



## **RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LE NON-RECOURS AUX AIDES SOCIALES À PORT BOYER**

Créé en avril 2023 à l'initiative de 4 organisations (CFDT, Pacte Civique, Secours Catholique et APF France Handicap), le groupe local du Pacte du Pouvoir de Vivre de Nantes regroupe à ce jour 29 organisations nantaises. Il a décidé depuis sa création de travailler sur les difficultés rencontrées par les personnes les plus fragilisées socialement pour accéder à leurs droits.

Après de nombreuses rencontres avec des associations à l'écoute de ces difficultés puis, avec les principaux services publics donnant accès à des droits, le Pacte du pouvoir de Vivre a organisé un colloque le 5 avril 2024 au CSC de Bellevue sur le thème du « non-recours aux droits ». La centaine de participants présents ont pu débattre et échanger sur les actions et propositions à mettre en œuvre pour améliorer l'accès aux droits. Ce colloque a également permis des échanges entre différents élus et fonctionnaires au cours d'une table ronde animée par un journaliste professionnel.

Les membres du groupe local ont décidé de poursuivre la réflexion en s'intéressant aux différentes actions engagées en France. Une expérimentation en cours a retenu leur attention : la mise en place d'un bouclier social dans 2 arrondissements de la ville de Lyon, expérimentation menée par le CCAS de Lyon et l'ODENORE (Observatoire Des Non-recours aux Droits et Services) de la faculté de Lyon-Grenoble à la suite d'une enquête auprès de plus de 2700 Lyonnais.

Après avoir pris contact avec un membre du CCAS de Lyon, le groupe nantais a décidé de proposer à la mairie de Nantes d'expérimenter ce concept de bouclier social à l'échelle d'un quartier de Nantes (Le Port-Boyer), petit QPV pour rester à l'échelle des moyens du Pacte du Pouvoir de Vivre. Dans cette perspective, il a été convenu de conduire une observation du non-recours aux aides sociales en s'appuyant sur un état des lieux actualisé à l'échelle de ce

quartier. Cette étude permettra de réfléchir aux moyens à mettre en œuvre pour faciliter l'accès de tous à leurs droits.

À l'issue d'une rencontre en novembre 2024 avec Bassem Asseh, 1<sup>er</sup> adjoint à la ville de Nantes, il a été décidé de se faire accompagner par une sociologue du bureau d'études sociologiques GERS pour définir plus précisément les objectifs, les choix méthodologiques et mettre en place les outils d'enquête.

Six séances de travail ont été nécessaires pour :

- Faire connaissance avec le QVP du Port-Boyer et l'aide de Jacques Mergny, directeur et Estelle Letutour du Centre socioculturel du Port Boyer,
- Préciser les droits auxquels nous voulions nous intéresser (alimentation, santé, loisirs, culture, travail...). Compte tenu des moyens limités du Pacte du Pouvoir de Vivre local, nous nous sommes volontairement limités aux aides financières,
- Avoir une connaissance à jour des aides retenues sous les rubriques : vieillesse (APA), Santé (C2S, AAH, Mutuelle, CMA), Famille (Allocations familiales, allocations rentrée scolaire), Loisirs (Carte blanche), Emploi (Prime d'activité, RSA, ARE) et logement (APL et FSL),
- Réfléchir à la manière d'aborder le problème du non-recours avec les habitants pour ne pas se montrer trop intrusifs,
- Élaborer le questionnaire autour des items retenus : Famille, Loisirs, Santé, Emploi, etc.,
- Tester le questionnaire auprès de quelques habitants choisis au hasard,
- Constituer une équipe de 20 bénévoles disponibles pour rencontrer les habitants et accompagner les entretiens nécessaires à la réalisation du questionnaire, car celui-ci devait être rempli en présence des enquêteurs,
- Former ces bénévoles et constituer les binômes responsables d'une tour chacun ; l'enquête étant limitée aux habitants résidant dans le parc social du quartier.

Afin d'informer les habitants de la démarche, un flyer tiré à 1000 exemplaires avec les logos du Pacte du Pouvoir de Vivre, du CSC de Port-Boyer et de la ville de Nantes a été déposé dans chaque boîte aux lettres quelques jours avant le début de l'enquête ainsi qu'une affiche dans chaque immeuble.

