

Les jeunes ont des droits mais ne le savent pas toujours

Le système de protection sociale français offre un large panel de prestations sociales. Pourtant, près de la moitié des personnes éligibles au RSA n'en sont pas bénéficiaires selon une étude sur le RSA de 2011¹.

Les jeunes sont un des publics qui recourent le moins aux aides sociales auxquelles ils ont pourtant droit. Aux difficultés que rencontre l'ensemble des Français s'ajoutent des freins qui leur sont propres.

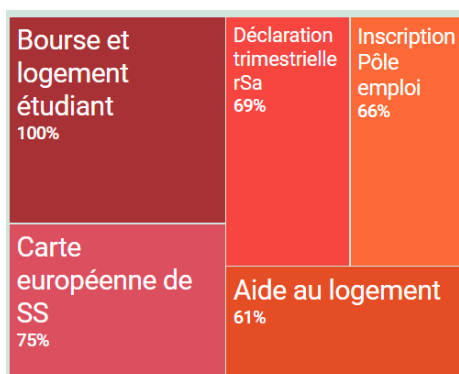
Les limites des démarches dématérialisées

Près de 40 % des jeunes de 18 à 34 ans déclarent ne pas trouver aisément sur internet les informations relatives aux services publics et aux administrations dont ils ont besoin².

La dématérialisation des démarches administratives a répondu, dans un premier temps, à une volonté d'optimisation des coûts de gestion. Elle s'est vu ensuite assigner un objectif d'accessibilité, aussi bien à destination des usagers handicapés que de ceux qui sont les plus éloignés des points d'accueil traditionnels. Elle semblait également pertinente pour favoriser l'accès au droit et, ainsi, faciliter l'inclusion sociale³.

Or, contrairement à ce que l'expression « digital native » pourrait laisser entendre,

l'accès à des démarches administratives est loin d'être aisé pour nombre de jeunes. Les jeunes ont essentiellement des pratiques ludiques sur des outils intuitifs et simples ; pratiques qui sont très éloignées de la logique administrative en général⁴.



Taux de démarches administratives dématérialisées en 2016²

1. Comité national d'évaluation du rSa. Rapport final, décembre 2011.

2. Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2. Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours, Défenseurs des Droits, mars 2017.

3. En quoi la transformation numérique peut-elle se révéler un levier pour l'accès aux droits et l'inclusion sociale ?, en3s (Ecole nationale supérieure de Sécurité sociale), juin 2017.

4. Arrêtons de les mettre dans des cases ! Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse, Rapport au Premier ministre, 23 mars 2017.

ACCÈS AUX DROITS DES JEUNES REÇUS PAR LE RÉSEAU INFORMATION JEUNESSE

Le TOP 10 des articles les plus consultés par les jeunes sur l'accès aux droits sur www.cidj.com

- | | |
|--|--|
| 1- Le Trésor public menace de saisir vos comptes bancaires et vos salaires | 6- Le casier judiciaire national : un accès difficile à certains métiers |
| 2- Casier judiciaire : durée de l'inscription et effacement automatique | 7- Convoqué au tribunal, est-on obligé d'y aller ? |
| 3- A 14, 16 ou 18 ans : un job et la loi ? | 8- Comment prendre connaissance de son casier judiciaire ? |
| 4- Prescription si vous devez de l'argent au Trésor public | 9- Complément d'indemnités : ce que vous doit votre employeur ? |
| 5- Quelles informations contient le casier judiciaire national ? | 10- L'effacement anticipé des condamnations du casier judiciaire |

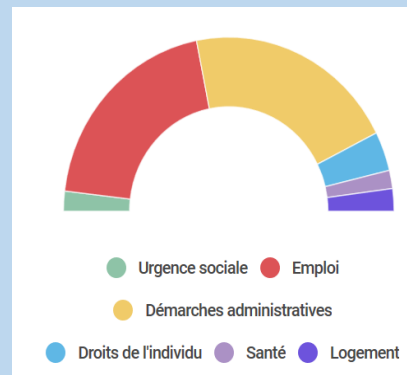
Les actions du réseau Information Jeunesse

Devant la récurrence des demandes des jeunes concernant leurs droits et les aides auxquelles ils peuvent prétendre, **le réseau Information Jeunesse propose des ateliers, conférences et guides pratiques** permettant aux jeunes de connaître les dispositifs qui les concernent et d'y accéder.

