

# Les raisons du non-recours des jeunes à l'aide publique et leurs attentes concernant l'accès aux droits sociaux

**Benjamin Vial**

DANS **REGARDS** 2021/1 (N° 59), PAGES 151 À 162

ÉDITIONS **EN3S-ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE SÉCURITÉ SOCIALE**

ISSN 0988-6982

DOI 10.3917/regar.059.0151

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-regards-2021-1-page-151.htm>



**CAIRN.INFO**  
MATIÈRES À RÉFLEXION



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.

**Distribution électronique Cairn.info pour EN3S-École nationale supérieure de Sécurité sociale.**

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

# Les raisons du non-recours des jeunes à l'aide publique et leurs attentes concernant l'accès aux droits sociaux

Par **Benjamin Vial**, chercheur au laboratoire PACTE et membre de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore)



Benjamin Vial est chercheur au Laboratoire PACTE (Université Grenoble Alpes), membre de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) et de la Chaire « Publics des Politiques Sociales ». Il est spécialiste du non-recours aux droits sociaux dans le champ des politiques publiques de jeunesse. Son travail vise à éclairer les raisons et les enjeux du non-recours pour l'action publique et le travail social. Il a soutenu une thèse en science-politique sur « l'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés ».

*Cet article montre comment l'expérience du non-recours des jeunes à l'aide publique forment leurs attentes concernant l'accès aux droits sociaux. Une première partie présente les principales raisons sociologiques du phénomène du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles. Elle rappelle le manque d'information des jeunes concernant l'accès aux droits sociaux, analyse le manque de confiance de certaines personnes à l'égard des institutions publiques, et met en évidence l'effet catalyseur de la précarité socio-économique sur le non-recours. Une deuxième partie décrypte les principales attentes des jeunes qui reviennent vers les institutions après avoir été en situation de non-recours. Elle remarque la prévalence des attentes relevant de l'accès à la citoyenneté économique sur les attentes relevant de l'accès à la citoyenneté sociale, revient sur la façon dont les jeunes souhaitent être informés sur leurs droits dans le cadre de l'accompagnement social, et précise le type de relation qu'ils espèrent pouvoir construire avec les professionnels. La conclusion souligne enfin quelques effets possibles de l'expérience du non-recours sur l'apprentissage de la citoyenneté chez les jeunes.*

**E**n 2020, 26 % des jeunes âgés de 18 à 30 ans affirment avoir été en situation de non-recours au cours des douze derniers mois et 31 % déclarent ne pas savoir s'ils ont bénéficié de tous les « dispositifs, allocations, droits, aides, tarifs sociaux » auxquels ils pouvaient prétendre. En parallèle, 91 % des jeunes âgés de 18 à 30 ans continuent de formuler des attentes à l'égard des pouvoirs publics, y compris lorsqu'ils sont concernés par l'expérience du non-recours (Brice Mansencal *et al.*, 2020).

Le non-recours renvoie à la situation de toute personne qui ne bénéficie pas d'une offre publique de droits et de services à laquelle elle pourrait prétendre (Warin, 2016). La mise en visibilité récente du problème public du non-recours dans le champ des politiques en direction de la jeunesse réactualise les débats autour de la place des jeunes dans un modèle de protection sociale historiquement fondé sur le travail et la

famille (Vial, Dulin, 2019). La prise en compte du non-recours par les pouvoirs publics ravive également certaines paniques morales concernant les jeunes dits « invisibles » et présumés « éloignés » des institutions (risque d'apathie ; risque de délinquance ; risque de radicalisation ; etc.).

Ces paniques morales ne sont pas représentatives des réalités vécues par la grande majorité des individus. La plupart des jeunes qui se retrouvent en situation de non-recours ne restent pas longtemps en situation d'invisibilité sociale et ne se tiennent pas durablement éloignés des institutions. L'expérience du non-recours chez les jeunes ne s'accompagne pas non plus de la déliquescence des attentes à l'égard des pouvoirs publics. On peut dire au contraire que les expériences vécues par les jeunes en situation de non-recours forgent leurs attentes sociales et politiques. Tel est le point de vue défendu dans cet article qui explore la relation logique entre les raisons du non-recours chez les jeunes et leurs attentes concernant l'accès aux droits sociaux.

Une première partie présente les principales raisons du non-recours des jeunes à l'aide publique. Plutôt que de lister les causes multiples du non-recours comme cela a pu être fait par ailleurs (Vial, 2018), la perspective adoptée ici consiste à mettre en lumière les principales raisons sociologiques du phénomène du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles. Une deuxième partie décrypte les principales attentes concernant l'accès aux droits sociaux formulées par les jeunes qui reviennent vers les institutions après avoir été en situation de non-recours. Elle ouvre ainsi différentes pistes de réflexion pour limiter le non-recours à l'aide publique et faciliter l'accès des jeunes aux droits sociaux.

