quoi. Et en fait, dans mon village, c'est plus du patois et quand ça commence à partir dans les grands mots français, c'est là que les lacunes commencent, que ça bloque. Même si je lis bien, mais il y a des mots incompréhensibles. Des mots que j'entends peut-être deux-trois fois par an ou quoi. »

Dissuasif par sa nature, le jargon peut donc pousser des personnes, en l'occurrence des apprenants, à ne pas se saisir de leurs droits voire à en être exclus car faiblement détenteurs de compétences scripturales et techniques, au sens administratif. Cela suscite alors des problèmes de non-demande comme on le verra plus loin.

Monsieur Kuipers, de son côté, précise qu'avant, il demandait qu'on [lui] explique les documents que le CPAS lui envoie. Il estime à présent ne plus en avoir besoin « parce que c'est toujours le même document ».

La communication écrite peut aussi prendre une autre forme, celle que présentent les affiches informatives dans la salle d'attente. Comme le présente une étude relativement récente (Balteau & al., 2016), de très nombreux CPAS tiennent à informer leurs usagers par le biais d'affiches, posters, flyers disposés dans la salle d'attente. Dans cet espace où « les usagers des services sociaux sont soumis, se soumettent, à l'attente » (Gaspar, 2019, p.103), les supports écrits attachés aux murs ou disposés sur la table ne se révèlent pas être d'un grand ressort pour sortir les personnes peu ou non scolarisées de cette « dépendance temporelle » (Schwartz cité par Gaspar, ibid., p.104).

Ces supports informatifs textuels empêchent donc, par leur nature même, les personnes en difficulté de lecture et d'écriture d'accéder à leur contenu. Madame Amrani exprime à ce sujet : « Il y a beaucoup de papiers là-bas, mais je sais pas les lire. Beaucoup de numéros de téléphone et tout, mais je… Je sais pas lire. Je regarde que les photos. » L'absence de connaissance au sujet de l'information affichée peut d'ailleurs amener la personne à se disqualifier d'en savoir plus. De fait, lorsque je demande à Madame Amrani si elle demande parfois à son assistante sociale ce que signifient les papiers pouvant attirer son attention, elle me répond simplement par la négative. C'est la même situation que rencontre Madame Larine où l'on perçoit donc que les affiches à l'accueil et en salle d'attente ne suffisent pas pour l'informer : « Oui, il y a des papiers, mais je ne regarde pas. [Elle rit] Je ne comprends pas. C'est pour ça que je ne regarde pas. » Lorsque je lui demande également si elle s'en informe auprès de son assistante sociale, elle me répond : « Non, je prends juste les papiers sur la table, le journal. Comme ça. Sinon, je touche pas [elle rit, embarrassée]. »

b) Des supports pour s'en sortir

Face à ces situations répétées de non-compréhension des communications et des documents transmis, les apprenants tentent de déployer différents types de méthodes, voire de stratégies, pour comprendre leurs contenus et ne pas risquer de se retrouver exclus du droit. Tel que plusieurs l'indiquent, le logo du CPAS sur le courrier représente un indicateur qu'ils reconnaissent et auquel ils peuvent alors accorder un degré d'importance.

De manière évidente, la stratégie la plus spontanée déployée par un certain nombre d'apprenants est celle de recourir à ses proches. Cependant, dans un nombre significatif de cas, la demande d'aide est effectuée auprès des enfants, ceux suffisamment informés pour aider ou ceux en âge de le faire. À la fois Madame Amrani, Madame Saidi et Madame Laaroussi demandent à leur plus grande fille d'être épaulée pour la compréhension « des papiers », donc également pour leur gestion. Autrement dit, les trois apprenantes ayant des enfants majeurs sur les six étant parents[24]. Leur fille aînée s'occupe ainsi des courriers reçus et de les expliquer à leur mère :

> – Madame Amrani : « C'est ma fille qui regarde, qui lit tout ce qu'il y a l'intérieur du courrier. Le contrat, de ci, de ça. Contrat de CPAS, si j'ai un rendez-vous, des choses comme ça. C'est elle qui s'occupe des papiers, qui s'occupe de tout. »
>
> – Madame Laaroussi : « Ça dépend des courriers. Si je comprends pas, soit je fais la photo et j'envoie à ma fille et c'est elle qui m'explique, soit à ma copine, dans le WhatsApp. Je fais tout avec les photos. Mais certains qu'il faut beaucoup lire, c'est un peu compliqué. Je comprends des choses mais pas les autres. Alors je vois avec ma fille, c'est elle qui écrit tout, elle m'explique avec l'arabe et je comprends. »
>
> – Madame Saidi : « Ma fille lit toujours avec moi les papiers. Ma fille explique et mon fils aussi, maintenant, il est grand [riant], donc il m'explique. Et pour remplir les papiers ou faires les [factures], c'est ma fille à chaque fois ou mon assistant social du centre[25]. »

De même, comme on le voit avec l'indication de Madame Saidi, lorsque ce n'est pas l'entourage familial, les demandes d'aide sont facilement reportées auprès des travailleurs sociaux de proximité qui, armés de leur sens pratique, sortent alors leur panoplie de savoirs et savoir-faire professionnels afin d'accompagner au mieux les apprenants usagers du CPAS.

Concernant les apprenants, beaucoup de travailleurs de proximité – proches par la confiance et la fréquence – se trouvent à Lire et Écrire. C'est ce qu'illustrent les propos de Madame Amrani :

> « Et quand j'ai beaucoup de papiers, je téléphone à Salia [assistante sociale à Lire et Écrire] et elle me donne un rendez-vous. Elle va m'expliquer ce que les papiers disent, les papiers pour les impôts, les papiers pour le loyer, des choses comme ça, je vois avec Salia. Parfois, elle parle arabe, je comprends tout ce qu'elle dit. Elle explique tout, elle dit : "Fais ça, fais ça, fais ça ; 'faut aller chercher ces papiers-là…" Là, je comprends tout. »

Salia, assistante sociale à la régionale 1, précise à ce sujet une série de situations relatives au CPAS pour lesquelles elle intervient auprès des apprenants afin de les éclairer sur le contenu des communications reçues :

> « La plupart du temps, ils viennent parce qu'ils ont reçu un courrier mais ils ne comprennent pas donc ils veulent savoir ce qu'il veut dire. Comme c'est le CPAS qui paie, ils ont peur d'avoir des problèmes donc dès qu'il y a un courrier du CPAS, la personne ne sait pas lire, donc elle aimerait bien qu'on lui explique ce qu'il comprend. Du coup, ils viennent avec les documents. Moi, j'ai les documents, je dis que c'est juste le contrat qui est reprolongé avec ton RI de telle date à telle date. Ou c'est un document que le CPAS demande avec le détail des extraits de compte ou… On a aussi les courriers qu'ils reçoivent à la maison avec les contrats, disant : "Monsieur a signé un contrat PIIS[26] qui va de telle date à telle date et après cette date, il sera reconvoqué pour faire un 'Ressources & charges' et voir s'il est toujours en formation ; si c'est une nouvelle formation, il demande que le contrat de formation soit envoyé à l'AS, parfois ça n'a pas été

[24] C'est également le cas de Monsieur Jansen mais celui-ci entretient une relation houleuse avec son fils, âgé de quarante ans.
[25] La maison d'accueil.
[26] Projet individualisé d'intégration sociale.

fait et il reçoit un courrier disant : “Nous attendons l’attestation de formation”… C’est tout de l’administratif qu’ils ne comprennent pas et que je lis avec eux. »

Ce type de configuration d’une demande de compréhension auprès d’autres travailleurs sociaux que ceux du CPAS se retrouve aussi dans d’autres espaces que ceux de Lire et Écrire. Madame Saidi bénéficie par exemple de l’accompagnement d’une assistante sociale « personnelle » – c’est sous ce terme qu’elle la désigne – rencontrée lors de son hébergement en maison d’accueil. Celle-ci l’aide donc dans la gestion et la compréhension de ses « papiers » quand sa fille n’est pas en mesure de le faire. On peut donc poser le postulat que cet accompagnement par une structure indépendante liée à son passage dans celle-ci antérieurement conditionne son recours auprès d’autres institutions comme le CPAS.

c) Quand l’information vient d’ailleurs

De façon complémentaire au recours à autrui pour comprendre sa propre situation administrative, la non-connaissance peut aussi être en partie palliée par des incidences de contextes. De fait, certains « cadres »[27] (Joseph, 2003, p.123) permettent une diffusion de l’information pouvant intéresser des personnes bénéficiant d’allocations sociales au regard de leur quotidien.

À ce titre, l’enquête de terrain a constitué un cadre propice à la prise de connaissance de diverses informations et ce autant en s’appuyant sur les entretiens que sur les focus groups. En effet, bien que ce ne fut pas recherché initialement, les focus groups ont permis de mettre en discussion différentes aides disponibles. Quand certains apprenants en prenaient connaissance sur le moment, d’autres prenaient soin de montrer qu’ils étaient déjà informés et partageaient le renseignement avec les autres participants. Quand aucun apprenant n’avait connaissance de certaines possibilités déployées par le CPAS, c’était alors soit la travailleuse présente pour faciliter l’animation soit moi-même qui en venions à expliquer l’aide mentionnée. Reprenons quelques exemples parmi les multiples situations rencontrées au cours de ces trois focus groups.

Madame Tshimanga explique avoir eu connaissance de l’existence de l’abonnement social pour le TEC grâce aux échanges lors du focus group. De son côté, Madame Saidi profite également de ce moment afin de savoir si « [son] fils a droit à toucher du CPAS pour être aidé pour ses études supérieures », études pour lesquelles il aura déménagé à Bruxelles en début d’année académique. Dans l’incapacité de lui répondre, la travailleuse présente pour faciliter le focus group lui suggère alors d’aller se renseigner auprès d’Infor’Jeunes, structure que Madame Saidi ne connaissait d’ailleurs pas non plus. Dans un autre focus group, une apprenante partage l’information renseignée par son assistante sociale selon laquelle elle peut être aidée financièrement pour les voyages scolaires de ses enfants. Sur le plan culturel, c’est là aussi que plusieurs se dirent intéressés d’apprendre l’existence des possibilités que peut offrir le ticket Article 27.

Moment pouvant fournir un cadre de confiance, l’entretien a lui aussi constitué à plusieurs reprises une opportunité pour s’informer sur de potentielles aides du CPAS. Au cours de ces échanges, les apprenants saisissaient alors parfois l’occasion pour me poser directement une question d’information relative à un enjeu méritant pour eux une attention. L’entretien a de ce fait constitué un moment consacré pour certains. L’objet de cet échange portant sur les aides et services du CPAS, il venait concurrencer l’entretien en tant que tel du rendez-vous entre assistant social et apprenant où le

[27] En s’appuyant sur les travaux d’Erving Goffman, Isaac Joseph définit le concept de « cadre » [*frame*] en tant que « dispositif cognitif et pratique d’organisation de l’expérience sociale qui nous permet de comprendre ce qui nous arrive et d’y prendre part. Un cadre structure aussi bien la manière dont nous définissons et interprétons une situation que la façon dont nous nous engageons dans un cours d’action » (Joseph, 2003, p.123).

« cadre » (Joseph, 2003) peut ne pas systématiquement coïncider avec l'émulation de questions par l'usager. L'échange tenu avec Madame Cabdi illustre cet enjeu de manière éloquente :

> « Nous, là, maintenant, on parle de beaucoup de choses donc ça vient dans ma tête de poser les questions comme ça. Mais les aides, je sais pas. Là, pour le CPAS, tout ça, on parle de beaucoup de choses donc je voudrais en savoir plus sur ça. Mais quand je suis là-bas, on ne parle pas comme ça, hein. Oui, c'est seulement le rendez-vous, régler un peu certaines choses et après je rentre. »

Sa remarque fait d'ailleurs écho à sa demande d'informations plus tôt au cours de l'entretien sur ce que désigne le dispositif « Article 60 » : « Euh… Excusez-moi, ça veut dire quoi l'article 60 ? Il sert à quoi ? Ce n'est pas une formation ? »

Enfin, ces cadres peuvent aussi tout simplement prendre place à Lire et Écrire selon les configurations. Le « bouche-à-oreille » permis par l'entre-soi ouvre en un sens à pallier certains manques informatifs. Monsieur Kuipers exprime ainsi ne pas avoir été mis au courant par son assistante sociale de l'existence d'aides telles que le tarif social pour le gaz et l'électricité, les logements sociaux ou encore les colis alimentaires. C'est systématiquement, à différentes occasions, le « bouche-à-oreille » à Lire et Écrire qui l'a amené à prendre connaissance de ces dispositifs.

ii. Des causes de non-demande

« L'offre est connue mais pas demandée, abandonnée
ou bien un droit est ouvert mais la prestation non utilisée,
un service est accessible mais non sollicité. »

Dans la suite de l'analyse de la non-connaissance, nous allons maintenant nous attacher à décrypter certains enjeux liés à la non-demande d'aides sociales. Tel qu'on le verra encore par la suite, c'est en comprenant et en agissant simultanément sur les quatre formes de non-recours que les problèmes sociaux qu'ils renforcent peuvent être enrayés. Agir uniquement sur la diffusion de l'information, tant dans une plus grande quantité que sur sa forme – écrite, administrative –, n'est donc pas suffisant et sous-entendrait qu'un recours éclairé se trouverait dès lors entièrement entre les mains des usagers. En effet, si on reprend Philippe Warin : « Perçu comme un différentiel, le non-recours lié à l'insuffisante information des demandeurs potentiels et aux pratiques administratives insatisfaisantes appelle identification, mesure et autant que possible suppression. Cependant, l'action sur l'information des populations et sur les systèmes prestataires ne règle pas la question de la non-demande. Celle-ci ouvre d'autres questionnements pour l'action publique » (Warin, 2009, p.140).

