

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA NON-DEMANDE À L'AIDE SOCIALE
DU QUÉBEC ET SES EXPLICATIONS.
ÉTUDE EXPLORATOIRE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
MARIE-CLAUDE PLESSIS-BÉLAIR

JUILLET 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier Henri Dorvil et Louis Gaudreau, professeurs à l'École de travail social de l'UQÀM, dont le soutien, les connaissances et les conseils avisés ont rendu possible la complétion de ce projet. J'aimerais également remercier Martin Gallié et Stéphanie Bernstein, professeurs au Département des sciences juridiques de l'UQÀM, pour leur regard critique et leur confiance lors de mes études en droit. Puis, une mention spéciale à Jean Lalande, un organisateur communautaire de longue date à Pointe-Saint-Charles, pour le partage de ses fines connaissances en matière d'aide sociale et pour nos discussions qui ont grandement alimenté mes réflexions.

Il convient également de souligner la générosité et l'essentielle collaboration de tous les participants à cette recherche qui ont bien voulu partager une partie de leur histoire. Je les remercie sincèrement !

Finalement, je tiens à remercier mes parents, mon frère et mes amis pour leurs mots d'encouragements tout au long de ce projet, et pour toutes les discussions dans le monde des idées que nous avons eues depuis les dernières années, qui nous permettent ensemble de mieux comprendre la société dans laquelle nous vivons.

RÉSUMÉ

Ce mémoire s'inscrit dans la continuité des travaux sur l'accessibilité aux droits sociaux. Il s'intéresse au non-recours, plus spécifiquement à la non-demande aux prestations de l'aide sociale du Québec. Notre recherche qualitative porte sur le récit de sept non-demandeurs, c'est-à-dire des personnes qui ont connaissance de leur droit à l'assistance mais n'y recourent pas. Basée sur ces entretiens semi-dirigés, elle vise à dégager des pistes d'explications de leur non-demande. Les résultats de la recherche mettent en lumière les obstacles et les facilitateurs d'accès au droit à l'assistance sociale en lien avec : le contexte de vie des non-demandeurs, leur rapport à l'aide sociale, ainsi que leurs liens avec des intervenants communautaires et des professionnels des services de santé et des services sociaux. Les récits illustrent la non-demande comme comportement politique et comme expression d'une forme d'autonomie à travers trois thèmes : une critique de l'aide sociale, une quête d'autoréalisation et un recours à des supports alternatifs. Notre démarche exploratoire suggère, à travers des explications institutionnelles, sociales et identitaires, que la non-demande à l'aide sociale du Québec est un comportement politique rendant possible une vie « hors-droit » sans pour autant être hors-social.

MOTS CLÉS : accès aux droits sociaux, aide de dernier recours du Québec, aide sociale, non-recours, non-demande, modes de vie alternatifs

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Caractéristiques sociodémographiques et de base des participants	51
--	----

TABLES DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	i
RÉSUMÉ	ii
LISTE DES TABLEAUX	iii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I	
PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE	8
1.1 Mise en contexte	8
1.1.1 Développement de l'État social	9
1.1.2 Le modèle de protection sociale au Québec	11
1.2 Problématisation	16
1.2.1 Les difficulté d'accès à l'aide sociale	18
1.2.2 L'existence du non-recours aux droits sociaux	24
1.3 Questions de recherche	28
1.4 Pertinence de la recherche	30
1.5 Objectifs de la recherche	33
CHAPITRE II	
CADRE THÉORIQUE	34
2.1 Les explications individuelles et institutionnelles du non-recours aux droits sociaux	34
2.2 La typologie explicative du non-recours	36
2.3 La non-demande : un comportement volontaire entre choix et contrainte	38
2.3.1 Le manque de capacités individuelles et le manque de <i>supports</i>	39
2.3.2 Le non-recours et la stigmatisation	42
2.3.3 La non-demande comme comportement politique	44
2.3.4 Les modes de vie « hors droit »	45

CHAPITRE III	
MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	47
3.1 Stratégie générale de la recherche	47
3.2 Critères de sélection et échantillon	50
3.3. Collecte de données	54
3.4 Méthode d'analyse	54
3.5 Forces et limites de l'étude	56
3.6 Considérations éthiques	56
CHAPITRE IV	
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	59
4.1 Contexte de la non-demande à l'aide sociale	59
4.1.1 La non-demande comme choix de vie	59
4.1.2 La non-demande comme choix temporaire	61
4.1.3 Non-recours multiples	65
4.2 Motifs de la non-demande à l'aide sociale	67
4.2.1 Opinion de l'aide sociale	67
4.2.2 Valeurs et mode de vie	78
4.2.3 Opinion des prestataires de l'aide sociale	85
4.2.4 Connaissances des informations liées à l'aide sociale	86
4.3 Liens des non-demandeurs avec les services de santé et les services sociaux	88
4.3.1 Liens avec les services de santé et les services sociaux	88
4.3.2 Liens avec les organismes communautaires	90
4.4 Conclusions des résultats	92
CHAPITRE V	
DISCUSSION	93
5.1 Explications de la non-demande à l'aide sociale	93
5.1.1 Une critique de l'aide sociale	93
5.1.2 Une quête d'autoréalisation	102

5.1.3 Un recours à de supports alternatifs	105
5.2 L'intervention sociale auprès des non-demandeurs à l'aide sociale	109
CONCLUSION	114
6.1 Bilan par chapitre	114
6.2 Contribution de la recherche et suites	117
ANNEXE A	119
ANNEXE B	121
ANNEXE C	122
ANNEXE D	127
BIBLIOGRAPHIE	132

INTRODUCTION

Dans le cadre de cette recherche, nous nous intéressons au phénomène du non-recours aux prestations sociales de l'aide financière de dernier recours¹. L'objectif de la recherche est de documenter ce phénomène très peu étudié au Québec, alors qu'il est « institutionnalisé » (Warin, 2009), c'est-à-dire intégré dans l'analyse des politiques publiques de plusieurs États (Warin, 2012). En effet, ce phénomène a été largement documenté dans plusieurs pays européens (Royaume-Uni, Pays-Bas, France, etc.) ainsi qu'aux États-Unis. Les pays anglophones utilisent l'expression « *non take-up* ». Le non-recours permet, entre autres, de s'intéresser à l'avis des prestataires sociaux (ou des non-prestataires) sur les politiques publiques. En nous intéressant à la non-demande, une des formes du non-recours, nous nous intéressons au sens (ou au non-sens) que représente l'offre publique pour les personnes n'y recourant pas. On s'intéresse à leur intérêt (ou leur désintérêt) face à l'offre publique. Inspirée des travaux français de l'*Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore)*, notre recherche vise à documenter l'expérience vécue de la non-demande à l'aide sociale, en tant qu'offre publique, dans leur parcours de vie.