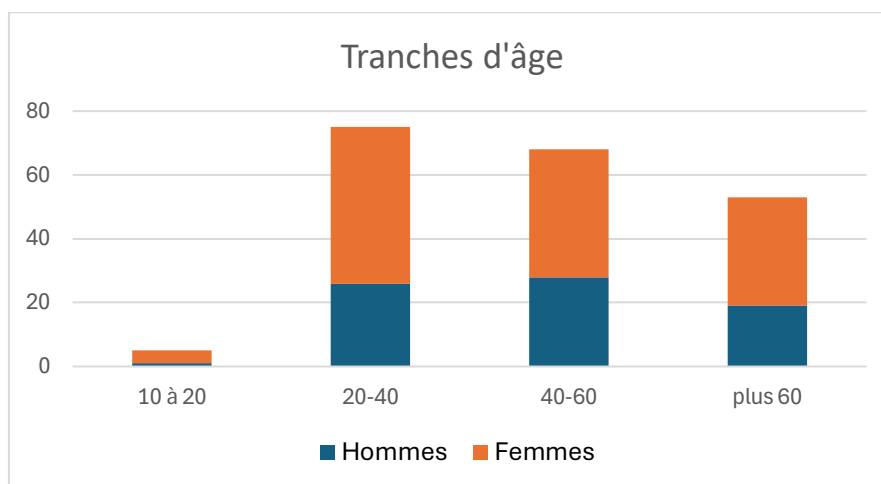
L'enquête s'est déroulée du 31 mars au 30 avril. Les enquêteurs se sont présentés 3 à 5 fois devant chaque appartement durant le mois d'avril à des heures différentes (matin, après-midi, soirée, samedi) pour rencontrer les habitants.

Sur les 950 foyers environ vivant dans les neuf tours, 228 habitants ont accepté de répondre au questionnaire lors du porte-à-porte.

## ■ Caractéristiques sociales des personnes interrogées

Sur les 228 habitants ayant répondu au questionnaire, 38 % sont des hommes et 62 % des femmes.

Les 20-40 ans (hommes ou femmes) représentent 37 % des personnes interrogées, les 40-60 ans, 34 % et les plus de 60 ans, 26 %, avec aussi 2% de moins de 20 ans.



Plus de la moitié (53%) d'entre elles et eux vivent seuls :

- 53 % des femmes seules ↔ 47% « en couple »,
- 49% des hommes seuls ↔ 51% « en couple »

46 % des personnes interrogées déclarent avoir un emploi, 24 % être actifs sans emploi, 23 % être à la retraite et 5 % être bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

On constate de fortes disparités selon le sexe des enquêtés, les hommes en emploi étant nettement plus nombreux que les femmes (59 % contre 39 %). A l'inverse le pourcentage de femmes en recherche d'emploi (30 %) et en retraite (25 %) dépasse celui des hommes (respectivement 15 % et 19 %).

Les personnes rencontrées sont en majorité de nationalité française (53 %) et 47% relevant d'une autre nationalité. Les hommes de nationalité française sont proportionnellement moins nombreux que les femmes (38 % contre 63 %).

## ■ Recours aux aides des Nantais et Nantaises enquêtés : quelle connaissance ? quelles difficultés ?

### ▪ La famille

76 % des personnes interrogées (173) ont des enfants dont les 2/3 vivent encore au domicile des parents. A noter que 30 % des ménages comptent un ou plusieurs enfants majeurs.

La quasi-totalité des personnes interrogées (90 %) ayant au minimum un enfant de moins de 20 ans connaissent les allocations familiales. La part restante se compose presque

exclusivement de ménages au sein desquels l'adulte enquêté est séparé de l'autre parent, avec une garde alternée des enfants.

Le nombre de personnes ne percevant pas les allocations familiales (42 %) peut paraître important mais s'explique par les situations de ces ménages, qui tous n'ont pas droit à l'allocation. Certains y ont renoncé dans le cadre de la garde alternée, d'autres ont un enfant unique ou des enfants âgés de plus de 20 ans, ce qui ne leur donne pas droit à l'allocation familiale.

En ce qui concerne l'allocation de rentrée scolaire, 72 % des personnes connaissent cette prestation, mais seuls 36 % la perçoivent. Ceux qui ne la perçoivent pas semblent ne pas entrer dans les catégories d'ayants-droits (enfants trop jeunes ou trop âgés, conditions de ressources...).