Le propos développé ici s'appuie sur une cinquantaine d'entretiens semi-directifs réalisés avec des jeunes âgés de 18 à 24 ans qui se sont retrouvés en situation de non-recours à l'aide publique une ou plusieurs fois au cours de leur parcours d'insertion socioprofessionnelle. Il mobilise en particulier les résultats d'une recherche doctorale sur l'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés (Vial, 2020)<sup>1</sup>. L'analyse des raisons du non-recours et des attentes à l'égard des pouvoirs publics concerne donc en premier lieu les jeunes issus des milieux populaires qui se retrouvent en situation de précarité socioéconomique au cours de leur parcours.

## I – LES RAISONS DU NON-RECOURS CHEZ LES JEUNES

Cette première partie présente les principales raisons sociologiques du phénomène du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles. Une première sous-partie souligne le manque d'information sur les droits sociaux et les institutions publiques, le manque de sensibilisation aux enjeux liés à la protection sociale, le manque de préparation à la complexité des démarches administratives. Une deuxième sous-partie analyse la façon dont le non-recours à l'aide publique exprime dans certaines

<sup>1</sup> La majorité des entretiens a été réalisée avec des jeunes peu ou pas diplômés (re)venant s'inscrire dans une institution d'insertion après avoir été en situation de non-recours pendant au moins six mois, souvent pendant un an, parfois pendant plusieurs années. Les jeunes ont été interrogés sur les expériences vécues depuis leur sortie du système scolaire, sur les raisons de leurs situations de non-recours, sur les raisons de leur retour vers les institutions d'insertion. Du fait de mécanisme de reproduction sociale, la plupart des jeunes peu ou pas diplômés sont issus des milieux populaires. Cette origine sociale a des conséquences importantes sur leurs conditions de vie, sur leurs conceptions du passage à l'âge adulte, et donc sur leurs expériences du non-recours.

conditions un manque de confiance des jeunes à l'égard des institutions publiques et des travailleurs sociaux. Une troisième sous-partie montre comment la précarité des jeunes sur le marché de l'emploi, conjuguée à la précarité des jeunes au sein du modèle de protection sociale, alimente le phénomène du non-recours.

## I.1/ Le manque d'information concernant l'accès aux droits sociaux

La première raison du non-recours chez les jeunes est liée au manque d'information concernant l'accès aux droits sociaux<sup>2</sup>. Si les jeunes en situation de non-recours peuvent être informés de l'existence de certaines institutions publiques (Caisse d'Allocations Familiales ; Pôle Emploi ; Mission Locale), s'ils peuvent avoir entendu parler de certains dispositifs publics (Aides Personnalisées au Logement ; Service Civique ; Garantie Jeunes), ils disposent rarement d'informations précises sur l'organisation du système de protection sociale, sur le fonctionnement des administrations publiques, sur la réalisation des démarches administratives. De nombreux jeunes en situation de non-recours ont une connaissance très vague des droits et des services auxquels ils peuvent prétendre. Ils n'ont pas nécessairement conscience d'avoir des droits, ne se sentent pas nécessairement concernés par les dispositifs publics, et ne prêtent donc pas toujours attention aux informations qui circulent dans leur environnement social. Autrement dit, non seulement les jeunes manquent d'information sur les droits sociaux et les institutions publiques, mais surtout ils ne sont pas assez sensibilisés aux enjeux liés à la protection sociale, ni assez préparés à la complexité des démarches administratives. Plusieurs rapports publics préconisent ainsi de simplifier l'accès des jeunes aux droits sociaux et d'intégrer dans les programmes scolaires des temps d'information sur le système de protection sociale et des temps de formation à la réalisation des démarches administratives (Dulin, 2015, 2012 ; Dulin, Vérot, 2017).

Ce constat du manque d'information des jeunes concernant l'accès aux droits sociaux touche une partie importante de la jeunesse mais il évolue au fil de l'avancée en âge. Si les plus jeunes sont particulièrement concernés par le manque d'information sur les droits sociaux, ils déclarent moins souvent rencontrer des difficultés pour résoudre les problèmes rencontrés avec les institutions. À l'inverse, les plus âgés sont un peu moins concernés par le manque d'information sur les droits sociaux mais plus souvent confrontés à des difficultés pour résoudre les problèmes rencontrés avec les institutions. Cette évolution des difficultés d'accès aux droits sociaux s'explique sur le plan sociologique. D'un côté, l'avancée en âge s'accompagne d'une prise de conscience des enjeux liés à l'accès aux droits sociaux, d'une meilleure connaissance des droits sociaux et des institutions publiques, et d'un apprentissage par l'expérience de la réalisation des démarches administratives. D'un autre côté, le processus de passage à l'âge adulte se caractérise par de multiples changements de situations et de statuts qui engendrent de nouvelles démarches et exposent les jeunes à de nouvelles difficultés (Vial, 2019).

<sup>2</sup> Ce résultat empirique est confirmé par les données statistiques issues du Baromètre Djepva sur la jeunesse qui montre que la principale raison du non-recours du point de vue des jeunes âgés de 18 à 30 ans est bien le manque d'information sur les aides et les personnes à qui s'adresser (Brice Mansencal *et al.*, 2020).

