

**DOSSIER :**  
**Le non-recours**  
**AUX DROITS**

**E**n tant que partenaires critiques des pouvoirs publics, les associations de solidarité contribuent, de bas en haut, à faire remonter des besoins non couverts pour obtenir de nouveaux droits sociaux et, en sens inverse, elles veillent à l'application effective des droits existants pour les usagers. Cette fonction politique des associations sociales et médico-sociales est fondamentale, même si son volet ascendant est remis en cause par l'instauration des appels d'offres.

Mais le non-recours fait émerger un enjeu de taille : des droits peuvent exister, être appliqués, accessibles, mais des usagers n'y recourent pas. C'est tout l'enjeu de l'accompagnement des personnes accueillies : les aider à se saisir de leurs droits.

Au titre des explications classiques du non-recours, il y a le manque d'information. C'est le facteur principal. Mais ce n'est pas le seul. Le non-recours augmente avec le cumul des précarités : ce phénomène est très inquiétant car cela prouve qu'il y a une spirale de la pauvreté menant à l'auto-exclusion. Des gens connaissent les moyens disponibles pour s'en sortir, mais ils les refusent. Pourquoi les refusent-ils et comment les associations peuvent-elles y remédier ?



# Le « non-recours » et la « non-demande »

Créé officiellement en mars 2003, l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) est depuis 2009 une équipe de recherche technologique créée par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Cet observatoire est interne à un laboratoire de recherche (PACT) de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble.

Philippe Warin, responsable scientifique de cet observatoire, nous éclaire sur différentes facettes du non-recours à l'offre publique.

## Qu'est-ce que le non-recours ?

Le non-recours concerne la personne qui, pour diverses raisons, n'accède pas à l'offre publique qui lui est pourtant destinée et normalement accessible. À l'origine, les travaux anglo-saxons portaient strictement sur les prestations sociales, mais, à l'Odenore, il nous a semblé intéressant d'étendre le périmètre d'étude du non-recours à l'ensemble de l'offre publique (aides et dispositifs d'accompagnement, services...). Précisément parce que nous sommes persuadés qu'il y a un cumul des non-recours, au-delà des prestations sociales, comme les transports, les équipements de la petite enfance, l'offre de loisirs ou encore l'accès à la justice.

Cette approche est assez neuve en France. La DARES [Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques] et la CNAF [Caisse Nationale d'Allocations Familiales] sont en train de réaliser une enquête nationale qui, pour la première fois, contiendra des questions sur le non-recours.

## Quelle est l'ampleur du phénomène ?

Il est toujours très difficile de donner un chiffre moyen. Mais ce qu'on observe de manière systématique, quelles que soient les portes d'entrée, c'est qu'il n'y a jamais moins de 10 % de non-



recours. Parfois ce taux est bien plus élevé. On le voit par exemple en matière de santé avec l'Aide complémentaire santé, destinée aux personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté et dont les revenus excèdent le seuil d'éligibilité à la CMU-C. Des travaux menés en collaboration avec des caisses primaires sur des populations potentiellement éligibles ont démontré que les taux de non-recours à ce dispositif d'aide pouvaient atteindre 80 à 90 %

suivant les territoires. Donc on est parfois très loin du compte en ce qui concerne l'effectivité des politiques publiques!

Sur les aides facultatives liées au RMI, le non-recours concernait à l'échelle d'un département 60 à 70 % des personnes éligibles. Dans certains travaux à l'étranger, commandés par l'OCDE au début des années 2000, le taux de non-recours oscille entre 20 et 40 %. Ce n'est donc pas du tout un phénomène marginal.

## Qui ce phénomène touche-t-il ?

On s'aperçoit que le non-recours est d'abord fortement lié à l'environnement social des personnes, bien au-delà du seul niveau de richesses. Certes on observe, en matière d'accès aux soins de santé, que les actifs précaires sont plus vulnérables aux non-recours que les actifs non précaires. Mais une recherche menée récemment sur un important échantillon de 1,3 million de personnes a montré que la variable qui détermine le plus le recours ou le non-recours est l'environnement social: plus une personne est seule ou isolée, moins elle est susceptible de recourir à ses droits.

