

- la complexité dans les démarches administratives
- la dématérialisation avec le passage au tout numérique qui fragilise le public ne maîtrisant pas internet ou pas équipés
- les difficultés à joindre les organismes, les horaires roborés des guichets,
- un transfert accru de responsabilité vers les citoyens, qui exige de leur part une attitude active avec des sanctions en cas de non respect des conditions d'activation des aides.

Le non-recours est un véritable enjeu, et des solutions existent, il est primordial que les acteurs de la protection sociale s'en emparent et travaillent ensemble pour y répondre.

II. Des leviers disponibles pour répondre au non-recours

A. Une expérimentation qui fait ses preuves : les "territoires zero non-recours" aux droits

L'expérimentation Territoires zero non-recours, inscrite dans la loi "3DS" du 21 février 2022, vise à réduire le non-recours aux droits sociaux. Sur 39 territoires sélectionnés, onze ont débuté l'expérience en 2023.

Par le biais d'une convention financière entre le représentant de l'Etat dans le département, le Préfet, et la collectivité ou l'opérateur porteur de projet, chaque territoire d'expérimentation met en place une évaluation sur deux volets, qualitatif et quantitatif, pilotée par

FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE CENTRE DE GESTION DE : La MARNE

Intitulé du concours ou de l'examen : Rédacteur

CONCOURS (1) Interne (1)
Externe (1)
EXAMEN (1) Troisième voie (1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le 16 octobre 2025

à Châlons en Champagne

Epreuve de Note

Spécialité et/ou option : Action Sanitaire et Sociale
(le cas échéant uniquement)

Numéro d'anonymat
Cadre réservé à
l'administration



4162260846

OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VÔTRE ANONYMAT

Commune d'Admirville
Centre communal d'Action sociale
(CCAS)

Le 16 octobre 2025

NOTE

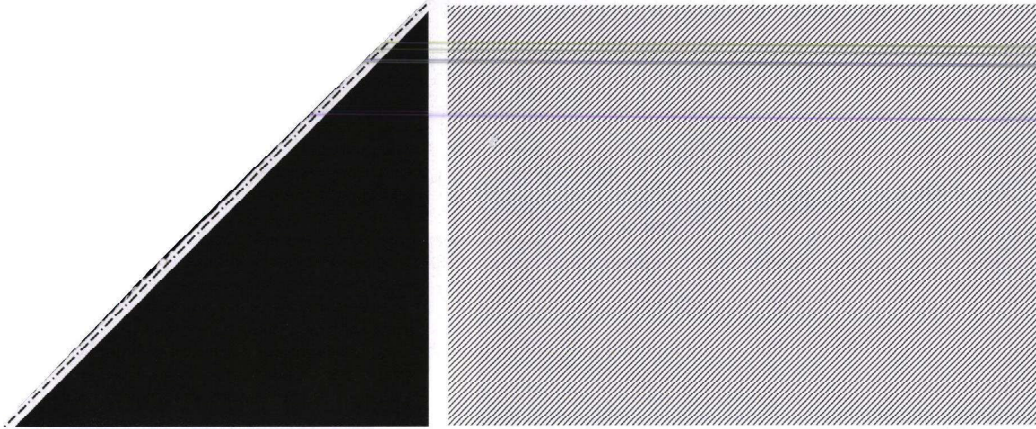
A l'attention de Madame la Directrice

Objet = Le non-recours aux droits sociaux

Références : loi "3DS" du 21 février 2022

Article L.114-8 du Code des Relations entre le Public et l'Administration.

L'accès aux droits est une mission prioritaire et commune à l'ensemble des services sociaux pour lutter contre la pauvreté.



Malgré une simplification administrative annoncée au niveau national, en 2021 près de 30% des Français affirment ne connaître aucune prestation sociale, d'après le Baromètre d'Opinion de la DREES, Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques.

Le non-recours aux aides sociales, défini comme le renoncement délibéré ou non de la part d'une population donnée aux aides sociales dont elle est juridiquement bénéficiaire, n'a cessé d'augmenter depuis 2016 et constitue un défi pour les pouvoirs publics.

Dans cette note, nous dresserons d'abord l'état des lieux de ce non-recours, ainsi que les motifs de cette situation (I), puis nous aborderons les solutions possibles ainsi que les pistes d'amélioration mises en œuvre par certains territoires (II).

I. Le non-recours aux droits = une problématique multifactorielle

A. Un phénomène variable et paradoxal

Le non-recours est variable selon les aides. Une évaluation par des Caisses d'Allocations Familiales (CAF) depuis 2014 met en évidence, grâce à des "rendez-vous des droits" au profit des allocataires, le portail mesdroits.cavaix.fr ou des techniques de data mining, que de nombreux foyers éligibles ne recourent pas au RSA, à l'assurance chômage ou au minimum vieillesse, dispositifs connus mais parfois sans savoir qui peut en bénéficier.

L'Observatoire des non-recours aux droits et Services (Odenors) constate également une hausse pour le RSA et les allocations familiales en 2021.

Ce phénomène s'étend également à d'autres pays européens comme l'Espagne, la Belgique ou l'Allemagne.

B. Des obstacles entravent la mise en œuvre des droits sociaux.

Dans son avis adopté le 27 novembre 2024, le CESE (Conseil Economique, social et environnemental) alerte sur la difficulté d'accéder aux prestations sociales et insiste sur différents obstacles.

un comité scientifique, un comité local et un comité national.
En Meurthe et Moselle, les collectivités ont constitué des partenariats avec les institutions de l'État des prestations sociales. Ils ont établi un "baromètre de non-recours aux droits" permettant de désigner les catégories de non-recours. Le département s'est lancé dans une démarche "d'aller-vers" la population pour toucher les personnes exclues, avec des "rendez-vous des droits", un "bus des droits" qui sillonne certains quartiers isolés.

La CAF de Gironde a réalisé une enquête sur le non-recours et choisi de développer un véritable service d'accès au droit en constituant une équipe de conseillers dédiés.

La simplification des démarches suppose le rapprochement de l'efficacité des services publics et des actions des agents, dans leurs relations avec les usagers et leur accompagnement. Plusieurs solutions sont utilisées comme le pré-remplissage des formulaires, ou l'enrichissement du parcours usager.

B. De nouveaux dispositifs pour lutter contre le non-recours

Le dispositif "Dites-le nous une fois", renforcé par la loi 3DS, offre un cadre juridique et opérationnel pour favoriser les échanges de données entre administrations

Il permet aux administrations de partager des informations de manière proactive et sécurisée, avec pour objectif de simplifier les démarches des usagers et d'améliorer l'accès aux prestations, sociales notamment.

L'introduction du principe d'information proactive au sein de l'article L. 114-8 du CRPA (Code des Relations entre le Public et l'Administration) permet aux administrations d'informer directement les usagers de leurs droits, sans requérir d'initiative préalable de leur part.

Ce partage de données illustre une volonté croissante de simplifier les démarches administratives et de lutter contre le non-recours aux droits.

La Commission nationale consultative des droits de l'Homme (CNCDH) considère que la lutte contre le non-recours n'est pas suffisante et formule en 2024 quinze recommandations pour garantir l'accès aux droits.

Une évaluation des politiques publiques visant le dispositif et l'accès aux droits permet de mesurer les discontinuités. De la même façon, simplifier et harmoniser les démarches par les bénéficiaires, constituer une base d'informations communes pourra assurer la mise en oeuvre effective des droits.

Enfin, construire avec l'expertise des personnes bénéficiaires, impliquées dans la conception des dispositifs, et en replaçant l'humain au cœur de dispositifs.