Exemples : Point d'accès aux droits (PAD) situé au CIDJ, ateliers « Accompagnement à l'effacement des casiers judiciaires et fichiers de Police » au BIJ de Bondy, « Journée accès aux droits » au BIJ de Meaux ou les guides « Accès aux droits des jeunes » du PIJ de Kremlin-Bicêtre et « Le guide des emmerdes » du CIJ du Val d'Oise.

Le réseau Information Jeunesse développe également de nombreux partenariats visant à proposer des réponses au plus près des besoins des jeunes (Points d'accès aux droits, Défenseur des droits, Maison de justice et du droit, TGI, etc.).

Le réseau IJ francilien a traité près de 98 000 demandes sur les droits en 2017, réparties comme suit :



Source, IJ-Stat, décembre 2017.

La Boussole des jeunes

Depuis 2017, le CIDJ participe à l'expérimentation intitulée « La Boussole des jeunes ».

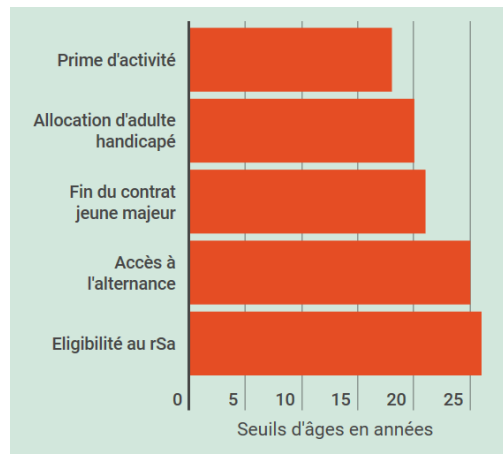
Le jeune exprime sa demande sur une plateforme et est contacté dans un court délai par un professionnel spécialisé dans l'emploi, le logement ou la santé. Le CIDJ pilote le test de ce dispositif dans le territoire de Cœur d'Essonne, dispositif initialement déployé sur le territoire de Reims, Cette plateforme d'information collaborative regroupe, dans une logique partenariale, les services et interlocuteurs locaux, utiles au jeune dans toutes ses démarches.

Des changements de vie et statuts fréquents

L'instabilité inhérente aux débuts de vie d'adulte, les changements fréquents de statuts ou de logements multiplient les risques de barrières administratives. A aucun autre moment de sa vie, un usager verra aussi fréquemment son statut varier. 40 % des jeunes changent de zone d'emploi durant les 7 premières années de leur vie professionnelle. Ces déménagements peuvent entraîner des ruptures de prises en charge.

De plus la jeunesse est la période des premières fois : première inscription sur les listes électorales, recherche d'un premier emploi, première déclaration fiscale, première inscription à l'université pour les étudiants et souvent première demande de bourses ou d'aide au logement.

Entre 15 et 30 ans, un jeune va passer par de multiples seuils d'âge, qui vont conditionner l'accès à certaines aides⁵.



Un accès aux droits complexe

Outre qu'elles reposent sur une sémantique administrative très spécifique, les démarches dématérialisées exigent l'utilisation d'une messagerie électronique. Or les jeunes en disposent moins que le reste des Français⁶.

Les demandes répétées de pièces justificatives représentent aussi un obstacle à l'accès aux aides et droits sociaux. Les jeunes de 18 à 24 ans sont 43 % à s'en plaindre, 45 % pour les 25-34 ans, 38 % pour l'ensemble des Français. La demande de couverture maladie universelle peut nécessiter la fourniture de 18 pièces justificatives différentes. Une telle contrainte peut décourager les

usagers, en particulier les jeunes pour qui il s'agit bien souvent de pièces justificatives concernant leurs parents. La difficulté est évidemment décuplée dans le cas des jeunes en rupture familiale.

Les délais d'information et d'attribution pénalisent également les jeunes, et peuvent générer l'abandon de demandes d'aide en cours⁵.

Par ailleurs, les jeunes sont ceux qui s'inquiètent le plus de la protection des données personnelles lors des démarches en ligne auprès des services publics⁷. Ils sont 44 % des 18-24 ans, soit plus de 10 points de plus que le reste des Français.