Il existe également des différences notables selon le milieu social d'origine. Bien que les jeunes de tous milieux puissent être concernés par le non-recours, les enjeux et les conséquences ne sont pas les mêmes lorsque les individus disposent de ressources et d'alternatives leur permettant de vivre en situation de non-recours (soutien de l'entourage ; économie personnelle ; recours à l'offre privée). En même temps, les jeunes issus de milieux plus aisés qui sortent du système scolaire peu ou pas diplômés se retrouvent dans une situation peu fréquente dans leur milieu social d'origine. De ce fait, ils sont moins susceptibles d'être renseignés par leur entourage et peuvent avoir tendance à envisager le recours à l'aide publique comme une forme de déclassement social (Peugny, 2010).

## I.2/ Le manque de confiance à l'égard des institutions publiques

La deuxième raison du non-recours chez les jeunes est liée au manque de confiance à l'égard des institutions publiques. Si les jeunes ne se sentent pas nécessairement concernés par les droits et les services auxquels ils peuvent prétendre, s'ils ignorent une partie des informations qui circulent dans leur environnement social, c'est aussi parce qu'une partie d'entre eux préfère ne plus avoir affaire avec les institutions publiques et les travailleurs sociaux. En ce sens, le manque d'information des jeunes concernant l'accès aux droits sociaux n'est pas seulement la conséquence de problèmes d'accès à l'information ou de compréhension de l'information, mais également le signe d'une indifférence, d'un désintérêt, voire d'une méfiance à l'égard des informations qui circulent sur l'offre sociale, notamment lorsqu'elles émanent de sources institutionnelles situées en dehors de leur réseau de sociabilité (Gallant *et al.*, 2016 ; Supeno, Mongeau, 2015).

Ce manque de confiance à l'égard des institutions publiques se retrouve parmi les jeunes en situation de décrochage scolaire. Marqués par une mauvaise expérience de la scolarité (ennui en classe ; résultats insuffisants ; difficultés relationnelles) et des rapports difficiles avec les institutions scolaires (conflits avec les professeurs ; problèmes avec l'administration ; orientation subie ou choisie par défaut), ils préfèrent se tenir provisoirement à distance des institutions publiques. Pour certains, il s'agit d'un temps de latence nécessaire avant de revenir vers les institutions pour reprendre le fil de leurs parcours (Vollet, 2016). D'autres espèrent prendre leur revanche sur le système scolaire en prouvant leur valeur sur le marché de l'emploi. Ils refusent l'idée d'un retour en formation et privilégient le recours aux agences d'intérim, jugées moins intrusives et présumées plus efficaces. Ils ont tendance à assimiler le recours à l'aide publique à une forme d'assistantat juvénile et valorisent le comportement de non-recours comme preuve d'autonomie dans le processus de passage à l'âge adulte (Lima, Vial, 2021).

Ce manque de confiance est également lié aux mauvaises expériences que les jeunes retirent de leurs rapports avec d'autres institutions publiques. La répétition de ces mauvaises expériences conduit certaines personnes à préférer se débrouiller par leurs propres moyens plutôt que d'avoir recours à l'aide publique. Elle dissuade la formulation de nouvelles demandes et conforte les personnes dans la conviction qu'elles ne peuvent pas compter sur le soutien des institutions publiques et des travailleurs sociaux. Ces mauvaises expériences nourrissent trois types de critiques

formulées par les jeunes. Premièrement, la majorité des jeunes regrette le caractère impersonnel des relations avec les grandes administrations (Pôle Emploi ; Caisse d'allocations familiales ; Caisse primaire d'Assurance maladie). Si les jeunes ne se montrent pas défavorables à la dématérialisation des démarches administratives, ils critiquent l'automatisation systématique des échanges et soulignent leurs difficultés à joindre un interlocuteur direct lorsque cela est nécessaire. On peut citer ici l'exemple typique des jeunes qui affirment s'être actualisés plusieurs mois de suite sur le site de Pôle Emploi sans jamais avoir pu rencontrer un conseiller. Deuxièmement, de nombreux jeunes pointent également les délais de traitement des demandes et les erreurs commises par les administrations qui les mettent en difficulté lorsqu'ils n'ont pas la trésorerie pour combler les retards et amortir les imprévus. Ce cas de figure renvoie par exemple à la situation de ceux qui doivent attendre plusieurs mois avant de percevoir les Aides personnalisées au logement (APL), ou bien encore à ceux qui reçoivent l'ordre de rembourser des indus liés à un versement trop important de la Prime d'activité ou des indemnités chômage. Troisièmement, certains jeunes expliquent avoir préféré interrompre leurs démarches à la suite d'une ou plusieurs expériences de mépris vécues dans le cadre de l'accompagnement social. Ils dénoncent alors les postures et les pratiques d'une petite minorité de professionnels qui : les infantilisent en raison de leur jeune âge ou de leur origine sociale, disqualifient les parcours « déviants » ou les projets « irréalistes » ; filtrent certaines informations sur les droits et les services ; ou enfin refusent d'administrer certaines demandes jugées irrationnelles ou illégitimes. Ces critiques rappellent l'importance du pouvoir de proposition et de décision des professionnels de jeunesse qui régulent l'accès des jeunes aux droits sociaux (Lima, Vial, 2021 ; Lima, 2015).