Ce projet de mémoire prend sa source dans notre expérience de travail en tant qu'intervenante sociale auprès des femmes où j'ai constaté que plusieurs d'entre elles ne réclamaient pas les prestations à l'aide de dernier recours auxquelles elles pouvaient par ailleurs potentiellement prétendre. Certaines femmes, par exemple, vivant avec un problème de santé mentale n'avaient pas recours à la prestation du *Programme de*

¹ Nous utiliserons également la terminologie « aide sociale » pour référer à l'aide financière de dernier recours du Québec.

solidarité sociale bien qu'elles pouvaient sans doute être éligibles dû à leurs contraintes importantes à l'emploi. D'autres, en situation d'itinérance et fréquentant des hébergements d'urgence, n'avaient, quant à elles, pas du tout recours aux prestations de l'aide sociale alors qu'elles se retrouvaient néanmoins en situation de grande précarité.

Puis, ce projet prend également sa source dans mon parcours académique en droit social où j'ai travaillé sur le phénomène du non-recours aux droits sociaux, plus particulièrement le non-recours au droit à la justice en matière de contentieux du logement au Nunavik (Gallié et P.Bélaïr, 2014). C'est dans ce contexte que je me suis familiarisée avec la notion de non-recours utilisée dans la littérature européenne².

Cela étant dit, l'intérêt de la recherche tient au fait que l'aide sociale est peu traitée dans la littérature alors que des centaines de milliers de Québécois en dépendent, et que les intervenantes sociales sont fréquemment amenées à travailler avec les populations précaires et potentiellement éligibles aux politiques sociales. Le non-recours aux prestations sociales et aux services sociaux est un sujet d'intérêt en travail social, puisqu'il peut permettre de mettre en lumière le vécu des non-prestataires et ainsi d'ajuster non seulement les politiques sociales dans une dynamique de coproduction, mais également d'ajuster l'action sociale de manière globale (Warin, 2011 : 126). Alors que l'étape qui déclenche l'évaluation du fonctionnement social d'une personne par le travailleur social est la demande initiale de services (OTSTCFQ, 2011 : 14), s'intéresser à « ceux qui ne demandent pas » amène des questions peu posées sur le rôle des intervenants sociaux. La demande initiale peut en effet venir d'un proche, d'un intervenant, d'un établissement ou d'un organisme (OTSTCFQ, 2011 :14), mais elle peut également tout simplement ne jamais être formulée.

² Pour une revue de littérature exhaustive sur cette question, nous référons aux travaux de l'*Odenore* en ligne : odenore.msh-alpes.fr.

Ainsi, autant l'aide sociale que le non-recours aux droits et services (qui peut concerner le non-recours aux soins de santé (Revil, 2014; Rode, 2009), à la justice (Gallié et P.Bélaïr, 2014), aux prestations de chômage (Arruda, Corriveau et Gallié, 2014), à l'accompagnement social, etc.) sont des sujets grandement pertinents à documenter si on s'intéresse aux transformations des modalités des politiques sociales et de l'action sociale. Nous y reviendrons.

De plus, ce sujet s'inscrit dans la trame politique actuelle au Québec du projet de loi 70³, devenu la loi 25, qui vient modifier entre autres la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*. La loi 25 crée un nouveau programme dédié aux nouveaux prestataires de l'aide sociale qui sont considérés aptes au travail, soit le *Programme Objectif Emploi*. Plus particulièrement, elle ajoute une obligation pour ces nouveaux demandeurs à l'aide sociale de participer à un plan d'intégration, qui peut inclure des mesures d'employabilité, et ce, sous peine d'une réduction de leurs prestations.

Cette modification législative a fait l'objet de désaccords sociaux. Le ministre Sam Hamad avait présenté ce projet de loi en disant « constater l'échec des mesures incitatives pour le retour ou l'entrée sur le marché du travail » (OTSTCFQ, 2016 : 6). Le ministre François Blais, qui est devenu responsable du dossier en janvier 2016, avait défendu le projet en arguant que le modèle du volontariat a échoué et que le *Programme Objectif Emploi* n'est pas de nature punitive (Blais, 2016, 8 juin ; Blais, 2017, 12 octobre). Il s'inscrirait dans une approche de réciprocité entre l'État et les prestataires. Les opposants au projet de loi ont plutôt vu une approche punitive et axée sur le *workfare*. En effet, de nombreux organismes montrent plutôt que les mesures coercitives ne sont pas plus efficaces que les mesures volontaires, au contraire (Regroupement des femmes sans emploi du nord du Québec et al., 2016, 10 juin). L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et

³ PL 70 : *Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi*. (2015). 1^{er} sess., 41^e lég., Québec.

familiaux du Québec s'oppose également au projet de loi en montrant qu'il va à contresens de la *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, puisqu'il accentuera les problèmes de pauvreté et d'inégalités (OTSTCFQ, 2016). En effet, pour plusieurs acteurs de l'action sociale, les buts visés par cette loi, soit de lutter contre la dépendance à l'aide sociale et de favoriser l'intégration en emploi, ne seront pas atteints. Certains acteurs vont également mentionner, dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi 70, que ce dernier pourra avoir pour effet de dissuader des personnes de demander des prestations à l'aide sociale (non-recours), ne voulant pas, par exemple, subir des obligations strictes vers l'emploi. Ils s'expriment en ce sens dans leur mémoire déposé à l'Assemblée nationale :

Peut-être le ministre réussira-t-il à réduire le nombre de personnes assistées sociales – quoiqu'il soit permis d'en douter – mais cela se fera au prix d'une augmentation du phénomène du non-recours, et, forcément, par un accroissement de la pauvreté et de l'exclusion pour ces personnes. [...] L'effet repoussoir résultant des modalités d'accès au programme comme Objectif emploi ne fera qu'accentuer ce phénomène [non-recours] et amplifiera les inégalités sociales au lieu de les combattre. (Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec, 2016 : 11)

La focalisation des services publics d'emploi sur les prestataires de l'aide sociale ne doit pas se faire aux dépens des autres clientèles. À titre d'exemple, chaque personne qui cogne à la porte des organismes membres du RSSMO ne reçoit pas nécessairement des prestations, mais si la situation se prolonge, elle se voit forcée de demander de l'aide. Les « sans chèques » ne coûtent théoriquement rien à l'État, mais ils doivent être considérés prioritaires. Une étude socioéconomique commandée par notre Réseau révèle que 40 % de ces travailleurs sans emploi choisissent volontairement de ne pas demander de soutien public pour leurs revenus. Ils sont soutenus par leur entourage ou ils pigent dans leurs économies personnelles jusqu'à ce que la situation devienne intenable. (Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre, 2016 : 19)

Par ailleurs, plus globalement, ce sujet (le non-recours aux droits sociaux) s'inscrit également dans les débats actuels dans différents pays occidentaux sur le revenu minimum inconditionnel, et de manière plus générale, sur les réformes des modèles de protection sociale dans un contexte mondialisé. En effet, des débats ont lieu autour de la question à savoir où s'articuleront les nouveaux modèles de protection sociale: dans un cadre national, ou plus largement, au niveau supranational ou international. Chaque État-Providence représente un système de protection sociale nationalisé, mais la mondialisation et l'Europe posent des défis à ces modèles nationaux (Castel, 2009 : 240). Toutefois, puisqu'il ne faut pas « enterrer l'État social trop vite avant de l'avoir remplacé » (Castel, 2009 : 42), des enjeux nationaux demeurent quant à l'approche à privilégier, et ce, notamment à la lumière d'une analyse sur la non-demande:

[...] au moment où la réforme des systèmes de protection sociale en Europe cherche explicitement à trouver une voie médiane entre l'approche solidariste de l'égalité des droits et une approche capacitaire foncièrement individualiste de l'égalité des chances, la question de la non-demande sociale qui résulte d'un désintérêt pour l'offre publique mérite d'être débattue. (Warin, 2008b : 11)

Dans le cadre des réflexions sur les modèles de protection sociale, mentionnons également la réactualisation de l'idée d'un revenu minimum garanti dans plusieurs pays d'Europe (France, Finlande, Suisse, etc.) ainsi qu'au Québec (notamment avec le récent *Plan de lutte à la pauvreté* présenté par le gouvernement du Québec le 10 décembre 2017 qui inclut un revenu minimum garanti). Elle s'inscrit dans un contexte de chômage de masse, de précarité de l'emploi, de montée du numérique et de la robotisation, et de réflexions sur une vie hors travail. Alors que l'idée d'un revenu inconditionnel peut être appuyée autant par la droite ultralibérale que par la gauche solidariste, la mise en place d'un tel projet pose des enjeux et des dilemmes quant à la redistribution, à la lutte à la pauvreté et à l'exclusion, à l'efficacité économique, à l'incitation à l'emploi, etc. (Groulx, 2005). Ainsi, un regard sur le non-recours aux droits sociaux permet de donner des pistes de réflexion dans la

reformulation des politiques sociales, et ce, en donnant la parole aux principaux concernés.

C'est dans ce contexte que nous aborderons la question de la non-demande à l'aide sociale du Québec, une des formes de non-recours. En effet, nous aborderons, dans le cadre de cette recherche, la non-demande à l'aide sociale dans une perspective « institutionnelle », c'est-à-dire en nous intéressant au point de vue des individus dans un contexte social spécifique qui oriente les choix de ces derniers. Plus spécifiquement, cette recherche tente de répondre aux questions : **comment expliquer la non-demande à l'aide sociale du Québec?** Quels sont les motifs de non-demande aux prestations de l'aide sociale du Québec? Qu'est-ce qui caractérise la non-demande à l'aide sociale du Québec? Dans quel contexte de vie la non-demande à l'aide sociale peut-elle s'inscrire? Quels sont les facilitateurs et les obstacles d'accès à l'aide sociale? Pour y répondre, nous nous basons sur les récits de sept personnes rencontrées dans le cadre d'entrevues semi-structurées.

Dans le premier chapitre, nous ferons des liens entre le contexte de développement et d'évolution de l'État social québécois avec les enjeux d'accès aux droits sociaux et le phénomène potentiel de non-recours aux prestations de l'aide sociale au Québec. Quant au deuxième chapitre, il présente le cadre théorique qui guidera notre démarche tout au long de ce mémoire. Le concept de non-recours aux droits sociaux défini par l'*Odenore* est au centre de notre démarche de recherche. Nous nous baserons également sur des concepts-clés pour expliquer le non-recours aux droits sociaux : le manque de capacités individuelles et de *support* (Castel, 2009), la stigmatisation (*welfare stigma*), la non-demande comme comportement politique et comme « vivre hors droit ». Le troisième chapitre est consacré à la méthodologie sur laquelle nous appuyons notre démarche, c'est-à-dire des entrevues individuelles semi-structurées avec des personnes ne demandant pas de prestations à l'aide sociale malgré leur éligibilité. Le quatrième chapitre présente les résultats de la recherche organisés autour de leur contexte de vie, leurs motifs de non-

demande ainsi que leurs liens entretenus avec les services de santé et services sociaux. Le cinquième chapitre est une discussion des résultats, en lien avec la problématique de la recherche et le cadre théorique, basée sur trois thèmes caractérisant la non-demande : une critique de l'aide sociale, une quête d'autoréalisation et un appui des supports alternatifs privés. Finalement, la conclusion permet de faire une synthèse des éléments de ce mémoire et d'offrir des pistes de réflexion futures.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE

La première section de ce chapitre (mise en contexte) a pour but de faire un bref portrait du développement de l'État social⁴ dans les pays occidentaux et de l'évolution du modèle de protection sociale au Québec, plus spécifiquement du dispositif de l'aide financière de dernier recours. La seconde section de ce chapitre (problématisation) a pour but de faire un portrait des difficultés d'accès au droit à l'assistance financière de dernier recours de l'État et de montrer l'existence potentielle du non-recours aux droits sociaux au Québec, notamment en matière d'aide sociale. Pour ce faire, nous référons à la littérature européenne, américaine, canadienne et québécoise. La troisième section présente les questions de recherche. La quatrième section présente les objectifs de la recherche. Finalement, la cinquième section explique la pertinence de la recherche.

1.1 Mise en contexte

Nous verrons dans cette section que les modèles de protection sociale des pays occidentaux, dont le Québec, ont connu d'importantes transformations, dès la moitié des années 1970, fragilisant les principes de solidarité, de redistribution et de responsabilité collective d'une société quant aux conditions de vie de ses membres. Ces transformations ont ainsi contribué à l'effritement substantiel du droit à l'assistance et ont également amené à questionner son accessibilité et sa mise en œuvre.

⁴ Également appelé « État-Providence ».

1.1.1 Le développement de l'État social

Les « Trente Glorieuses », couvrant la période de la fin de la Seconde guerre mondiale à la moitié des années 1970, ont été marquées par une forte solidarité où la défense des droits sociaux s'arrimait avec la croissance économique (Dorvil et Thériault, 2008 : 6). Autrement dit, il s'agit d'une période qui conjugue développement économique et perfectionnement social (Castel, 2009 : 11). En effet, il s'agit d'une période où de nombreux instruments de protection des droits des travailleurs et de protection sociales ont été développés (Boucher, 2008 : 22). On assiste ainsi, durant cette période, à un régime de distribution qui vise à améliorer les conditions générales des travailleurs et de la population (Boucher, 2008 : 22), et ce, bien que de très fortes inégalités et injustices demeurent néanmoins (Castel, 2009 : 15). Mais, tel que l'explique Castel, le capitalisme industriel a su promouvoir une *gestion régulée* des inégalités (Castel, 2009 : 16). Plutôt que l'option révolutionnaire marxiste, c'est le réformisme qui prend le pas avec ce qu'on appelle le « compromis social » entre les partenaires sociaux : assurer un certain nombre de protections sociales à travers des rapports de productions inchangés, soit le salariat (Castel, 2009 : 19).

Toutefois, les sociétés industrielles des années 1970 connaissent une crise économique, et également sociale (Boucher, 2008 : 23). En effet, les principes providentialistes et ce qu'ils impliquent en terme de solidarité sociale, de redistribution et de dépenses sociales seraient remis en question (Rosanvallon, 1981; Rosanvallon, 1995). Cela s'explique notamment par le phénomène de délocalisation et de globalisation : les entrepreneurs, faisant migrer leurs activités dans des pays du Tiers-Monde, évitent ainsi de payer des impôts, ce qui crée un manque à gagner dans les coffres de l'État.

