

## Résumés

---

### **Accessibilité et non recours aux services publics**

#### ***Le non-recours aux prestations sociales : quelle critique du ciblage ?***

Philippe Warin, Odenore, Université de Grenoble, France

Deux facteurs pèsent sur le non-recours aux prestations sociales qui pénalise avant tout les populations précaires : le manque de légitimité des normes centrales et la complexité de l'environnement institutionnel et réglementaire. Le ciblage des prestations qui alimente depuis longtemps nombre de critiques est aussi en cause, mais ne paraît pas principal. C'est ce que cet article cherche à expliquer alors que le retour à davantage d'universalité est avancé comme solution.

#### ***Le non-recours aux prestations sanitaires***

Giovanni Bertin, Université Cà Foscari, Venise, Italie

Les systèmes de santé publique sont en train de changer dans l'ensemble des pays européens. Ces changements, ajoutés à la crise économique, produisent de grosses transformations dans l'utilisation des systèmes de santé. Ces changements dépendent de plusieurs facteurs, notamment : les caractéristiques des systèmes de santé, les conditions sociales et économiques des personnes, les comportements en matière de santé. Le cas italien met en évidence la diminution de l'utilisation des systèmes de santé (en particulier pour la classe moyenne inférieure) et une augmentation des inégalités en matière de santé.

#### ***Les effets de la récente réforme du système britannique de sécurité sociale et de santé***

Alex Robertson, U.Édimbourg, Écosse

L'examen de l'évolution récente des systèmes de sécurité sociale et de santé britanniques montre que la logique universaliste qui était à son fondement est largement remise en question par les réformes libérales en cours depuis les années 1980. En ce qui concerne le système de sécurité sociale, la priorité est mise sur les lois du marché, ce qui tend à restreindre les possibilités d'accès aux services de sécurité sociale pour les catégories les plus pauvres de la société,

Quant au système national de santé, l'application des principes de la Nouvelle gestion publique depuis la fin des années 1990 a permis de rendre son accès plus efficace mais a dégradé les conditions de travail des professionnels de la santé.

Pour pallier ces difficultés, la tendance actuelle est le développement d'une gestion du système de santé par une "gouvernance" censée se rapprocher des préoccupations et des compétences locales.

***Accès au droit en France : la socialisation juridique comme condition de l'accès aux droits***

Aude Lejeune, CNRS, CERAPS Université de Lille

L'auteur se focalise sur les enjeux liés à la mise en œuvre d'une politique d'accès aux droits qui est fondée principalement, en France, depuis la fin des années 1990, sur l'information et l'orientation des citoyens sur le droit. À quel moment et pourquoi le déficit de socialisation juridique a-t-il été considéré comme le principal facteur explicatif des difficultés des citoyens à faire valoir leurs droits ? Dans quelle mesure le cadrage de cette politique en termes d'accessibilité influence-t-il l'orientation donnée aux dispositifs mis en place depuis la fin des années 1990 ? La réponse repose sur une enquête de type qualitatif menée, entre 2006 et 2010.

***Les services sociaux et la population masculine***

Gilles Tremblay, U. Laval, Jean-Martin Deslauriers, U. Ottawa, Canada

Les données sur la population masculine sur le plan de la santé mentale et physique rendent compte d'un nombre important de problèmes. Malheureusement, le délai entre le moment où ces informations sont recueillies et celui où elles font partie de l'agenda politique reste très important.

Ainsi, il est troublant de constater que, quelles que soient l'intensité et la nature des problèmes ou de la crise, trop d'hommes ont tendance à la vivre seuls, sans aide.

Les modèles explicatifs mettent l'accent sur les aspects socioculturels. Comprise de cette manière, la santé mentale et physique des hommes n'est plus seulement un problème d'individus, mais bien un problème de société. Il est donc impératif de revoir la façon dont sont déployés les services sociaux et de santé et de faire un pas vers la population masculine.