L'approche par la non-connaissance ne règle pas la question de la non-demande, mais elle ne règle pas non plus celle du bien-être des populations ciblées : « Cette approche du non-recours (la non-connaissance) ne conduit pas [les institutions] à se demander si l'offre en question améliore effectivement le bien-être des populations. Autrement dit, elles ne s'interrogent pas sur la pertinence des prestations et aides, mais continuent à considérer que celles-ci sont nécessairement adaptées à la nature économique des problèmes de pauvreté qu'elles sont censées prendre en charge » (ibid, p.143). De fait, retenons – toujours avec Philippe Warin – qu'« il apparait que le mode d'action choisi pour lutter contre la pauvreté par l'accès aux droits est lié à la manière de considérer les populations concernées. Il reste néanmoins que par son contenu ou sa forme, l'offre n'est pas nécessairement acceptable pour les personnes. La question de la non-demande n'évacue en rien un questionnement sur l'offre, mais au contraire le pose pleinement au regard de son attractivité et de son acceptabilité » (ibid., p.141).

Par sa nature même, la non-demande se définit par son caractère « inaudible » (Mazet, 2010), c'est pourquoi il est d'autant plus important de la considérer au regard d'actions entreprises uniquement sur les approches administratives que sont la non-connaissance et la non-réception. Pour Pierre Mazet, deux grandes idées émergent de l'examen de la non-demande : 1) « les individus précaires sont capables de choix[28] et d'autonomie – c'est parce qu'ils jugent l'offre qu'ils ne la demandent pas – » ; 2) « la non-demande montre ce qu'il en coûte de demander des protections et d'être protégés : elle éclaire sous un autre angle la question des coûts de la non-protection sociale » (2010, p.2-3). Ces coûts peuvent revêtir différentes apparences telles que les coûts financiers, matériels et cognitifs, psychologiques, symboliques, physiques ou temporels (ibid.).

Nous verrons donc comment ces « choix » – qui font l'objet d'un jugement toutefois essentiellement basé sur un « système de valeurs implicites intériorisées » (Bourdieu, 2002, p.228) – et ces coûts pèsent sur la propension à agir des usagers du CPAS bien qu'en même temps confrontés à la précarité. Nous

[28] Sur la notion de choix qui peut porter à discussion, voire à polémique, Pierre Mazet indique « ne pas différencier choix contraint et choix positif ou volontaire : cela supposerait d'entrer dans le détail d'une situation concrète de décision individuelle. [Il part] du principe que la non-demande constitue une différence qualitative suffisante avec la demande, et que le choix de refuser, même contraint, dit autre chose que l'acceptation de l'offre » (ibid., p.5).

analyserons ces situations sous l'angle du *Welfare stigma*, ensuite sous celui des coûts engendrés par la demande, ici les coûts symboliques et la crainte de coûts financiers.

Le dilemme des coûts de la demande

L'évitement du stigmate attaché à la condition d'assisté représente une réaction liée à une forme de coût provoqué par la demande d'aide. En effet, ne pas demander peut apparaitre salvateur pour une série de bénéficiaires et potentiels bénéficiaires qui entrevoient la demande comme un investissement difficilement supportable. Les craintes, contraintes, modalités, jeux interrelationnels, etc. constituent un ensemble de paramètres que les non-recourants par non-demande prennent en compte pour jauger leur mouvement vers l'institution ou le travailleur social. Comme le formule Pierre Mazet, « le coût d'entrée dans le dispositif de demande apparait de fait plus élevé que les bénéfices attendus. Les éléments pris en compte dans le calcul du coût d'entrée sont variés et appartiennent à des registres différents » (2010, p.5). Autrement dit, s'il peut y avoir un calcul préalable au recours, celui-ci ne correspond pas à une logique de maximisation de son profit, il ne se conforme pas non plus à la sentence de « bon sens » propre au sens commun mais répond bien davantage à une logique faisant écho à l'expérience personnelle. De ce fait, les coûts identifiés auprès des apprenants rencontrés relèvent de leur sensibilité au stigmate mais peuvent aussi prendre des motifs symboliques et financiers.

a) « Je ne suis pas un profiteur », le contournement du stigmate de l'assisté

> « Le CPAS, oui, c'est bien pour aider les gens, mais je ne souhaite à personne d'y être. Parce que t'as quand même quelque chose… quelque chose qui te dit que c'est "malsain"… J'aime pas profiter comme ça. Moi, j'ai toujours travaillé toute ma vie », Monsieur Kuipers.

Afin de comprendre davantage le rapport à son image sociale en tant que bénéficiaire des allocations sociales, un petit détour par le concept étatsunien de *Welfare stigma* semble judicieux. Apparue au début de la seconde moitié du XXe siècle, cette notion « rend compte en particulier des raisons de la faible participation aux programmes sociaux visant les familles pauvres avec enfants, essentiellement afro-américaines » (Warin, 2016, p.72). Dès les années 1960-1970, les travaux sur le *Welfare stigma* « relient la stigmatisation à la faible estime de soi entretenue par la suspicion pesant fortement sur ceux qui recourent aux programmes d'aides à défaut de pouvoir s'en sortir par soi-même » (ibid.). Ce concept a par la suite été généralisé par des études comparatives, en conservant bien sûr des différences dans cette cause de non-recours entre populations et appartenances ethniques. Un point commun qui en ressort est celui afférant au problème de la honte ressentie par le recours à l'aide sociale : « La honte de recourir aux programmes à cause de la crainte d'être désapprouvé et étiqueté de "fainéant", "irresponsable" ou "incapable" est l'explication, très tôt donnée dans d'autres pays également, du *Welfare stigma* » (ibid., p.74). La honte comme explication du stigmate de l'assisté résonne ainsi comme « une sanction sociale imposée par les non-bénéficiaires » (ibid.), observation ensuite prolongée par des travaux plus récents à travers le « mépris social » (Renault, cité par Warin, ibid.) à l'égard des usagers des services sociaux.

C'est explicitement le répertoire de la honte que l'on retrouve parmi les enquêtés concernés. Ceux-ci sont soit belges d'origine soit en Belgique depuis suffisamment longtemps pour ne plus être « primo-arrivant » et donc se percevoir comme ciblés par les stigmates circulant dans l'espace public. C'est le cas de Madame Saidi, en Belgique depuis trente-et-un ans :

– Madame Saidi : « Moi, je ne suis pas quelqu'un qui va demander toujours, toujours. Non… Non. Je préfère pas demander. (…) [Et] quand je me suis retrouvée dehors[29], je ne voulais pas demander, rien. J'avais la honte d'aller demander. »
– *Tu avais la honte ?*
– Madame Saidi : « Oui, quand j'allais demander quelque chose, je vois, moi, ce n'est pas comme ça que je suis… Mais c'est comme ça [elle laisse échapper un bref rire]. »

La référence explicite de Madame Saidi à la honte et son insistance sur le fait de « ne pas être comme ça » mettent bien en évidence la distinction opérée par une forme de *Welfare stigma.* Cette condition est probablement d'autant plus déchirante à porter mais aussi à exhiber que l'aide vient renforcer le déclassement social vécu à la suite de la séparation d'avec son ex-mari. Elle précise d'ailleurs un peu plus tôt « n'avoir jamais manqué de rien » à cette époque.

De son côté, Madame Amrani, en Belgique depuis vingt-trois ans, a connaissance de la possibilité de demander au CPAS un soutien financier pour les voyages scolaires de ses enfants mais écarte l'option d'y recourir. Bien que faisant face à des difficultés financières, elle fait le choix soit d'économiser soit de priver ses enfants de sorties scolaires :

– Madame Amrani : « Il y a beaucoup de gens qui demandent un papier pour payer l'école, pour quand les enfants partent en voyage et qu'il faut payer… mais moi je demande pas. »
– *Ah oui ?*
– Madame Amrani : « Non, moi je demande pas. Je paie moi toute seule. Ma fille va faire un voyage avec l'école, ça va coûter 500€, il y a beaucoup de gens qui vont aller demander au CPAS "Je dois payer 500€ et je ne peux pas", mais moi non. Moi, je fais toute seule. Je cache un peu d'argent et après je le donne pour les enfants. »
– *Et pourquoi tu ne demandes pas au CPAS ?*
– Madame Amrani : « Comme ça [rit brièvement]. Je sais pas… J'ai un peu d'argent, je paie toute seule… »
– *Je sais que des personnes ne demandent pas parce que ça veut dire qu'elles demandent de l'argent…*
– Madame Amrani : « Ah oui oui, comme tu dis. J'aime pas… profiter beaucoup. J'ai déjà le CPAS tous les mois[30], après je dois encore demander "Donne-moi de l'argent pour payer ça pour les enfants". J'ai de l'argent, je paie le voyage pour les enfants. Si je n'ai pas d'argent, je fais un certificat et les enfants restent malades à la maison. »
– *Tu fais un certificat ?*
– Madame Amrani : « Ah oui oui, si j'ai pas d'argent, je vais chez le docteur et je demande un certificat. Comme ça, les enfants ne doivent pas aller en voyage. Comme c'est beaucoup cher, je fais un certificat, c'est pas grave, t'es pas obligé… Donner 500€ pour le voyage, c'est beaucoup...! Mais il y a des gens qui vont partir au CPAS et qui vont demander pour être aidés et le CPAS va t'aider. Moi non. J'aime pas aller au CPAS et demander "Donne-moi de l'argent pour ça…". Il me donne tous les mois, c'est tout. Je paie le loyer, les courses, les choses pour les enfants, c'est tout. C'est pour ça que je vais pas demander. »

La situation particulièrement éloquente de Madame Amrani illustre en outre une manière de « dissimuler le stigmate » (Goffman, 1975) de la nécessité financière. De fait, exprimer une demande conduit à s'exposer. Cette « exposition publique » produit un « mécanisme de dissuasion » (Warin, 2016, p.76) qui joue ici sur plus d'une scène sociale. D'un côté, la demande serait susceptible de produire un « étiquetage » (Becker, 1985) de la part de l'institution scolaire ou de ses agents apprenant que le CPAS intervient pour une partie des frais. De l'autre, elle pourrait accroitre l'image de l'assisté auprès des agents du CPAS.

Le registre du « profiteur social » est tangible chez ces deux apprenantes pour lesquelles il convient de se démarquer de ce que l'on n'est pas. (Re)gagner une image sociale positive peut donc se faire de

[29] Après sa séparation.
[30] À comprendre : le revenu d'intégration sociale.

cette façon qui met bien en exergue « l'importance du regard des autres dans la production du sentiment de honte lié au dévoilement de ses propres incapacités » (Warin, 2016, p.76).

Cette logique se retrouve aussi chez Monsieur Kuipers qui, soucieux de ne pas être perçu comme tel, se disqualifie également d'entrer en interaction avec son assistante sociale afin de se rassurer sur la bonne réception de son courrier, lui garantissant de recevoir son revenu :

> – *Et quand tu es dans l'attente, parce que tu ne sais pas si ton assistante sociale a reçu ton courrier, est-ce que parfois, tu lui téléphones pour savoir quoi ou tu lui envoies un mail ?*
> – Monsieur Kuipers : « Non… Non, parce que j'ai peur que ce soit limite comme si je forçais après une réponse. Je suis quelqu'un qui préfère le faire une fois et après de se dire… que si je demande, demande, demande… Si je demande, je n'ai pas envie d'être en mode : "Celui-là, c'est un forceur. Il veut vraiment savoir". Parce que moi, je ne profite pas du CPAS. Moi, je suis quelqu'un que c'est une aide sociale, c'est pour aider les gens. Je suis pas là pour profiter ni quoi que ce soit. »

S'empêcher d'agir en se considérant alors comme un « forceur » ou comme un « profiteur » démontre une friction dans la communication avec son assistante sociale, la relation semblant ne pas être suffisamment établie pour que Monsieur Kuipers se sente en confiance lors d'une prise de contact délibérée de sa part. Comme on le verra plus loin, cela lui permet par la même occasion d'éviter le coût symbolique que pourrait engendrer sa demande.

Enfin, lorsque je demande à Monsieur Jansen s'il se renseigne sur des aides complémentaires que pourrait lui apporter le CPAS, celui-ci prend soin de se démarquer d'une condition de nécessité faisant alors appel à l'imaginaire de la condition miséreuse. Il estime de ce fait « ne pas avoir besoin » avant d'être informé sur la pluralité d'aides possibles : « Non, je ne vais pas chercher non plus à avoir le dernier *cent*, quoi. Je ne veux pas profiter. Si je n'ai pas besoin, je n'ai pas besoin. »

Ces différentes situations permettent de rejoindre Pierre Mazet qui précise alors que « pour demander un droit ou accepter une offre, il faut par conséquent accepter l'image attachée à cette offre » (2010, p.7). Ce rapport au stigmate varie ainsi d'un individu à l'autre. Étant donné que la stigmatisation fonctionne comme une « sanction générale due à une norme sociale » (Warin, 2016, p.75), on ne peut pas y assimiler mécaniquement l'ensemble des bénéficiaires.

b) Le coût symbolique de la demande

La production de coûts symboliques que pourrait engendrer la demande pèse plus lourd dans la décision que la perspective d'accroitre son autonomie par l'intermédiaire de l'aide sociale. Paradoxalement, le refus de prendre part ou de demander exprime une forme d'autonomie par les usagers. Cependant, c'est une autonomie à l'état isolé dont il est question, elle ne trouve pas de cause politique ou structurelle sur laquelle se fonder. « Le refus de s'engager dans un dispositif, de constituer une demande, de répondre à une norme prescrite ou de s'exposer à une image stigmatisante constituent de ce point de vue une expression de leur autonomie. Mais c'est une expression singulière, et non collective, une prise de parole d'autant plus silencieuse qu'elle n'émerge sur aucune scène publique » (Mazet, 2010, p.9).

Entretenir le respect de soi

Les ressentis de honte relevés plus tôt charriaient déjà des enjeux symboliques car « portant atteinte à l'image de soi » (ibid., p.6). De fait, s'il est question d'un côté de la figure du « profiteur social » comme stigmate objectif, la honte qui découle de celui-ci, ou plus largement de l'aide sociale, prend une dimension subjective par le rapport à soi.