Mentionnons également la montée des risques et des facteurs d'incertitudes dans une « société d'individus » qui remettent en question les capacités de l'État social (Castel, 2009 : 39). Ainsi, l'effritement de l'État social, la précarité d'emploi, le chômage et les dynamiques d'individualisation ébranlent la solidarité articulée au cours des « Trentes

Glorieuses » (Dorvil et Thériault, 2008 : 6). Ce faisant, ce déficit de solidarité favoriserait l'émergence d'une « population refoulée dans l'inactivité et la précarité planifiée » (Dorvil et Thériault, 2008 : 6).

Les changements du marché du travail couplé à l'effritement de l'État-providence a entraîné, tel que plusieurs le montrent, une multiplication des laissés-pour-compte, une population sans emploi ou précarisée (Dorvil et Thériault, 2008 : 6), une population fragilisée, vulnérabilisée (Paugam, 2000). Alors que la flexibilité devient un objectif patronal dans les milieux de travail, la pauvreté touche les exclus, mais également ceux qui travaillent (Yerochewski, 2014; Ulysse, Lesemann et Pirès de Sousa, 2014). Ce faisant, le lien social s'effrite et la cohésion sociale est potentiellement menacée (Boucher, 2008 : 24).

Rappelons que l'État social a pour fonction d'assurer une cohésion sociale, une sécurité sociale généralisée, une protection à ceux qui ne peuvent faire face eux-mêmes à la situation, c'est-à-dire des garanties minimales face aux risques de l'existence sociale (Castel, 2009 : 39, 187). Il existe également des sociétés où l'État n'intervient pas comme agent protecteur : ce sont plutôt des sociétés où l'on retrouve des « protections rapprochées », c'est-à-dire assumées par l'environnement, la famille, le voisinage, etc. (Castel, 2009 : 189). L'État social s'est, pour sa part, développé dans le cadre des États-nations, ce que Castel appelle les « États national-social » (Castel, 2009 : 190).

Puis, le travail social, qui a accompagné le développement de l'État social, visait, durant les « Trente Glorieuses », à travailler avec des individus en marge de la société, des individus « anomiques », pour faciliter leur intégration sociale dans des collectifs stables, tel que le milieu de travail, la famille, les relations structurées de voisinage (Castel, 2009 : 230). Mais, depuis la moitié des années 1970, avec la décollectivisation et la réindividualisation, les individus sont de plus en plus laissés à eux-mêmes face aux nouvelles exigences du marché

(Castel, 2009 : 232-233). Alors que les protections sociales passent de la collectivisation à l'individualisation, le type de service social connaît également un passage d'une prise en charge traditionnelle d'un client passif à l'accompagnement d'un usager coopérant qui reçoit un support en échange de la mobilisation de ses ressources en vue de participer activement à la société, répondant ainsi à la normativité sociale de XXI^e siècle, le devenir soi-même (Dorvil, 2013). Le travail social ne viserait donc pas à mettre à niveau des incapables qui ont des déficits personnels, mais plutôt à « apprendre à l'individu à se mobiliser pour faire face à des situations aléatoires » (Castel, 2004 : 21), à s'adapter à chaque contexte. Il s'agirait de répondre à l'injonction de « piloter soi-même sa vie dans un monde social déstabilisé » (Castel, 2004 : 22). C'est auprès des personnes invalides au travail que l'État social est d'abord intervenu (Castel, 2009 : 195), mais aujourd'hui, le travail social s'intéresse aux personnes dans une situation sociale insoutenable, plutôt qu'essentiellement à celles présentant des déficits personnels (Castel, 2009 : 242). Ainsi, il ne s'agirait moins d'accompagner les individus à être conformes à des normes, à des valeurs ou à des idéaux, que de les amener à devenir « un être-trajectoire à la conquête de [leur] identité personnelle » (Astier, 2013, citant Erhenberg, 1995, 1996, 1998).

1.1.2 Le modèle de protection sociale québécois

D'entrée de jeu, mentionnons qu'il existe deux modèles d'État-providence. Le modèle beveridgien, issu de la Grande-Bretagne, qui consiste à de l'assistance universelle. Puis, il y a le modèle bismarckien, issu de l'Allemagne de Bismarck, référant aux programmes d'assurance contre les risques liés au travail (maladies, accidents, vieillesse). À travers ces modèles, les États sociaux se sont développés différemment d'un pays à l'autre⁵. Ils se retrouvent d'ailleurs dans ce « dilemme » entre, d'une part, la protection universaliste qui assure à tous les membres de la société une couverture générale, et d'autre part, la protection ciblée qui consiste à s'intéresser à des populations spécifiques ayant des

⁵ Voir, par exemple, Esping Anderson pour une typologie des types d'État-providence : *Les Trois mondes de l'État-providence*, Paris : Presses universitaires de France, 1990.

difficultés particulières (Castel, 2009 : 247). Comme tend à le démontrer l'évolution historique suivante, alors que le Québec a connu un modèle de protection sociale qui se voulait d'abord universaliste, il s'en est éloigné peu à peu à travers les réformes successives des dernières décennies. Notons également que le contexte du Québec est particulier en ce que les politiques sociales se sont développées dans le cadre d'une fédération, par deux paliers de gouvernements (fédéral et provincial), et non par un seul comme dans d'autres pays occidentaux.

Le Québec a connu un développement de ses politiques sociales au courant des années 1960, soit un peu tardivement comparativement à certains pays européens. Dans le contexte de la Révolution tranquille, le Rapport Boucher (1963) vient responsabiliser l'État québécois dans le domaine de la sécurité sociale, et vient reconnaître aux individus dans le besoin le droit à l'assistance (Comité d'études sur l'assistance publique, 1963 : 120). Auparavant, les formes d'assistance étatique s'adressaient à des catégories spécifiques de personnes (mères nécessiteuses, personnes aveugles, invalides, personnes âgées, etc.). Ainsi, on rompt avec l'idée que l'aide ne devrait être accordée qu'aux pauvres méritants, et on nuance le principe ancré historiquement voulant que l'État ne doive pas se substituer à l'aide pouvant provenir de la société civile (Villeneuve, 2007 : 71). Le rapport pave la voie à l'adoption de la Loi sur l'aide sociale en 1969 qui vient garantir un droit à une aide de dernier recours basée sur les besoins.

Mais, comme en Europe, l'État social québécois et canadien sera remis en question dès la moitié des années 1970. En effet, le Canada connaît, depuis 1975, un désengagement du gouvernement fédéral, notamment en matière de sécurité du revenu (Bernier, 1998). D'autres parlent d'une crise de l'État-providence au tournant des années 1980 (Fortin, 1990 : 160, Groulx, 2009). C'est dans ce contexte de crise économique et de mondialisation économique que la Loi sur l'aide sociale de 1969 au Québec sera critiquée de toute part (Fortin, 1990 : 160). L'État, compte tenu du contexte financier, ne pourrait plus continuer

à assurer les principes d'universalité, de solidarité et de redistribution à la base des politiques sociales précédemment développés (Groulx, 2009 : 9). Il devait alors contrôler ses dépenses et restructurer ses politiques sociales dans le sens d'une « activation des dépenses sociales » (Groulx, 2009 : 10). Il s'agit ainsi, au Québec et dans d'autres pays occidentaux, d'un changement majeur dans la manière de concevoir les politiques sociales. Le Québec s'éloigne visiblement du droit à l'assistance mis de l'avant par le Rapport Boucher. En effet, dans les années 1970, la notion de droits recule et les besoins à remplir, précédemment énumérés par la loi de 1969, ne sont plus identifiés dans le texte législatif (Welfare Right Committee et Action-Gardien, 2009). Mais, alors que certains ont vu ce changement comme un affaiblissement des droits sociaux par l'État néolibéral, d'autres l'ont vu positivement comme « un virage vers un État social actif » qui défend le projet de l'investissement social, c'est-à-dire que l'aide conditionnelle favorise l'implication individuelle dans la société⁶ (Groulx, 2009 : 11).