***Pourquoi en vient-on à renoncer à ses droits sociaux ? Le cas du non-recours aux droits et dispositifs liés au handicap.***

Brigitte Berrat, IRTS, U. Paris 13, France

L'analyse des causes de renoncement à des droits sociaux met en évidence les distorsions entre "l'offre de reconnaissance" proposée par les politiques publiques - fondée sur des principes de catégorisation et de ciblage - et les attentes de reconnaissance telles qu'elles sont éprouvées par les personnes concernées : cette offre de reconnaissance est tantôt ressentie par les bénéficiaires potentiels comme dépréciative, décalée ou insatisfaisante. Cette dimension renvoie notamment à des "conflits de normes" : les conceptions de l'autonomie, de la solidarité, de l'intégration et de la participation notamment, que revendiquent les individus, apparaissent en effet déterminantes dans la compréhension de leur attitude face à l'offre publique. Dans certains cas, et paradoxalement, le renoncement apparaît comme la stratégie la plus pertinente pour maintenir le « respect de soi » et « l'estime de soi » (A.Honneth, 2006).

***Des solutions aux difficultés d'accès à l'aide sociale, des revendications et des luttes : le cas du RAJE citoyenne***

Élisabeth Greissler, U Montréal, Canada

Le Rassemblement de la jeunesse citoyenne (RAJE) vise à améliorer les conditions d'accès à l'aide sociale des jeunes adultes en situation de précarité. C'est à la fois un espace de participation pour les jeunes et un espace d'apprentissage et d'expérimentation de pratiques d'action collective pour les intervenants d'organismes communautaires de jeunesse (OCJ). Cette stratégie novatrice a permis d'interpeller les pouvoirs publics sur les limites des dispositifs d'aide sociale et de proposer des solutions concrètes. Après trois ans et demi d'existence, il est possible de mieux comprendre les conditions de réussite et d'échec du RAJE: trajectoires d'engagement des jeunes, place particulière des intervenants, ou possibilités matérielles et symboliques pour maintenir et développer des actions collectives au sein d'OCJ.

***Un Guichet social pour faciliter l'accès aux prestations***

Annamaria Colombo et René Knüsel, HETS, Fribourg, Suisse

Garantir un accès équitable aux services et prestations sociales pour tous constitue un principe politique reconnu. En Suisse, peu a cependant été mis en œuvre pour vérifier si cet objectif était réalisé. Consultés, les professionnels du canton de Fribourg ont confirmé les difficultés que connaît une partie de la population dans l'exercice de ces droits. Le gouvernement a dès lors décidé de faciliter l'exercice des droits sociaux, en particulier pour les plus démunis, en mettant sur pied un guichet social indépendant, conçu pour être au service de tous les publics.

***Le non-recours : un phénomène étendu à définir***

Philippe Warin

La question du non-recours ne porte pas sur les seules prestations sociales financières, elle touche la protection sociale dans son ensemble et au-delà bien d'autres domaines de l'intervention publique.

La diversité des explications mises au jour empêche de dégager une représentation claire du phénomène car, notamment le non-recours, concerne *a priori* toutes les catégories sociales ; de plus, elle rend également compte du libre choix des individus et exprime des désintérêts, des désaccords ou des impossibilités qu'on ne peut négliger si l'on veut définir la "demande sociale". Autrement dit, la question du non-recours peut probablement aider une évaluation des politiques publiques qui serait résolument tournée vers les destinataires, et en particulier vers ceux qui manquent à l'appel.

# Summaries

---

## **Accessibility and lack of recourse to public services**

### **The emerging question of accessibility and lack of resort to public services**

René Knüssel, University of Lausanne, and Annamaria Colombo,  
Hets Fribourg, Switzerland

### ***Lack of take-up of social security benefits: how to assess the targeting ?***

Philippe Warin, ODENORE, University of Grenoble, France

Two factors weigh on failure to resort to social security benefits, penalizing those who most lack security: the lack of legitimacy of the principal standards used and the complicated rules and institutions that surround them. The targeting of benefits has fed criticism for a long time but does not seem to be the main problem. The article aims to explain this. The solution put forward is a return to a more universal availability of benefits.

### ***Lack of take-up of health benefits***

Giovanni Bertin, Cà Foscari University, Venice, Italy

National Health systems are changing in all the countries of Europe. These changes combined with the economic crisis are having a big impact on the use of health services. They depend on a number of factors, e.g. the characteristics of the systems themselves, the social and economic condition of the citizens and their differing patterns of health needs. The case of Italy provides evidence for decreasing recourse to the health service, particularly amongst the lower middle class, and increasing inequalities in care.