**Il semble, sous réserve d'approfondissement que ces deux prestations CAF soient bien connues et perçues par les bénéficiaires potentiels.**

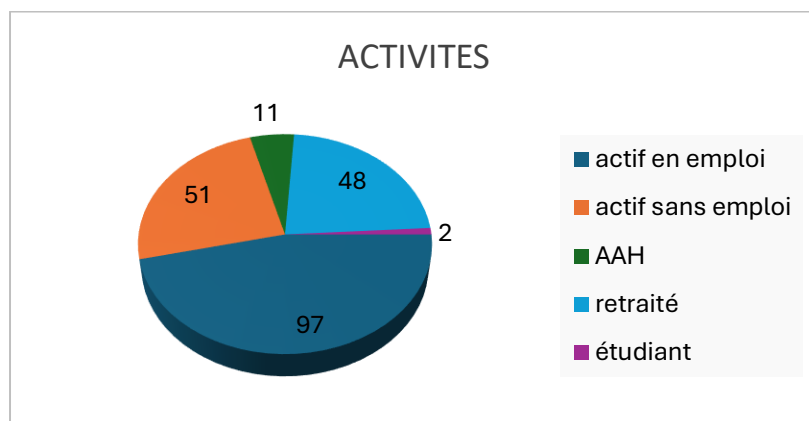
#### ▪ L'emploi

Le statut par rapport à l'emploi des personnes enquêtées se présente ainsi :

Sur les 209 personnes ayant répondu à cette question, 148 (70 %) sont actifs (avec ou sans emploi), 61 (30 %) sont inactifs dont 2 sont étudiants.

Plus précisément, 46 % occupent un emploi et 24 % sont sans emploi, le reste étant composé de retraités, étudiants et bénéficiaires de l'AAH.

Sur les 34 personnes au chômage, seules 15 perçoivent des allocations chômage. Les raisons invoquées par les autres sont la perte d'emploi récent ou la non-ouverture des droits faute d'avoir travaillé suffisamment, auparavant. Pour les personnes immigrées qualifiées dans leur pays d'origine, certaines refusent d'être inscrites à France Travail, par lassitude de ne recevoir que des offres de travail peu qualifiées, du moins sans rapport avec leurs compétences et formation initiales.



### Prime d'activité

87 % des personnes en activité déclarent connaître la prime d'activité, soit 89 personnes. 50 en ont bénéficié au trimestre précédent, les autres en ont déjà bénéficié auparavant mais n'y ont plus droit (limite des revenus dépassée mais aussi personnes devenues sans emploi au jour de l'enquête)

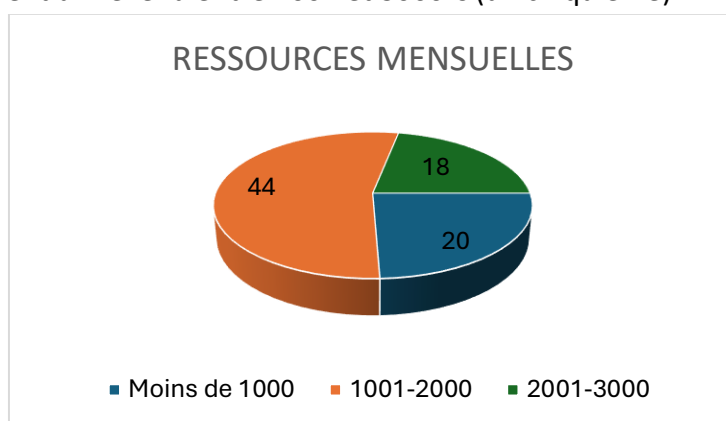
### RSA

Les bénéficiaires du RSA représentent 7 % des personnes ayant répondu à l'enquête, chiffre inférieur à celui annoncé par le diagnostic territorial du COMPAS de 2024 (11,6 %).