Dès 1974, les réformes de l'aide sociale s'orientent graduellement vers des mesures d'incitation à l'emploi (FCPASQ, 2011). Suivant la réforme majeure de 1989, certains auteurs notent une évolution législative en matière d'assistance sociale, qui passe de la reconnaissance au droit à l'aide financière de l'État lié aux besoins de la personne, au critère de l'aptitude au travail (Lamarche et Girard, 1998 : 115). La création en 1987 de deux catégories de prestataires à l'aide sociale se fonde principalement sur un jugement médical qui vise à déterminer leur capacité ou non à remplir elles-mêmes leurs besoins de base par le travail (Lamarche et Girard, 1998 : 115). En ce sens, alors que les personnes jugées inaptes reçoivent un montant bonifié, les personnes aptes ont l'obligation de chercher activement un emploi.

⁶ Voir Groulx 2009 p. 11-13 pour une synthèse des deux courants expliquant les changements majeurs de nos politiques sociales depuis les années 1980.

Ainsi, on assiste à une multiplication des mesures actives comme condition à l'aide, c'est-à-dire à la mise en place d'une logique de la contrepartie au sein des politiques de soutien aux sans-emploi, et ce, autant au Canada que dans plusieurs pays occidentaux (Dufour, Boismenu et Noël, 2003). En effet, la création de catégories de personnes vient introduire l'idée d'une aide conditionnelle (pour les personnes sans contraintes sévères) et d'une aide inconditionnelle (pour les personnes avec contraintes sévères) (Groulx, 2009 : 19). Suivant cette logique, ce ne serait que les personnes avec des contraintes sévères à l'emploi qui peuvent bénéficier d'une prestation sociale plus élevée et sans condition. Pour ceux n'ayant pas de contraintes sévères à l'emploi, le droit à l'assistance serait plus conditionnel à son engagement vers l'employabilité qu'au critère de besoin (Groulx, 2009 : 32). Dans le même sens, le projet de loi 70 -devenu la loi 25- prévoit une réduction potentielle du montant de la prestation sociale (jusqu'à 399\$/mois) lorsque les nouveaux demandeurs aptes au travail refusent de participer à des mesures d'activation.

Ces aides conditionnelles se fondent sur le principe de la réciprocité. À ce sujet, Robert Castel souligne que les prestations sociales ressemblent de plus en plus à des échanges marchands basés sur le donnant-donnant, l'idée du mérite et de l'effort (Castel, 2009 : 251). En ce sens, c'est dans un contexte de réciprocité qu'on obtient le droit à une prestation sociale. Ainsi, à l'opposé d'une protection collective des membres de la société, les modèles actuels mettent de l'avant une *individualisation des protections* (Castel, 2009 : 250). Ce ciblage entre aptes et inaptes consacre également la dichotomie « bon pauvre/mauvais pauvre ».

Puis, le mode de fonctionnement du modèle de protection sociale québécois serait davantage basé sur la sélectivité, plutôt que l'universalité. Il cible les populations les plus dans le besoin et celles faisant le plus d'effort, les « méritants ». En effet, des auteurs notent une multiplication des prestations ciblées pour les populations pauvres le plus dans le besoin au sein des politiques sociales québécoises et canadiennes (Groulx, 2009 : 45).

D'ailleurs, comme le Québec, tous les pays européens, peu importe leur régime de protection sociale, auraient opté pour un modèle avec une sélectivité accrue des bénéficiaires, c'est-à-dire en se concentrant sur les plus vulnérables, les « truly-needy » (Warin, 2006 : 60). Cette manière de développer un modèle de protection n'est pas nouvelle: elle date des systèmes de protection *libéraux résiduels* des pays anglo-saxons avant même l'après-guerre (Warin, 2006 : 63). En fait, dans le contexte européen, le ciblage est vu comme une solution face à la crise du financement des protections sociales (Warin, 2006 : 63).

Dans ce contexte, soit avec l'effritement du modèle providentialiste, on mettrait maintenant de l'avant le citoyen autonome, responsable et participatif (Beauchemin et Beauchemin, 1998 : 140). Le « citoyen responsable » serait au cœur du discours de la réforme (Beauchemin et Beauchemin, 1998 : 146). L'aide de l'État devient conditionnelle à l'activation de la personne vers l'emploi et présuppose une capacité à s'insérer, une autonomie (Beauchemin et Beauchemin, 1998 : 142). Ces auteurs concluent d'ailleurs que la réforme de 1995 de la sécurité du revenu, plutôt que de s'appuyer sur les acquis du providentialisme, présente une solidarité qui s'intéresse d'abord aux responsabilités des individus plutôt qu'aux responsabilités collectives de protéger ceux qui sont dans le besoin (Beauchemin et Beauchemin, 1998 : 146). Dorénavant, on privilégie le fait d'être responsable de soi. Les dispositifs de la sécurité du revenu se basent sur « une éthique de la responsabilité » (Groulx, 2009 : 45). Et s'ils ne réussissent pas le défi de la responsabilité, ils sont considérés comme des « déviants néolibéraux », puisqu'ils n'arrivent pas à être de « bons citoyens du marché », soit réussir à s'intégrer sur le marché de l'emploi (Maki, 2011). En effet, les nouvelles politiques québécoises et canadiennes « cherchent cependant moins à transformer le marché du travail en tant que tel qu'à adapter la main d'œuvre aux nouvelles exigences de la flexibilité du marché du travail » (Groulx, 2009 : 28). Donc, en plus des éléments mentionnés quant au modèle de protection sociale québécois (*workfare*, aide conditionnelle, ciblage, responsabilité individuelle, etc.), on remarque

également une réduction des montants de prestation à l'aide sociale comparativement au seuil de faible revenu : alors que la prestation de l'aide sociale représentait 40-60% du seuil de pauvreté dans les années 1990, elle représente un taux bien plus faible aujourd'hui (Institut de la statistique du Québec, 2015; Giroux, 1999; Collectif pour un Québec sans pauvreté, 2017). Le Rapporteur de l'ONU au Canada en 2006 constate d'ailleurs que, dans la plupart des provinces canadiennes, « les prestations d'assistance sociale sont inférieures à ce qu'elles étaient il y a une décennie, ne fournissent pas un revenu suffisant pour satisfaire les besoins fondamentaux en matière d'alimentation, d'habillement et de logement, et sont souvent fixées à un niveau inférieur à la moitié du seuil de faible revenu » (Comité des droits économiques, sociaux et culturels, 2006 : para. 21).