### ***The effects of recent British health and social security reforms***

Alex Robertson, University of Edinburgh, Great Britain

Established in the aftermath of the Second World War and based on a scheme of universal contributions that provided the main defence against want caused by old age, unemployment, injury, sickness and/or widowhood, the British welfare system continued more or less unchanged for the first 30 years of its existence. An examination of the recent evolution of British systems of health and social security shows that its universalistic logic has been largely called in question by the liberal reforms current since the 1980s. As regards the social security system priority is given to the laws of the market. However this course of action tends to restrict access to social security services for the poorest categories of society. Furthermore, an analysis of the development of the national health system shows that the application of the principles of the new public management since the end of the 1990s has made it more possible to access the health services but has worsened working conditions. The objective of improving people's health has been lost sight of because of the accent placed on efficiency.

In order to get round these difficulties, the present tendency is to develop the management of the health system by a 'governance' that is supposed to give more attention to local concerns and competences.

***Access to the law in France: the socialization of the law as a condition of access to one's rights***

André Lejeune, Institut des sciences sociales du politique, University of Liège, Belgium

The author focuses on issues linked to the coming into operation in France since the end of the 1990s of a policy of access to rights that depends primarily on informing and advising citizens about the law. When and why did the lack of socialization of the law come to be considered the main explanation of the citizens' difficulties in asserting their rights? In what degree has the framing of this policy in terms of accessibility influenced the direction given to the measures set in place since the end of the 1990s? The replies are supported by a qualitative survey carried out between 2006 and 2010.

***Social services and the male population***

Gilles Tremblay, U. Laval and Jean-Martin Deslauriers, University of Ottawa, Canada

The information on the physical and mental health of the male population that is available allows us to recognise a considerable number of problems. Unfortunately there is a very long time-lapse between the collection of the data and the moment when the political agenda catches up with them. It is worrying to realise that no matter what the intensity and nature of the problems or the crisis, there are too many men living alone who do not receive help.

The explanations emphasize the socio-cultural aspects. Understood in this way the mental and physical health of men is seen to be the affair not just of the individual but a genuine social problem. The way social services are made available needs to be reviewed as a matter of urgency so as to reach out to the male population.

***Why people give up on their rights to social services: the case of lack of resort to rights and provisions attached to handicap.***

Brigitte Berrat, Université de Paris 13, France

The analysis of causes of non take up of social benefits and rights shows that there is a discrepancy between how potential beneficiaries are "recognized" and expectations about them as felt by those concerned. Recognition of the target beneficiaries is based on principles of categorization and targeting. However target groups perceive them as depreciative, inappropriate or unsatisfactory.

The analysis presented in this article brings out a conflict of social norms. Conceptions of autonomy, solidarity and integration and claims for participation are determining factors in the understanding of potential beneficiaries' attitudes to the supply of public benefits. In some cases, and perhaps paradoxically, renouncing claims is felt to be the most relevant available strategy necessary to maintain self respect and self esteem (A. Honneth, 2006).

***Solutions to the difficulties of access to social aid: demands and struggles in the case of the RAJE.***

Elisabeth Greissler, University of Montreal, Canada

The *Rassemblement de la Jeunesse Citoyenne (RAJE)* aims to improve conditions of access to social aid for young adults lacking job security. They provide a space where young people can join in, and where there can be training and experimentation in the practice of concerted action for those who work for community youth bodies. This innovative strategy has made it possible to challenge the public authorities about the limits of the measures of social aid and put forward concrete solutions. Three and a half years after it started, it is now possible to have a better idea of the circumstances of the successes and failures of the RAJE, the courses followed by the young people engaged in it, the part played by contributors, and the material and symbolic feasibility of maintaining and developing collective action within community youth organisations.

***A social agency to facilitate access to benefits***

Annamaria Colombo and René Knüssel, HE TS, Fribourg, Switzerland

That everyone should have equitable access to social services and benefits is recognized as a political principle. In Switzerland, however, little has been done to see whether this goal has been realised. When consulted, the professional social workers of the canton of Fribourg confirmed that part of the public had difficulty in obtaining their rights. The government has therefore decided to make it easier for people to obtain their social rights, in particular the most destitute, by setting up an independent social agency that will serve people across the board.