### Ressources mensuelles

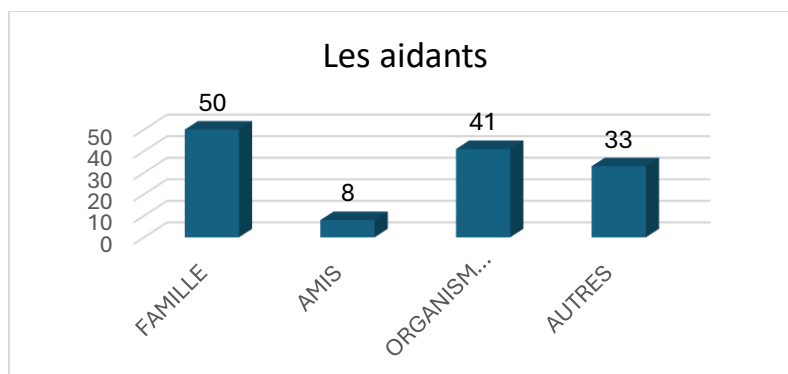
82 personnes (soit 38 % des questionnés) ont accepté d'indiquer aux enquêteurs leurs ressources mensuelles :

- 24% déclarent un revenu de moins de 1000 € (un quart),
- 54% déclarent un revenu entre 1001 et 2000 € (la majorité),
- 22% déclarent un revenu entre 2001 et 3000 € (un cinquième).

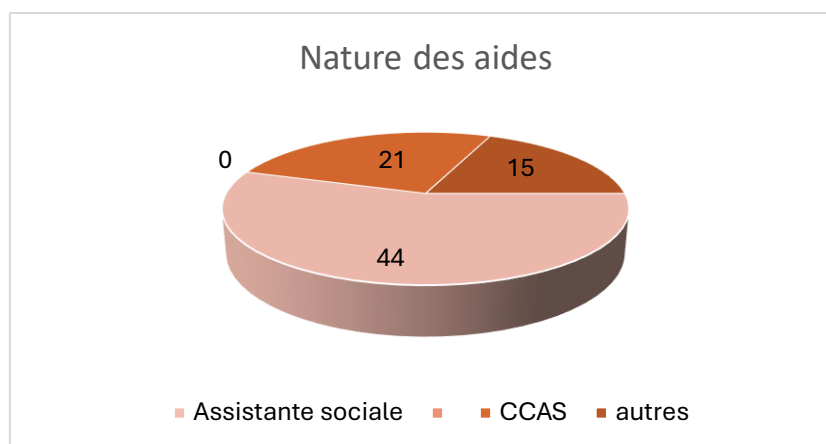


### Les aides

La famille est la première source d'aides pour les personnes en difficulté. Les organismes sociaux sont la deuxième.



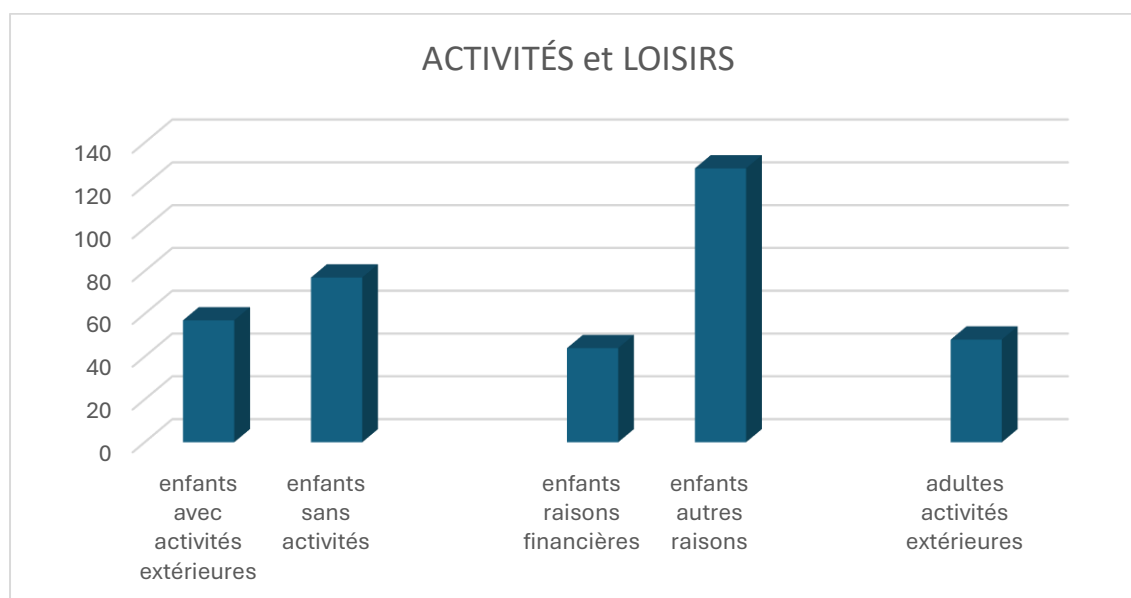
En ce qui concerne les organismes, les personnes en difficulté se tournent principalement vers les assistantes sociales (55 %) et le CCAS (26 %).