L'isolement, l'absence de responsabilité vis-à-vis d'autrui notamment vis-à-vis d'enfants, la carence de soutiens en cas de difficulté: cette précarité relationnelle impacte fortement les probabilités de non-recours.

L'âge est un autre marqueur préoccupant, qui montre certainement une rupture dans la relation des jeunes à l'offre publique. Une enquête menée sur l'accès aux soins de santé des personnes en situation de précarité a révélé qu'un certain nombre d'apprentissages n'a plus lieu au sein de la famille. On rejoint là les notions d'héritage social et de pauvreté héritée.

Il y a donc un faisceau d'informations, liées à l'environnement social, à l'éducation familiale, à la perte d'idée que des droits ou services existent, qui fait émerger une population particulièrement vulnérable: les jeunes. Et les hommes seuls sont de même plus concernés que les femmes seules. Une ques-

tion de genre apparaît aussi.

## Le non-recours met en évidence ce que la fraude fiscale ne montre pas ?

Oui. En travaillant avec la CNAF, nous nous sommes aperçus que dans une caisse d'allocations familiales versant un total de 600 millions d'euros par an, on comptabilisait un euro d'indu pour trois euros de rappel de droit. Autrement dit, il y avait trois fois plus d'argent en attente d'un éventuel versement que versé en trop par erreur! Or le problème avec le critère

toujours pourquoi on n'arrive pas à aller au-delà dans le règlement de ce type de question. La deuxième est la non-réception: les usagers connaissent les prestations et services auxquels ils sont éligibles et déposent des demandes mais n'obtiennent pas, ou pas totalement, ce à quoi ils ont droit. Cela peut relever d'une régulation implicite des contraintes budgétaires ou d'une inadvertance de la part de l'utilisateur (dossier mal rempli, etc.). Il y aussi beaucoup d'autres explications avec la démultiplication des champs

« Nous nous sommes aperçus que dans une caisse d'allocations familiales versant un total de 600 millions d'euros par an, on comptabilisait un euro d'indu pour 3 euros de rappel de droit. »

de la fraude fiscale, différent de celui de l'indu, est qu'il occulte ce que l'administration doit à ses administrés. Cela montre que les systèmes très contrôlés de traitement des dossiers, de liquidation des droits et de contrôle automatique, si performants soient-ils, laissent de côté un certain nombre de situations.

Pourtant, il est possible techniquement d'étudier comparativement le non-recours frictionnel (droits qui ne sont pas versés en temps et en heure intégralement) et celui des indus.

## Quelles sont les différentes causes du non-recours ?

Parmi les explications classiques, la première est la non-connaissance. Les agents ne connaissent pas l'offre: c'est un sujet majeur et cela fait plus de dix ans que l'on parle de ce problème. Et on se demande

d'action et des parcours: où les bénéficiaires s'y perdent et abandonnent!

Mais le phénomène nouveau que l'on constate, c'est celui de la non-demande. Il s'agit de personnes qui connaissent l'offre et les démarches à entreprendre mais qui, pour de multiples raisons, ne demandent pas une prestation.

## La « non-demande » est-elle à relier à la crainte de stigmatisation ?

Oui en partie. S. Paugam ou D. Schnapper l'ont clairement démontré auparavant. Je pense que les dispositifs d'activation mis en place aujourd'hui avec des contraintes sur les comportements sont pensés comme impossibles ou inacceptables par un certain nombre de personnes. C'est le cas par exemple du RSA et je suis très attentif aux résultats des enquêtes à venir

Propos recueillis  
par Nicolas  
Derobert



sur le non-recours à ce dispositif [lire page 13].

Il y a aussi un phénomène de lassitude par rapport à une offre trop résiduelle comparée aux besoins des personnes. Des personnes seules refusaient certains

« La non-demande pose la question de la pertinence de l'offre publique et des réformes qui la transforment. »

dispositifs d'insertion liés à l'ex RMI parce que des expériences semblables antérieures vécues à l'intérieur de la famille se sont révélées vaines, générant ainsi une défiance des nouvelles générations.

