



HAL
open science

Le défi cognitif de l'action sur le non-recours, entre "domination" et émancipation"

Philippe Warin

► **To cite this version:**

Philippe Warin. Le défi cognitif de l'action sur le non-recours, entre "domination" et émancipation".
Congrès de l'Association française de sociologie, Sep 2013, Nantes, France. halshs-00875336

HAL Id: halshs-00875336

<https://shs.hal.science/halshs-00875336>

Submitted on 21 Oct 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

V^e Congrès de l'Association Française de Sociologie

Sessions du RT6 : Domination et émancipation dans le « social »

Le défi cognitif de l'action sur le non-recours, entre « domination » et « émancipation ».

Philippe Warin. CNRS – PACTE/Sciences Po Grenoble – Odenore

L'action sur le non-recours se met en place à différentes échelles. Mais quel que soit le niveau, où elle peut s'engager, national ou local, elle se heurte à deux obstacles politiques majeurs.

Le premier est financier, car réduire le non-recours implique des dépenses supplémentaires et de renoncer aux « économies » que le phénomène engendre (Djouldem, Saillard, Warin, 2012). Le second, moins évident en apparence, est cognitif, au sens où il est lié aux représentations sociales de l'assistance. Les acteurs qui s'engagent à agir sur le non-recours constatent les ravages des discours sur la fraude sociale et l'assistanat au sein de leurs organisations. L'action sur le non-recours n'a en effet rien d'évident dès lors qu'elle rencontre des résistances de principes ou de valeurs, en plus de se heurter à des inquiétudes quant à ses possibles conséquences sur l'organisation du travail. Aussi, a-t-elle besoin de réunir les points de vue autour d'une représentation de l'assistance qui lui est indispensable pour réussir.

C'est cet enjeu cognitif que nous abordons ici, car même si l'enjeu financier est encore peu débattu, celui-ci l'est moins encore. Discuter de l'obstacle cognitif dans l'action sur le non-recours dans le cadre de cet atelier, a – à notre avis – un intérêt scientifique, puisque c'est au travers d'un rapport dialectique entre « domination » et « émancipation » que l'on peut chercher à en rendre compte.

Ce qui suit se présente comme un essai, qui condense une accumulation d'observations liées à notre propre rapport de chercheur/acteur à la question du non-recours, et non comme une présentation d'une recherche en particulier. Nous allons également à l'essentiel ; c'est pour cela que ce texte est provisoire.

1. Une représentation de l'assistance à opérationnaliser.

Il ne faut pas se tromper sur les intentions des acteurs qui veulent agir sur le non-recours. Au-delà de la crainte que leurs propres dispositifs n'aggravent les inégalités sociales et la pauvreté en laissant de côté une partie des publics, les dysfonctionnements rendus patents par la mesure de plus en plus fréquente de taux de non-recours sont très vite considérés comme des problèmes d'efficience¹ qu'il s'agit de corriger parce qu'ils coûtent pour les publics, mais aussi pour les institutions. Ainsi par exemple, des acteurs locaux de l'action sociale se saisissent-ils du thème du non-recours pour éviter des transferts de charges supplémentaires lorsque des populations éloignées de prestations légales ou extralégales auxquelles elles pourraient prétendre se tournent vers des aides d'urgence. Dit autrement, si l'action sur le non-recours a une part de générosité, elle est aussi intéressée.

¹ Des moyens humains ou matériels mal utilisés dans la redistribution de ressources financières ou non financières.

Cela étant, agir sur le non-recours amène tous les acteurs qui s'engagent à se rendre à l'évidence :

- D'une part, ce choix va à contre-courant – tout du moins en apparence – de la réduction de la dépense sociale construite comme une impérieuse nécessité. Impératif absolu que la contestation croissante de « l'austérisme » ébranle peu à peu, en Europe et au-delà (Irwin, 2013 ; Stuckler, Basu, 2013). Les discussions en cours sur la possible modélisation des économies engendrées par l'action sur le non-recours montrent d'ailleurs qu'en essayant de construire l'enjeu économique du non-recours, des acteurs (tels que le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique) ont pour but de défendre la rationalité budgétaire du Plan contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale que les « grands argentiers » ne manqueront pas – comme pour le reste – de passer au crible de la réduction des déficits publics.
- D'autre part, l'action sur le non-recours va à rebrousse poil d'une opinion publique fondamentalement ambivalente, qui dans la période présente laisse davantage parler son tempérament soupçonneux que son côté solidariste, comme le montrent diverses enquêtes sur les valeurs et les opinions². C'est très exactement sur ce constat principal que tout récemment l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES) s'est fondé pour indiquer au gouvernement que son action sur le non-recours a aussi à relever le défi cognitif que nous venons de pointer.

Le Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale présenté le 21 janvier 2013 a placé en tête de ses objectifs d'action « *la lutte contre le non-recours pour réduire les inégalités et prévenir les ruptures dans l'accès aux droits* ». En avançant les principes de « *non stigmatisation* » et de « *juste droit* » parmi les « *cinq grands principes structurant la nouvelle approche du Gouvernement* », celui-ci a voulu signifier sa totale réprobation et mettre un terme au discours sur la fraude aux prestations sociales qui amalgame assistance et assistanat³, et fixer un cap⁴. En France comme dans d'autres pays (Gadjos, Warin, 2012), le discours sur la fraude aux prestations sociales n'a d'autre but que de remettre en cause le système de protection sociale en instillant l'idée qu'il serait structurellement fraudogène. Le combattre demande de légitimer la lutte contre la fraude en tenant compte de la première composante de l'intérêt général qui est l'accès aux prestations sociales⁵ ; c'est le but d'une politique générale de l'accès aux droits que d'agir à la fois sur la fraude et sur le non-recours.

Dans le dispositif de mise en route de ce Plan, le rapport thématique⁶ remis par l'ONPES le 16 mai 2013, *Penser l'assistance*, vient organiser les principes de non stigmatisation et de

² Notamment l'*European Values Survey* (EVS) ou le suivi barométrique de l'opinion des Français à l'égard de la santé, de la protection sociale, de la précarité, de la famille et de la solidarité (voir notamment Gonthier, 2009).

³ « *Le principe de la non-stigmatisation : c'en est fini de la dénonciation de la paresse ou de la malhonnêteté des ménages modestes. Les personnes en situation de pauvreté ou de précarité veulent s'en sortir, le sens des politiques sociales est de les y aider.* » Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale – Fiche de synthèse, p. 1.