Il semble de ce fait judicieux de comprendre ces situations notamment à travers la notion de « respect de soi » (Honneth, 2000, p.144-146). Le souhait de ne pas raviver des expériences de « mépris », synonyme de déficit de reconnaissance (ibid.), ou de ne pas charger davantage le poids de la dépendance sonne alors comme des choix par défaut pour assurer sa respectabilité. Ce réflexe s'effectue au détriment de se constituer en tant que sujets « porteurs de droits » (ibid., p.133) par le recours aux services de l'aide sociale.

Monsieur Kuipers défend ainsi un narratif de la débrouille individuelle pour préserver sa respectabilité. Il mobilise abondamment une identité construite sur le registre du *self-made* (pas moins de 21 occurrences en 1h50 d'entretien) – « je me bats pour moi-même », « j'essaie de m'en sortir par moi-même », « je me suis fait par moi-même »… –, ce qui trahit par la même occasion un souci de soi, et souhaite « ne plus avoir à faire » au CPAS, sortir de sa dépendance afin de se sentir respecté :

> « J'ai tellement vécu les critiques, le rabaissement, tout ça, que pour moi, aller demander de l'aide à quelqu'un, c'est comme si j'étais faible. Avec tout ce qu'on me disait, que je n'arriverais jamais à rien, tout ça… que ce serait laisser gagner toutes ces personnes qui me disaient ça, en fait. Du coup, je me bats par moi-même, je ne demande rien à personne. L'aide au CPAS, parfois, je préfère mieux vivre par moi-même et ne plus dépendre d'eux, parce que franchement, c'est… Parfois, je sais que j'ai besoin d'aide, mais je ne peux pas dire "Eh, j'ai besoin d'aide". Je vais faire des éco, et je me tire par moi-même, c'est le seul moyen de ne pas être déçu. »

Préserver le respect pour soi peut également être lu dans la situation de Monsieur Albert qui a préféré dans un premier temps ne pas se risquer au « mépris social » (Honneth, 2000) qu'il redoutait en se rendant au CPAS afin de demander l'aide sociale, s'empêchant de la sorte de se faire reconnaitre en tant que « sujet de droit » (ibid., p.131-146) :

> – Monsieur Albert : « Moi, au début, je voulais pas y aller au CPAS, hein. »
> – *Ah oui ? Pourquoi tu ne voulais pas y aller ?*
> – Monsieur Albert : « Déjà… Raconter ses problèmes, c'est pas évident. Ouais, c'est pas évident. »
> – Formatrice : « Parler de tes difficultés, c'est ça ? »
> – Monsieur Albert : « Ouais… Et en plus, quand tu rentres là, le truc qui m'a frappé la première fois que j'ai été, c'est tous des jeunes ! C'est frappant, hein. Aller raconter ses problèmes à des plus jeunes que soi, c'est… C'est un peu râlant, hein… »

Enfin, le respect de soi peut également être lu encore sous une autre forme avec Madame Saidi qui tient à son souci de dignité propre à la manière de présenter[31] son autonomie individuelle : « Avec mon fils, on mange bien, on est habillés, on est propres, on paye le loyer, je ne demande pas plus. »

[31] C'est ce que l'on peut comprendre en prenant appui sur la notion de « face » développée par Erving Goffman et notamment mobilisée par Isaac Joseph après lui. Celle-ci apparait dans les enjeux interactionnels et consiste en une « valeur sociale qu'une personne revendique à travers la ligne d'action qu'elle adopte au cours d'une interaction. La face n'est pas logée à l'intérieur ou à la surface d'un individu mais est diffuse dans le flux des évènements de la rencontre » (Joseph, 2003, p.123).

iii. Des causes de non-réception

« *L'offre est connue, demandée mais pas obtenue.* »

Les situations de non-réception – ou de « non-accès » (Noël, 2017, 2021) – d'une prestation sociale peuvent être engendrées par différentes causes telles que d'un côté « l'oubli » ou « la négligence de la part du demandeur » (Warin, 2016, p.43) ainsi que suite à un « abandon de la demande » (Warin, 2010, p.5). D'un autre côté, elles peuvent également survenir autant à la suite d'un « dysfonctionnement du service prestataire » (ibid.) qu'en raison d'un « problème de traitement de la demande » (Warin, 2016) pouvant être notamment dus à des « erreurs » ou de la « lenteur administrative » (ibid., p.43). Bien entendu, elles peuvent aussi être le corollaire de situations de non-connaissance et/ou de non-demande ainsi que de non-proposition de la part de l'institution. À la différence des deux types de non-recours que sont la non-connaissance et la non-demande, vu qu'aucun mouvement vers les institutions n'est amorcé, cette forme-ci « est souvent mal vécue par les personnes puisque leurs démarches n'ont pas de sens et ne portent pas leurs fruits » (Noël, 2017, p.20). La non-réception peut dès lors en venir à se répercuter en non-demande étant donné la perte de sens et l'épuisement que la demande effective a déjà pu représenter.

a) De l'irrégularité dans le traitement de la demande

Si certaines personnes estiment que leur « vie est meilleure grâce au CPAS », comme le déclare un participant aux focus groups, c'est bien parce qu'elles sont aidées par des prestations mises en place par l'organisme qui les sécurise. Elles sont donc dans des situations de réception de l'aide. Toutefois, ce n'est pas systématiquement le cas. Autant dans notre enquête que, par exemple, dans celle de Laurence Noël en Région bruxelloise. La chercheuse note d'ailleurs que parmi les dizaines de personnes rencontrées, « le non-accès est certainement, avec la non-connaissance, une des formes la plus fréquemment citée parmi les personnes » (2017, p.19).

Parmi les apprenants enquêtés, la non-réception peut se décliner selon plusieurs logiques. Par exemple, le non-accès aux services du CPAS peut arriver pour cause de faible capacité financière du demandeur. Ainsi, un apprenant n'ayant pas d'abonnement téléphonique fonctionne par cartes prépayées de 10 €. Lorsqu'il a besoin de contacter le CPAS, il lui téléphone. La réponse de l'organisme reste parfois lettre morte, ce qui amène l'apprenant à épuiser l'ensemble de son crédit face à la sonnerie d'attente. La précarité financière l'amène à ne pas pouvoir accéder à l'institution comme il le souhaiterait. À défaut de pouvoir recourir au CPAS par lui-même, il recourt alors à Lire et Écrire afin d'envoyer un mail avec sa demande à la personne de contact.

Monsieur Diallo, de son côté, fait part d'une situation dans laquelle la proposition reçue par son assistant social s'est par la suite transformée en fin de non-recevoir. Arrivé en Belgique mi-2023 et puis régularisé, il eut besoin de chercher après un logement en fin d'année. L'aide proposée par son assistant social fut finalement retirée une fois le moment venu de s'en saisir :

> « Quand j'ai commencé à chercher la maison, c'est mon assistant qui m'a dit "Il faut chercher la maison, si tu la trouves, c'est nous-mêmes qui allons payer deux mois de caution et un mois de rentrée". C'est comme ça qu'il m'a dit. C'est mon assistant qui m'a dit ça. Ensuite, quand j'ai trouvé, ils me l'ont refusée. Je me suis dit "Comment je peux faire… ?", tu vois… »

De même, Salia, assistante sociale à Lire et Écrire, précise qu'« aux CPAS, le gros souci depuis qu'[elle est] là, c'est le non-paiement des allocations. Les stagiaires [apprenants] ne savent pas pourquoi donc on doit prendre contact avec l'AS pour voir ce qu'il se passe. »

Monsieur Kuipers déplore également devoir lutter pour recevoir systématiquement le revenu d'intégration. Afin d'y accéder, il doit envoyer tous les mois à son assistante sociale une copie de sa prime de formation (2 € brut de l'heure) reçue dans le cadre de son contrat entre Lire et Écrire et le Forem. Il lui arrive ainsi de se retrouver dans une situation de non-recours temporel car sa demande est traitée dans un délai le conduisant à attendre plus de trente jours entre deux réceptions de son revenu, mensuel, de remplacement.

> « J'ai envoyé mes fiches de paie[32] le 19 juin à mon assistante sociale et je reçois un message automatique qui dit qu'elle est en vacances et reviendra le 24 juin. Je me dis : "Merde, le 24 juin, ça fait déjà la fin du mois". Le 24 juin, pas de réponse. "Bon, bah je vais peut-être toucher fin de semaine". Fin de semaine dernière, toujours pas touché. C'est pas possible… Je reçois un mail le dimanche, le 30 : "Bonjour, bien reçu, bonne journée". Donc là, elle m'a répondu qu'elle avait bien reçu les trucs. Mais je n'avais toujours pas touché. Ni la semaine dernière, je n'ai touché qu'hier matin (…) Ça me met dans l'incompréhension parce que je me dis : "Allez, j'envoie tous les documents, tout ça". Et puis elle me dit juste qu'elle a bien reçu. Oui, elle a peut-être bien reçu, mais moi, j'ai rien reçu ! … Je ne sais pas… Ça me fatigue. C'est pour ça que j'ai hâte d'en avoir fini avec le CPAS après ma formation de cariste-magasinier parce que, vraiment, c'est une source de stress. »

La situation de non-réception présentée par Monsieur Kuipers fait état d'anxiété face à la précarité. Son souhait « d'en avoir fini avec le CPAS » car représentant « une source de stress » fait écho à la manière dont il vit l'expérience avec l'institution qui peut le placer temporairement en situation de sous-protection sociale. Comme Laurence Noël le rappelle, « si la précarisation n'est pas toujours présente avant toute demande de droit, elle commence ou s'aggrave très souvent dans une situation de non-réception des droits » (2017, p.20).

Ce « problème de traitement de la demande » (Warin, 2016) trahit une absence d'organisation pour prendre en charge les usagers et sécuriser leur condition, ce qui produit une perte de confiance comme le laisse percevoir Monsieur Kuipers. Les propos de ce dernier illustrent également une autre cause amenant à de la non-réception, celle de la complexité de l'environnement institutionnel et règlementaire (Mazet, 2010 ; Warin, 2016). Pour bénéficier du revenu d'intégration, Monsieur Kuipers doit envoyer une copie de sa prime de formation au CPAS, mais il doit avant cela recevoir ce document de la part du Forem qui l'envoie uniquement par la poste :

> « Une fois, il y a eu grève chez BPost, je l'avais dit dans un email à mon assistante sociale : "Excusez-moi, je ne peux pas avoir ma deuxième fiche de paie, Bpost sont en grève". Je l'avais détaillée, bien en français. Elle me répond : "Monsieur, il me faut votre deuxième fiche de paie". Et je venais de lui dire qu'il y a une grève, donc que je ne saurais pas l'avoir pendant la semaine ! »

La pluralité d'acteurs intervenant pour une même prestation peut donc en venir à affaiblir la garantie du droit. Philippe Warin note à cet endroit que le développement de « politiques polycentriques (ou multi-acteurs) ne fait qu'accroitre l'émiettement administratif. Cela a pour conséquence de rendre toujours plus compliqué l'accès aux droits pour les publics et leur application par les services prestataires » (2016, p.91). Cet émiettement administratif pèse, en outre, subjectivement pour l'ayant-droit dans la manière de situer la responsabilité de chacun des acteurs de la prestation. Monsieur Kuipers : « Il faudrait arrêter de me demander aussi les fiches de paie, parce que je sais très bien que

[32] Ce que Monsieur Kuipers désigne par « fiches de paie » correspond à la prime de formation, forme de rémunération, qu'il perçoit du Forem à raison de 2€ brut de l'heure, sur base d'un contrat de formation qui le lie au Forem et le dispense de chercher un emploi. Ces types de contrats se nomment « contrat F70bis ». Pour en savoir plus sur les revers d'avantages qui peuvent à présent survenir de ces primes, voir l'article publié à Lire et Écrire par Duchesne & al. (2023).

le Forem leur envoie et elle me l'a dit. Au Forem, ils me l'ont dit qu'ils l'envoyaient au CPAS. Donc s'ils l'envoient au CPAS, pourquoi, moi, je dois encore le faire ? »

Enfin, le non-accès aux droits peut également être dû à des dynamiques de dématérialisation des procédures. C'est ce que tient à expliquer Salia qui fait part de la situation d'un apprenant érythréen diabétique en absence de prise en charge médicale. « Il n'a pas le statut BIM et il a plein de problèmes de santé », appuie-t-elle. Elle dépeint avoir recouru par téléphone à l'assistante sociale du CPAS qui a décliné toute démarche auprès de la mutuelle. Lorsque Salia a pu avoir l'organisme de sécurité sociale au téléphone, on lui a expliqué « "ne pas avoir reçu le flux. Normalement avec le CPAS, on a directement un flux qui dit que cette personne est au revenu d'intégration et ça se fait automatiquement". » Salia continue : « En fait, l'AS de la mutuelle a contacté le CPAS, a renvoyé l'attestation mais elle ne l'a pas renvoyée par le flux électronique. Et ça met à mal ce stagiaire qui en a besoin, qui est diabétique, il paie ses médicaments mais il les paie prix plein. Depuis tout un temps. Alors que s'il avait le statut BIM, c'était remboursé. » L'apprenant en question s'est ainsi retrouvé « exclu du droit » (Noël, 2017, 2021) au statut BIM en raison de la dématérialisation des procédures. Le flux électronique pouvant faire office de « valeur légale » exclusive (Noël, 2021, p.11) amène à ne pas prendre en compte des communications envoyées en format papier. Ce type de cas sous-tendant une forte précarisation de l'usager par une mise en incapacité en raison de communications sous deux formats différents « implique [donc] aussi une augmentation très importante du temps nécessaire aux services sociaux locaux pour un accompagnement à la demande, un suivi de situation ou le déblocage d'une situation non justifiée d'exclusion du droit ou de non-recours » (ibid.).

b) Pour un accès humain et ouvert aux services

Recevoir une aide signifie également pouvoir accéder aux services lorsque l'on a l'intention d'entrer en relation avec ceux-ci. La communication avec les services tend à se faire de plus en plus de manière formalisée par la prise de rendez-vous soit à distance par l'envoi d'emails soit par coup de téléphone. Cependant, la communication délibérée par message électronique se trouve largement à la marge parmi les apprenants de Lire et Écrire, l'écrit étant inhérent à ce moyen de communication. En effet, parmi ceux interviewés dans le cadre de cette recherche, seulement Monsieur Kuipers et Madame Tshimanga – qui sont également ceux au plus haut niveau de détention de savoirs de base – jouissent d'une utilisation relativement aisée de la communication par mail. Ils ne sont de ce fait pas entravés pour entrer en contact avec leur assistant social de cette manière.