***The failure to resort to benefits: describing a widespread problem***

Philippe Warin, Grenoble, France

The question of failure to have recourse to benefits is more than just a matter of welfare payments. It concerns welfare provision in its entirety and many other areas of public intervention besides. The variety of explanations given for this do not allow us to identify the problem clearly, particularly because the failure to take up benefits concerns *a priori* every social category. Any description has to recognise the free choices of individuals and express the lack of interest, the disagreements and the insuperable obstacles that cannot be overlooked in defining the 'social demand'. In other words, the raising of the question may help to estimate public policies that should be purposefully addressed to the recipients, particularly those who are missing.

## Resúmenes

---

### **Accesibilidad y no recurso a los servicios públicos**

#### **Emergencia de la cuestión de la accesibilidad y del no recurso a los servicios públicos**

René Knüsel U. Lausanne y Annamaria Colombo, HETS Fribourg, Suiza

#### ***El no recurso a las prestaciones sociales: ¿qué crítica a la división de las prestaciones?***

Philippe Warin, Odenore, Universidad de Grenoble, Francia

Se examinan dos factores que inciden en el no recurso a las prestaciones sociales y que penaliza, sobre todo, a las poblaciones precarias: la falta de legitimidad de las normas centrales y la complejidad del entorno institucional y reglamentario. La división de las prestaciones, que alimenta desde hace mucho tiempo numerosas críticas, es también cuestionada, pues no parece la principal causa. Este sería el objetivo de este artículo y se plantea como posible solución el regreso a prestaciones más universales.

#### ***El no recurso a las prestaciones sanitarias***

Giovanni Bertin, Université Cà Foscari, Venecia, Italia

Los sistemas de salud pública están cambiando en el conjunto de los países europeos. Estos cambios, junto a la crisis económica, producen grandes transformaciones en los modos como se utilizan los sistemas de salud. Estos cambios dependen de varios problemas, sobre todo de las características de los sistemas de salud, las condiciones sociales y económicas de las personas, los comportamientos en materia de salud. El caso italiano pone en evidencia la disminución de la utilización de los sistemas de salud, en particular por parte de la clase media baja, y un aumento de las desigualdades en materia de salud.

#### ***Los efectos de la reciente reforma del sistema británico de seguridad social y de salud***

Alex Robertson, U.Edimbourg, Escocia

El examen de la evolución reciente de los sistemas británicos de seguridad social y de salud muestra que la lógica universalista, que estaba en su fundamento, está siendo ampliamente amenazada por las reformas liberales en curso desde los años 80. En lo que respecta al sistema de seguridad social, la prioridad está puesta sobre las leyes del mercado, lo que tiende a restringir las posibilidades de acceso a los servicios de seguridad social para las categorías más pobres de la sociedad.

En cuanto al sistema nacional de salud, la aplicación de los principios de la Nueva Gestión Pública desde finales de los años 90 ha permitido hacer más eficaz su acceso pero ha degradado las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud.

Para paliar estas dificultades, la tendencia actual es al desarrollo de una gestión del sistema de salud por una « gobernanza » que, se supone, más próxima de las preocupaciones y de las competencias locales.

***Acceso al derecho en Francia: la socialización jurídica como condición de acceso a los derechos***

Aude Lejeune, Instituto de Ciencias Sociales de la Política, ULg, Belgique

El autor se centra en los desafíos vinculados a la puesta en marcha de una política de acceso a los derechos, fundada principalmente en Francia, desde finales de los años 90, en la información y orientación de los ciudadanos al derecho. ¿En qué momento y por qué el déficit de socialización jurídica ha sido considerado como el principal factor explicativo de las dificultades de los ciudadanos a la hora de hacer valer sus derechos ? ¿En qué medida el enmarcamiento de esta política en términos de accesibilidad influye en la orientación dada a los dispositivos puestos en marcha desde finales de los años 90? La respuesta a estas preguntas se basa en una encuesta cualitativa llevada a cabo entre el 2006 y 2010.