Le manque de confiance à l'égard des institutions publiques est particulièrement fort parmi les jeunes qui cumulent depuis leur enfance, ou leur adolescence, des expériences négatives avec la Protection de l'Enfance (PE) et/ou avec la Protection Judiciaire de la jeunesse (PJJ) (placement contraint en foyer ; suivi social imposé ; conflits avec les éducateurs ; éloignement du territoire de vie ; expulsion du foyer ; etc.). La répétition de ces expériences négatives, qui se conjuguent souvent avec des situations de décrochage scolaire, attisent la méfiance des jeunes à l'égard des institutions publiques et des travailleurs sociaux. Elles alimentent parfois le besoin chez certains jeunes de couper les ponts avec l'ensemble des interlocuteurs avec lesquels ils ont été obligés de traiter pendant plusieurs années.

### **I.3/ L'effet catalyseur de la précarité socioéconomique sur le non-recours**

La troisième raison du non-recours chez les jeunes est liée à la surexposition de cette catégorie d'âge à la précarité socioéconomique. Au-delà du manque d'information et du manque de confiance, la précarité des jeunes sur le marché de l'emploi est une variable structurelle du phénomène du non-recours. Elle se traduit par des changements de situations et de statuts qui démultiplient les démarches administratives et augmentent mécaniquement le risque de non-recours (oubli ou retard d'actualisation lors des changements de situations ; erreurs commises par les usagers et/ou les administrations ; renoncement lié à des calculs coûts/avantages/incertitudes/risques). Elle engendre également une moindre éligibilité des jeunes à l'assurance

chômage (probabilité d'éligibilité plus faible<sup>3</sup>; période d'indemnisation moins longue ; montant des indemnités plus faible) . La précarité des jeunes sur le marché de l'emploi amplifie ainsi la précarité des jeunes au sein du modèle de protection sociale.

En France, le régime de citoyenneté socioéconomique réservé aux jeunes combine des politiques publiques sélectives, qui pénalisent les jeunes les moins diplômés, et des politiques publiques familialisées, qui pénalisent les jeunes sans soutien familial. Si l'ouverture de la Prime d'activité et l'extension de la Garantie Jeunes constituent des inflexions notables vers un régime de citoyenneté moins restrictif, l'impossibilité d'accéder à un revenu minimum stable avant 25 ans et la familialisation d'une partie importante de l'aide publique continuent de faire des jeunes des « *citoyens de seconde zone* » (Chevalier, 2017)<sup>4</sup>.

Ces politiques publiques spécifiques se caractérisent également par un régime d'activation renforcée qui conditionne l'accès et le maintien des jeunes dans les dispositifs publics à des efforts d'insertion plus importants et plus souvent contrôlés par les institutions (Lima, 2012). C'est notamment le cas de la Garantie Jeunes qui ouvre pendant 12 à 18 mois l'accès à une allocation financière dont le montant est équivalent à celui du RSA en contrepartie d'un engagement plus fort des jeunes dans leurs démarches d'insertion (ateliers collectifs pendant les six premières semaines ; rendez-vous fréquents avec un professionnel référent ; recherches actives d'emploi ; réalisations de stages ; etc.). De façon générale, l'accès des jeunes aux dispositifs d'insertion et de formation dépend de la construction et de la validation d'un projet professionnel dans le cadre de l'accompagnement social (Zunigo, 2013). Or, cette logique de projet ne correspond pas toujours aux situations des jeunes en situation de précarité lorsqu'ils ont besoin d'argent rapidement et qu'ils ne peuvent compter sur le soutien de leur entourage. Plusieurs travaux en psychologie sociale montrent comment la précarité socioéconomique affecte le rapport au temps des individus. Toutes choses égales par ailleurs, la perspective temporelle des personnes en situation de précarité est davantage orientée vers un passé négatif, centrée sur un présent problématique, et moins orientée vers le futur (Fieulaine *et al.*, 2006)<sup>5</sup>. Il existe ainsi des décalages entre les temporalités institutionnelles et les temporalités individuelles qui génèrent des tensions dans la relation d'accompagnement et alimentent le phénomène du non-recours. Cela explique aussi pourquoi certaines personnes en situation de non-recours privilégient pendant un certain temps le recours aux agences d'intérim et/ou le recours à l'économie informelle, quitte à devoir supporter des conditions de vie particulièrement difficiles. Autrement dit, le régime de citoyenneté socioéconomique réservé aux jeunes incite, sinon oblige, certaines personnes à faire le pari du marché de la précarité plutôt que d'avoir recours aux dispositifs publics qui leur sont destinés.

3 La moindre éligibilité des jeunes à l'assurance chômage sera accentuée par la réforme actuelle qui prévoit l'allongement de la durée minimum pour ouvrir des droits de 4 à 6 mois travaillés sur les 24 derniers mois et la prise en compte des périodes d'inactivité dans le calcul du montant des indemnités.

4 Le politiste Tom Chevalier montre par ailleurs que plus les politiques publiques sont sélectives et/ou familialisées, plus la confiance des jeunes à l'égard des institutions est fragile, un résultat qui fait directement écho aux éléments développés dans la sous-partie précédente (Chevalier, 2019).