Mentionnons finalement un dernier élément touchant le développement des mesures des sans-emploi au Québec et dans d'autres pays occidentaux, soit l'externalisation des services publics de main d'œuvre. En effet, on assiste au Québec à une décentralisation de l'action sociale et une augmentation de la part du tiers secteur dans la livraison des services en emploi (Villeneuve, 2007). En ce sens, le nouveau visage de l'État social a impliqué une réorganisation des responsabilités des différents acteurs concernés (Dufour, Boismenu et Noël, 2003 : 14-15).

1.2 Problématisation

Ce survol du développement et de l'évolution de l'État social dans les pays occidentaux et du modèle de protection sociale québécois nous a permis de constater une érosion des programmes sociaux et plus particulièrement, un effritement du droit à l'assistance financière étatique. Cela survient alors que la protection sociale semble d'autant plus pertinente pour épauler les « nouveaux pauvres »⁷, les fragilisés, les déclassés du marché

⁷ La nouvelle pauvreté indique ceux qui, dès la fin des Trente Glorieuses, sont déclassés dus à des problématiques liées au marché du travail (chômage de masse, flexibilité, etc.). La difficulté de se maintenir en emploi ou d'insérer le marché du travail rendu flexible et incertain entraîne une précarisation, qui s'exprime soit à travers la réalité des « travailleurs pauvres » qui acceptent des emplois

du travail (Paugam, 2005). L'assistance sociale devient d'ailleurs l'alternative pour ces nouveaux pauvres, puisque les personnes sans emploi non couvertes par l'assurance-chômage constitueraient une catégorie en hausse dans la plupart des pays occidentaux (Dufour, Boismenu et Noël, 2003 : 11). Or, le nombre de personnes bénéficiant de l'aide sociale connaît une diminution importante, ce qui pourrait s'expliquer entre autres par l'amélioration de l'économie nationale, mais aussi par des exigences intensives vers l'emploi (*workfare*), des critères d'éligibilité restrictifs et/ou même par « la décision de ne pas faire de demande d'aide sociale » (Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2016 : 14). C'est dans ce contexte au Québec que plusieurs acteurs du milieu communautaire critiquent la dégradation des programmes sociaux, et plus spécifiquement les difficultés d'accès aux droits sociaux, dont le droit à l'assistance. Les revendications concernent autant le contenu des programmes de l'aide sociale (par exemple, l'inadéquation des montants de prestations avec le droit fondamental à un niveau de vie suffisant) que certaines lacunes d'accès (section 1.2.1).

Ainsi, en soulevant des enjeux d'accès aux droits sociaux, les acteurs se sont donc intéressés en fait à leur effectivité. L'effectivité renvoie de manière plus globale à l'application, à la mise en œuvre, à la matérialisation, à l'achèvement, des normes juridiques dans les pratiques sociales⁸. Ainsi, un enjeu associé à l'effectivité des droits sociaux est le phénomène du non-recours aux droits sociaux, présenté depuis longtemps par la littérature étrangère comme un problème social (section 1.2.2).

précaires, ou des laissés-pour-compte qui restent en marge de l'emploi. Paugam réfère à la *pauvreté disqualifiante* qui s'explique par « une forte dégradation du marché de l'emploi » et « une plus grande fragilité des liens sociaux » (Paugam, 2005 : 182).

⁸ Plusieurs juristes et sociologues se sont intéressés à la question de l'effectivité du droit. Voir par exemple : Diane Roman (2012). La justiciabilité des droits sociaux ou les enjeux de l'édification d'un État de droit social. *La Revue des droits de l'homme*, 1 ; Yann Leroy (2011). La notion d'effectivité du droit. *Droit et société*, 3/2011 (n° 79), 715-732 ; Andrée Lajoie, Roderick A. Macdonald, Richard Janda et Guy Rocher (dir.) (1998). *Théories et émergence du droit : pluralisme, surdétermination et effectivité*. Montréal : Thémis, Bruxelles : Bruylant ; Pierre Lascoumes (1993). Effectivité. Dans A. J. Arnaud et al. (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit* (2e éd). Paris : LGDJ.

1.2.1 Les difficultés d'accès à l'aide sociale

Depuis les dernières décennies, les questions liées à l'aide sociale au Québec se sont exprimées, d'un côté, en terme d'obstacles à l'atteinte effective des droits (conditionnalités rendant difficile l'accès, insuffisance des prestations, faiblesses des pratiques administratives, manque d'information, etc.) et de l'autre, en terme de dépendance à l'État, d'abus et de surutilisation des droits (fraude sociale, fausses déclarations, travail au noir, culture de la dépendance, etc.). Ainsi, les dispositifs de l'aide sociale au Québec, comme dans d'autres pays occidentaux (Van Oorsschot, 1996, Baumberg, 2016), se retrouvent dans cette tension entre sous-utilisation et surutilisation. Or, il a été noté que la question de la surutilisation des droits semble beaucoup plus mise de l'avant dans les débats publics sur les politiques sociales que celle de la sous-utilisation, alors que l'ampleur de cette dernière en termes quantitatifs est loin d'être négligeable (Odenore, 2012). C'est pourquoi nous nous intéresserons ici à la sous-utilisation qui renvoie aux lacunes d'effectivité. Nous soulèverons, dans cette section, quelques exemples d'obstacles d'accès à l'aide sociale mis de l'avant par les acteurs communautaires et par les personnes elles-mêmes.

1.2.1.1 Les critiques des acteurs communautaires

Au Québec, on assiste à une émergence d'une nouvelle vague d'organismes communautaires (Villeneuve, 2007 : 74) dès la fin des années 1960, qui adoptent une approche politisée et basée sur la défense collective et individuelle des droits sociaux. Ils s'intéressent à l'application effective des droits sociaux. Puis, au cours des années 1980 et 1990, par exemple, la Ligue des droits et libertés et d'autres organismes communautaires se mobilisent, autour des droits économiques et sociaux, notamment en ce qui concerne les boubous macoutes (inspecteurs à l'aide sociale) et autres mesures de réformes à l'aide sociale (Filion, 2014 ; Gow, Noël et Villeneuve :1993).

Ces organismes se sont également mobilisés autour des montants de prestations jugés insuffisants. Ils ont montré que la mise en œuvre des droits humains, dont le droit à un niveau de vie suffisant et à la sécurité sociale, reste un défi au Canada alors que les gouvernements ne rencontrent pas leurs engagements internationaux (Ligue des droits et libertés, 2013). En effet, le Canada a souscrit au droit à un niveau de vie suffisant à travers différents instruments internationaux, dont le *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* et la *Déclaration des droits de l'Homme*, mais ce droit est loin d'être garanti pour tous sur le territoire (Comité des DESC, 1998, 2006). Mentionnons également que la Charte québécoise, adoptée en 1975, prévoit le droit à des mesures d'assistance financière et des mesures sociales susceptibles d'assurer un niveau de vie décent (Charte québécoise, art. 45). Cependant, ce droit n'est pas contraignant pour l'État québécois (Charte québécoise, art. 52). En effet, les droits sociaux et économiques n'ont pas le même statut que les autres droits fondamentaux, ce qui vient limiter leur mise en œuvre et leur portée. En ce sens, le droit à un niveau de vie suffisant semble jouir d'une force davantage symbolique.