Une autre raison à la non-demande est le changement du rapport entre les citoyens et l'offre publique. Les usagers deviennent des consommateurs. En matière de santé, les questions de « reste à charge » (laissé au patient), en termes de remboursements ou d'accès à une assurance-maladie, sont révélateurs : beaucoup de personnes ne mettent pas un euro de plus en complément d'une aide qui pourrait être pourvue pour accéder à une complémentaire santé parce qu'elles considèrent que leur santé est plutôt bonne et préfèrent à la place acheter un bien de consommation...

Dès lors qu'on accentue des normes comme celle du reste à charge, on réintroduit des comportements de calcul coûts/avantages dans le rapport à l'offre

publique qui pourtant n'est pas de la même nature.

D'un point de vue personnel, je considère la non-demande comme une question centrale, même si au plan statistique le non-recours par non connaissance reste le problème majoritaire. Car la non-demande pose la question de la pertinence de l'offre publique et des réformes qui la transforment.

**Dans un contexte de restrictions budgétaires, le non-recours ne risque-t-il pas de servir de prétexte pour supprimer certaines prestations ?**

C'est effectivement l'un de ses usages politiques possibles. Les risques d'instrumentalisation à des fins budgétaires sont bien réels. Il y a quelques années, un billet de Jacques Attali affirmait qu'il fallait que 20 % du budget d'une politique publique ne soit pas consommé de façon à tenir les contraintes. Il y a donc une construction institutionnelle du non-recours pour maîtriser les budgets publics !

Autre danger : Mme Thatcher, en Grande Bretagne, utilisait la mesure du non-recours pour considérer que si une offre n'est pas pourvue, c'est que le besoin n'existe pas ou que l'offre est mauvaise. Le non-recours a ainsi été instrumentalisé pour valider en partie une politique de coupes budgétaires et de privatisations. Je pense donc qu'il faut faire attention à la présentation de la

question et à ses usages.

**Sur le terrain, les associations témoignent d'un paradoxe préoccupant : plus les personnes cumulent des précarités (sociales et économiques), moins elles font recours à leurs droits. Comment l'expliquez-vous ?**

Des enquêtes auprès d'associations et de structures intermédiaires qui accompagnent les personnes démunies confirment ce constat. Pour limiter la cumulation des non-recours chez ces personnes, ces acteurs disent qu'il faut arrêter de penser en termes de parcours, de retours vers les droits (etc.), et qu'il y a tout un travail préalable indispensable à mener pour reconnaître et redonner confiance aux personnes en difficulté afin qu'elles ne renoncent pas à leurs droits.

Par exemple, des services sociaux se retournent vers leurs tutelles pour leur expliquer qu'on ne peut pas évaluer leur activité uniquement au nombre de prestations délivrées (nombre de droits ouverts, de remises en parcours, etc.), que cette méthode n'est pas pertinente au vu de l'évolution des problèmes rencontrés par les personnes accompagnées. Ils insistent sur le fait que leur travail réside aujourd'hui essentiellement en un accueil, pour que les personnes reprennent souffle, confiance... avant de leur proposer des trajectoires et des réponses spécialisées. ■

## Et la CMU-C ?

Une étude de l'Observatoire des non-recours aux droits et services de janvier 2010 sur le taux de non-recours à la CMU-C montre notamment que 15% des allocataires du RMI n'ont aucune complémentaire santé (ni la Couverture maladie universelle complémentaire, ni une autre complémentaire). Elle se fonde sur des données des Caisses d'assurance familiale et des enquêtes menées en 2008 par questionnaires auprès d'allocataires du RMI.

Il en ressort que si la CMU-C est un dispositif globalement connu des allocataires du RMI, les démarches à mettre en œuvre pour en bénéficier ne sont connues que superficiellement et sont souvent mal comprises. C'est notamment le cas du choix d'un organisme gestionnaire.

65 % des allocataires du RMI enquêtés par questionnaires ne renouvellent pas leur droit CMU-C ; ils ont en effet déjà eu recours à cette prestation dans le passé mais ne l'ont pas demandée à nouveau.