5 « Le construit psychologique que représente la perspective temporelle désigne le rapport que les individus et les groupes entretiennent au présent, au passé et au futur, à la fois au niveau de l'importance accordée à chaque registre temporel, ainsi que de l'attitude qui leur est rattachée » (Fieulaine *et al.*, 2006, p.53). Concrètement, le discours des individus est plus ou moins orienté vers tel ou tel registre temporel (« passé », « présent », « futur ») à travers une attitude plus ou moins « positive » ou « négative » vis-à-vis de chaque registre temporel.

## II – LES ATTENTES DES JEUNES CONCERNANT L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

Cette deuxième partie décrypte les principales attentes des jeunes qui reviennent vers les institutions après avoir été en situation de non-recours. Une première sous-partie souligne la prévalence des attentes relevant de l'accès à la citoyenneté économique sur les attentes relevant de l'accès à la citoyenneté sociale. Une deuxième sous-partie revient sur la façon dont les jeunes souhaitent être informés sur leurs droits dans le cadre de l'accompagnement social. Une troisième sous-partie précise le type de relation qu'ils espèrent pouvoir construire avec les professionnels.

### II.1/ Accéder à la citoyenneté économique pour mener une vie adulte

La première attente des individus à l'égard des pouvoirs publics concerne l'accès à la citoyenneté économique, c'est-à-dire l'accès à un emploi rémunéré via le marché du travail. Avant d'exprimer certaines attentes concernant l'accès à la citoyenneté sociale, c'est-à-dire l'accès à un revenu *via* les aides publiques et les prestations sociales, les jeunes privés d'emploi et/ou confrontés à la précarité revendiquent le droit de pouvoir travailler pour avoir un revenu décent. Au regard de leur expérience, ils estiment que la société dans son ensemble ne fait pas assez confiance aux jeunes et ne leur donne pas assez souvent leur chance. Ils vivent comme une double injustice, non seulement le fait de ne pas réussir à trouver un emploi stable, mais également le fait de devoir recourir à l'aide publique, faute de pouvoir se débrouiller par leurs propres moyens.

Cette revendication du droit de pouvoir travailler est d'abord portée par un besoin primordial d'indépendance financière. Les jeunes issus des milieux populaires évoquent ainsi le sentiment de culpabilité et de redevabilité à l'égard des proches dont ils dépendent, l'impact des restrictions financières sur leur vie quotidienne, la frustration de ne pas pouvoir accéder à certains biens ou services de grande consommation, les difficultés à se projeter dans une vie plus « adulte » en l'absence d'une réelle stabilité financière. Cela explique pourquoi les jeunes qui reviennent vers les institutions d'insertion, après avoir été en situation de non-recours, mettent si souvent en avant leur envie de mener une « vie normale », « comme tout le monde », avec un emploi stable, un logement autonome, une vie de couple, voire une vie de famille (Bidart, Lavenu, 2006 ; Bidart 2005). Cette revendication du droit de pouvoir travailler exprime également un besoin fondamental de reconnaissance sociale. Si les jeunes souhaitent trouver un emploi, c'est aussi parce qu'ils ont besoin de se sentir utiles aux autres pour trouver leur place dans la société. On retrouve en arrière-plan de ces aspirations la logique d'intégration sociale qui caractérise le modèle français de devenir adulte (Van de Velde, 2008).

Concernant l'accès à la citoyenneté sociale, c'est-à-dire l'accès à un revenu *via* les aides publiques et les prestations sociales, le discours des jeunes semble plus ambivalent. Au préalable, il est important de bien préciser que, du point de vue des personnes interrogées, l'accès à la citoyenneté économique prime sur l'accès à la



citoyenneté sociale au rang des attentes formulées à l'égard des pouvoirs publics<sup>6</sup>. Cela signifie que les jeunes préfèrent gagner leur vie de façon autonome plutôt que d'avoir à dépendre des institutions publiques. Ce constat contredit les stéréotypes encore tenaces sur l'allergie des jeunes au travail et les prédispositions juvéniles à l'assistanat. Cela montre également que les jeunes ont intégré la centralité du travail dans leur système de valeurs et qu'ils ont pris conscience du caractère contributif du système de protection sociale.

Au-delà de ce préalable, les jeunes expriment certaines attentes, ou du moins certaines opinions, concernant l'accès à la citoyenneté sociale<sup>7</sup>. La plupart des jeunes qui n'ont pas eu la possibilité de compter sur le soutien de leurs parents critiquent avec force le principe de familialisation de l'aide publique. Cependant, l'avis global des jeunes concernant la possibilité d'ouvrir l'accès au Revenu de Solidarité Active (RSA) dès l'âge de 18 ans paraît très partagé. Si les jeunes demandent plus de soutien de la part des pouvoirs publics pour être aidés à financer leurs dépenses quotidiennes, ils ont tendance à se méfier des conséquences négatives que pourrait avoir une telle mesure sur la motivation des individus à trouver un travail. Ils privilégient donc une attribution des droits sociaux au cas par cas, selon les situations et les besoins, et se montrent favorables au principe d'activation des politiques sociales.