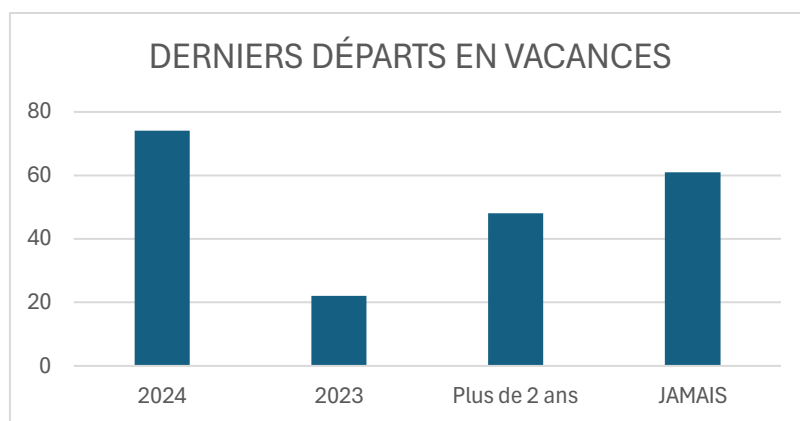
Un tiers des personnes interrogées ont ou ont eu un accompagnement par une assistante sociale au cours de leur vie.

#### ▪ Les loisirs

Chez les personnes enquêtées, le niveau de pratique d'une activité de loisir (en dehors du domicile et payant) est relativement faible. En effet, près de 8 adultes sur 10 n'ont pas d'activité de loisir organisé et payant (en dehors du domicile), et près de 7 sur 10 déclarent que leurs enfants n'en ont pas. Si les motifs évoqués pour justifier cette absence de pratique sont divers (le manque de temps, le sentiment que cela n'est pas fait pour elles et eux, etc.). Les raisons économiques sont cependant importantes. **Un quart des enquêtés se privant ou privant leurs enfants de pratique le font pour des raisons économiques.**



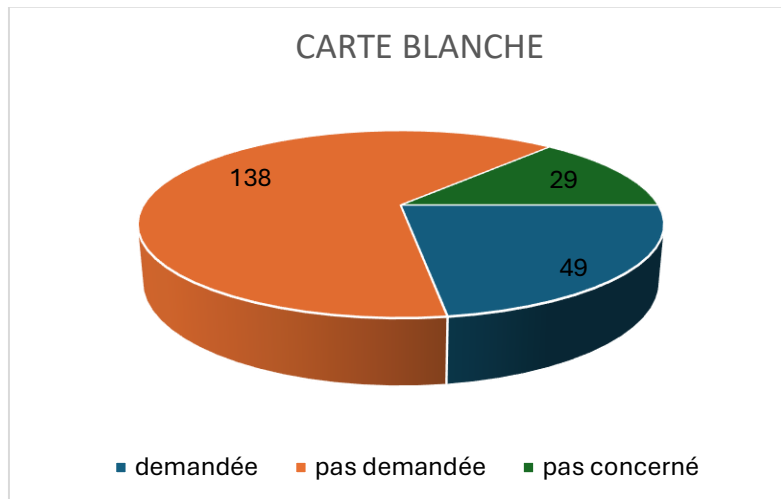
En outre, plus de la moitié des personnes enquêtées disent ne pas partir en vacances (séjour de plus de 4 nuits à l'extérieur de chez elles) régulièrement ; 30% ne sont jamais parties, 25% ne sont pas parties depuis au moins deux ans.