Si la mauvaise compréhension des modalités du renouvellement -50 % des répondants qui n'ont pas renouvelé leur CMU-C pensaient que cela se faisait automatiquement- et la complexité du dispositif sont des causes du non-recours, l'étude note que 7 % des allocataires du RMI disent ne pas avoir repris la CMU-C car ils ont rencontré des réticences de la part des médecins lorsqu'ils en bénéficiaient.

La stigmatisation explique aussi le non-recours. ■ **ND**

# Le RSA et le non-recours

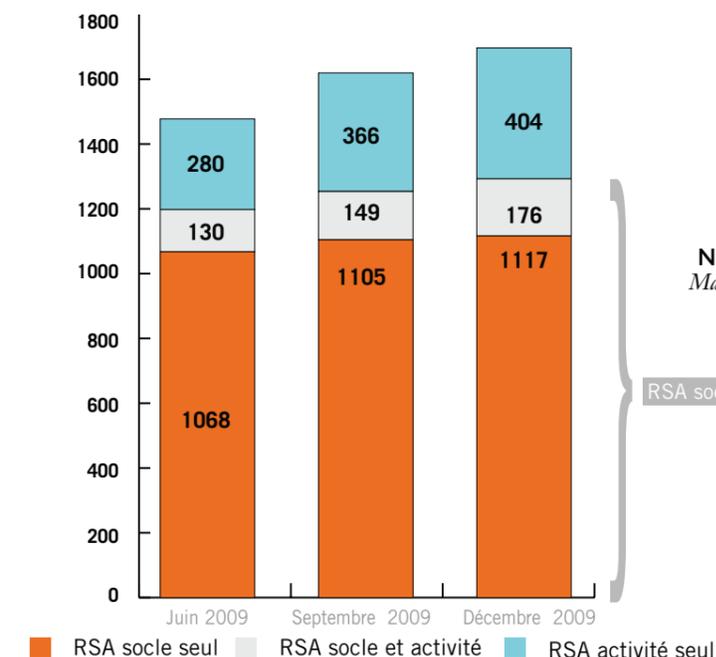
Un an après la mise en œuvre du revenu de solidarité active, la nouveauté du RSA, le volet « complément d'activité » destiné aux travailleurs pauvres, touchait en juin 2010 moins de 30 % de sa cible.

Entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2009, le revenu de Solidarité active est une prestation de solidarité ayant deux composantes principales. Il est d'abord un minimum social qui fusionne l'ancien Revenu Minimum d'Insertion et l'ancienne Allocation Parent Isolé. Il est ensuite, et là réside son essentielle nouveauté, un complément d'activité pour les travailleurs pauvres.

Or, sur ce point, même s'il est sans doute prématuré de tirer des leçons alors que l'expérience du RMI a montré qu'un dispositif pouvait mettre plusieurs années à s'installer dans la société, les derniers chiffres disponibles témoignent d'une montée en charge du dispositif très progressive par rapport au nombre d'ayants droit potentiels.

Si l'on compare les estimations qui avaient été réalisées, selon lesquelles le volet « complément d'activité » du RSA pouvait toucher jusqu'à 1,9 million d'allocataires (1), on constate qu'au 31 décembre 2009, environ 20 % de ces personnes avaient obtenu un droit payable – c'est-à-dire s'étaient vu attribuer un revenu au titre de complément d'activité salariale après en avoir fait la demande (cf. tableau CNAF).

Nombre de bénéficiaires ayant un droit payable au Rsa, du 30 juin au 31 décembre 2009, en France métropolitaine (en milliers)



Source : Cnaf – Dser

Note : ces effectifs, en données brutes, ne sont pas corrigés des effets saisonniers.

À titre de comparaison, rappelons que le RMI avait été prévu pour toucher environ 350 000 allocataires et que, dès la fin de l'année 1990, soit un an après la mise en œuvre, il touchait déjà 496 285 ménages, ce qui relativise l'argument expliquant le fort taux de non-recours par la jeunesse du dispositif et conduit

à interroger les déterminants structurels du non-recours.