5. Arrêtons de les mettre dans des cases ! Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse, Rapport au Premier ministre, 23 mars 2017.

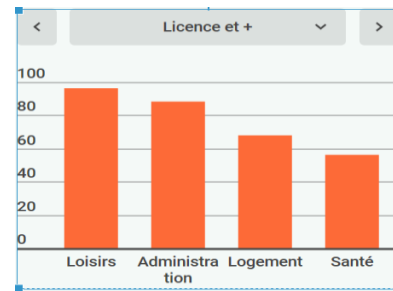
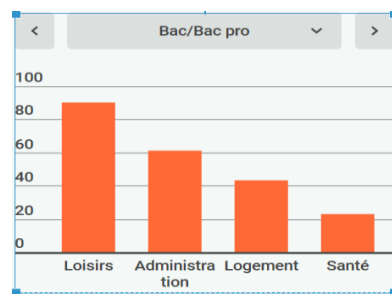
6. Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2. Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours, Défenseurs des Droits, mars 2017.

7. Baromètre du numérique 2017, Agence du Numérique/Arcep/CGE, 27 novembre 2017.

Plus d'un jeune sur dix rencontre des difficultés de lecture compliquant d'autant son accès aux droits sociaux⁸. Ces divers obstacles sont renforcés par le fait qu'aucun accompagnement en ligne n'est proposé. 44 % des 25-34 ans, en

général des actifs, se plaignent de ne pouvoir se rendre auprès des administrations ni contacter d'interlocuteur ; leurs horaires de travail étant peu compatibles avec les horaires d'ouverture des services administratifs⁹.

Utilisation d'internet pour les différentes démarches en fonction du diplôme¹⁰ :



Un droit au recours peu utilisé

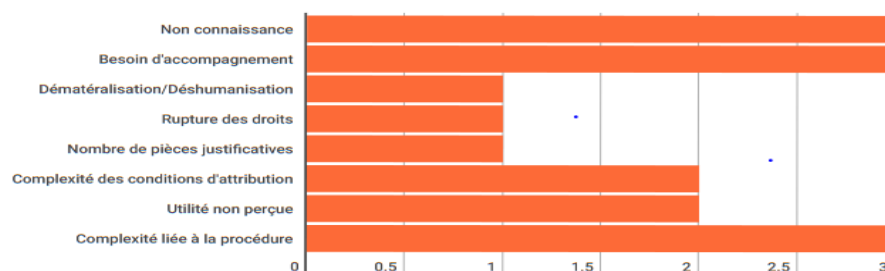
L'accès aux droits dépend de la connaissance qu'en ont les usagers mais aussi de leur connaissance des possibilités de recours en cas de difficultés¹¹. Alors que 20 % des Français ne connaissent pas le droit au recours, ils sont 26 % parmi les jeunes.

Plus d'un Français sur deux pense qu'il est difficile de résoudre un problème avec une administration. Et plus de 10 % d'entre eux abandonnent leur démarche suite à ce problème.

Les jeunes se retrouvent dans la situation paradoxale de faire partie à la fois des publics qui ont le plus besoin des aides sociales et de ceux qui risquent le plus de rencontrer des difficultés et des blocages⁹.

Ils développent alors souvent une perception négative des démarches administratives. Or cette perception peut en elle-même être un frein à l'accès aux droits.

Causes de non recours chez les jeunes¹²



8. *Journée Défense et Citoyenneté 2016 : environ un jeune Français sur dix en difficulté de lecture*, DEPP, note d'information n°17.17, juin 2017.

9. *Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2. Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*, Défenseurs des Droits, mars 2017.

10. *Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle*, Emmaüs Connect, septembre 2017.

11. *Baromètre DJEVA sur la jeunesse*, INJEP, novembre 2017.

12. *Evaluation du non-recours aux minima sociaux et aux soins des personnes en situation de précarité sociale*, Rapport final, Assemblée nationale, 26 septembre 2016.

Retrouvez les dernières actualités du CIDJ :

 CIDJParis
 @Le_CIDJ
www.cidj.com

Directrice de publication : Sophie Bosset-Montoux
 Directrice Veille et Ressources : Florence Devenne
 Veille : Marion Franceschi
 Rédaction : Marion Franceschi
 Conception : Marion Juillet, Lydie Pinon Pije
 Secrétariat de rédaction : Léonore Nielsen