**Moins de la moitié (104 sur 216) des personnes interrogées connaissent le dispositif « Carte blanche ». 48 personnes l'ont déjà demandé au moins une fois dont 26 en 2025.**

**De plus, sur les 44 personnes qui se privent de loisirs pour des raisons économiques, seules 20 connaissent l'existence de « Carte blanche ».**

Il est à noter que 13 % des personnes interrogées pensent ne pas être concernées par ce dispositif. Certaines font état de leur l'âge, de celui de leurs enfants ou de leur situation de handicap. Certaines disent aussi leur refus de percevoir des aides, soit parce qu'elles ne veulent pas entrer dans la catégorie des personnes « assistées », soit parce qu'elles pensent que d'autres personnes en ont d'avantage besoin qu'elles.



Par ailleurs, 65 % des enquêtés déclarent ne pas fréquenter le Centre socioculturel.

#### ▪ La santé

En ce qui concerne la santé, les difficultés mentionnées sont essentiellement d'ordre économique. Peu de personnes interrogées ont signalé une difficulté d'accès à un médecin généraliste, peut-être est-ce lié à une présence suffisante de médecins à proximité de Port Boyer ?

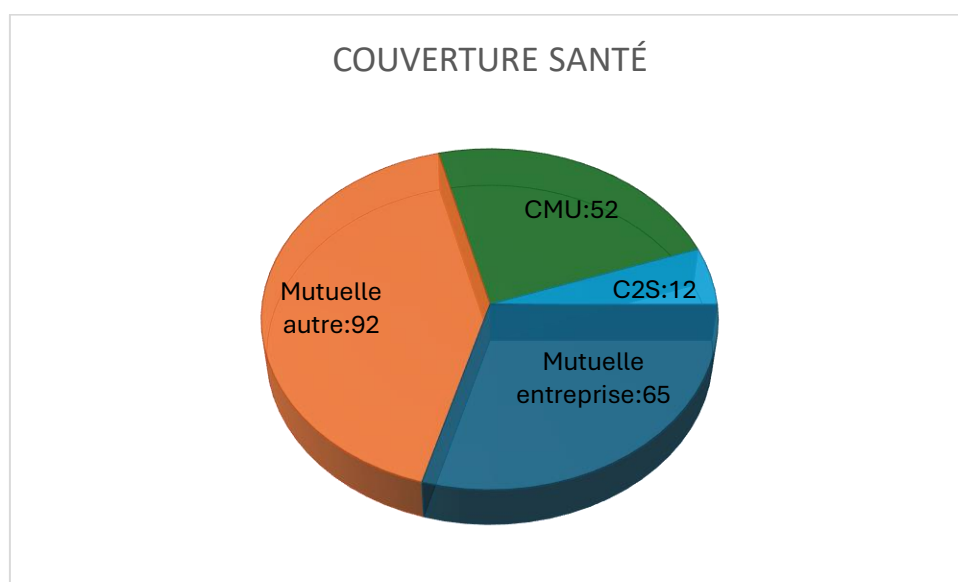
Cependant, si le recours aux médecins et aux médicaments reste une pratique majoritaire, 18 % des personnes interrogées, soit près **d'une personne enquêtée sur cinq, déclarent qu'il leur arrive de ne pas consulter de médecin pour elles-mêmes ou pour leurs enfants, pour des raisons économiques**. Plus d'une personne enquêtée sur dix déclare aussi se priver d'acheter des médicaments pour les mêmes raisons.

La personne ne consultant pas de médecins pour raison économique est davantage une femme (62 %), de nationalité française (55%), célibataire (58 %), de 40 à 60 ans (55%) ayant un emploi (53 %).

Il peut sembler paradoxal de constater que 18% des personnes enquêtées ne consultent pas de médecin, a priori pour des raisons économiques, alors que la quasi-totalité est couverte par une mutuelle, l'AME (Aide médicale d'État, destinée aux personnes étrangères en situation irrégulière de séjour) ou la CMU.

La part des enquêtés bénéficiant de l'AME – 3% du panel –ou de la C2S – 23% du panel – (Complémentaire santé solidaire) peut être une explication de ce constat. D'une part, l'AME ne couvre que la part des soins et traitements prise en charge par la Sécurité sociale, de sorte que le reste à charge pour le patient peut demeurer important. D'autre part, si la C2S couvre une partie des frais de santé non couverts par la Sécurité sociale, certains soins et traitements ne sont pas entièrement pris en charge. Enfin, même avec une mutuelle, une partie des frais de santé reste à la charge des patients, ce qui peut limiter le recours aux soins de ceux dont les ressources sont les plus faibles.