⁴ « *Le principe du « juste droit » : sans oublier la question de la fraude sociale, il est urgent de s'attaquer au phénomène du non-recours aux droits sociaux. Le Gouvernement entend, à travers la notion de juste droit, s'assurer que l'ensemble des citoyens bénéficient de ce à quoi ils ont droit, ni plus, ni moins.* » Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale – Fiche de synthèse, p. 1.

⁵ C'est ce que Jean-Marc Sauvé, Vice-président du Conseil d'Etat, a clairement déclaré en ouverture des entretiens « Fraudes et protection sociale » organisés par cette institution en février 2011. Pour un compte-rendu intégral, se reporter à la revue *Droit Social*, n° 5, mai 2011.

⁶ ONPES, *Penser l'assistance*, mai 2013. http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Penser_l_assistance_web.pdf

juste droit en appelant à « *repenser le travail social* ». Situé « *entre le marteau et l'enclume* »⁷, le travail social est l'espace dans lequel, pour beaucoup, se font et se défont les représentations sociales, individuelles et collectives, de l'assistance ; comme *le guichet*, d'une façon plus générale, pour les représentations des politiques publiques et du politique (Sapiro, 1994 ; Soss, 1999). L'heure n'est plus au débat sur la dualité structurelle entre un « *social gestionnaire* » et un « *social d'intervention* », dont l'objectif était de constituer le travail social en sphère d'intervention protégée des contraintes économiques et politiques⁸. L'enjeu est aujourd'hui de sortir le social des catégories traditionnelles, pour aller vers des politiques de cohésion sociale non seulement réparatrices mais aussi, de plus en plus, préventives.

Au travers du séminaire mis en place pour préparer son rapport thématique (Gelot, 2013), l'ONPES a pris la mesure du défi cognitif en question. Considérant que l'action sur le non-recours sera confrontée aux visions simplistes et erronées de l'assistance et de la solidarité, et à la stigmatisation qui en découle, l'ONPES alerte le gouvernement sur la nécessité d'affirmer que l'assistance, aujourd'hui, ne consiste pas simplement à ouvrir des droits mais à agir en priorité sur tous les obstacles qui entravent leur mise en œuvre concrète.

Pour de nombreux acteurs, la priorité assignée à l'action sur le non-recours va être d'opérationnaliser cette représentation de l'assistance. La question du non-recours est mise en avant, non seulement parce que l'évaluation du RSA rendue publique fin 2011 l'a projetée avec beaucoup d'échos sur la scène médiatique, mais parce que des acteurs des politiques sociales comprennent l'intérêt d'en faire une catégorie d'action⁹. En résumé :

- L'ampleur du non-recours permet de contrer les discours excessifs sur la fraude aux prestations sociales.
- Ses significations en termes de « non effectivité », « non efficience », « non pertinence » des actions, programmes ou politiques montrent que le problème principal de la protection sociale n'est pas d'être fraudogène, mais d'être insuffisamment ajustée et adaptée aux demandes sociales et aux capacités des demandeurs.
- Construit comme catégorie d'action, le non-recours justifie la demande faite au travail social de penser autrement ses missions et actions. Demander d'agir aussi, sinon en priorité, sur le non-recours revient à dire que le travail social, loin d'avoir à faire à des assistés qui profitent du système, a aujourd'hui pour objectif central d'agir pour que les personnes les plus en difficulté accèdent aux droits et services.

Le travail social est au cœur de ce recalage « général » de la représentation de l'assistance (général au sens où in fine l'on en revient aux textes fondateurs de la République – Convention de 1793 – qui affirment les secours publics comme « *une dette sacrée* »). On tend donc à s'appuyer sur ses divers professionnels pour mettre en œuvre concrètement les principes de non stigmatisation et du juste droit. Avant l'ONPES, d'autres acteurs – par exemple l'ancien Médiateur de la République – ont insisté sur la nécessité de clarifier sur le

⁷ Ibidem, chapitre 4.

⁸ Pour un rappel (Amadio, 2010), ou se reporter en particulier aux travaux de Michel Chauvière et ceux peut-être moins connus aujourd'hui de Jean-Noël Chopart, qu'il a initiés lorsqu'il animait la DREES-MIRE (Chopart, 2000).

⁹ Au sens où le non-recours est présenté à la fois comme une *hypothèse causale* (les inégalités sociales et la pauvreté sont en partie dues au fait que certains plus que d'autres n'accèdent pas aux prestations financières et non financières auxquelles ils ont droit) et comme une *hypothèse d'intervention* (agir sur les causes du non-recours peut permettre d'atteindre le but de l'application maximale du juste droit, sans autre considération que l'éligibilité des demandeurs, qui répond à la fois au besoin politique de justice sociale et au besoin gestionnaire d'efficacité des moyens et des objectifs).

fond le but du travail social dans le contexte de crise sociale et économique que nous connaissons. C'est d'ailleurs ce qui donne toute son importance aux Assises du travail social en 2014, voulues par le Premier ministre¹⁰.

2. Le sens politique de l'action sur le non-recours.

Partant de ces éléments de contexte, essayons maintenant de signifier le sens politique de l'action sur le non-recours en termes de « domination » et d'« émancipation ». Pour cela, il semble particulièrement utile et éclairant de procéder à quelques incursions dans des travaux de philosophie politique. Avec toute la prudence qu'il sied lorsque l'on tente de comprendre les choses hors de sa discipline¹¹.

Partant d'observations empiriques, nous constatons que la reconnaissance publique du non-recours comme facteur d'aggravation des inégalités sociales et de la pauvreté repose en bonne partie sur la prise en compte progressive de résultats de recherche qui ont montré en quoi le non-recours est à la fois cause et effet d'inégalités sociales¹². Mais au-delà, des travaux plus récents ont aussi signifié, en particulier dans le cas de non-recours par non demande¹³, que les publics ne sont pas nécessairement captifs et que l'offre publique ne leur fait pas nécessairement « envie ».