Extrait de *laviedesidees.fr*, le 1<sup>er</sup> juin 2010

(1) Source : site officiel du RSA, 31 août 2009, « rSa : une montée en charge conforme aux prévisions », <http://www.rsa.gouv.fr/rSa-Une-montee-en-charge-conforme,1719.html>

Nicolas Duvoux  
Maître de conférence  
en sociologie à  
l'Université  
Paris Descartes

RSA socle



# Le DALO ne doit pas rester virtuel

Il est un autre droit auquel des bénéficiaires potentiels recourent peu : le droit au logement opposable. Entré en vigueur en janvier 2008, il s'adresse à toutes les personnes sans logement ou mal logées. Or, sur 600 000 personnes concernées, 180 000 dossiers ont été déposés à ce jour. Comment expliquer une telle ampleur du non-recours ? Christophe Robert, directeur de la Fondation Abbé Pierre, nous livre son point de vue.

**Le DALO est encore loin d'avoir touché ses bénéficiaires potentiels.**

**Comment l'expliquez-vous ?**

Le problème principal que l'on constate est la méconnaissance. Elle a d'ailleurs été frappante à propos du Droit au Logement Opposable (DALO). C'est la raison pour laquelle, dès la promulgation de la loi DALO, nous avons mis en place avec le Secours Catholique un Bus DALO qui a sillonné toute la France pour faire connaître le dispositif. Clairement, on s'est aperçus que beaucoup de gens ne le connaissaient pas ou le méconnaissaient. Même parmi les travailleurs sociaux, certains croyaient que le DALO était réservé aux personnes à la rue uniquement, alors que dans la catégorie des publics prioritaires ciblés par ce droit, figurent également les personnes dans des habitats indignes, vivant des situations de surpeuplement, etc. Dans les Bouches-du-Rhône, la Fondation Abbé Pierre a fait une campagne de communication et de sensibilisation sur l'existence du DALO. Pour aider les personnes à faire valoir ce droit et à remplir les « dossiers DALO », un numéro de téléphone et cinq permanences ont été mis en place. Ces dernières ont rapidement été submergées alors qu'au moment de notre arrivée, les demandes étaient plutôt faibles. Par ailleurs, cette expérience nous a montré qu'à côté de la méconnaissance du DALO, les personnes potentiellement éligibles n'identifiaient pas les lieux



© DR

pour faire les démarches. Si dans un département donné, il n'y a qu'une ville où recourir au DALO est possible, ce n'est pas suffisant ! Tout le monde n'a pas la possibilité ou les moyens de se déplacer.

**Le non-recours au DALO n'est-il pas lié également à un scepticisme sur l'effectivité de ce droit dans un contexte de crise du logement ?**

En effet, des personnes qui sont informées de l'existence du DALO et des démarches à suivre ne croient pas que d'y recourir leur permettra d'avoir véritablement un logement. Passé le travail d'information, on constate une grande défiance sur le contenu proposé. Cette défiance est d'ailleurs partagée par les usagers comme par certaines structures intermédiaires (travail-

leurs sociaux, CHRS, associations d'insertion par le logement). Les professionnels, ayant conscience que ce dispositif n'aboutit pas forcément à l'obtention d'un logement dans un contexte d'insuffisance de logements accessibles aux plus modestes (surtout en Ile-de-France), peuvent avouer aux usagers qui s'adressent à eux que la démarche peut être trop contraignante par rapport aux résultats escomptés. Du côté des usagers, ils sont sceptiques quand on leur dit qu'en cas de condamnation pour non respect du DALO, l'État versera les astreintes dans un fonds pour alimenter le logement social, et non à eux directement.

**Combien de dossiers ont été déposés à ce jour ?**

La cible du DALO oscillait entre 500 000 et 600 000 personnes. Aujourd'hui, on en est à 180 000

dossiers déposés. Tous les dossiers n'ont pas été reconnus comme prioritaires.

N'empêche, les recours ont bien augmenté. Début 2009, ils ne s'élevaient qu'à 30 000 !

Forts de l'expérience du Bus DALO, prouvant qu'une information de proximité permet aux personnes éligibles à ce droit de le faire valoir, nous sommes allés voir Mme Boutin pour l'inciter à mieux informer les citoyens. Une plaquette d'information a alors été produite et diffusée mais cela n'est pas suffisant.