Par contre, les autres apprenants font part de difficultés et préfèrent à peu près tous fonctionner sur base de contact téléphonique ou sur le principe de la permanence, ce qui sous-entend une plus grande facilité d'accès, tant en termes de familiarité dans les modes de communication que de joignabilité avec l'assistant social ou encore de l'entretien de la proximité avec celui-ci. La sociologie de la culture des populations peu diplômées met ainsi en évidence, au regard de l'échange écrit, la prégnance de l'interaction orale en face à face considérée comme plus authentique et plus directe par les membres de ces populations (Lahire, 1993 ; Pasquier, 2018). Par exemple, Madame Jonet, participante à un des focus groups, considère que « parler par téléphone, c'est plus facile, parce qu'il y a des mots à lire, des choses qu'[elle] ne comprend pas encore » quand la communication s'effectue sous forme écrite. Prenons aussi le cas de Monsieur Albert qui dit préférer l'échange téléphonique plutôt que l'envoi de mails par souci de sens pratique dans l'expression de son « problème » : « Ben, par téléphone, c'est plus facile pour s'exprimer sur ce qui va pas. Qu'écrire… écrire sur ce qui va pas par mail, savoir dire ce qui va pas… »

En outre, en termes d'interaction directe, le recours à la permanence permet de ne pas passer par la prise de rendez-vous qui constitue parfois un frein dans l'accès direct à l'assistant social. En effet, selon

les CPAS, la prise de rendez-vous amène d'abord à parler à l'intermédiaire que représente l'agent d'accueil qui consulte les agendas des différents travailleurs sociaux et se charge de proposer les rendez-vous au nom de ces derniers. C'est par exemple la situation que rencontre Monsieur Mugisha qui estime que « c'était plus facile » dans la commune où il vivait auparavant, il pouvait contacter directement son assistant social sur son propre téléphone, à la différence de sa commune actuelle où « c'est l'accueil qui prend le téléphone, ce n'est pas [son] assistant [et] c'est l'accueil qui donne le rendez-vous ».

De la même manière, c'est la question de la proximité et de la facilité d'accès qui conduit Madame Saidi à préférer la permanence, ce qui lui permet donc aussi de ne pas passer par l'utilisation du mail pour prendre contact avec le CPAS, modalité qui peut agir comme un facteur dissuasif dans le recours au service : « Moi, je vais toujours sur place, puisque je sais pas écrire. Il y a les jours de permanence où tu peux aller. Pour prendre un rendez-vous, c'est difficile, donc je veux faire par permanence, c'est mieux. »

Face à l'absence de permanence proposée par son CPAS depuis la crise sanitaire du coronavirus, c'est aussi la mobilité physique que choisissait Monsieur Idriss afin de planifier un moment pour rencontrer son assistant social plutôt que la prise de contact à distance : « Moi, je partais au bureau là-bas et puis je prenais rendez-vous. Et puis j'y retournais le jour proposé. Avant le corona, c'était sans rendez-vous, tu vois. Avant c'était sans, mais depuis c'est plus compliqué. Avant, tu vois, tu pouvais aller voir ton assistant social comme ça. »

iv. Des causes de non-proposition

« *L'offre n'est pas activée par les agents prestataires*
malgré l'éligibilité du demandeur,
que celui-ci connaisse ou pas l'offre. »

La quatrième forme de non-recours que représente la non-proposition est à considérer essentiellement en portant l'attention sur les travailleurs sociaux et les institutions. Elle permet donc de comprendre le non-recours en regardant l'offre de service plutôt que la demande, c'est-à-dire « son contenu, les procédures de mises en œuvre, les comportements des agents prestataires » (Warin, 206, p.42). La non-proposition peut être due à un ensemble de causes, toutes produisant une absence de réception de la prestation.

Elle peut ainsi être due à un oubli ou de la distraction de la part de l'agent prestataire ainsi qu'à de la discrimination envers l'usager ou à une rationalisation de son travail en réaction à une perte d'engagement dans celui-ci (Gaspar, 2012). Elle peut également survenir à cause de la complexité institutionnelle et administrative dans laquelle ces travailleurs sont pris, ce qui peut les amener à ne pas être au courant des dernières modifications législatives ou de l'existence d'acteurs spécifiques au sein d'un dispositif d'action. En outre, à une époque où la dématérialisation des procédures enjoint de plus en plus à la détention de savoir-faire numériques, les travailleurs sociaux peuvent également eux-mêmes ne pas être ou ne pas se considérer autonomes en matière d'usages numériques. L'écart avec cette norme sociale peut donc amener à ne pas activer certains droits sociaux quand cela sous-tend des démarches à entreprendre de manière numérique. Elle peut également arriver en raison d'un souhait de protéger l'usager. Les ressources contraintes peuvent aussi conduire à une absence de proposition, que les ressources soient financières, temporelles ou encore humaines (en raison du nombre de personnel). Ces différentes logiques qui sous-tendent des processus de non-proposition doivent donc aussi susciter une attention soutenue envers les travailleurs, leur cadre d'exercice, leur soutien organisationnel, la valorisation structurelle de leur métier, leur formation continue…

Par ailleurs, comme on a déjà pu le voir dans la partie dédiée à la non-connaissance, il est essentiel de pointer que « la non-proposition d'une aide ou d'un service peut expliquer sa non-connaissance par les personnes pourtant éligibles » (Warin, 2014, p. 114), la non-connaissance pouvant dès lors engendrer une absence de demande. De ce fait, la non-proposition « questionne directement la responsabilité [des agents, des services sociaux et des institutions] dans l'utilisation des droits et des services » (Noël, 2021, p.5). Partant de cette responsabilité, les personnes « comptent sur les intervenants professionnels pour être informées des droits auxquels elles ont droit. Le rapport de confiance est parfois rompu si les personnes réalisent *a posteriori* que des informations ont été omises » (ibid.).

a) De l'absence de proposition d'aide…

La mise en avant de situations de non-proposition dans ce cadre-ci s'en tiendra à les comprendre du point de vue des apprenants. Aucun temps d'observation au sein de CPAS n'a été mis en place méthodologiquement, donc aucune interprétation des logiques expliquant l'absence de proposition depuis la perspective des travailleurs ne sera déclinée ici.

Madame Tshimanga ne connaissait pas les aides découlant de l'obtention du statut BIM. Lorsque je lui demande si elle a déjà échangé avec son assistant social à ce sujet, elle me répond qu'il « ne [lui] a pas parlé de ça ». Elle déclare également que les seules aides dont son assistant social lui a fait part sont celles liées « aux colis alimentaires » et à la possibilité de faire des achats au magasin de seconde main géré par le CPAS.

De la même manière, la non-connaissance de Madame Larine concernant le statut BIM et ses avantages fut en partie palliée par la formation à Lire et Écrire où son formateur a diffusé ces informations. Elle indique toutefois « ne pas avoir bien compris » ce que cela impliquait et décrit une relation avec son assistante sociale absente de propositions et recommandations :

> – *Ton assistante sociale, elle ne t'a jamais parlé du statut BIM ?*
> – Madame Larine : « Non. Elle ne parle de rien du tout. »
> – *Non ? Quand tu vas la voir, vous… –*
> – Madame Larine : « Qu'est-ce que je peux avoir, qu'est-ce que je peux demander : rien du tout. »
> – *D'accord, et vous parlez de quoi alors ?*
> – Madame Larine : « Rien, juste que parfois elle téléphone pour le travail : "Tu dois chercher un travail ; tu fais quoi ?", des choses comme ça. Et c'est tout. Elle demande rien, rien. »

En outre, comme évoqué précédemment, la fragilisation de la confiance dans l'institution par l'usager peut être accrue par la faible tendance à l'information transmise par l'assistante sociale. C'est de cette incertitude dans la relation d'aide dont fait part Monsieur Jansen :

> « Mais je voulais te poser une question aussi, une autre question : est-ce que les assistants sociaux et tout ça, est-ce que d'eux-mêmes qu'ils vont te proposer des choses comme ça ou c'est moi qui dois demander ? Parce qu'ils ne sont pas trop amenés à te dire les bons plans, je pense. »

Cette situation de faible propension à l'information conduit aussi à un manque de connaissance de « l'institution CPAS » et de ses propres droits en tant qu'usager. Au regard de la relation asymétrique qui caractérise celle entre prestataire et usager, ce dernier est alors placé dans une sorte de zone d'incertitude qui le met en incapacité en termes d'autonomie, s'en remettant alors, en un sens, entièrement à son assistante sociale pour améliorer sa condition. Cette forte asymétrie d'information peut donc avoir pour effet chez certains de renforcer le poids du stigmate de l'assisté en raison du renforcement de la dépendance à son assistante sociale.

Enfin, nous avons relevé plus haut que Monsieur Kuipers avait pris connaissance d'un ensemble d'aides – relatives au logement, au gaz et l'électricité, à l'alimentation… – par le biais du « bouche-à-oreille » à Lire et Écrire. Il poursuit également en exprimant qu'« on ne lui a pas vraiment expliqué » ce qu'était le statut BIM ou encore qu'on ne lui a jamais présenté la possibilité de bénéficier des aides que sont les tickets Article 27. Il renvoie alors l'explication d'une situation administrative absente de proposition et de détail d'aides :

> « Parce qu'elle m'en parlait pas de tout ça, en fait. Je suis là, je donne mes fiches de paie, je dis : – "Voilà, je suis une telle formation ; voilà, j'ai fini ma formation ; voilà, je vais retourner à Lire et Écrire". – "[Prenant un ton désintéressé] C'est bien, merci. Bonne journée". »

Il résume par ailleurs sa relation avec le CPAS de la manière suivante, éloquente dans la production de statu quo : « En fait… Je ne demande pas beaucoup et, eux, ils ne me proposent pas non plus. »

b) … au déclin de l'accompagnement

La non-proposition peut également prendre la forme d'un déclin de l'aide, ou de l'accompagnement, face à une demande effectivement formulée. À ce titre, la recherche d'un logement peut constituer une épreuve à part entière, tant en termes de connaissance des logements vers lesquels se tourner, que de la formalité à adopter dans le contact avec le propriétaire, la compréhension des critères de location, la maitrise de la langue française, l'autonomie numérique pour se renseigner en ligne…

Monsieur Mugisha explique ainsi avoir fait une demande à son assistant social pour être aidé afin de changer de logement pour vivre seul, à la différence de son statut actuel d'habitant en colocation. « J'ai demandé pour de l'aide pour changer de maison, explique-t-il. Après, mon assistant, il m'a dit : "Moi je

ne suis pas en charge de ça, pour chercher une maison. Non non, c'est toi qui dois te débrouiller". » Son assistant social ne l'a, de plus, pas orienté vers des services compétents pour l'accompagner dans ce type de démarches. Cette absence de proposition renvoie Monsieur Mugisha à recourir à son réseau informel composé majoritairement de personnes issues de la communauté burundaise plutôt qu'à un réseau professionnel : « Alors, je parle avec les amis, les Burundais qui vivent ici. J'ai demandé : "Est-ce que tu n'as pas trouvé une maison ou un studio ?". Et les gens disent : "Non, je n'ai pas trouvé". Comme ça, comme ça. Donc, moi je cherche toujours. »

Madame Larine souhaite également changer d'appartement pour cause de nuisances environnant son lieu de vie. Malgré sa demande d'aide auprès de son assistante sociale, cette dernière l'a aussi déclinée :

> – *Par rapport à quoi est-ce que tu sens que tu as besoin d'être aidée par le CPAS ?*
> – Madame Larine : « Pour la garderie pour les enfants et pour chercher un appartement, aussi. »
> – *Là, tu aimerais changer d'appartement ?*
> – Madame Larine : « Oui. Parce que c'est cher et il y a souvent des gens qui se droguent… À côté de chez moi, c'est un peu dangereux. Juste moi avec les enfants, mais il y a beaucoup d'hommes et des femmes qui se droguent, ils crient beaucoup le soir, ils tapent sur les portes quand les enfants dorment, très fort. Mes enfants ont peur. C'est pour ça que j'ai demandé au CPAS mais elle n'aide pas. »
> – *Et est-ce qu'elle t'a dit que tu pouvais regarder à tel endroit ou être aidée par –*
> – Madame Larine : « Non, elle dit "Demande à quelqu'un ou regarde par Internet". (…) J'ai jamais demandé quelque chose au CPAS. J'ai juste demandé pour l'appartement. Et on m'a dit non. »

Enfin, le refus de répondre par la positive à une demande d'aide peut également se solder par une réaction d'incompréhension de la part de l'usager s'estimant dans son droit en effectuant sa démarche. C'est par exemple le cas de Madame Amisi, participante à un des focus groups. Celle-ci ne comprend pas pourquoi le CPAS ne l'a pas aidée pour payer des factures alors qu'elle avait entendu par d'autres personnes, ayant pu recevoir l'aide, que des soutiens financiers étaient possibles pour l'eau et l'électricité. Aucune information ne lui a été transmise pour faire entendre le choix du CPAS.

3) L'influence des régimes de confiance sur la tendance au recours

Nous allons ici nous pencher sur un élément crucial dans la propension à recourir aux services proposés par les institutions, celui de la confiance entretenue envers son environnement d'aide sociale. Philippe Warin précise bien à ce sujet que ce type de confiance se décline au moins de trois manières différentes : la confiance dans l'institution en tant telle, la confiance dans le contenu de l'offre et l'intervenant et la confiance au regard de la tournure des évènements (2010, p.5).