Ces travaux introduisent une notion de *non-envie*, différente de celle définie dans les théories libérales solidaristes. Elle fait référence au postulat contenu dans les modèles de solidarité collective dont nous sommes coutumiers, selon lequel les individus sont censés se satisfaire de la redistribution générale qui les protège¹⁴. Or à cause de ce postulat, la non-envie est un *impensé*. C'est l'effet de la représentation de l'Etat protecteur : protecteur, notamment parce qu'il sait mieux que quiconque définir la demande sociale. C'est en même temps l'effet de la représentation du public captif ou assujéti. Ces deux représentations définissent le « social administré ».

Les acteurs qui s'engagent à agir sur le non-recours sortent de cet impensé à deux conditions :

- lorsqu'ils se réfèrent à une représentation différenciée des publics, que l'individualisation des politiques ne permet pas du fait de l'accumulation de critères et de procédures qu'elle impose¹⁵ ;
- et quand en même temps ils conçoivent que l'on ne peut pas réduire le « problème » du non-recours sans poser la question de la pertinence de l'offre proposée, que la non demande met en exergue.

¹⁰ Lors de la présentation, le 21 janvier dernier, du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, le Premier ministre a annoncé sa volonté d'engager un chantier visant à refonder le travail social et, pour cela, la tenue d'Assises en 2014. Voir le dossier de presse :

http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/dossier_de_presses/dp-pauvrete_0.pdf.

¹¹ Nos incursions s'appuient pour une part sur un texte de synthèse de Martin Breugh (2003), Professeur de science politique à York University.

¹² C'est en ces termes qu'Antoinette Catrice-Lorey a introduit le terme de non-recours dans les années 1970 (Catrice-Lorey, 1976).

¹³ Lorsque les destinataires de l'offre publique ne la trouvent pas intéressante, accessible, ou acceptable (et parfois tout cela à la fois).

¹⁴ Nous avons eu l'occasion d'exposer cette notion de *non-envie* et de signaler cet *impensé* dans une communication lors du Congrès de l'Association française de sociologie de 2011 et dans l'article qui en est issu (Warin, 2012a).

¹⁵ Celle-ci pousse la différenciation selon des normes (le travail de *diagnostic social*), mais ne tient aucunement compte de la possibilité d'une non envie comme critère de différenciation des publics (voire de *division sociale*).

Dans ce cas, l'action sur le non-recours semble imprégnée d'une critique de la domination bureaucratique fondée sur la négation même de toute différenciation des individus/publics au niveau de leurs attentes vis-à-vis de l'offre publique. Les termes mêmes de cette critique avaient été posés notamment par Claude Lefort au moment de ses *Eléments d'une critique de la bureaucratie* (Lefort, 1971). Ils ont inspiré les analyses des politiques sociales développées dans les années 1970, ciblant les fonctions de reproduction et de contrôle assurées par les institutions et leurs agents, et dénonçant un assujettissement, passivement subi, des publics (*Esprit*, 1972 ; Donzelot, 1977 ; Verdès-Leroux, 1978).

Beaucoup d'acteurs actuels en ont encore la mémoire. Cependant, l'action sur le non-recours paraît marquée plus encore par l'empreinte des travaux suivants, qui ont remis en cause la « victimisation » unilatérale des bénéficiaires de l'aide sociale (Messu, 1990, 1991). C'est parce que les acteurs à l'œuvre aujourd'hui conçoivent la possibilité de logiques autonomes, ou non entièrement réductibles aux rapports de domination sociale et symbolique imprimés par la part de bureaucratie dans les politiques (Grignon, Passeron, 1989), que le non-recours par non demande ne leur paraît pas improbable quand ils découvrent la question. Si celle-ci surprend en première instance du fait de son ampleur, les acteurs qui s'en saisissent la présentent aussitôt comme étant la conséquence de choix individuels, considérés sous un angle utilitariste (non-recours par désintérêt) ou identitaire (ne pas recourir pour se préserver ; ou pour manifester un désaccord sur les principes et/ou les conditions de l'offre publique).

En acceptant l'idée qu'agir sur le non-recours c'est aussi admettre que l'offre proposée peut ne pas rencontrer l'envie des publics, ces acteurs conçoivent qu'ils leur restent à revoir le contenu même de leur offre en tenant compte au mieux des expériences et des attentes des publics. Dans ce cas, un changement de logiques peut se mettre en branle, qui conduit à substituer à la logique dominante de l'offre une logique de la demande fondée sur la prise en compte de ce qui paraît acceptable ou inacceptable, justifié ou injustifié du point de vue des destinataires¹⁶. L'action sur le non-recours accompagne ce changement quand elle cherche à mettre en adéquation l'offre et la demande, au niveau des procédures de mise en œuvre, sinon du contenu même de l'offre.

L'action sur le non-recours rompt alors la « compacité » – terme construit par Miguel Abensour (1997) pour signifier la destruction de l'espace-entre-les-hommes – qui caractérise aussi la domination bureaucratique. Elle appelle à sortir des représentations uniformisées des destinataires de l'offre publique entretenues à tous niveaux¹⁷, pour éviter *une déprise du souci du demandeur*. Or, c'est très exactement en cherchant à éviter cette déprise, que les discours

¹⁶ Nous faisons par ailleurs l'hypothèse que le non-recours qui provient d'une offre qui paraît inacceptable et injustifiée amène à réfléchir à la non demande comme comportement politique. Cette hypothèse est en chantier dans le cadre de la préparation d'un ouvrage sur les proximités et divergences entre les notions de non-recours par non demande et de défection, menée à partir d'une relecture des travaux d'Albert Otto Hirschman pour qui la défection (*exit*) était un phénomène économique et la prise de parole (*voice*) un phénomène politique. Parler du non-recours en termes de comportement politique n'est pas chose simple, d'autant qu'en science politique « le retour critique » sur le concept de compétence politique (Blondiaux, 2007) n'a pas vraiment envisagé cette possibilité !

¹⁷ « En haut », dans les discours de réformes successifs qui ont fait du destinataire ou de l'utilisateur la « référence ultime » mais totalement anonyme du service public. « En bas », dans les services de *front office* qui distinguent le « bon » et le « mauvais » usager, la situation « normale » et la situation « complexe », etc. Du reste, la figure du mauvais usager est nécessaire à une représentation non différenciée des publics, au sens où elle désigne ceux qu'il faut circonscrire, pour préserver la compacité ou le mythe de l'Un (*l'utilisateur, le public*) ; représentation sur laquelle s'est appuyée pendant quarante ans la succession de réformes de modernisation de l'administration et des services publics (Warin, 1997), mais qui semble évoluer du fait des besoins de connaissances sur les usagers et les publics (Baudot, Ould-Ferhat, 2012).

sur la fraude et l'assistanat ne font qu'alimenter, que l'action sur le non-recours opérationnalise la représentation de l'assistance comme action directe sur les obstacles qui entravent l'accès aux droits, même si ceux-ci remettent en question l'offre elle-même, ses conditions voire son contenu.