157 personnes interrogées (soit 70 %) déclarent avoir une **mutuelle** (hors couverture maladie universelle / CMU et/ou complémentaire (CMU-C)) dont 65 une mutuelle d'entreprise et 92 une autre mutuelle.



Pour les personnes n'ayant pas de mutuelle, 12 déclarent avoir demandé la C2S, soit la quasi-totalité de l'échantillon.

**Une large proportion (80 %) des personnes bénéficiant d'une mutuelle hors entreprise ne savent pas que le CCAS de Nantes peut apporter une aide financière pour financer leur mutuelle.**

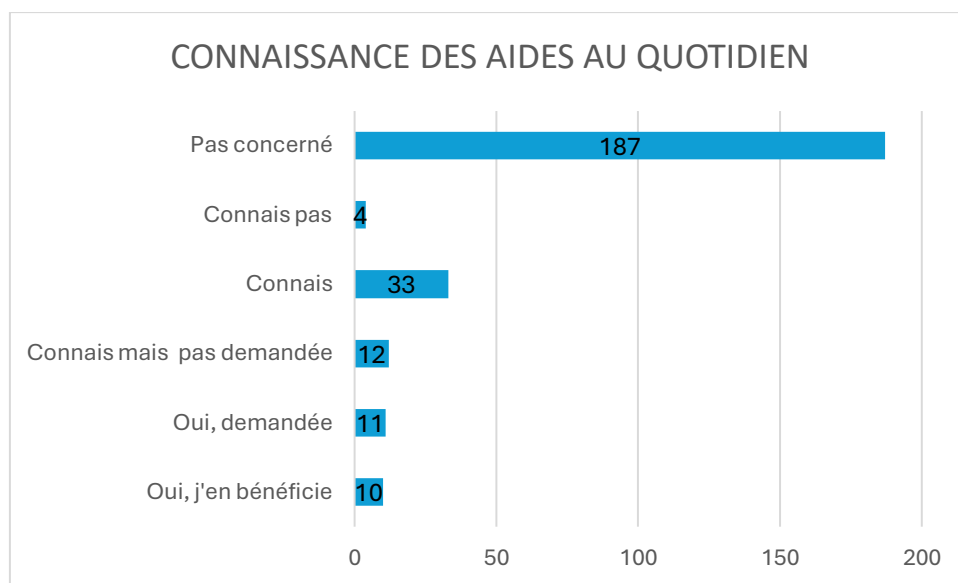
#### **Les aides aux personnes en situation de handicap :**

16 % des personnes interrogées ont déclaré être en situation de handicap. Parmi elles, la totalité des personnes concernées connaissent l'AAH, mais seules 54 % la perçoivent et 15 % l'ont demandée ou sont en train de la demander.

Les bénéficiaires de l'AAH représentent 8,6 % des personnes enquêtées, taux proche de celui figurant sur le diagnostic territorial de novembre 2024 du Compas (9,5 %).

#### **Les aides à domicile**

En ce qui concerne les personnes âgées de plus de 60 ans (53 personnes), 62 % savent qu'il existe des aides au quotidien, près de 18 % en bénéficient actuellement. Seules, 7,5 % déclarent ne pas connaître ces aides. Le non-recours à ces aides tient soit à la volonté de se « débrouiller » tout seul, soit au souhait de ne pas demander d'aide. La non-connaissance des droits, bien que minoritaire, existe néanmoins.



### **■ Les principaux constats**

#### **Difficultés à percevoir le non-recours par la seule approche quantitative**

De nombreux travaux ont montré que le non-recours peut s'expliquer par des difficultés économiques, une méconnaissance des aides, la difficulté technique de les demander, un refus de passer pour assistés ou d'être stigmatisés selon les aides sociales mobilisées. Ce sont autant de raisons qui laissent à penser que les personnes interrogées se sont autocensurées, au moins en partie. Ainsi, dans le cadre de notre enquête, les chiffres obtenus sont, de ce fait, probablement sous-estimés. En effet, si l'entretien avec questionnaire, permet d'entendre un

grand nombre de personnes, elle limite les possibilités d'un échange approfondi, nécessaire pour lever les réserves entre les personnes enquêtées et les personnes enquêtrices.