Pour l'analyser, nous pouvons mobiliser le travail de Louis Quéré en la matière. « À quoi s'en remet-on dans le cas de la confiance dans une institution ? », problématise-t-il. « À sa volonté et à sa capacité de parler au nom d'une idée normative et de standards impersonnels[33], qui revendiquent notre allégeance et à l'autorité desquels nous acceptons de nous soumettre » (2005, p.204). « Si nous nous en remettons à elle, c'est parce que nous lui faisons crédit en tant qu'elle est habilitée à interpréter cette idée et ces standards et chargée d'agir en leurs noms, et que nous laissons leur autorité passer en ses mains » (ibid.). Ainsi, « là où il n'y a pas d'idée normative et de standards indépendants, il n'y a pas de confiance possible dans l'institution » (ibid.). Dans le cas de la relation aux agents de l'institution, le sociologue avance que « d'une façon générale, on ne peut parler de confiance que là où il y a un engagement personnel en faveur de quelqu'un à qui l'on s'en remet du soin de quelque chose à quoi l'on tient, en lui concédant un pouvoir quasi-discrétionnaire, sans craindre qu'il n'exploite la vulnérabilité ainsi créée en sa faveur. Cet engagement est une attitude sociale pratique » (ibid., p.203-204).

Autrement dit, la confiance dans l'institution et dans sa prestation par ses agents pose la question de savoir si elles correspondent effectivement à la mission légale qui sous-tend publiquement leur existence. De manière législative, donc en un sens objectif, on peut prétendre que cela porte sur la Loi organique de 1976 et plus particulièrement sur son article 1er avançant que « toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des centres publics de l'aide sociale qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide » (loi du 8 juillet 1976, article 1er). Subjectivement, depuis le point de vue des apprenants rencontrés, c'est particulièrement cette notion d'aide sociale qui leur vient premièrement à l'esprit pour illustrer ce que représente le CPAS. Lorsqu'ils entreprennent une démarche à l'égard de celui-ci, ou a minima une démarche de demande d'aide à travers le revenu d'intégration, c'est initialement l'imaginaire de l'aide sociale qu'ils y distinguent et qui explique leur mouvement vers l'institution. Les échanges au sein des focus groups font ainsi référence à diverses déclinaisons de ce qu'ils entendent par « aide sociale », il s'agit de fait autant d'aide financière que d'accompagnement social ou encore d'aide pour trouver un emploi.

Regardons à présent à quoi cette confiance tient et quelles logiques peuvent la fragiliser.

i. Une confiance ambigüe envers l'institution

Nous allons ici observer la forme de confiance qui est déclarée à l'égard du CPAS et dans le même temps l'ambiguïté que représente l'institution par l'asymétrie de position qu'elle entretient avec ses usagers.

a) La confiance dans le CPAS

De manière générale, la confiance déclarée dans le CPAS est hautement estimée. Elle est toutefois relative à l'expérience entretenue avec l'institution ainsi qu'à la conscientisation de son expérience. Des apprenants comme Madame Amrani, Monsieur Mugisha ou Madame Saidi s'estiment très chanceux de l'aide que l'institution leur procure ou leur a procuré, notamment parce qu'à la hauteur de leurs

[33] Standards que Louis Quéré exemplifie par « ceux du vrai et du faux, du juste et de l'injuste, du correct et de l'incorrect, de ce qui est conforme ou pas au bien public, etc. » (2005, p.204).

besoins. D'autres apprenants se défendent d'une confiance aveugle. Soit car le bénéfice de la prestation sociale n'a jamais donné lieu à de mauvaises expériences, Madame Tshimanga : « Oui, moi je fais confiance à mon CPAS parce que pour le moment je n'ai encore jamais eu de mauvais truc ». Soit car il y a une compréhension plus structurelle du fonctionnement du CPAS et de son hétéronomie aux majorités politiques en place. C'est ce que souligne Madame Laaroussi :

> « Je peux faire confiance au CPAS, oui. Jusqu'à maintenant, le CPAS ne m'a rien fait à moi. Ils ne m'ont rien fait. [Montant le ton] Si la loi ne change pas, hein. Si la loi change, le CPAS aussi. S'ils changent le programme, le système. Oui, en tout cas, c'est l'État qui fait le CPAS. (…) Ici en Belgique, chaque cinq ans, ils peuvent changer la loi. Donc c'est à cause de la loi, à cause des crises aussi. C'est ça le problème. »

Cette crainte à l'égard de l'action du CPAS selon les responsables politiques se fait également ressentir chez Monsieur Kuipers : « Franchement, je sais que dimanche ce sera les élections mais, moi, ça me fait peur avec le CPAS… Je sens qu'après les élections, on va encore nous la mettre à l'envers… ».

La question de la confiance est aussi relative à la conscience des aides et services que le CPAS est en mesure de mettre en place ou de proposer à l'usager. L'absence de connaissance de ces aides ne vient donc pas fragiliser la confiance dans l'institution lorsque celle-ci n'en fait pas la proposition. De fait, comme me le renvoie Monsieur Diallo : « Comment est-ce que je pourrais me poser des questions sur des choses que je ne connais pas ? »

b) De l'anxiété face à la subordination

Parallèlement à un discours majoritairement policé à l'égard de l'institution, plusieurs éléments de langage marquent une relation au final contrastée avec celle-ci. D'une part, la totalité des apprenants rencontrés fait part d'une déférence certaine envers elle. Tous prennent par exemple toujours bien soin de parler de leur assistant social en le désignant correctement par sa fonction – « assistant social » – plutôt que par son abréviation – « AS » –, ce qui implique un respect pour un acteur perçu comme une figure d'autorité même en son absence. Aucun ne fait défaut à cette considération. Il peut également arriver que les usagers ressentent une forme de redevabilité à l'égard de leur assistant social, comme on peut le percevoir avec Monsieur Jansen qui justifie être venu à Lire et Écrire « pour remercier à [sa] façon le CPAS qui l'aide, donc [il] fait quelque chose en contrepartie. »

D'autre part, le haut taux de confiance placé dans l'institution, la déférence et la redevabilité – en d'autres termes, autant d'inclinations participant à la production de « l'ordre symbolique »[34] – sont à mettre en regard de situations clivant avec cette acceptation de la domination institutionnelle. Le discours de bon nombre d'enquêtés est ainsi parcouru de locutions faisant référence au « stress » que trahit un sentiment d'incertitude amplifié par la condition d'assistance.

Le stress peut donc apparaitre en raison de la perception de la relation de domination qui caractérise celle de l'usager des services sociaux. Cette perception peut être accrue par la crainte d'être en défaut ou de subir soudainement des conséquences dommageables. C'est ce qu'illustre Monsieur Jansen :

> « Tu sais, quand tu vas là-bas, que tu es demandeur et tout ça, tu t'attends toujours au pire, en fait. Moi, je m'attends toujours à ce que ça va peut-être coincer. Si ça ne coince pas, tant mieux, tu vois… Quand ils m'appellent pour la révision tous les six mois, je stresse un peu parce que je me demande toujours quoi… »

Le risque de non-compréhension des informations transmises par l'assistant social peut aussi représenter un facteur de « stress », comme c'est le cas pour Madame Amrani, cette non-compréhension

[34] C'est-à-dire le consentement involontaire à des systèmes de valeurs, l'adhésion à « des principes de vision et de division communs, des formes de pensée » renforçant l'ordre établi (Bourdieu, 2014, p.114).

pouvant potentiellement conduire à la mettre en défaut par rapport à sa situation ou face à des impératifs la concernant :

> « C'est mieux de travailler, que je trouve du travail, comme ça t'es tranquille : après le travail tu rentres chez toi et tu fais à manger, tu t'occupes de tout et c'est pas obligé de toujours : "Ah j'ai eu rendez-vous au CPAS, ah je sais pas ce qu'il a dit…". Il y a beaucoup de stress. Tu vois, je parle pas bien français, je comprends pas bien ce qu'il dit… c'est mieux que je trouve du travail. »

Pour Monsieur Kuipers, « ce qui est stressant pour [lui] » est le fait de « ne pas savoir comment on va être accueilli ». Il explique que le CPAS représente « une source de stress » car se sentant fréquemment dans l'incertitude de savoir s'il recevra effectivement le revenu d'intégration. Par exemple, dans les jours qui suivent l'entretien, il ne suivra plus de formation pendant près de deux mois[35] en raison des vacances d'été, ce qui l'amène à craindre de se retrouver sans revenu durant cette période :

> « Si j'ai le malheur de ne plus avoir de formation, ils vont me dire : "Vous ne travaillez pas, alors on ne vous paie pas" ». C'est ça que j'ai la boule au ventre à l'heure actuelle, parce que je me dis que je vais me retrouver sans formation durant peut-être un mois et demi, peut-être plus, et je me dis que je ne serai pas payé. »

ii. La confiance dans le contenu de l'offre et l'intervenant

Comme l'avance Louis Quéré, la confiance dans l'institution et ses agents dépend de sa cohérence avec l'idée normative que représente l'institution (2005). Du point de vue des apprenants, celle-ci consiste en l'occurrence en « l'aide sociale ». Il faut à ce titre que les usagers trouvent donc leur compte dans la réception d'aide et dans la pratique d'une relation avenante de la part du prestataire.

Partant de là, nous pouvons déceler chez plusieurs apprenants des situations de confiance avec l'assistant social. Celle-ci prend majoritairement forme lorsque le travailleur adopte une posture de réponse aux besoins de la personne, ce qui consiste en une aide apportée à celle-ci. Par exemple, face à ses soucis de compréhension du français, principalement lorsqu'il est technique, Madame Amrani déclare avoir entretenu une meilleure relation avec son assistante sociale précédente par rapport à l'actuel qui « parle très vite ». La première faisait en sorte que l'objet de la communication soit le plus clair possible : « elle parlait bien et expliquait tout, je comprenais beaucoup. Pour ce que je ne comprenais pas, elle faisait un petit mot qui explique tout pour que je le montre à ma fille ».

C'est également la posture avenante qui met Madame Tshimanga en confiance dans la relation avec son assistant social :

> « L'assistant social que j'ai ici, je suis vraiment tombé sur une pépite. Il est cool, il est à l'écoute. C'est un monsieur qui, pour moi, est vraiment à l'écoute, il essaie de te comprendre, de te donner des solutions, des conseils aussi. Donc, je n'ai jamais eu de problème… Il te pose même des questions pour essayer vraiment de te mettre le plus à l'aise possible. »

Nous pouvons aussi prendre une autre situation, celle de Monsieur Idriss dont la relation de confiance entretenue semble être le corollaire d'une dynamique de réciprocité. C'est-à-dire que Monsieur Idriss détenait une certaine propension à demander de l'aide et, dans l'autre sens, son assistant social était dans une tendance à proposer de l'aide et de l'information à son usager :

> « Moi j'avais pas de problème. Tu sais, j'étais beaucoup aidé. J'ai déjà été le voir pour des factures trop élevées, comme Electrabel. Il m'a dit "Si tu veux, on peut appeler et payer en plusieurs mois". C'est ce qu'on a fait. (…) Aussi, j'ai été demander de l'aide au crédit chez CREDAL. J'ai demandé un crédit pour six heures d'autoécole, et on a fait ça avec mon assistant social. Demander un crédit, ça aussi, je savais pas,

[35] Relatif à l'écart entre la fin de sa formation à Lire et Écrire et le début de celle de cariste-magasinier.

> mais c'est [mon agent de guidance à Lire et Écrire] qui me l'a dit et puis j'ai pris rendez-vous avec mon assistant. J'ai été là-bas et on a fait tous les papiers qu'on leur a envoyés, au CREDAL. Et puis, ils m'ont accepté au bout de 2-3 semaines, puis j'ai été signer les documents là-bas et ils ont payé directement l'auto-école. »

Toutefois, la confiance envers l'agent, mais aussi envers l'institution car c'est lui qui la représente au premier plan, peut être fragilisée en raison de moments critiques et de manquements, ou de dérives, dans l'exécution de son métier par le professionnel. C'est ce que nous allons voir dans les lignes qui suivent.

a) Des professionnels changeants en présence de tiers

La perception d'une relation au service de l'usager se retrouve déforcée lorsque le comportement du professionnel change en présence de tiers, face à un autre public au regard duquel il s'agit d'adopter l'attitude « qui convient ». Cette mise en avant d'une relation changeante selon l'interlocuteur est pointée par plusieurs acteurs comme Salia, assistante sociale à Lire et Écrire, à qui des apprenants ont déjà commenté le changement d'attitude de leur assistant social suite à sa présence sur place afin de les accompagner au mieux.

Monsieur Jamet, participant à un des focus groups, estime à ce titre que l'interaction avec un professionnel faisant autorité modifie en sa faveur la situation avec son assistant social : « Quand c'est avec l'avocat, ça va tout seul. Quand c'est l'avocat qui prend contact avec le CPAS, ça va tout seul. Pour n'importe quel organisme, si c'est un avocat, ça change tout. Parce qu'ils peuvent pas non plus le mener en bateau. »

Madame Larine fait également part de ce type de changement relationnel en présence d'un tiers :

> – Madame Larine : « Quand je suis avec une personne qui parle français, elle est très gentille, elle parle, elle pose des questions… Et quand je suis toute seule, elle veut "Vite vite, on finit" et que je parte. »
> – *Tu y vas parfois avec quelqu'un qui parle français ?*
> – Madame Larine : « Oui. Quelqu'un qui aide pour moi, une Belge. Elle travaille pour m'aider avec les enfants. Je travaille avec un avocat et quand je suis avec quelqu'un, l'avocat ou quelqu'un d'autre, elle [l'assistante sociale] parle très gentiment, donne des questions : "As-tu besoin de ça ? De ça ?" [Rit]… Oui. Et quand je suis seule, elle veut vite que je parte. »

b) Quand la communication fait défaut

Le manque de communication du prestataire envers l'usager influence également la confiance à l'égard du premier lorsque cette absence d'échange aboutit à ne pas recevoir une aide appropriée ou lorsqu'elle produit un sentiment d'insécurité chez l'usager.