Le changement à l'œuvre va plus loin encore. En cherchant à opérationnaliser une conception de l'assistance comme prévention et dépassement de ces obstacles, l'action sur le non-recours porte une « utopie » selon laquelle il serait possible de réduire ces obstacles en faisant, des relations aux publics, un espace de réflexivité entre offres proposées et attentes (envies) individuelles. Ce qui est utopique, ce n'est pas en soi l'idée de la réflexivité, mais le fait qu'agir sur le non-recours revient à intégrer une compréhension des destinataires dans le but que les politiques réussissent (le non-recours servant alors d'indicateur clé de leur effectivité, efficacité et pertinence). L'utopie relève de l'idée selon laquelle les politiques publiques, pour être effectives, efficaces et pertinentes, doivent se « socialiser à la demande sociale » (et non plus seulement l'inverse : « les destinataires *aux* règles et conditions de l'offre publique ») ; et par conséquent qu'il y a lieu de concevoir les politiques (aussi) à partir d'autres foyers de socialisation que les « entre soi » politiques, administratifs et/ou professionnels habitués à définir la demande sociale à la place des populations (Jobert 1989). Dans la pluralité de la tradition utopique, il existe tout un courant qui donne ainsi la primauté à la société et non à l'Etat pour laisser advenir les réponses aux besoins sociaux (Déjacque, 1971 ; Morris, 1976). Ce qui compte alors de remarquer, c'est *le droit de refuser l'offre publique* pour des publics que l'on considère (à tort) comme captifs car « précaires », quand l'action sur le non-recours appelle directement (par des dispositifs *ad hoc*) ou indirectement (par des travaux d'étude et de recherche) à tenir compte des expériences et des attentes des destinataires (recourant ou non-recourant). Ce « droit » est important dans la mesure où il opère une disjonction entre les décideurs/professionnels et l'offre publique¹⁸. A voir maintenant s'il pourra se formaliser et s'instituer, et comment : en tant que « droit-créance », ou autrement¹⁹ ?

En même temps, chez de nombreux philosophes politiques – notamment Abensour – il ne saurait y avoir d'utopie sans rapport à l'émancipation²⁰. C'est le cas ici puisque l'action sur le non-recours tente d'organiser l'offre publique non plus d'un seul point de vue mais au travers de l'association d'une diversité. L'émancipation se situe alors dans le passage de la *hiérarchie* (ou de rapports de domination visibles au travers de multiples asymétries instituées) à *l'association* (ou au croisement des expériences et des savoirs²¹).

L'implication individuelle ou collective des destinataires repose sur la vitalité du « dialogue social », à savoir leur participation à l'élaboration des politiques, que ce soit dans des

¹⁸ On retrouve ici l'idée du droit comme disjonction entre le pouvoir et la loi, propre au moment démocratique ou à « l'Etat de droit » (Lefort, 1991 : 120).

¹⁹ Depuis des décennies, les droits-créances (*droits à ...*) ont été constitués et renforcés au travers d'une rhapsodie de politiques de l'usager. L'histoire de ces droits est consubstantielle à la construction de la notion d'usager. Voir maintenant, si ce « droit de refuser » s'inscrira dans la liste des droits-créances, ou bien si son statut ou sa nature sera autre ; mais dans ce cas, s'agira-t-il encore de l'usager ou bien du citoyen ? Nous sortirions de la réflexion quelque peu circulaire et répétitive sur les termes d'usager, citoyen, consommateur, etc., pour peut-être découvrir finalement le citoyen dans le non usager ou plus précisément dans le non demandeur.

²⁰ Abensour M. (1991), *Le nouvel esprit utopique*, *Cahiers Bernard Lazare*, n° 128-130 : 130 ; cité par Martin Breaugh, op. cit. : 48.

²¹ Ligne défendue, par exemple par des associations actives sur la question du non-recours, comme ATD Quart-Monde, et reconnue, comme on a pu le voir récemment dans le groupe de travail « Gouvernance des politiques de solidarité » lors de la préparation de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de décembre 2012. http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_gouvernance_final_couv-2.pdf

instances reconnues (comme le Conseil national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et son fameux 8^{ème} collègue réunissant des « usagers ») ou des dispositifs tels que les conférences de consensus (Dubois, 2013), ou bien encore dans le cadre d'expérimentations locales comme les « Baromètres du non-recours », observées actuellement par la mission confiée à François Chérèque, au sein de l'IGAS, de suivi du Plan gouvernemental de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale (Chauveaud, 2013).

Les actions sur le non-recours constituées dans ce sens²², ne vont cependant pas d'elles-mêmes. Elles rencontrent des résistances du côté des agents d'exécution et des hiérarchies, dont l'examen peut prolonger la discussion en termes de domination et d'émancipation. C'est ce que nous allons voir maintenant en reprenant l'exemple des Baromètres du non-recours.

3. Des résistances signifiantes.

L'idée initiale de ces baromètres est de réunir sur des micro-territoires, secteurs urbains ou quartiers, une diversité d'agents publics ou associatifs qui y interviennent, et dans la mesure du possible des habitants. L'objectif est à la fois d'identifier des situations de non-recours, de les quantifier à partir de nomenclatures, et de produire une analyse collective en vue d'interpeller les structures concernées afin de trouver des réponses durables. Cette expérimentation essaime sur plusieurs territoires et devrait s'étendre à différentes agglomérations de régions différentes. Elle procède de l'intention d'acteurs politiques et administratifs locaux, aux commandes d'institutions comme des Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS) et de directions des Affaires sociales et sanitaires de Conseils généraux. Les buts se répètent d'un territoire à l'autre, soit faire de l'action sur le non-recours : un axe stratégique prioritaire au sein d'organisations qui ont besoin de réaffirmer leur cœur de métier en renouvelant les termes d'une culture commune ; un levier pour opérer des réorganisations institutionnelles en termes de mutualisation de moyens ; un outil de gouvernance locale pour rappeler différents partenaires à leurs responsabilités en matière d'accès aux droits, de façon à éviter de supporter des transferts de charges financières quand des publics non traités par ailleurs se tournent par défaut vers leurs guichets.