L'information et l'accompagnement sont les instruments principaux de lutte contre le non-recours, mais ils ne font pas tout. Certains usagers ne voudront pas faire valoir leurs droits par sentiment de honte, refusant d'être perçus comme des « pauvres ». Par exemple, sur un autre registre, on constate que des travailleurs précaires éligibles au Revenu de Solidarité Active (au titre du complément au revenu d'activité) disent ne pas vouloir le demander, précisément pour ne pas être assimilés aux ex Rmistes (aujourd'hui les personnes en recherche d'emploi bénéficiant du RSA socle).

**Comment expliquez-vous que des ménages ne recourent pas aux dispositifs de prévention des expulsions locatives ?**

Les ménages menacés d'expulsion ne sont pas forcément censés savoir qu'ils peuvent être aidés. On plaide pour qu'une information leur soit donnée systématiquement sur la saisine du DALO ainsi que sur les dispositifs de prévention qui peuvent être mobilisés. Tous ne connaissent pas les aides existantes. C'est pourquoi nous avons créé la hotline « Allô,

Prévention, Expulsion » début 2009.

Cette plateforme nous enseigne aussi que de nombreux ménages expulsables ne se rendent pas au tribunal, alors que le juge peut le cas échéant trouver un compromis avec le propriétaire par exemple en rééchelonnant la dette du locataire. Bien entendu, ils commettent une erreur en ne s'y rendant pas, mais il faut qu'ils soient accompagnés pour comprendre pourquoi il faut y aller. Souvent, ils racontent avoir peur, avoir honte de se « mettre à nu » face à un juge qui cherche à décrypter les causes, souvent très personnelles, de cette situation : problèmes familiaux, chômage, etc.

Il faut du temps pour leur expliquer qu'il leur faut continuer à payer leur loyer même si on fait des démarches pour eux, qu'il leur faut aller devant le juge car cela aura une influence positive... Pour éviter que les ménages se sentent en posture d'« accusés », il nous faut du temps pour mener un accompagnement pédagogique qui leur permette d'aller au-devant de leurs droits.

**Les atteintes à l'accueil inconditionnel dans les centres d'hébergement d'urgence ne sont-elles pas un moyen de dissuader les recours ?**

On sent bien qu'il y a des menaces sur l'accueil inconditionnel. Et la loi sur l'immigration discutée en ce moment à l'Assemblée nationale devrait les accentuer, ce qui nous préoccupe. Un amendement prévoit de restreindre l'accès à l'hébergement aux citoyens européens qui représenteraient une charge déraisonnable pour la collectivité. Cette tentation de remettre

en cause l'accueil inconditionnel n'est pas acceptable et nous voulons continuer à accueillir les personnes défavorisées quelles que soient leur situation administrative.

Autour du travail sur les SIAO [Système intégré d'accueil et d'orientation] dans le cadre de la refonte de l'hébergement, il faut également qu'on reste très vigilants pour que les publics migrants ne soient pas mis à l'écart.

**La refonte de l'hébergement, avec l'objectif du « logement d'abord », ne risque-t-elle pas d'exclure les personnes les plus en difficulté ?**

S'il faut veiller à ce que la refondation n'accentue pas le phénomène, elle n'en est pas à l'origine. Plus il y a de monde en situation d'exclusion sociale, alors que les capacités d'accueil des associations sont limitées, plus il y a un risque d'écroulement par le haut de fait ! Les acteurs sociaux sont alors contraints de faire une sélection et peuvent être amenés à accueillir ceux qui sont le plus proche d'une solution. Mais c'est un acte ni voulu, ni généralisable. Cette tentation existe à certains moments, dans certains centres débordés sur certains territoires où l'offre de logement est limitée. C'est pourquoi les associations et les établissements d'hébergement ne doivent pas cesser d'interroger leurs propres pratiques : est-ce que de fait je continue à accueillir les plus faibles, est-ce que de fait je ne fais pas un tri, etc. ? Et bien sûr, ces questions ne doivent pas occulter le problème de fond : donne-t-on la capacité aux associations de ne pas trier ? ■