En somme, tel que nous l'avons vu, la succession des réformes des dispositifs d'aide de dernier recours a malmené le droit à l'assistance de l'État. Plusieurs critiques sont formulées (ciblage, insuffisance des prestations, conditionnalités, etc.). Constatant les reculs de la loi de l'aide sociale, un mouvement citoyen et communautaire, mené notamment par le Collectif pour un Québec sans pauvreté, s'organise dès le début des années 2000 pour lutter contre la pauvreté de manière globale (FCPASQ, 2011 : 16). Le mouvement réussit en 2002 à faire adopter par l'Assemblée nationale la *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale*. Cette loi introduit le principe d'un revenu plancher à l'aide sociale revendiqué par les groupes de défenses de droits (Labrie, 2016 :21), mais n'aura pas l'application escomptée. Mais, alors que les dispositifs qu'elle implique (stratégies nationales, Comité consultatif de lutte à la pauvreté et à l'exclusion, deux plans d'action gouvernementaux (2004-2010 ; 2010-2015), etc.) depuis plus de dix ans visaient

à combattre la pauvreté, les inégalités continuent à croître. En effet, le milieu communautaire à l'origine du mouvement n'a noté aucune avancée significative ou concrète depuis son adoption (FCPASQ, 2011:16-19 15). Elle n'a donné au droit à un niveau de vie décent qu'un statut de principe, et selon certains acteurs, le gouvernement n'a agi, postérieurement à la loi, que de manière à encourager l'appauvrissement, plutôt que de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (FCPASQ, 2011:18). On note par exemple une érosion cumulative de la valeur réelle des prestations de l'aide sociale (Villeneuve, 2007 :79).

Ainsi, malgré les efforts pour rendre le droit à un niveau de vie suffisant plus effectif, on assiste plutôt à un effritement des systèmes de protection sociale et à une précarisation de l'emploi qui maintiennent les travailleurs dans la pauvreté (Yerochewski, 2014; Ulysse, Lesemann et Pirès de Sousa, 2014). Encore aujourd'hui, plusieurs organismes dénoncent le fait que la loi sur l'aide sociale n'assurerait pas un droit à un niveau de vie suffisant pour les prestataires, mais serait plutôt un outil visant l'employabilité (Ligue des droits et libertés, 2013 : 13). En effet, comme le rapporte le *Comité des droits économiques, sociaux et culturels* de l'ONU en 2006, les montants de prestations sociales au Canada ne permettent toujours pas de répondre aux besoins de base.

Au-delà des critiques sur le contenu des programmes d'aide sociale, des lacunes en terme d'accessibilité et d'information sont également soulevées. En effet, la connaissance des droits est la porte d'entrée de son accession. Plusieurs organismes à Montréal (parmi d'autres : Organisation populaire des droits sociaux, Projet genèse, Association pour la défense des droits sociaux du Québec, etc.) travaillent pour rendre accessibles les droits liés à l'aide sociale. Or, promouvoir l'accès aux services et aux droits sociaux demeure un défi d'intervention sociale dans le contexte québécois comme ailleurs. Il n'est pas toujours évident de rejoindre les potentiels ayants droit afin qu'ils aient connaissance de leurs droits, d'où le développement, par exemple, de pratiques de défense de droits et d'out-

reach. Mentionnons un exemple de la connaissance mitigée de la part des bénéficiaires des droits : dans le cadre du projet Chez Soi⁹, des intervenantes mentionnent que des personnes en situation d'itinérance « oubliaient régulièrement qu'ils avaient droit à un chèque d'aide sociale » (Hurtubise et Rose, 2013 : 55). Elles expliquaient cette situation par le fait qu'« ils sont à ce point débranchés d'eux-mêmes, qu'ils ne ressentent pas le besoin » (Hurtubise et Rose, 2013 : 55).

En plus du manque d'information liée aux droits sociaux, certains ont également soulevé des difficultés d'accès à l'aide sociale liée aux dysfonctionnements du processus et à l'augmentation des conditionnalités pour devenir admissible ou demeurer admissible. Par exemple, certains soulèvent que l'articulation actuelle des politiques sociales rend l'accès aux droits et aux services sociaux et de la santé difficile pour les populations marginalisées (Dorvil et Boucher-Guèvremont, 2013 : 40-41). En effet, questionnés sur leurs pratiques d'intervention, plusieurs intervenants sociaux du CSSS Jeanne-Mance interviewés ont soulevé les « difficultés » et les « manques » au niveau des politiques sociales dans leur travail auprès de populations marginalisées (Dorvil et Boucher-Guèvremont, 2013 : 41-43). En ce qui concerne l'aide sociale, des organismes communautaires critiquent, par exemple, les limites quant aux séjours à l'extérieur du Québec, les contrôles liés aux colocations et à l'état matrimonial, les limites imposées aux propriétaires, les gains maximaux de travail, ainsi que les séjours en désintoxication (Action autonomie, 2015; Projet Genèse, 2016; Ouellet, 2015). Puis, afin de rendre effectif ce dispositif, certains soulignent que l'administration publique de l'aide sociale québécoise et ontarienne met en place des mesures de contrôle et de surveillance pour identifier ceux qui y dérogeraient, créant ainsi des « déviants » qui échouent à être de bons citoyens néolibéraux (Larrivière-Bélanger, 2012; Maki, 2012).

⁹ Le projet Chez soi visait à donner, aux personnes itinérantes atteintes d'un trouble de santé mentale, accès à un logement, par l'intermédiaire de l'approche Logement d'abord (« Housing First »).

Finalement, des difficultés d'accès peuvent être vécues lorsque les exigences complexes de l'administration publique ne peuvent être remplies afin d'accéder au droit. Un exemple de non-demande contrainte¹⁰ de l'aide sociale concerne les situations où une personne, souvent en situation d'itinérance, ne possède pas les papiers d'identité nécessaires à l'admission à l'aide sociale. Cette situation a d'ailleurs été soulevée dans le cadre de récits de pratique d'intervention du projet Chez soi (Hurtubise et Rose, 2013 : 153 et suiv.). Mentionnons également qu'une demande à l'aide sociale semble d'abord, dans certaines situations, se manifester par une réticence à aller vers l'aide sociale : par exemple, alors qu'une intervenante propose à une personne en situation d'itinérance d'aller chercher son chèque, il hésite longuement avant d'accepter (Hurtubise et Rose, 2013 : 104).

1.2.1.2 Les difficultés d'accès spécifiques au *Programme de solidarité sociale*

En plus des obstacles généraux d'accès à l'aide sociale, nous identifierons dans cette section des difficultés spécifiques d'accès au *Programme de solidarité sociale*. Mentionnons d'abord que l'aide sociale du Québec est composée de deux principaux programmes : le *Programme de solidarité sociale* et le *Programme d'aide sociale*¹¹. Une prestation mensuelle supérieure est offerte aux personnes avec des contraintes sévères à l'emploi (962\$/mois plutôt que 633\$/mois, pour une personne seule). Une personne ou une famille est admissible au *Programme de solidarité sociale* lorsqu'elle « démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques

¹⁰ La non-demande est contrainte lorsque des considérations institutionnelles et sociales jouent sur la décision de la personne. Nous nous inspirons ici de la typologie proposée par l'*Odenore*. Nous y reviendrons.