En complément des discours sur l'importance de la valeur travail, l'ensemble de ces éléments indique une certaine réceptivité des jeunes aux stéréotypes dénonçant les risques de l'assistanat et de la fraude. Confrontés à différentes formes de stigmatisation, une partie des jeunes cherche à se distinguer des publics disqualifiés de l'aide sociale (« les cas sociaux » ; « les feignants » ; « les assistés » ; « les profiteurs » ; *etc.*). À ce titre, une minorité non négligeable de jeunes en situation de précarité acquiert la conviction que certaines catégories de population - « les étrangers » ; « les immigrés » ; « les arabes » ; « les noirs » ; « les roms » - prennent la place des jeunes sur le marché du travail, profitent des aides publiques et des prestations sociales, jettent le discrédit sur l'ensemble des autres demandeurs.

## II.2/ Recevoir une information de qualité pour pouvoir faire les bons choix

La deuxième attente des individus à l'égard des institutions est de recevoir une information de qualité pour pouvoir faire les bons choix. Lorsqu'ils quittent le système scolaire, les jeunes n'ont pas nécessairement conscience d'avoir des droits. Certaines personnes regrettent ainsi le manque d'information sur les droits sociaux et de préparation à la complexité des démarches administratives au cours et à l'issue de la scolarité. D'autres s'interrogent cependant sur la pertinence d'une telle approche et se demandent s'ils se seraient sentis concernés par ce type d'information. De façon générale, c'est au fil de leurs parcours d'insertion et par le biais des difficultés rencon-

<sup>6</sup> Ce constat est corroboré par l'analyse comparative de Tom Chevalier qui montre que, toutes choses égales par ailleurs, l'effet des politiques de citoyenneté économiques sur la confiance des jeunes à l'égard des institutions est près de trois fois supérieur à l'effet des politiques de citoyenneté sociale (Chevalier, 2019).

<sup>7</sup> Les éléments qui suivent sont à prendre avec précaution. Il s'agit de pistes de réflexion qui ont émergé au fil du travail de recherche et qui demandent à être vérifiées, approfondies, nuancées. Il serait notamment intéressant d'explorer avec plus de précision et plus de nuance la diversité des opinions concernant le principe de familialisation de l'aide publique, les restrictions d'accès à un revenu minimum avant l'âge de 25 ans, la logique d'activation des politiques sociales.

trées que les jeunes prennent conscience de leurs droits et de l'importance d'être bien informés pour y accéder.

Ce processus de conscientisation de la citoyenneté sociale conduit la majorité des jeunes à revendiquer le droit de recevoir de la part des institutions et des professionnels une information de qualité pour pouvoir faire des choix de façon éclairée. Du point de vue des jeunes, la qualité des informations concernant l'accès aux droits sociaux renvoie à plusieurs critères d'appréciation (clarté, pertinence, transparence).

Le premier critère d'une information de qualité est sa clarté. Il s'agit en premier lieu d'éviter, ou d'expliquer, le jargon administratif auquel les jeunes ne sont pas habitués. Cela implique notamment de s'assurer que les informations sont bien comprises et d'adapter son langage pour trouver les bonnes reformulations. Il s'agit en second lieu d'accompagner les jeunes qui en ont besoin à devenir plus autonomes pour organiser leurs recherches et pour trouver les bonnes informations dans un paysage informationnel de plus en plus complexe (multiplicité des sources d'information ; dématérialisation des démarches administratives ; informations concurrentes et contradictoires ; etc.) (Gallant *et al.*, 2016).

Le deuxième critère d'une information de qualité est sa pertinence. Du point de vue des individus, une information pertinente est d'abord une information qui répond à leur demande et qui correspond à leur situation. Compte tenu du foisonnement informationnel et du manque de temps, il s'agit également d'établir et de prioriser les besoins d'information en accord avec les personnes. Au regard de certaines expériences difficiles avec les institutions publiques, une partie minoritaire des jeunes se méfie des professionnels qui orientent leurs réponses et filtrent certaines informations. Ces personnes ne sont pas réfractaires à l'idée de recevoir des conseils de la part des professionnels mais elles ont besoin plus que les autres d'une distinction explicite entre ce qui relève de l'information « objective » et ce qui relève du conseil « subjectif » afin de pouvoir faire leurs choix de façon autonome.

Le troisième critère d'une information de qualité est sa transparence. Il est particulièrement important pour les individus de pouvoir se projeter concrètement dans la réalisation de leurs démarches. Les jeunes qui méconnaissent l'univers des institutions publiques peuvent avoir besoin de comprendre le fonctionnement des administrations, les modalités d'accompagnement, le rôle des professionnels. Lorsque cela est possible, les jeunes peuvent attendre de la part des institutions et des professionnels une transparence des informations concernant les critères et conditions d'accès aux dispositifs, les différentes étapes des procédures administratives, les délais de traitement des dossiers, les probabilités d'acceptation des demandes, les critères et conditions des prises de décision, les raisons des refus et des ajournements. La transparence des échanges entre les professionnels et les jeunes est gage de confiance. Elle limite les risques d'incompréhension et de tension dans le cadre de l'accompagnement social.