Un climat de défiance/méfiance ambiant dans la société actuelle<sup>1</sup>, une réserve propre à des relations de voisinage locales ou simplement, le refus d'être ainsi sollicitées ont certainement empêché de nombreuses personnes pourtant présentes, de répondre à nos demandes répétées.

Cependant, en recueillant plus de 200 témoignages, notre enquête permet de souligner que certaines aides paraissent mieux identifiées que d'autres.

Il semble que l'accès aux **droits sur les allocations familiales** ne pose pas de problème en général. Les naissances étant quasiment toutes déclarées, les droits liés à la famille suivent automatiquement d'autant qu'il existe des actions de suivi (PMI par exemple).

De même, les personnes en emploi qui ont répondu connaissent pour la plupart **la prime d'activité** ; elles y ont ou y ont eu recours. Cependant le taux de chômage est important et on constate une réticence à s'inscrire à France Travail.

Les personnes en **situation de handicap** déclarent connaître l'AAH, mais n'y ont pas recours de façon systématique.

Les différentes **aides à domicile** sont relativement bien connues des personnes âgées de plus de 60 ans, même si peu d'entre elles y ont recours.

En revanche, il faut noter des difficultés d'accès importantes aux **loisirs** pour des raisons économiques. Le dispositif « Carte blanche » reste peu connu : à peine la moitié des personnes interrogées.

Il en est de même pour les **aides versées par le CCAS** aux personnes à faible revenu, comme :

- Des subventions pour aider à payer leur mutuelle lorsqu'elles ne bénéficient pas d'une mutuelle d'entreprise,
- Des restrictions d'accès aux soins relativement importantes avec une méconnaissance des dispositifs d'aide (CCAS, C2S).

Le besoin important d'informations dans ce domaine semble évident.

## CONCLUSION PROVISOIRE

Les résultats de l'enquête révèlent des failles dans l'information pour l'accès aux droits, mais aussi une population plutôt globalement à l'aise sur ce sujet, malgré des manques au niveau des loisirs et de la santé.

---

<sup>1</sup>

Cf. Rapport de l'enquête Ipsos (douzième année consécutive) pour le Monde, le Cevipof, la Fondation Jean-Jaurès et l'Institut Montaigne : « Fractures françaises 2024 : une crise de confiance ? » : <https://www.ipsos.com/fr-fr/fractures-francaises-2024-une-crise-de-confiance>

Il est évident que la population qui a accepté de nous recevoir est celle qui souffre le moins d'isolement social, source du non-recours aux droits.

C'est pourquoi il est nécessaire d'approfondir les résultats de cette enquête pour identifier au plus près les actions à mettre en place pour que chacun puisse accéder à ses droits.

Par ailleurs, le processus de l'enquête et notamment la part des « portes restées fermées » révèle sans doute une part non négligeable de personnes qu'il est difficile de contacter, ceux que l'on appelle « des invisibles » ou plutôt des « isolés sociaux », et notamment les personnes ayant une autre nationalité (47% des enquêtées) que la nationalité française. Quels moyens pour les pouvoirs publics d'y avoir accès ?

## **PERSPECTIVES**

- Le Pacte du Pouvoir de vivre local souhaite rencontrer rapidement un élu de la Ville de Nantes pour lui remettre une synthèse des résultats de l'enquête.
- À cette occasion, le PPV souhaite également s'informer sur l'ensemble des enquêtes et des actions programmées par les services publics locaux, ou déjà en cours, pour améliorer l'accès aux droits et lutter contre le non-recours.
- Le PPV pourrait ainsi, en restant dans son domaine d'action associative pour améliorer le pouvoir de vivre de chacun et « reprendre le pouvoir sur nos vies »<sup>2</sup>, participer à une coopération transversale entre la ville de Nantes, Nantes métropole et le Département, notamment pour définir ce que pourrait être un « bouclier social » à la nantaise.
- Le PPV est intéressé et disponible pour, suivant les orientations données par la Ville, travailler avec d'autres partenaires sur des propositions concrètes en vue de l'expérimentation d'un bouclier social.

En annexe : questionnaire à disposition des enquêteurs

---

<sup>2</sup>

Titre du Forum des 13 et 14 juin 2025 au Lieu Unique