Propos recueillis  
par Nicolas  
Derobert



# Aider les personnes surendettées à se relever

**L'endettement est un fléau vécu par plusieurs dizaines de milliers d'entre nous. Anxiété à la réception du courrier, angoisse lors de la sonnerie du téléphone, qui, bien souvent, sonne également chez votre voisin, votre employeur, ou bien chez l'un de vos proches afin de les alerter sur votre situation. Panique lors de la visite de l'huissier... autant de tourments qui hélas amènent trop souvent les endettés au repli sur soi, au refus d'être aidé, voire à se suicider.**

**L**es ménages basculent de l'endettement au surendettement bien souvent en achetant plus qu'un produit mais une position, une image valorisante de soi: « *Dis-moi ce que tu consommes, je te dirai qui tu es!* »

Actuellement, la plupart du temps, l'origine d'un surendettement se trouve dans la perte d'un emploi, un accident de la vie (chômage, maladie, séparation, etc.), mais également dans des charges, des loyers, qui augmentent sans cesse: autant de choses qui grèvent un budget familial, sachant que 78 % des surendettés perçoivent des revenus inférieurs à 1 500 euros par mois.

## **Désarroi psychologique et matériel du surendetté lors du montage du dossier**

Un prêt difficile à rembourser entraîne, bien souvent, un nouveau prêt afin de se dégager du premier dont le remboursement devient trop lourd, puis suivi d'autres renouvelables (revolving) et parfois terminés par le rachat de crédit: une opération bien souvent désastreuse dans 90 % des cas.

Alors la constitution d'un dossier s'impose, qui sera présentée à la Banque de France et ensuite devant la Commission de Surendettement. Mais ce dossier est complexe et comporte de nombreuses pièces à fournir: outre les charges courantes, toutes les dettes, de la

plus petite à la plus grosse, les arriérés, dates d'obtention, références, etc.

Rien ne doit être oublié! Environ 3 200 dossiers par an sont traités par la Banque de France de Seine-et-Marne. Le gestionnaire responsable du dossier vérifie et traite toutes les informations qui lui sont confiées, générant un va-et-vient continu entre les créanciers et le dépositaire. Les erreurs, les omissions ne font qu'augmenter le temps de traitement. Du dépôt du dossier à son passage en Commission de Surendettement, il s'écoule environ trois à six mois. Ce temps trop long, redoublé par la pression, peut conduire les ménages surendettés au non-recours, à l'abandon de la démarche, au repli sur soi, voire au suicide.

Pour ne pas laisser le surendetté seul face à ses problèmes, l'Association Protestante de Melun Provins et Environs a décidé d'agir.

## **Accompagner les recours des surendettés: Info-Dettes**

L'Association Familiale Protestante Melun Provins et Environs a eu l'idée de se mobiliser pour aider les personnes surendettées à constituer les dossiers. Cela offre le double avantage de réduire sensiblement le travail du gestionnaire de la Banque de France ainsi que le délai avant le passage du surendetté devant la Commission. Nous avons baptisé cet accompagnement « Info-Dettes ». Il est réalisé en partenariat avec

d'autres acteurs associatifs et publics.

Info-Dettes organise et tient des permanences d'accueil à Melun et dans sa périphérie, à l'attention d'un public surendetté, afin de leur apporter informations, conseils et aides à la construction de leur dossier de surendettement. L'équipe est formée par le service de surendettement de la Banque de France. Elle suit également des stages organisés par l'UDAF 77 (Union départementale des associations familiales) sur l'accompagnement psychologique du surendetté afin de le détendre et lui redonner confiance en l'avenir. À ce jour, 16 bénévoles assurent 6 permanences réparties en 6 points différents.

Chacun de ces points de rencontre sont à l'heure actuelle en saturation. Le sérieux, la compétence de nos bénévoles ont brisé la méfiance des Services Sociaux qui désormais travaillent avec nous et nous dirigent parfois des cas très problématiques.

Nos bénévoles sont bien souvent débordés par le nombre de demandeurs: le montage d'un dossier nécessite 2h30 en moyenne. Les bonnes volontés sont les bienvenues pour nous épauler! ■



**Jean Métreau**  
Administrateur de  
l'AFP Melun Provins  
et Environs