C'est ce qu'exprime Monsieur Kuipers qui déplore l'absence systématique de confirmation par son assistante sociale quand il lui envoie ses primes de formation, la réception de son revenu d'intégration dépendant de la bonne réception de ces documents :

> « Parfois, quand j'envoie mes fiches de paie, je n'ai pas de réponse. Je me dis : "Est-ce qu'elle l'a reçu ? Est-ce qu'elle ne l'a pas reçu ?" C'est stressant. Ça serait bien que quand on envoie nos fiches de paie… même si c'est pour répondre juste "Bonjour, bien reçu"… Ce serait déjà une preuve qu'elle l'a bien reçu. »

Être tenu informé quant au règlement de problèmes impactant le quotidien trouve également un fondement chez Monsieur Jansen pour lequel cette absence de communication impacte la bonne confiance à avoir dans sa relation d'accompagnement : « Elle pourrait peut-être me temporiser en m'envoyant une petite lettre "Monsieur Jansen, je suis désolée, on fait tout pour régler la situation, mais ça ne se passe pas bien… Pourquoi elle me dit pas ça ? Ça me rassurerait, hein. »

Ce besoin d'être informé sur sa situation concerne également la prise de connaissance du changement d'assistant social chargé de son suivi, l'inverse pouvant en outre amener à de l'incompréhension ou à un sentiment de non prise en compte en tant qu'usager :

> « J'ai dû refaire une demande parce qu'on m'avait changé d'assistante sociale. Et moi, j'étais même pas prévenu. Alors du coup, c'était : "Ah oui, désolé, cette personne-là, maintenant, elle travaille là-bas, du coup, maintenant, c'est moi votre nouvelle assistante sociale". Et moi, je suis même pas prévenu. Je ne suis même pas prévenu. »

Enfin, la communication fait également référence au souci de diffusion de l'information, voire à la transparence, quant aux aides et services à disposition pour les usagers du CPAS. C'est par exemple le cas de Madame Larine qui explique sa faible confiance en son assistante sociale pour cette raison : « Il faut qu'elle dise [insistant] tout ce que le CPAS doit faire pour les gens parce que les gens ne savent pas ce que sont leurs droits avec le CPAS. Les gens ne savent pas et c'est pour ça que l'assistant social doit dire "Tu peux demander ça, tu peux faire ça…" Moi, elle ne me dit rien… »

iii. De l'aide sociale à la précarisation, des « évènements difficiles à encaisser »[36]

On remarque avec ces différentes situations que la confiance peut être fragilisée lorsque l'aide se dégrade voire peut porter préjudice à la personne. De fait, la confiance est également tributaire de la tournure que prennent les évènements. Plusieurs apprenants font ainsi part d'un mécontentement dans leur relation avec le CPAS ou leur assistante sociale en raison de moments critiques les précarisant et venant porter atteinte au crédit accordé à la relation.

Bien que les missions d'un administrateur de biens soient définies par le juge de paix, selon Monsieur Jansen c'est sur base de la proposition de son assistante sociale qu'il est à présent accompagné par une administratrice de biens depuis juin 2024. La situation ne se passe toutefois pas comme il l'avait envisagée. Il fait part de choix opérés qui le précarisent tant socialement qu'économiquement :

> « Le problème, c'est que mon administratrice de biens n'a pas payé ma facture de téléphone. Donc voilà [insistant] un mois et demi que je n'ai plus accès à mon téléphone pour téléphoner et utiliser internet. Et ça, pour moi, c'est très grave. Donc j'ai essayé de lui téléphoner, avec un autre téléphone évidemment, j'ai été trois fois à son bureau, je ne l'ai jamais trouvée. Pour finir, je l'ai eue et elle a été très désagréable avec moi, [donc] je me referme comme une huître moi quand c'est comme ça (…) Il faut savoir aussi qu'elle me verse sur mon compte, par semaine, 80€. 80€, c'est vraiment très compliqué, tu sais bien comment la vie va pour le moment… J'avais fait ma petite liste de ce qui n'allait pas pour demander de revoir mon budget… Mais elle ne m'a pas laissé placer un mot. (…) Et ça me gêne beaucoup. Parce que c'est une dame qui fait son métier, oui d'accord, mais pour moi elle ne le fait pas bien, parce que j'ai un manque de confiance maintenant, ça a démarré trop mal… alors que tout se passait bien avec mon assistante sociale, [insistant] jamais eu un problème, et avec elle ben c'est le début et là, j'ai perdu confiance… »

Il indique que ces conséquences et l'attitude de son administratrice influencent la confiance qu'il accordait à son assistante sociale : « La dernière fois, la dernière fois, j'ai pas été bien accueilli par mon assistante sociale. Parce qu'elle m'a dit : "M. Jansen, c'est quand même pas nous autres qui avons fait les dettes". Alors elle m'a fait ce reproche-là et je me suis dit : "Ça, ça vient de mon administratrice de biens", elle leur a dit d'être plus ferme avec moi. » Ainsi, la relation de confiance régresse en raison de la confrontation à une forme de précarité et du reproche de sa responsabilité quant à sa situation.

[36] Je reprends ici mot pour mot le titre forgé par Joan Stavo-Debauge dans le cadre d'une de ses publications portant sur « l'expérience des problèmes publics » (2012).

Cette configuration assoit par ailleurs sa position subordonnée dans laquelle il exprime un sentiment d'impuissance : « Là, ça fait un mois et demi, il faut arrêter les frais… Alors je suis furax, hein, je suis vraiment démonté… mais moi je sais rien faire contre cette femme-là… »

Pour Monsieur Kuipers, il s'agit aussi d'incertitude quant à sa stabilité économique. À nouveau, la nécessité de communiquer ses primes de formation correspond à une absence de tranquillité en raison du manque de feedback ou de conditions repoussant à une date ultérieure la réception de son revenu d'intégration. « L'aide sociale » censée représenter la mission du CPAS s'étiole ainsi à ses yeux :

> « On me dit que c'est une aide sociale, mais si je n'envoie pas mes fiches de paie, ben je ne suis pas payé… Donc je me dis « Merde », quoi. Pour moi, maintenant, le CPAS, je ne le vois plus vraiment comme une aide sociale… Maintenant, je ne leur fais plus confiance. Avant le covid, je n'avais pas tous ces problèmes-là. Depuis, je n'ai plus aucune confiance parce que même si je renvoie mes fiches de paie, je n'ai aucune confiance en eux de savoir si je vais être payé ou pas. »

De même, la seule fois où Madame Cabdi estime « avoir été fâchée sur le CPAS » s'est produit à la suite de son déménagement et sa transition vers le CPAS de la commune suivante. Malgré l'assurance de son assistante sociale du CPAS1, elle n'a pas reçu le revenu d'intégration sociale « pendant un à deux mois ». « Quand je suis arrivée ici, je n'avais plus rien », confie-t-elle. Elle estime que cette expérience a lourdement influencé la confiance qu'elle avait dans le CPAS.

V. Perspectives

La présentation des résultats de cette enquête doit nous amener à formuler plusieurs pistes d'action et de réflexion afin d'agir sur le non-recours aux aides et aux services du CPAS. Ces pistes prennent essentiellement des perspectives institutionnelles et politiques. Ceci dans le souci de ne pas responsabiliser davantage des personnes qui ne bénéficient pas suffisamment de ressources personnelles – culturelles, sociales, économiques mais aussi symboliques[37] – que pour « faire valoir leurs droits au quotidien » (Siblot, 2006). Comme on l'a vu, ce défaut de ressources et de légitimité peut conduire les personnes à « bricoler leurs droits aux marges de l'institution » (Deville, 2018, p.110) voire à ne tout simplement pas bénéficier des droits/aides mis en place.

Bien que la résolution de la question de la non-connaissance soit loin de tout régler, les travaux sur le non-recours aux droits pointent tous la nécessité de renforcer le travail lié à l'information. C'est-à-dire favoriser la diffusion de l'information. Cela doit toutefois se faire de manière plus particulariste qu'à travers de grandes campagnes d'information ou de sensibilisation. Les informations transmises à travers ces mouvements loupent généralement leur cible, ce sont habituellement les personnes déjà informées ou disposées à l'être qui recevront l'information – quel que soit le canal – à l'inverse des populations dont le profil sociologique les désavantage sur ce plan. Il est plutôt question de mettre en place « des actions d'explication des droits ciblées et adaptées » qui prennent en compte les besoins spécifiques des différents publics de l'action sociale (Deville, 2017, p.9). Cela soulève en outre la nécessité d'adaptabilité et de flexibilité des organismes concernés.

Cette perspective conduit à une autre concernant la diffusion de l'information. Nous avons pu constater avec l'enquête que la culture écrite et le langage administratif représentent des freins importants dans la compréhension des communications. À ce titre, transmettre l'information sous différentes formes et via différents canaux – on a vu la préférence pour le face-à-face – peut s'avérer fort bénéfique et engendrer une moindre dépendance à son assistant social. Ces différentes formes de transmission du contenu peuvent donc aussi être orales, appuyées par des images ou à travers des méthodes de simplification de la langue. Il existe parmi celles-ci le FALC, pour « Facile à Lire et à Comprendre », qui vise à diffuser des informations de manière simple, accessible afin d'œuvrer à une société la plus inclusive possible[38]. Si le FALC est initialement destiné aux personnes ayant un handicap intellectuel, il peut bénéficier au plus grand nombre dont bien entendu les personnes en situation d'illettrisme, les personnes non francophones, les personnes malentendantes, les personnes âgées… Ce type de langage nécessite de s'adapter à son public, avec les mots adéquats, des termes courants, et d'éliminer le superflu pour aller directement à l'essentiel. Pour faire du FALC, il faut respecter cinq catégories de règles. La première porte sur le lexique, en simplifiant le vocabulaire, en évitant les expressions, en s'appuyant sur l'emploi d'exemples… La seconde porte sur la syntaxe. Il convient là de tenter autant que possible de formuler des phrases de douze mots maximum, d'employer un style direct, formuler des phrases positives, sans négation, faire des listes à puces, d'accepter la redondance… La troisième catégorie porte sur la structure du document en faisant attention au style de la police (privilégiant une police sans empattement), de prendre un interligne suffisamment espacé comme celui de 1,5, à utiliser un bon contraste dans les couleurs (donc de préférence du noir sur du blanc)… La quatrième catégorie est sémantique et invite à illustrer – et non remplacer – les idées par des images, dessins, pictogrammes… Et la cinquième règle est déontologique et consiste à impliquer les personnes ayant un handicap intellectuel dans la démarche, principalement lors de la phase de relecture du document.

[37] On pense donc à l'ensemble de « capitaux », pour reprendre Pierre Bourdieu, permettant d'être reconnu et légitimé de manière générale et selon les contextes sociaux en particulier.

[38] Pour les informations relatives au FALC, je m'appuie sur celles transmises lors d'une formation donnée fin 2024 sur le sujet par l'association Inclusion. Pour tout complément, voir : https://www.inclusion-asbl.be/.

Tous ces critères – détaillés de manière non exhaustive – doivent être cumulables pour être labellisé FALC mais ils peuvent aussi servir de supports aux organisations, publiques comme privées, en en reprenant l'un ou l'autre pour favoriser l'accessibilité de leurs communications.

En termes d'adaptation aux publics, il importe également de faire part de l'importance pour Lire et Écrire de pouvoir intégrer le plan de formation des agents des services publics, en l'occurrence des travailleurs sociaux des CPAS. Cette perspective ouvre la possibilité de la création de ponts entre les deux institutions et permet d'insister, durant ces temps de formation, sur les caractéristiques des personnes en difficulté de lecture et d'écriture et donc du type de posture à adopter soit lorsque la personne est identifiée en tant que telle soit de manière plus générale en cas de doute. Le type de posture à adopter comprend donc évidemment le souci de transmission d'informations et d'accompagnement adéquat.

Le pont entre les deux institutions peut en outre déjà s'observer par endroits et donner lieu à des pratiques bénéfiques, produisant une forme de retour sur investissement dans l'intégration sociale, la diminution des risques de précarisation – notamment dus au non-recours – mais aussi dans la confiance à entretenir avec le CPAS. À ce titre, on peut mentionner la collaboration existant entre Lire et Écrire Luxembourg et le CPAS d'Arlon. Celle-ci consiste en un suivi tripartite pour les apprenants aidés par le CPAS de cette commune. Il y a ainsi trois rencontres par an entre l'agent d'accueil, de guidance et d'orientation en charge des apprenants en formation à Arlon, l'apprenant au CPAS et une assistante sociale de l'organisme public, assistante en charge du suivi en insertion pour les personnes en formation en français. Ce suivi au plus près de l'apprenant/usager permet de travailler sur ses besoins et attentes, de les entendre, de consolider durablement le lien entre la personne et l'institution sociale ou encore de rendre possible la construction d'un réseau propre à la personne dans une optique d'autonomisation.

De manière plus macro, et à contre-courant de politiques visant à supprimer drastiquement du personnel de l'action sociale (voir Fédération des CPAS, 2024c), la (re)valorisation du travail social est un impondérable pour favoriser le recours aux droits. L'intensification du travail, le turn-over important, le désengagement, la standardisation des pratiques ou encore l'utilisation d'un pouvoir discrétionnaire en défaveur des usagers représentent autant de freins dans la possibilité de l'informer ou de l'aider adéquatement et de susciter en lui une propension à la demande. Cette inclination à la reconnaissance du travail social doit nécessairement venir de choix politiques, autant au niveau fédéral et régional qu'au niveau local par les décisions du conseil de l'action sociale qui peut tendre à structurer la professionnalité des travailleurs. Dans le même temps, face à un désengagement et à une normalisation de la contrainte, elle peut également venir « du bas », par les travailleurs eux-mêmes en « formalisant davantage leur travail et leurs observations » – faisant alors exister les situations en soi – et « en transformant leurs stratégies [leurs connaissances et savoir-faire] en combat politique » (Gaspar & Van Neck, 2022, p.11). Ce combat politique peut prendre forme autant dans l'espace public que dans les échanges entre collègues afin de politiser les situations rencontrées.

Enfin, notons que du non-recours peut également survenir dans les données administratives. C'est pourquoi Laurence Noël insiste sur l'importance d'« enregistrer, comptabiliser et maintenir un suivi attentif des premiers contacts ou premières demandes des citoyens aux services compétents » car cela « permet de visibiliser et d'éviter des "poches" de non-recours potentiel » (2021, p.8). Le recueil le plus exhaustif possible permet en outre de pallier les problèmes d'information et de proposition mais aussi d'agir sur le sentiment d'illégitimité de l'usager.