La mise en œuvre de ces baromètres se fait partout sur la base d'un volontariat, à l'appui de discours de communication de politiques publiques qui, curieusement dans les cas étudiés, ont peu évoqué l'Analyse annuelle des besoins sociaux (ABS) rendue obligatoire pour les CCAS et les CIAS depuis 1995. Le discours de promotion des baromètres par leurs pilotes politiques fonctionne comme un « signifiant flottant » s'opposant à l'absence de signification sans en avoir soi-même une (Mauss, 1950), c'est-à-dire ici comme une opération politique visant à établir une chaîne d'équivalences entre agir sur le non-recours, réaffirmer le sens de l'action sociale locale (et de l'assistance), et modifier les organisations et les pratiques en conséquence. L'action est justifiée tout au plus au nom de principes fondateurs de l'action sociale, avec la plupart du temps un rappel de loi d'orientation de 1998 relative à la lutte contre les exclusions et à son objectif phare de l'accès de tous aux droits.

Le dispositif s'inscrit dans la durée en se dotant de modalités de fonctionnement avec des rôles et des responsabilités définis. Les collectifs d'agents publics, d'associatifs et parfois d'habitants, réunis en groupes de travail permanents, coproduisent les outils nécessaires pour identifier et rendre compte des situations (fiches de signalement de situations ; nomenclature

²² Par ailleurs, des actions se limitent au simple repérage de situations de non-recours et à l'envoi en masse d'informations sur les droits, en direction de publics repérés en non-recours. C'est le cas, par exemple, de l'Assurance maladie (Revil, 2012).

pour les classer selon le profil des personnes concernées, l'objet et le type de non-recours, les actions tentées ; numérisation et traitement de nature statistique des données ; synthèses explicatives après analyse collective ; propositions d'interpellation produites sur le même mode).

Ces baromètres produisent des résultats qui ont des effets : par exemple, en présentant des données et des arguments aux pilotes politiques pour qu'ils interviennent auprès de Caisses primaires d'assurance maladie afin de simplifier l'information et les circuits d'accès aux complémentaires maladie, gratuite (CMU-C) ou aidée (ACS) ; ou, de la même façon, pour que des opérateurs publics ou privés en matière de transport et d'énergie lancent des actions pour améliorer l'effectivité des tarifications sociales, avec des conséquences observables en termes d'informations nouvelles sur des supports efficaces ou d'actions sortantes vers des publics ciblés.

En observant l'engagement des agents de terrain sollicités par leur hiérarchie, nous avons compris que ces baromètres fonctionnent comme des instruments de politiques publiques. En effet, les motivations des agents qui s'engagent durablement (travail programmé dans la durée, rythmé par séances collectives) s'expliquent du fait que le dispositif réussit sur tous les territoires d'expérimentation à produire des effets d'agrégation, cognitifs, et d'appropriation. Soit les effets caractéristiques des instruments de politiques publiques selon leur approche comme « institutions sociologiques » (Lascoumes, Simard, 2011). Concrètement, la participation de ces agents aux baromètres est active et durable parce qu'ils acceptent de travailler avec d'autres sur une question qui fait sens pour eux, produisent collectivement des explications des situations de non-recours, et peuvent affirmer des hypothèses d'intervention pour prévenir ces situations. C'est la traduction directe de l'un des objectifs initiaux voulus par les pilotes politiques : produire une culture commune autour de l'action sur le non-recours.

En même temps, l'analyse des abandons du dispositif par des agents qui n'adhèrent pas à son principe permet de relever que cette action locale sur le non-recours porte un changement dans la représentation même de l'assistance. En effet, les raisons de la non participation vont au-delà de l'inertie des individus, des régulations autonomes en situation de travail et du turnover des agents. Elles renvoient souvent à un désaccord par rapport à la représentation donnée par la hiérarchie de l'action sur le non-recours comme acte prioritaire de l'assistance. Des agents sortent rapidement du dispositif parce qu'ils considèrent que l'accès aux droits est « d'abord l'affaire des gens eux-mêmes », « que ces droits existent et que c'est aux personnes de s'en préoccuper en premier ». Ils estiment par conséquent que leur institution en fait trop, dans la mesure où cette action sur le non-recours relèverait pour eux de l'assistanat. Les baromètres ne reposeraient donc pas sur une conception de l'assistance qui leur conviendrait, dans la mesure où ils conduiraient à rétablir une équité générale dans le but d'aider l'accès aux droits de personnes qui n'en ont pas les moyens ou les capacités.

Un désaccord entre normes apparaît, renvoyant sur le fond au débat sur la représentation de la justice sociale qui oppose ceux qui considèrent que les individus doivent être tenus pour responsables de leurs préférences et de leurs buts, à ceux qui estiment que la responsabilité individuelle dépend du degré de choix et de contrôle exercé par l'individu (pour une première approche : Guillaume, 2000). Aux Pays-Bas, un débat de même nature est apparu lorsque des municipalités soucieuses de lutter contre le non-recours ont cherché à automatiser l'ouverture de droits ; cela a d'ailleurs conduit à proposer des réponses graduées, de la simple information adressée aux ménages identifiés en non-recours jusqu'à l'ouverture systématique des prestations manquantes, sans information préalable des ayants droit (Hamel, 2006).

Arrêtons-nous à cette observation sur la réception de cet instrument d'action publique sur le non-recours²³, pour chercher à interpréter le sens de la résistance de certains professionnels. Cette résistance est au cœur du défi cognitif de l'action sur le non-recours dont nous parlons. Elle nécessite donc d'être examinée.

La question de la résistance au changement dans des contextes organisationnels a fait l'objet de nombreux travaux, en particulier en sociologie et en psychosociologie. En sociologie des organisations (et du management), les principales études sur la résistance au changement ont, depuis longtemps, eu pour principal objectif d'inventorier ses déterminants sociaux et situationnels²⁴, puis d'examiner ses conséquences, notamment en termes de « *régulation autonome* » (Reynaud, 1988). Non sans rapport avec ces travaux, les recherches en psychosociologie se sont plus directement intéressées aux attitudes de résistance au changement. Cela a donné lieu au développement d'une « *approche dispositionnelle de la résistance au changement* » (Piderit, 2000 ; Oreg, 2003), dont les questionnements et les méthodes sont rappelés dans un article de synthèse récent (Angel, Steiner, 2013).