### II.3/ Être écouté, compris, soutenu par les professionnels

La troisième attente des individus à l'égard des institutions est d'être écouté, compris, soutenu par les professionnels. En préambule, il est important de préciser ici que l'écoute n'est pas une finalité de la relation d'accompagnement mais une disposi-

tion professionnelle qui facilite l'engagement des jeunes dans la relation d'accompagnement. Si les jeunes peuvent apprécier le fait de pouvoir se livrer lors des premiers entretiens, ils regrettent parfois que cette relation d'écoute finisse par tourner en boucle et ne fasse pas avancer leur situation. En écho aux éléments mentionnés concernant le besoin de pertinence des informations délivrées par les institutions, les jeunes attendent que leur demande soit prise en compte par les professionnels. Cela implique notamment qu'ils aient l'espace, et qu'ils se sentent suffisamment à l'aise, pour s'exprimer le plus librement possible, y compris lorsque leur demande semble confuse, voire inexistante.

Lorsque les jeunes reviennent vers une institution, ils appréhendent souvent le jugement moral des professionnels. Ils espèrent pouvoir construire une relation de compréhension mutuelle avec leur interlocuteur. La construction de cette relation démarre lors du premier entretien et se joue à travers le récit que les individus font de leur parcours de vie. Les jeunes valorisent la posture compréhensive de certains professionnels qui comprennent la logique de leur parcours, sans juger leurs échecs et leurs erreurs. La construction de cette relation se poursuit lorsque les jeunes font part de leur projet et formulent une demande. Cette étape, au cœur du travail d'insertion, peut faire apparaître certains décalages entre les aspirations personnelles et les possibles institutionnels (Zunigo, 2013). Les jeunes risquent alors de se sentir méprisés par les professionnels qui disqualifient leur projet et requalifient leur demande. Pour les professionnels confrontés à des demandes auxquelles ils ne peuvent pas répondre, il est donc important d'éviter tout jugement de valeur négatif et d'étayer leur point de vue par des arguments objectifs. Dans l'idéal, il s'agit plus largement de favoriser l'autonomie décisionnelle des individus en acceptant leurs choix, y compris lorsque les professionnels pensent qu'ils se trompent (Lévy, 2015)<sup>8</sup>.

Au-delà de sa dimension psychologique, la demande de soutien formulé par les jeunes concerne l'engagement des professionnels dans le cadre de l'accompagnement social. Si les jeunes adhèrent à la logique d'activation des politiques sociales, ils attendent en retour que les institutions et les professionnels respectent également leur part du contrat. Les jeunes valorisent à ce titre l'implication personnelle de certains professionnels qui se montrent particulièrement réactifs et proactifs (rendez-vous fréquents au démarrage de l'accompagnement ; possibilité de contacts entre les rendez-vous ; formulation fréquente de nouvelles propositions ; participation à la réalisation des démarches administratives ; mise en relation directe avec les bons interlocuteurs ; etc.). Autrement dit, les jeunes qui reviennent vers les institutions ont besoin de percevoir rapidement les bénéfices concrets de leur engagement dans la relation d'accompagnement.

L'expérience du non-recours ne s'accompagne pas de la déliquescence des attentes à l'égard des pouvoirs publics. Au contraire, les difficultés d'accès aux droits sociaux, conjuguées à la précarité socioéconomique, participent au processus de socialisation

8 Il s'agit effectivement d'un idéal dans la mesure où l'activité des professionnels dépend également de nombreuses variables extérieures (modalités de financement des structures ; modalités d'évaluation de l'activité ; consignes données par la hiérarchie ; temps disponible pour accompagner les personnes ; nombre de places disponibles dans les dispositifs ; budgets alloués aux dispositifs ; situation socioéconomique sur les territoires ; etc.) (Loncle, 2011).

des jeunes. Il semble pertinent de souligner, en conclusion, quelques effets possibles de l'expérience du non-recours sur l'apprentissage de la citoyenneté chez les jeunes.

On remarque, en premier lieu, l'importance de la valeur travail et de l'accès à l'emploi dans le discours des individus. Cela exprime à la fois un besoin d'indépendance financière et d'intégration sociale, une conscience du caractère contributif du système de protection sociale, un sentiment d'injustice vis-à-vis de ceux qui sont accusés de profiter du système et/ou de prendre la place des jeunes sur le marché de l'emploi. À ce titre, le régime de citoyenneté socioéconomique réservé aux jeunes semble alimenter la montée des valeurs conservatrices et des idées populistes.

On note, en second lieu, la construction d'une conscience critique et d'une forme d'exigence réciproque vis-à-vis des institutions publiques et des travailleurs sociaux (Tiberj, 2017). Car si les jeunes se montrent globalement favorables au principe d'activation des politiques sociales, s'ils comprennent les exigences formulées à l'égard des demandeurs d'emploi, ils attendent en retour un véritable engagement de la part des institutions et des professionnels. Confrontés à diverses expériences de mépris au cours de leur parcours d'insertion, ils demandent à être traités avec respect, justice, et réciprocité (Warin, 2018).