VI. Conclusion

Les résultats dressés dans cette recherche nous ont amenés à relever une série de situations mettant à mal le recours aux aides et services par les apprenants rencontrés.

Ainsi, en tant qu'aidés par le revenu d'intégration, certains ont une perception biaisée de l'aide générale apportée par le CPAS. Celui-ci ne serait par exemple consacré qu'aux personnes n'ayant pas de travail. Cette représentation vient reconfigurer la possibilité d'y recourir une fois à l'emploi, si le besoin s'en fait sentir. De fait, l'institution aide également les travailleurs pauvres qui constituent en soi un problème social de plus en plus important. De même, nous avons pu observer que la monoparentalité impacte le non-recours en raison d'un plus faible cercle social duquel « tirer profit », c'est-à-dire duquel retirer des informations judicieuses pour agir sur sa situation. Précédant la condition de maman solo, les vies conjugales ont également été marquées par des violences de la part du conjoint. Ce type de relation conduit fréquemment de plus à des formes d'« enfermement domestique »[39] (Lambert, 2016) et de privation, comme en attestent les situations d'empêchement d'accès à la formation ou à un travail. La réclusion et la privation à l'épanouissement limitent donc avec évidence la possibilité de s'informer ou d'accéder à un ensemble d'aides sociales.

L'attention portée à la non-connaissance a permis de mettre en lumière différents déterminants de non-recours voire de précarisation. En effet, plusieurs apprenants évoquent ne pas avoir eu connaissance du CPAS avant qu'une personne tierce ne leur en parle. Le recours peut donc s'effectuer dans un délai supplémentaire, venant augmenter les risques de pauvreté. Mais la non-connaissance a également porté sur les enjeux de compréhension de l'information délivrée, qu'elle le soit de manière orale ou écrite. Le langage administratif vient d'ailleurs doublement sanctionner les difficultés éprouvées face à la culture écrite. La non-connaissance de ses droits en tant qu'usager du CPAS est susceptible d'augmenter le risque de sanction face à certaines obligations. On peut par exemple repenser à la situation équivoque dont Madame Larine fait part concernant sa visite à domicile. Face à une information faisant défaut, d'autres acteurs agissent pour pallier les manques, c'est bien souvent le cas de proches – comme les enfants –, de travailleurs de Lire et Écrire, d'autres apprenants ou encore d'agents d'autres institutions. Pallier ces manques se fait ainsi autant en termes de capacité à expliquer les communications administratives reçues que dans la diffusion d'informations relatives à différentes aides.

La non-demande nous a amenés à observer la mesure dans laquelle l'inaction envers l'institution pouvait être engendrée en raison du poids du stigmate, notamment celui de « profiteur ». Paradoxalement, ce réflexe de recul s'oppose à la reconnaissance sociale des personnes pouvant effectivement, en toute légitimité, bénéficier de l'aide accordée[40]. La stigmatisation pourrait ainsi venir de différents endroits, autant des travailleurs sociaux que par l'entourage social dans un cercle plus lâche, exemple : les professeurs de ses propres enfants. La non-demande a également mis en avant le coût symbolique que représente la demande et qui vient mettre à mal le respect de soi. Cette préoccupation fait par ailleurs ressortir l'importance de rester digne en toute circonstance, inclination probablement d'autant plus conséquente lorsque l'on est vu comme « assisté ».

---

[39] L'enfermement domestique correspond à une occupation de son quotidien majoritairement effectuée au sein du logement et à l'assignation au rôle d'épouse, de mère et, en ce sens, à celui de l'entretien de l'espace domestique, ce qui comprend en outre les tâches ménagères et celles liées à la cuisine. Cette réalité est, par ailleurs, d'autant plus conséquente lorsque les femmes sont sans emploi (Lambert, 2016 ; Masclet, 2018).

[40] En effet, si d'un côté l'aide sociale s'accompagne d'une violence symbolique propre à des positions sociales stigmatisantes, elle illustre également « une forme de matérialisation de droits définis collectivement et de reconnaissance d'un statut social » (Siblot, 2006, p.15).

Le cadre de la non-réception a démontré la diversité de situations dans lesquelles l'organisme ou ses agents soit ne mettent pas suffisamment en place des dispositifs adéquats pour les personnes afin de bénéficier d'aides et, premièrement, du revenu d'intégration, soit n'informent pas correctement l'usager. Cette deuxième possibilité peut conduire à ne pas accéder à l'aide demandée voire à une rétractation ultérieure de l'agent, empêchant également de recevoir l'aide en question. Dans les deux cas, cela conduit à une précarisation des personnes ainsi qu'à une responsabilisation malgré elles et les circonstances extérieures rencontrées. Ne pas recevoir une aide peut également arriver en raison d'opposition de pratiques d'acteurs différents intervenant pour une même personne. Ces cas peuvent être encore plus difficiles à déceler et à désamorcer lorsqu'ils sont dus à des procédures numériques. En termes d'accès, la partie sur la réception de l'aide a aussi mis en avant la préférence de la grande majorité des enquêtés pour un accès physique aux services, renforçant par là l'optique de permanences – vues comme plus intuitives pour beaucoup – et de rendez-vous dans une suffisamment grande quantité.

Avec la non-proposition, les discours des apprenants ont principalement fait part d'absence d'informations relatives à des aides accessibles et des avantages liés au statut BIM. L'approche par la non-proposition met également en avant une situation paradoxale de statu quo : selon les cas et les travailleurs, si les usagers ne demandent pas d'aide ou d'information, il ne leur en sera pas non plus proposé. De même, cette approche met aussi en évidence des situations d'absence – ou de refus – d'accompagnement par l'assistant social lorsqu'une demande lui est faite. Bien que cela puisse être justifié selon les cas, ce déclin de l'offre n'est pas non plus transformé par l'assistant social en une réorientation de la personne vers des services compétents. La non-proposition ouvre la critique à l'espace des professionnels mais, pour intervenir dessus, elle devrait également lever le voile et agir sur les conditions de travail des assistants sociaux, sur le rythme de plus en plus intense auquel s'astreindre réduisant de ce fait le temps d'accompagnement et de rendez-vous, sur le turn-over qui caractérise de nombreuses équipes, sur la dévalorisation du travail social, diminuant l'engagement de nouveaux collègues, ou encore sur le travail de formation des assistants sociaux afin de les soutenir dans l'aide avec des « publics spécifiques ».

Enfin, nous avons vu que la confiance était inhérente à un recours volontaire aux droits. Celle-ci prend une tournure positive, voire bénéfique, lorsque le travail de l'assistant social permet de répondre aux besoins des personnes – même lorsqu'ils ne sont pas exprimés –, quand celui-ci adopte une posture avenante ou encore, et ce n'est pas exhaustif, quand il y de la réciprocité entre usager et travailleur social. Toutefois, la relation d'aide peut s'avérer fort ambigüe quand elle fait ressentir de l'incertitude sur sa condition ou, plus largement, quand la personne perçoit la domination symbolique qui caractérise leur relation. La confiance peut aussi être mise à mal par des attitudes discrétionnaires de la part de l'agent ou en cas d'absence de communication quant à un changement de sa situation ou bien encore, pour finir, quand l'institution ou l'assistant social ne sont plus vus comme exerçant le but premier qu'est « l'aide sociale ».

Pour conclure, il convient de retenir que le non-recours est intrinsèquement politique et dépend fortement de la manière dont les politiques sociales sont formulées et mises en œuvre (Warin, 2016). Les cartes sont essentiellement en possession des institutions pour entretenir et renforcer le lien avec les citoyens, ici les usagers des CPAS. En effet, l'universalité de l'aide à l'inverse de sa conditionnalité, par exemple, ou la diffusion de l'information sous les formes les plus inclusives possible ou encore, plus largement, la valorisation du travail social sont autant de choix politiques qui favorisent le recours aux droits et aux services et qui porteront leurs fruits dans la lutte contre la précarité.

VII. Bibliographie

Adjizian, J.-M., Roult, R., White, B., Auger, D. & Zheng, D. Q. (2021). Le loisir comme facteur d'intégration sociale pour les nouveaux arrivants : étude de cas centrée sur certains arrondissements de Montréal. *Enjeux et société*, *8*(1), 220–248. DOI : https://doi.org/10.7202/1076542ar.

Arborio, A-M., & Fournier, P. (2021). *L'observation directe*. Paris : Armand Colin.

Bahloul, D. (2022). *Trajectoires de mamans solos et non-recours aux droits sociaux. Mise en évidence des stratégies d'actions pour surmonter les épreuves de la monoparentalité*. [Mémoire de Master, UCLouvain]. https://dial.uclouvain.be/memoire/ucl/en/object/thesis:35870.

Balteau, M., Hesse, C., Valsamis, D., & Vanoeteren, V. (2016). *L'accueil des CPAS*. SPP Intégration sociale. https://www.mi-is.be/fr/etudes-publications-statistiques/etude-laccueil-dans-les-cpas

Becker, H.S. (1985). *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*. Paris : Éditions Métailié.

Bellot, C., Bresson, M., & Jetté, C. (dirs.). (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Québec : Presses de l'Université de Québec.

Bourdieu, P. (2002 [1984]). L'opinion publique n'existe pas, in *Questions de sociologie*. Paris : Éditions de Minuit.

Bourdieu, P. (2014 [1994]). Esprits d'États. Genèse et structure du champ bureaucratique. Dans Pierre Bourdieu, Raisons pratiques (pp. 101-145). Paris : Éditions du Seuil.

Bourdieu, P. (2015 [1993]. *La misère du monde*. Paris : Éditions du Seuil.

Bornand, T. (2024). *Le baromètre social de la Wallonie 2023*. Regards statistiques IWEPS. En ligne sur https://www.iweps.be/publication/le-barometre-social-de-la-wallonie-2023/

Brotcorne, P., & Mariën, I. (2020). *Baromètre de l'inclusion numérique 2020*.
En ligne sur https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2020/2020_08_24_CF.

Brotcorne, P., Moriau, J., Steenssens, K., Van den Broeck, K., Wagener, M., & Winters, S. (24 septembre 2024). *Étude sur le non-recours au RI et aux droits dérivés/aides complémentaires – Atelier d'échange sur les résultats provisoires de l'enquête*. En complément à l'atelier du 24 septembre : https://luttepauvrete.be/wp-content/uploads/sites/2/2024/09/240910-00-FRL_korte-inleiding-VM-en-NM.pdf.

Castaigne, M., & Xhauflaire, S. (2022). *L'insertion en CPAS*. Namur : Édité par la Fédération des CPAS et l'Union des Villes et Communes de Wallonie.

Catrice-Lorey, A. (1976). Inégalités aux systèmes de protection sociale et pauvreté culturelle. Reproduit dans P. Warin. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales* (pp. 191-202). Fontaine : Presses universitaires de Grenoble.

Charles, T., Duchesne, J., & Gräbener, J. (2023). *Évolution des publics en formation d'alphabétisation. Analyse à partir des données statistiques de Lire et Écrire en Wallonie*. Lire et Écrire Wallonie. En ligne sur https://lire-et-ecrire.be/Evolution-des-publics-en-formation-d-alphabetisation.

Deville, C. (2017). Réflexions à propos de la notion de « non-recours » aux politiques sociales. *Sciences & Actions sociales, 7*(2), 78-89. DOI : https://doi.org/10.3917/sas.007.0078.

Deville, C. (2018). Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural. *Gouvernement et action publique, 7*(3), 83-112. DOI : https://doi.org/10.3917/gap.183.0083.

Deville, C. (2023). *L'État social à distance. Dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales*. Vulaines-sur-Seine : Éditions du Croquant.

Deprez, A., Reginster, I., & Ruyters, C. (2023). *Les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie sur deux décennies. Calcul et mise à jour de l'Indice de situation sociale 2023 (10e exercice)*. Rapport de recherche IWEPS. En ligne sur https://www.iweps.be/publication/les-conditions-de-vie-et-les-inegalites-sociales-en-wallonie-sur-deux-decennies-calcul-et-mise-a-jour-de-lindice-de-situation-sociale-2023-10e-exercice/

Droits quotidiens. (2023). *Qui peut bénéficier du statut BIM (bénéficiaire de l'intervention majorée) ?* En ligne sur https://www.droitsquotidiens.be/fr/actualites/qui-peut-beneficier-du-statut-bim-beneficiaire-de-lintervention-majoree, consulté le 12 novembre 2024.

Duchesne, J. (2022). *Dédale dans les revers du « tout numérique »*. Lire et Écrire Wallonie. En ligne sur https://lire-et-ecrire.be/Dedale-dans-les-revers-du-tout-numerique.

Duchesne, J., Bertrand, M., & Martin, Y. (2023). *Immunisation limitée, avantage neutralisé. Les Revers d'une disposition légale limitée dans le temps*. Lire et Écrire Wallonie. En ligne sur https://lire-et-ecrire.be/Immunisation-limitee-avantage-neutralise.

Evans, C. (2011). 3. Les groupes de discussion ou focus groups. Dans C. Evans (dir.). Mener l'enquête. Presses de l'enssib. DOI : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.581.

Fédération des CPAS de Wallonie. (2024). *Le centre public d'action sociale : ses missions*. En ligne sur https://www.uvcw.be/focus/aide-sociale/art-2398, consulté le 16 septembre 2024.

Fédération des CPAS de Wallonie. (2024b). *Le centre public d'action sociale : son fonctionnement*. En ligne sur https://www.uvcw.be/aide-sociale/focus/art-2397, consulté le 16 septembre 2024.

Fédération des CPAS. (2024c). *450 emplois menacés dans les CPAS wallons*. En ligne sur https://www.uvcw.be/communication/communiques-presse/art-9212

François, A., Merla, L., & Wagener, M. (2021). Mères seules, la fin de la stigmatisation ? *Sociétés en changement, 12*, 1-8. En ligne sur http://hdl.handle.net/2078.1/249134.