Ces travaux de psychosociologie nous paraissent d'autant plus utiles ici, qu'une partie d'entre eux incorpore dans leur modèle d'explication les jugements du caractère juste ou injuste que les agents d'exécution ont des choix politiques qui orientent leurs activités. En l'occurrence, ces travaux posent trois pré-requis à l'émergence d'un sentiment d'injustice : « *Tout d'abord, la situation ou la décision doit être perçue comme blessante ou désavantageuse. Ensuite, il faut qu'une personne ou une entité puisse être désignée comme responsable de la situation problématique. Enfin, la situation et le responsable doivent être perçus comme ne respectant pas les normes morales, éthiques ou les us et coutumes correspondant à cette situation.* » (Angel, Steiner, 2013 : 69). Reprenons chacun de ces pré-requis, pour nous doter d'une grille de lecture des raisons de la résistance opposée par certains agents aux baromètres du non-recours :

- « *La situation ou la décision [l'action sur le non-recours mise en œuvre au travers des baromètres] doit être perçue comme blessante ou désavantageuse* » :

C'est ce que disent les agents qui abandonnent la démarche, non pas aux seuls motifs qu'elle se surajoute et/ou qu'elle est insuffisamment préparée ou pilotée, mais aussi parce qu'ils la considèrent comme une fuite en avant dans les missions qui leur sont confiées (« en plus du reste, s'occuper maintenant de ceux qui ne recourent pas »). Les moyens restent au mieux constants et, surtout, le dispositif expérimenté les laisse, par ailleurs, tout autant démunis et seuls dans la gestion quotidienne des demandes et des demandeurs²⁵. C'est le flou des objectifs et des moyens, ressenti avec d'autant plus d'inquiétude lorsque les agents sont par ailleurs conduits à sélectionner les demandeurs pour répondre à des objectifs (ex : de « droits ouverts », de « sorties positives », etc.) ou à des contraintes (liées notamment aux limites des ressources à redistribuer).

²³ Nous avons eu l'occasion d'indiquer également que les situations signalées comme non demandes sont toujours présentées comme étant subies (effet de dominations), et d'expliquer pourquoi les acteurs des groupes de travail ne s'interrogent pas spontanément sur la non envie des destinataires pour l'offre publique (Warin, 2012b).

²⁴ Parmi les travaux précurseurs : Coch, French, 1948 ; Zander, 1950.

²⁵ Ce qui est en soi une nouvelle illustration de la solitude des échelons subalternes qui se retrouvent à décider sur des bases incertaines (Dubois, 2010).

- « Une personne ou une entité est désignée comme responsable de la situation problématique » [à savoir l'action sur le non-recours mise en œuvre au travers des baromètres] :

Ce sont les promoteurs politiques du dispositif, perçus comme étant à la fois « laxistes » envers les publics en difficulté dans l'accès aux droits, car les exonérant trop de leur responsabilité (« ce sont aux gens d'abord de se débrouiller par eux-mêmes » ; « chacun est censé connaître ses droits »), et « exorbitants » envers eux, car leur demandant encore plus d'investissement (« repérer les droits qui manquent, en plus de s'occuper de ceux qui sont ouverts » ; « prévenir les obstacles, en plus de répondre aux urgences » ; « comprendre ce qui ne convient pas aux gens »).

- « La situation [l'action sur le non-recours] et ses responsables [ses promoteurs politiques] doivent être perçus comme ne respectant pas les normes morales, éthiques ou les us et coutumes correspondant à cette situation » :

Les agents refusent le dispositif du baromètre dans la mesure où en publicisant les situations individuelles il enfreindrait le secret professionnel auquel est attaché le travail social²⁶. Ils contestent également l'intention de ses promoteurs, de faire du baromètre un outil de régulation institutionnelle dans la mesure où ils considèrent que le but du travail social n'est pas de remédier aux dysfonctionnements entre institutions.

Nous n'avons pas besoin d'analyser les dispositions individuelles à la résistance (ce qui est en revanche l'objectif des psychosociologues), pour remarquer que les agents qui résistent à cette action sur le non-recours, lui opposent des *contrefaits*, qui fondent une perception d'injustice dès qu'ils sont activés simultanément (Folger, Cropanzano, 2001). En clair, les baromètres du non-recours ne jouent pas leur rôle d'instrument de politique publique qui permettrait de rallier ces agents à l'action sur le non-recours, pour trois raisons contrefactuelles qui sont les pendantes des pré-requis à l'émergence d'un sentiment d'injustice. Selon ces agents, les promoteurs des baromètres :

- auraient la possibilité d'agir autrement sur le non-recours sans les charger eux – agents d'exécution – d'une tâche nouvelle, en faisant en sorte que les publics soient – par ailleurs – informés de leurs droits²⁷ ;
- devraient avoir le devoir moral de dire d'abord que ce sont aux personnes d'agir en premier pour accéder à leurs droits et de fixer ainsi une limite à l'assistance dans le repêchage des situations complexes, « pour ne pas chercher des droits qui manquent alors qu'on l'on a déjà du mal avec ceux qui sont ouverts »²⁸ ;
- pourraient faire autrement, si tel est leur choix d'agir ainsi sur le non-recours, en procédant à de simples échanges entre acteurs, au lieu d'organiser un outil de signalement (qui deviendra informatisé afin de nourrir une base de données) qui, outre

²⁶ Ces agents refusent l'outil de signalement de situations de non-recours, même anonymisé, selon l'argument que le travail social repose sur un principe de confidentialité.

²⁷ Même les agents engagés dans les baromètres insistent en premier lieu sur le besoin d'information des publics, alors que les situations de non-recours qu'ils font remonter indiquent très souvent que les obstacles sont ailleurs.

²⁸ Les agents alertent sur le risque d'accentuer « le débordement du social » alors mêmes qu'ils sont souvent dépassés par des demandes complexes face auxquelles ils sont démunis.

le fait d'être (relativement) chronophage, les oblige (marginale) à rendre compte de dossiers individuels normalement confidentiels²⁹.

A partir de cette grille d'analyse de la résistance au changement empruntée à la psychologie sociale, nous tirons le constat suivant, qu'il faudrait affiner et confirmer par d'autres observations.