***Los servicios sociales y la población masculina***

Gilles Tremblay, U. Laval y Jean-Martin Deslauriers, U. Ottawa, Canada

Los datos sobre la salud física y mental de la población masculina muestran que están experimentando un número importante de problemas. Desgraciadamente, sigue produciéndose un gran retraso entre el momento en el que estas informaciones se recogen y cuando forman parte de la agenda política. De este modo, es preocupante constatar que, independientemente de la intensidad y naturaleza de los problemas o de la crisis, los varones tienen tendencia a vivir solos, sin ninguna ayuda.

Los modelos explicativos ponen el acento sobre los aspectos socioculturales. La salud mental y psíquica de los hombres, entendida de esta manera, no es sólo un problema de los individuos, sino también un problema social. Es pues imperativo revisar la forma como se despliegan los servicios sociales y de salud y prestar atención a la población masculina.

***¿Por qué se tiene que renunciar a los derechos sociales ? El caso del no recurso a los derechos y los dispositivos vinculados a la discapacidad***

Brigitte Berrat, U. Paris 13, Francia

El análisis de las causas de la renuncia a los derechos sociales pone en evidencia las disparidades entre la « oferta de reconocimiento » propuesta por las políticas públicas –fundadas en los principios de categorización y de diferenciación- y las expectativas de reconocimiento, tal y como son experimentadas por las personas afectadas. Esta oferta de reconocimiento es vivida por los potenciales beneficiarios como desvalorizadora, fría e insatisfactoria. Esta dimensión reenvía sobre todo a « conflictos de normas »: particularmente las concepciones de autonomía, solidaridad, integración y participación, reivindicadas por los individuos, aparecen en efecto como determinantes en la comprensión de sus actitudes con

respecto a la oferta pública. En algunos casos, y paradójicamente, la renuncia aparece como la estrategia más adecuada para mantener el « respecto de sí mismo » y « la estima de si » (Honneth, 2006)

***Soluciones frente a las dificultades de acceso a la ayuda social, reivindicaciones y luchas: el caso del RAJE ciudadano***

Élisabeth Greissler, U Montréal, Canada

El grupo de juventud ciudadana (RAJE) tiene como objetivo mejorar las condiciones de acceso a la ayuda social de los jóvenes adultos en situación de precariedad. Es tanto un espacio de participación para los jóvenes como un espacio de aprendizaje y de experimentación de las prácticas de acción colectiva para los intervinientes de organismos comunitarios de la juventud (OCJ). Esta estrategia innovadora ha permitido interpelar a los poderes públicos sobre los límites de los dispositivos de ayuda social y proponer soluciones concretas. Después de tres años y medio de existencia, es posible comprender mejor las condiciones de éxito y fracaso del RAJE: trayectorias de implicación de jóvenes, lugar particular de los interventores o posibilidades materiales y simbólicas para mantener y desarrollar acciones colectivas en el seno de los OCJ.

***Una taquilla social para facilitar el acceso a las prestaciones***

Annamaria Colombo et René Knüsel, HETS, Fribourg, Suisse

Garantizar un acceso equitativo a los servicios y prestaciones sociales para cada individuo constituye un principio político reconocido. Sin embargo, en Suiza, poco se ha hecho para verificar si se ha cumplido este objetivo. Se ha consultado a los profesionales del cantón de Fribourg y se han confirmado las dificultades que experimentan una parte de la población en el ejercicio de estos derechos. Por ello, el gobierno ha decidido facilitar el ejercicio de los derechos sociales, en particular para los más vulnerables, poniendo en marcha una taquilla social independiente, concebida para garantizar el servicio a todos los públicos.

***El no-recurso: algunos elementos de definición y de presentación de los desafíos***

Philippe Warin, Odenore, Universidad de Grenoble, Francia

La cuestión del no recurso no tiene que ver solo con las prestaciones sociales financieras. Afecta a la protección social en su conjunto y más allá de otros ámbitos de intervención pública. La diversidad de explicaciones planteadas impide sacar una conclusión clara del fenómeno pues, particularmente el no recurso, afecta *a priori* a todas las categorías sociales. Además, muestra igualmente la libre elección de los individuos y expresa los desintereses, los desacuerdos o las imposibilidades que no pueden dejar de considerarse si queremos definir la « demanda social ». Dicho de otra manera, la cuestión del no recurso puede ayudar probablemente a hacer una evaluación de las políticas públicas que se dirigiera hacia los destinatarios, y en particular hacia los que no acuden a su llamada.