Franssen, A. (2016). To PIIS or not to PIIS ? Les injonctions paradoxales à l'autonomie. *L'observatoire, 88*, 51-56. https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal:177132.

Féraud, B., Reginster, I., & Ruyters, C. (2025). *Enquête sur l'indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux 2024*. À paraitre.

Galvàn Castaño, I. (2022). *Les personnes analphabètes à l'épreuve de la dématérialisation des services d'intérêt général. Lire et Écrire Bruxelles*. La situation à Actiris, l'office régional bruxellois de l'emploi. En ligne sur https://lire-et-ecrire.be/Les-personnes-analphabetes-a-l-epreuve-de-la-dematerialisation-des-services-d.

Gaspar, J-F. (2012). *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. Paris : La découverte.

Gaspar, J-F. (2019). Salle d'attente : (Faire) patienter dans l'univers du travail social. *Espaces & sociétés, 176-177*(1), 103-115. DOI : https://doi.org/10.3917/esp.176.0103.

Gaspar, J-F., & Van Neck, S. (2022). Entre contraintes et service aux personnes, l'engagement des travailleuses sociales. *L'essor, 102*, 9-13. En ligne sur https://www.interfede.be/publication/secteur-cisp-former-sans-se-conformer/.

Goffman, I. (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris : Éditions de Minuit.

Grard, J. (2008). Devoir se raconter. La mise en récit de soi, toujours recommencée. Dans D. Fassin et A. Bensa (dirs.). *Les politiques de l'enquête* (pp.143-163). Paris : La Découverte.

Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris : Éditions Le Cerf.

Infor'Jeunes Bruxelles. (2024). *Qui a droit au statut BIM et avec quels avantages ?* En ligne sur https://ijbxl.be/droit/qui-a-droit-au-statut-bim-et-avec-quels-avantages/, consulté le 12 novembre 2024.

Interfédération des CISP. (2023). *Étude RASta – Recrutement et Accroche des Stagiaires en formation CISP*. En ligne sur https://www.interfede.be/wp-content/uploads/2023/02/RASta_Rapport-final_17-02-2023.pdf.

Interfédération des CISP. (2024). La reconnaissance des acquis : un enjeu essentiel. *L'essor, 110*. En ligne sur https://www.interfede.be/publication/la-reconnaissance-des-acquis-un-enjeu-essentiel/.

Joseph, I. (2003 [1998]). *Erving Goffman et la microsociologie*. Paris : Presses universitaires de France.

Kauffmann, J-C. (2016). *L'entretien compréhensif*. Paris : Armand Colin.

Krüger, P., & Reichlin, B. (2022). *Violence domestique : quel contact après la séparation des parents ? Guide d'évaluation et d'aménagement des relations personnelles pour les enfants victimes de violence domestique*. Lucerne : Édité par la Confédération Suisse contre la violence domestique, la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police, la Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux des affaires sociales.

Lahire, B. (1993). *La raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*. Lille : Presses universitaires de Lille.

Lambert, A. (2016). Échapper à l'enfermement domestique. Travail des femmes et luttes de classement en lotissement pavillonnaire. *Actes de la recherche en sciences sociales, 215*, 56-71. DOI : https://doi.org/10.3917/arss.215.0056.

Le Vif. (2024, septembre). « *Plus d'un Belge sur deux pouvant bénéficier du revenu d'intégration ne le demande pas* ». En ligne https://www.levif.be/belgique/plus-dun-belge-sur-deux-pouvant-beneficier-du-revenu-dintegration-ne-le-demande-pas/

Lemaigre, T., & Wagener, M. (2013). *Monoparentalités à Bruxelles. État des lieux et perspectives*. En ligne sur http://hdl.handle.net/2078.1/136373.

Loi organique du 8 juillet 1976 relative aux centres publics d'action sociale (CPAS). Service Public Fédéral. https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg_2.pl?language=fr&nm=1976A70810&la.

Loi concernant le droit à l'intégration sociale du 26 mai 2002.
Openjustice https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-21-juillet-2016_n2016011330.html.

Masclet, O. (2018). « C'est mon moment ». Le temps pour soi des ouvrières et des employées. *Travail, genre et sociétés, 39*(1). 101-119. DOI : https://doi.org/10.3917/tgs.039.0101.

Mazet, P. (2011). *La non-demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible*. La vie des idées, consulté le 29 août 2024 sur https://laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.

Noël, L. (2017*). Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise - Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*. Observatoire de la santé et du social Bruxelles. En ligne sur https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/rapport_thema_fr_2016.pdf

Noël, L. (2021). Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise. *Brussels Studies*. DOI : https://doi.org/10.4000/brussels.5569

Pasquier, D. (2018). *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*. Presses des Mines.

Pauvrophobie. (2018, 17 octobre). *Tous Des assistés ?* Pauvrophobie. Consulté le 20 décembre 2024 sur https://www.pauvrophobie.be/index.php/2018/10/17/decryptage-les-pauvres-sont-ils-des-assistes

Quéré, L. (2005). Les « dispositifs de confiance » dans l'espace public. *Réseaux, 132*(4). 185-217. En ligne sur https://shs.cairn.info/revue-reseaux1-2005-4-page-185.

Revil, H., & Warin, P. (2019). Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours. *Vie sociale, 28*(4), 121-133. DOI : https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0121.

Schwartz, O. (2011). *Peut-on parler des classes populaires ?* En ligne sur https://laviedesidees.fr/Peut-on-parler-des-classes.html.

Siblot, Y. (2005). Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations. Analyse d'un sens pratique du service public. *Sociétés contemporaines, 58*, 85-103.
DOI : https://doi.org/10.3917/soco.058.0085

Siblot, Y. (2006). *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris : Presses de sciences Po.

SPP Intégration sociale. (2019). *Guide de l'enquête sociale dans les CPAS*. En ligne sur https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/guide_de_lenquete_sociale_dans_les_cpas.pdf.

SPP Intégration sociale. (2024). *Le revenu d'intégration en Belgique – Guide explicatif et données chiffrées (18/01/2024)*. SPP Intégration sociale, consulté le 18 mars 2024 sur https://www.mi-is.be/fr/presse-multimedia/revenu-minimum-les-etats-membres-de-lue-envisagent-lavenir-de-la-protection

Stavo-Debauge, J. (2012). Des « évènements » difficiles à encaisser. Un pragmatisme pessimiste. Dans D. Cefaï & C. Terzi (dirs.). *L'expérience des problèmes publics* (pp.191-223). Paris : Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales. DOI : https://doi.org/10.4000/books.editionsehess.19592.

Van Neck, S. (2021a). *Un seul être (numérique) vous manque et tout est dépeuplé. Sur la douce et discrète imposition de la dématérialisation des services d'intérêt général*. Lire et Écrire Wallonie. En ligne https://lire-et-ecrire.be/Un-seul-etre-numerique-vous-manque-et-tout-est-depeuple.

Warin, P. (2009). Une approche de la pauvreté par le non-recours aux droits sociaux. *Lien social et Politiques*, 61, 137-146. DOI : https://doi.org/10.7202/038479ar.

Warin, P. (2010). *Le non-recours : définition et typologies*. Document de travail. En ligne sur https://www.aide-sociale.fr/wp-content/uploads/2019/02/typologies-non-recours-41.pdf.

Warin, P. (2014). Le non-recours : éléments de définition et de présentation des enjeux. *Les Politiques Sociales, 3-4*(2), 108-121. DOI : https://doi.org/10.3917/lps.143.0108.

Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Paris : Presses universitaires de Grenoble.

VIII. Annexes

Annexe I. Guide d'entretien

Recontextualisation de l'étude

Caractéristiques personnelles

1) Depuis combien de temps est-ce que tu es à Lire et Écrire ? Pourquoi tu es venu à LEE ?
   + Comment est-ce que tu as entendu parler de LEE ?

2) Est-ce que tu es allé à l'école ? Si oui, jusqu'à quelle année ? Si non, pourquoi ?

3) Est-ce que tu as travaillé avant dans ta vie ?
   Si oui, à quel(s) endroit(s) ? Tu y faisais quoi ? Tu as arrêté pour quelle raison ?
   Si non, pourquoi ?

4) Tiens, et toi, tu es en couple ?
   Si oui, qu'est-ce que fait ton conjoint·e dans la vie ? Et il/elle sait lire et écrire sans soucis ?

5) Je me demandais : tu as des loisirs dans ta vie ? Tu es bénévole quelque part ?

Parcours socioadministratif

6) Pour quelle raison est-ce que tu es allé·e au CPAS ?
   + Comment est-ce que tu as connu le CPAS ?

7) Est-ce que c'était la première fois que tu y faisais une demande ?

8) Est-ce qu'il y a d'autres organisations ou services que tu as rencontrés avant le CPAS ?

9) Est-ce que tu as déjà dû changer de CPAS ?
   + Si oui, as-tu vu une différence entre les deux ?
   Exemples : accueil ; réception de plus/moins d'informations ; proximité/distance avec l'AS ; quantité de services/aides à disposition…

10) Est-ce que tu as (déjà) dû changer d'assistant·e social·e dans le même CPAS ?
    + Si oui, as-tu vu une différence entre les deux ?
    Exemples : Réception de +/- d'informations ; proximité/distance avec l'AS ; type de communication…

11) Est-ce que tu comprends comment fonctionne le CPAS ?
    + Est-ce que tu comprends mieux maintenant qu'au début ? Si oui, par rapport à quoi ?

Rapport et connaissance aux aides

12) Est-ce que tu connais les différentes aides de ton CPAS ?
    -> Exemplifie si besoin par une série d'aides communes à l'ensemble des CPAS.

13) Est-ce qu'on t'a expliqué ce qu'était le statut BIM ?

14) Selon toi, quels aspects de ta vie le CPAS doit prendre en compte pour bien t'aider ?
Relance : Tu voudrais être aidé pour quoi grâce au CPAS ? Est-ce que c'est le cas ?

15) Est-ce que tu as des attentes par rapport à ton CPAS ?

Modes de communication

16) Comment est-ce que ton assistant·e social·e te contacte ? Par courrier / mail / téléphone ?

17) Qu'est-ce que tu fais quand tu reçois un courrier du CPAS ?
+ Est-ce que tu le comprends ?
+ Si tu ne le comprends pas, à qui est-ce que tu t'adresses ?
+ Est-ce qu'il t'arrive parfois de ne pas les lire ou les ouvrir ?

18) Est-ce que tu dois parfois utiliser internet pour contacter le CPAS ? Si oui, quelle difficulté ?

19) Est-ce que tu dois parfois faire des démarches sur internet pour le CPAS ?
Si oui, est-ce que tu y arrives ? Seul·e ?

20) Quand tu es au CPAS, est-ce qu'il y a des documents / papiers / affiches aux murs sur les aides et services disponibles ?
Si oui, est-ce que tu les comprends ? Est-ce que ton AS t'en a déjà donné ?

21) Est-ce que c'est facile pour toi de rencontrer ton assistant·e social·e quand tu en as besoin ?

Rapport de confiance avec le CPAS et l'assistant social

22) Est-ce que tu as déjà été fâché·e sur le CPAS ?
Si oui, pourquoi ?
Relance : Est-ce que tu as déjà eu des problèmes avec le CPAS ou ton AS ?

23) Est-ce que tu fais confiance au CPAS ?
+ Sur une échelle de 0 à 10, tu donnes combien ? Pourquoi ?

24) Est-ce que tu fais confiance à ton assistant·e social·e ?
+ Sur une échelle de 0 à 10, tu donnes combien ? Pourquoi ?

25) Pour toi, quelles devraient être les qualités d'un·e assistant·e social·e en CPAS ?
Est-ce que c'est le cas avec ton AS ?

26) Est-ce que tu te sens à l'aise quand tu vas au CPAS ? Si non, pourquoi ?

Annexe II. Questions pour les focus groups

1) Si je vous dis « être aidé par le CPAS », à quoi cela vous fait penser ?

2) Si vous devez donner 3 mots pour parler de votre relation avec le CPAS, qu'est-ce que vous diriez ? Pourquoi ?

3) Est-ce qu'il y a des aides du CPAS que vous ne connaissiez pas avant qu'on vous en parle ?
   – Qui vous en a parlé ?
   – Est-ce beaucoup grâce à vos proches ou à des travailleurs de Lire et Écrire que vous en connaissez ?

4) Avez-vous connaissance de la possibilité de recours auprès du Conseil de l'action sociale ?

5) Est-ce qu'il y a des informations que vous recevez du CPAS et que vous ne comprenez pas ?

6) Est-ce que vous arrivez à contacter votre assistant·e social·e quand vous le souhaitez ?

7) Qu'est-ce que vous faites quand vous recevez un courrier du CPAS ?

8) Quand vous devez communiquer avec le CPAS, quel est le moyen le plus facile pour vous ? Exemples : Face à face ; téléphone ; courrier ; mail ?
   – Devez-vous parfois transmettre des documents par mail ?

9) Quand vous avez rendez-vous avec votre assistant social, avez-vous le temps de discuter et poser des questions ?

Annexe III. Typologie du non-recours par l'Odenore

Figure 7. Typologie explicative du non-recours de l'ODENORE.

Formes de non-recours	Raisons	Niveaux d'explications
Non-connaissance	– Manque d'information – Maîtrise insuffisante de l'information	
Non-proposition	– Non-connaissance par l'agent – Protection de l'usager / agent-service – Discrimination – Ressources contraintes	
Non-réception	– Oubli de la part du demandeur – Négligence de la part du demandeur – Lenteur administrative – Erreur administrative	
Non-demande	– Calcul coût / avantage (dont calcul de risques) – Désaccord sur les principes, conditions, modalités de l'offre – Préférences pour des alternatives – Civisme – Manque de capacités (connaissances, savoir-faire, confiance, soutien, etc.)	
	Partiel ⇔ Complet **Temporaire ⇔ Définitif** **Cumulé ⇔ Cumulatif** } **Intensités du non-recours**	**Contenu de l'offre** **Pratiques professionnelles/institutionnelles** **Intérêt personnel** **Représentations/normes personnelles** **Ressources économiques, sociales, psychiques**