La résistance que rencontre l'action sur le non-recours menée dans le cas des baromètres porte sur le fond à deux niveaux :

- D'un côté, il y a manifestement de la part de certains agents une difficulté à adhérer à l'idée selon laquelle, l'assistance aujourd'hui, c'est agir sur le non-recours ; ne plus se limiter à une gestion courante des droits, mais prévenir les obstacles jusque dans le contenu de l'offre proposée.
- De l'autre, leur refus de participer à ce dispositif d'action indique une résistance aux conséquences possibles sinon probables, pour eux et pour les publics, d'une représentation de l'assistance dont l'élargissement envisagé n'a pas pour corolaire une définition précise des objectifs, des limites et des moyens signifiés au travail social.

La résistance à l'action sur le non-recours serait donc liée à la part d'utopie et d'émancipation qu'elle représente et en même temps à la part de domination que contient une représentation élargie de l'assistance qui ne sait pas pour l'instant gérer la division des points de vue qu'elle provoque en « compactant » à son tour les destinataires ou les publics autour d'une figure prioritaire *du* destinataire ou *du* public qui doit être accompagné vers ses droits.

* *

L'action sur le non-recours confrontée au défi cognitif d'une représentation élargie de l'assistance introduit une intention émancipatrice. Mais, comme l'indique l'expérience des baromètres micro-territoriaux, les instruments mis en œuvre sont exposés à une critique de la domination. Aussi, le défi en question apparaît-il avant tout dans la nécessité de relever cette contradiction.

En l'espèce, l'expérience des baromètres ne permet pas de considérer qu'en matière d'action sur le non-recours, c'est le passage aux instruments qui s'avère plus délicat. L'idée même de l'action sur le non-recours, aussi généreuse puisse-t-elle paraître, ne va pas de soi. Aussi, les acteurs qui souhaitent être actifs sur la question peuvent être à peu près certains qu'ils ne pourront fonder leur politique ou leurs actions simplement sur une « idée floue ». Autrement dit, c'est tout autant au niveau de la catégorie d'action, qu'à celui des instruments de politiques publiques, que le non-recours doit être clairement signifié.

Si le travail social est concerné en premier lieu, ses Assises prochaines revêtent alors une importance certaine. Cette esquisse de réflexion pourrait être une contribution. Surtout si l'on prend le temps de remarquer, du point de vue d'une sociologie professionnelle, qui sont les résistants à l'action sur le non-recours. Sur ce plan, ajoutons une dernière observation pour

²⁹ Même dans les groupes de travail qui sont les fabriques des baromètres, cette proposition revient souvent, mais plutôt du fait d'une résistance au comptage de situations et de la crainte que le signalement informatisé de situations de non-recours ne donne lieu à la construction d'un indicateur d'activité qui pourraient les desservir.

finir : les résistants sont plutôt des agents de services sociaux administratifs (assistants sociaux de conseils généraux ou d'organismes sociaux) alors que les plus engagés (par intérêt clairement manifesté) travaillent dans des structures polyvalentes (ex : centres sociaux de quartiers) ou dans des fonctions d'intermédiation (ex : écrivains publics à caractère social). Sous réserve de plus amples investigations sur les formations, les parcours professionnels et les fonctions, la différence que nous pouvons relever en première instance méritera d'être examinée de près, notamment au regard de comparaisons qui relèvent l'impact de ces facteurs sur les représentations que les agents de terrain ont des causes de la pauvreté (Van Oorschot, Halman, 2000 ; Blomberg, Kroll, Kallio, Erola, 2013). L'importance des politiques de formation (de leur contenu) et des niveaux de recrutement sur les représentations individuelles se répercute en effet sur l'adhésion – variable – des agents aux orientations qui viennent renouveler le sens de leur action.

Une sociologie actualisée des professionnels du travail social serait ainsi nécessaire, de façon à comprendre les raisons de l'adhésion/non adhésion à la représentation de l'assistance que cherche à opérationnaliser l'action sur le non-recours aux droits sociaux. Sur ce plan, il serait important d'être attentif, pour commencer, à une analyse de générations, dans la mesure où la population des professionnels d'aujourd'hui mélange une génération « *marquée par l'intrication de l'histoire du métier et de la profondeur des changements sociaux* » et une autre, plus jeune, « *circonscrite par l'expérience commune de conditions d'emploi dégradées* » (Leblanc, 2013).

Références bibliographiques

Abensour M. (1997), *De la compacité*, Paris, Sens et Tonka.

Amadio N. (2010), « Le travail social de secteur à l'épreuve des logiques managériales », Laboratoire Cultures et Sociétés en Europe, CNRS, MISHA.

http://gree.univ-nancy2.fr/digitalAssets/51713_JIST2009AmadioTexteCommunication.pdf

Angel V, Steiner D.-D. (2013), « 'Je pense, donc je résiste' : théorie de justice et personnalité dans l'explication de la résistance au changement », *Revue internationale de psychologie sociale*, n° 1, pp. 61-99.

Baudot P.-Y., Ould-Ferhat L. (2012), « Avant-propos. L'administration à l'épreuve des savoirs », *Sociologies Pratiques*, n° 24, pp. 1-7.

Blomberg H., Kroll C. Kallio J. and J. Erola, 2013, "Social workers' perception of the causes of poverty in the Nordic countries", *Journal of European Social Policy*, 23(1): 68-92.

Blondiaux L. (2000), « Faut-il se débarrasser de la notion de compétence politiques ? Retour critique sur un concept critique de la science politique », *Revue française de science politique*, vol. 57, n° 6, pp. 759-774.

Breaugh M. (2003), « Critique de la domination, pensée de l'émancipation. Sur la philosophie politique de Miguel Abensour », *Politique et Sociétés*, vol. 22, n° 3, pp. 45-69.

<http://www.erudit.org/revue/ps/2003/v22/n3/008850ar.pdf>

Catrice-Lorey J. (1976), « Inégalités d'accès aux mécanismes de protection sociale et pauvreté culturelle », *Revue française des affaires sociales*, vol 30, n° 4, pp. 127-137.

Chauveaud C. (2013), « Les 'baromètres du non-recours' : expérimentation d'un dispositif local pour l'accès aux droits », *Informations sociales*, n° 178, à paraître.

Chopart J.-N. (dir.) (2000), *Les mutations du travail social. Dynamique d'un champ professionnel*, Paris, DREES/MIRé – Dunod.