## Références bibliographiques :

**BIDART Claire**, « Les temps de la vie et les cheminements vers l'âge adulte », *Lien social et Politiques*, n°54, 2005, p. 51-63.

**BIDART Claire, LAVENU Daniel**, « Transitions vers la vie adulte et origines sociales : une enquête longitudinale en France » in BIDART Claire (Dir.), *Devenir adulte aujourd'hui : perspectives internationales*, L'Harmattan-INJEP, 2006.

**BRICE MANSENCAL Lucie, COULANGE Manon, MAES Colette, MÜLLER Jörg (CREDOC)** « Baromètre DJEVA sur la jeunesse 2020 », avec la collaboration de BAILLET Julie, GUISSÉ Nelly, HOIBIAN Sandra (CREDOC), *INJEP - Notes & rapports / rapport d'étude*, 2020.

**CHEVALIER Tom**, « Les jeunes, ces citoyens de seconde zone », *La vie des idées* [En ligne], 2017.

**CHEVALIER Tom**, « La confiance institutionnelle des jeunes en Europe. Quel effet de l'action publique ? », *Revue française de sociologie*, n°60, 2019, p. 13-42.

**DULIN Antoine**, « Sécuriser les parcours d'insertion », *Avis de suite pour le Conseil économique, social et environnemental (CESE)*, 2015.

**DULIN Antoine**, « Droits formels / Droits réels. Améliorer le recours aux droits sociaux des jeunes », *Avis pour le Conseil économique, social et environnemental (CESE)*, 2012.

**DULIN Antoine, VEROT Célia**, « Arrêtons de les mettre dans des cases. Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse », *Rapport au Premier ministre*, 2017.

**FIEULAINÉ Nicolas, APOSTOLIDIS Thémistoklis, OLIVETTO Fabien**, « Précarité et troubles psychologiques : l'effet médiateur de la perspective temporelle », *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, n°72, 2006, p. 51-64.

**GALLANT Nicole, SUPENO Eddy, ATKIN Stéphanie**, « Pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes adultes et des immigrants », *Revue de littérature INRS Centre - Urbanisation Culture Société*, 2016.

**LEVY Julien**, « L'urgence sociale à l'épreuve du non-recours », *Plein droit*, n°106, 2015, p. 7-10.

**LIMA Léa**, *Pauvres jeunes. Enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse*, Champ social, 2015.

**LIMA Léa**, « Les jeunes vulnérables. Laboratoire de l'État social actif » in LABADIE Françoise (Dir.), *Inégalités entre jeunes sur fond de crises*, La Documentation française, Paris, 2012.

**LIMA Léa, VIAL Benjamin**, « L'âge du non-recours ? » in CHEVALIER Tom, LONCLE Patricia (Dir.), *Une jeunesse sacrifiée ?*, Presses Universitaires de France, 2021.

**LONCLE Patricia**, « La jeunesse au local : sociologie des systèmes locaux d'action publique », *Sociologie*, n°2, 2011, p.129-147.

**PEUGNY Camille**, *La montée du déclassement*, La Documentation française, 2010.

**SUPENO Eddy, MONGEAU Vanessa**, « Horizon informationnel sur la formation et le travail chez de jeunes adultes non diplômés en situation de précarité », *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, n°18, 2015, p. 114-136.

**TIBERJ Vincent**, *Les citoyens qui viennent. Comment le renouvellement générationnel transforme la politique en France*, Presses Universitaires de France, 2017.

**VIAL Benjamin**, *L'expérience du non-recours dans les parcours d'insertion des jeunes peu ou pas diplômés*, Thèse de doctorat en science-politique, Université Grenoble Alpes, 2020.

**VIAL Benjamin**, « Comprendre la surexposition des jeunes aux difficultés administratives : une analyse critique des politiques publiques de jeunesse » in Défenseurs des droits, *Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France : contributions de chercheurs à l'enquête du Défenseur des droits*, La Documentation française, 2019.

**VIAL Benjamin**, « Le non-recours des jeunes adultes à l'aide publique. Revue de littérature », *INJEP - Notes & rapports / revue de littérature*, 2018.

**VIAL Benjamin, DULIN Antoine**, « Élargir les droits des jeunes » in WARIN Philippe (Dir.), *Agir contre le non-recours aux droits sociaux. Scènes et enjeux politiques*, Presses Universitaires de Grenoble, 2019.

**VOLLET Juliette**, « Raccrocher après avoir décroché de l'école : le temps au service de la décision », *Éducation et sociétés*, n° 37, 2016, p. 129-145.

**WARIN Philippe**, « Ce que demande la non-demande. Autour du non-recours aux aides sociales », *La Vie des idées* [En ligne], 2018.

**WARIN Philippe**, « Le non-recours : définition et typologies », *Working Paper de l'Ode-nore*, n° 1 (version actualisée), 2016.

**ZUNIGO Xavier**, *La prise en charge du chômage des jeunes. Ethnographie d'un travail palliatif*, Éditions du croquant, 2013.