- Coch L., French J.-R.-P. Jr. (1948), "Overcoming resistance to change", *Human Relations*, (1): 512-532.
- Daly M. (2002), *L'accès aux droits sociaux en Europe*, Comité européen pour la cohésion sociale, Conseil de l'Europe, Strasbourg.
- Déjacques J. (1971), *A bas les chefs*, Paris, Champ Libre.
- Djouldem M., Saillard Y et P. Warin (2012), « Lutte contre le non-recours : un révélateur du renouvellement des politiques publiques », in Odenore, *L'envers de la « fraude sociale ». Le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris, La Découverte (coll. Cahiers Libres), pp. 185-201.
- Donzelot J. (1977), *La police des familles*, Paris, Editions de Minuit.
- Dubois V. (2010), « Politiques au guichet, politique du guichet », in Borraz O. Guiraudon V (dir.), *Politiques publiques. 2, Changer la société*, Paris, Les presses de SciencesPo (coll. Gouvernance), pp. 265-286.
- Dubois M. (2013), « Les conférences de consensus », in Fourel C. Malochet G. (dir.), *Les politiques de cohésion sociale. Acteurs et instruments*, Paris, La Documentation française/Centre d'analyse stratégiques – *Rapport & Documents*, n° 55, pp. 207-220.
- Esprit* (1972), *Pourquoi le travail social ?*, avril-mai, n° spécial.
- Folger R., Cropanzano R. (2001), "Fairness Theory: Justice as accountability", in Greenberg J, Cropanzano R (eds.), *Advances in organizational justice*, Stanford, CA, Stanford University Press: 1-55.
- Gadjos T., Warin P. (2012), « La fraude aux prestations sociales : réalités et enjeux », in Odenore, *L'envers de la « fraude sociale ». Le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris, La Découverte (coll. Cahiers Libres), pp. 25-43.
- Gelot D. (dir.) (2013), *L'assistance dans le cadre de la solidarité nationale. Actes du séminaire juin-octobre 2012*, La Documentation française/ONPES, Paris.
http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Actes_de_seminaire_de_l_ONPES_2012_WEB.pdf
- Gonthier F. (2009), « Les causes de la pauvreté : l'injustice sociale en question », in Bréchon P. Tchernia J.-F. (dir.), *La France à travers ses valeurs*, Paris, Armand Colin, pp. 219-224.
- Grignon C., Passeron J.-C. (1989), *Le savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Paris, Gallimard-Seuil.
- Guillaume B. (2000), « Les théories contemporaines de la justice sociale : une introduction », *Pouvoirs*, n° 94, pp. 31-47.
- Hamel M.-P. (2006), « Les transformations de l'Etat-providence néerlandais et l'accès aux droits sociaux. L'exemple de la municipalité d'Amsterdam », *Recherches et Prévisions*, n° 86, pp. 55-61.
- Irwin N. (2013), *The Alchemists. Three Central Bankers and a World on fire*, New York, Penguin Press.
- Jobert B. (1989), « Evaluer la demande sociale », *Projet*, n° 220, pp. 75-82.
- Lascoumes P., Simard L. (2011) « L'action publique au prisme de ses instruments », *Revue Française de Science Politique*, vol. 61, n° 1, pp. 5-22.
- Leblanc F. (2013), « Evolution des marqueurs de générations dans le domaine des professions », in Burnay N., Ertul S. et J.-P. Melchior (dir.), *Parcours sociaux et nouveaux desseins temporels*, Louvain-la-Neuve, Editions Academia (coll. Investigations d'Anthropologie Prospective, n° 5), pp. 115-153.
- Lefort C. (1971), *Eléments d'une critique de la bureaucratie*, Paris, Droz.

- Lefort C. (1991), « Démocratie et représentation », in Pécaut D, Sorj B (dir.), *Métamorphoses de la représentation politique au Brésil et en Europe*, Paris, Editions du CNRS, pp. 223-232.
- Mauss M. (1950), *Sociologie et anthropologie*, Presses Universitaires de France, Paris.
- Messu M. (1990), « L'Etat-providence et ses victimes », *Revue française de science politique*, vol. 40, n°1, pp. 81-97.
- Messu M. (1991), *Les assistés sociaux. Analyse identitaire d'un groupe social*, Toulouse, Privat.
- Morris W. (1976), *Nouvelles de nulle part*, Paris, Aubier.
- Oreg S. (2003), "Resistance to change: Developing an individual differences measure", *Journal of applied Psychology*, 88(4): 680-693.
- Piderit S.-K. (2000), "Rethinking resistance and recognizing ambivalence: A multidimensional view of attitudes toward an organizational change", *The Academy of Management Review*, (25): 783-794.
- Reynaud J.-D. (1988), « Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome », *Revue française de sociologie*, vol. 29, n° 1, pp. 5-18.
- Revil H. (2012), « Parcours d'un outil informatique de quantification et d'identification du non recours à la Couverture maladie universelle : de la mesure de l'effectivité des droits sociaux à la maîtrise du risque maladie ». HAL : halshs-00699670, version 1.
- Sapiro V. (1994), "Political socialization during adulthood: clarifying the political time of our lives", *Research in Micropolitics*, 4: 197-223.
- Soss J. (1999), "Lessons of Welfare: Policy Design, Political Learning, and Political Action", *The American Political Science Review*, (93): 363-380.
- Stuckler D., Basu S. (2013), *The Body Economic: Why Austerity Kills*, New York, Basic Books.
- Van Oorschot W., Halman L. (2000), "Blame or Fate, Individual or Social? An International Comparison of Popular Explanations of Poverty", *European Societies*, 2(1): 1-28.
- Verdès-Leroux J. (1978), *Le travail social*, Paris, Editions de Minuit.
- Warin P. (dir.), (1997), *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte (coll. Recherches).
- Warin P. (2012a), « Le non-recours aux droits », *SociologieS* [En ligne], Théories et recherches, mis en ligne le 15 novembre 2012. <http://sociologies.revues.org/4103>
- Warin P. (2012b), « Retour d'expériences sur des dispositifs territoriaux de repérage et d'action sur le non-recours aux droits sociaux. L'expérience des baromètres locaux du non-recours », in Gelot D. (dir.) Gelot D. *L'assistance dans le cadre de la solidarité nationale. Actes du séminaire juin-octobre 2012*, La Documentation française/ONPES, Paris, pp. 69-74.