¹¹ Depuis le 1^{er} avril 2018, le Programme Objectif Emploi est également effectif. Ce dernier concerne les primo-demandeurs à l'aide sociale qui sont sans contrainte à l'emploi. Leur prestation est celle du *Programme d'aide sociale*, mais peut être bonifiée ou réduite, dépendant de leur participation individuelle au plan d'intégration à l'emploi.

socioprofessionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi. » (*Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*, art. 70).

Or, ceux qui font une demande au *Programme de solidarité sociale* semblent rencontrer divers obstacles. C'est du moins ce qu'ont soulevé plusieurs organismes communautaires dans leurs mémoires déposés dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi 70¹². Ils montrent que de nombreuses personnes ne se font pas reconnaître leurs contraintes à l'emploi alors qu'elles sont pourtant confrontées à d'importants obstacles à l'emploi. La non-reconnaissance des contraintes peut d'abord être liée au fait que leurs problèmes de santé temporaires ou sévères ne sont pas officiellement reconnus au niveau médical. Puis, la non-reconnaissance des contraintes peut également s'expliquer par : « [I]a difficulté d'accès à un médecin de famille, le manque de disponibilité de ceux-ci, la réticence des médecins à remplir un formulaire, long, complexe et mal compris [...] » (CASC, 2016 : 3)¹³. Cela pourrait également s'expliquer par un refus de la part de la personne à s'associer à un diagnostic psychiatrique, ou de suivre un traitement pour « adhérer à la norme productive » (Roy, 2013 : 1). Ensuite, certains ont également questionné la compétence d'un médecin généraliste à juger de la capacité d'une personne à s'insérer sur le marché du travail et ont soulevé des enjeux de contrôle social par la médecine (Pierette, 2008). Finalement, notons que les personnes ayant un diagnostic se retrouvant sur la *Liste des diagnostics évidents* établie par le Ministère ont le droit à une admission simplifiée au *Programme de solidarité sociale*, contrairement à ceux qui n'en ont pas.

Puis, la non-reconnaissance de contraintes sévères à l'emploi peut être également due au fait que les personnes ont des contraintes de nature non médicales, ce qui complexifie

¹² PL 70 : *Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi*. (2015). 1^{er} sess., 41^e lég., Québec.

¹³ Au sujet des pratiques professionnelles en matière d'évaluation des capacités de travail dans le cadre d'une demande au *Programme de solidarité sociale*, voir notamment les travaux d'Ysabel Provencher (2015) et de Nadia Giguère (2018).

l'admission, voire la rend impossible. Il peut s'agir du faible niveau de scolarité, d'analphabétisme, de discrimination à l'embauche, d'itinérance, de toxicomanie ou d'autres types de dépendance, de faible maîtrise du français, d'une immigration récente, d'un historique familial difficile, d'échecs et rejets répétés, de monoparentalité, etc. (Front commun des personnes assistées sociales, 2016 : 12; CASC, 2016 : 3; Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2016 : 10), ou de « problèmes personnels importants (ex : isolement, problèmes découlant de démêlés avec la justice, abus psychologique ou physique, détresse économique et psychosociale, difficultés relationnelles, faible estime d'elles-mêmes, etc.) » (Front commun des personnes assistées sociales, 2016 : 13). Bref, plusieurs aspects peuvent complexifier l'accès à ce programme.

1.2.2 L'existence du non-recours aux droits sociaux

Après avoir fait un bref survol des obstacles à l'accès au droit à l'aide sociale, nous nous intéresserons, dans cette section, à la notion de non-recours puisqu'elle offre un autre regard sur l'ineffectivité des droits. Elle permet, elle aussi, d'observer « les arrière-plans culturels et sociaux » [notre traduction] de l'ineffectivité (Van Oorschot, 1991 : 16). Elle se concentre sur les personnes principalement concernées par les politiques publiques, soit les personnes visées par celles-ci. Le non-recours réfère à toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre (Warin, 2010a). Il se sous-divise en trois formes : la non-connaissance, la non-réception et la non-demande (Warin, 2008b). Quelques années plus tard, un autre type est ajouté à la typologie : la non-proposition (Warin, 2016). Nous reviendrons sur cette typologie dans le chapitre sur le cadre théorique. Le non-recours réfère à la réalité de ceux qui ne vont pas vers des services, des droits, des programmes auxquels, pourtant, ils se qualifient. Le phénomène du non-recours aux droits sociaux en Europe et aux États-Unis fait partie du débat public depuis plusieurs décennies (Warin, 2009), mais semble toutefois très peu traité au Québec.

1.2.2.1 L'existence du phénomène en Europe et aux États-Unis

Le phénomène de non-recours aux droits sociaux, selon des données européennes, ne serait pas négligeable : le taux de non-recours serait de 10 à 20% et parfois bien plus (Warin, 2011 : 119). Une étude de 2004 sur le recours aux prestations sociales dans les pays de l'OCDE montre que les taux de non-recours seraient importants, soit entre 20 et 60% selon les cas :

Les estimations [des taux de recours] se situent généralement entre 40 pour cent et 80 pour cent pour les prestations d'aide sociale et les prestations logement, et entre 60 pour cent et 80 pour cent pour les prestations de chômage. (Hernanz et al., 2004 : 5) [nos soulignements].

L'étude souligne que ces données sont préoccupantes en matière de politiques sociales, notamment parce que les taux de recours « réduisent la probabilité que les programmes sociaux atteignent leurs objectifs (faire reculer la pauvreté, par exemple, en accordant des aides plus généreuses), entraînent des disparités de traitement injustifiées dans la population des ayants droit, et rendent plus difficile d'anticiper correctement le coût financier des réformes. [...] » (Hernanz et al., 2004 : 5).

Notons également que le non-recours couvre des situations hétérogènes (Eurofound, 2015 : 39). Autant en Europe qu'aux États-Unis, ce non-recours aux droits sociaux est un problème soulevé dans le cadre de différents programmes ou domaines (chômage, assistance sociale, allocations familiales, services de santé, interventions sociales, logement, hébergement, culture, etc.). Il a d'abord été utilisé pour explorer le non-recours à des prestations, pour ensuite s'élargir à d'autres types de droits ou services. Le non-recours, ou le *non take-up*, a fait l'objet autant de recherche qualitative que quantitative, afin de mesurer autant l'ampleur du phénomène qu'en identifier les explications. Mentionnons que la littérature sur la question du non-recours aux droits a d'abord

expliqué le phénomène par des raisons comportementales individuelles, pour ensuite soulever des obstacles institutionnels à l'accès aux droits (Warin, 2009 : 138).

1.2.2.2 Le non-recours dans la littérature québécoise et canadienne

Après avoir vu que le phénomène existe dans plusieurs pays occidentaux, il serait étonnant que le phénomène de non-recours aux droits sociaux soit inexistant au Québec et au Canada. Mais, bien que son existence soit fort probable, elle n'a été que très peu documentée par la littérature québécoise et canadienne. Si cette dernière traite du non-recours aux droits sociaux, elle n'utilise pas, ou très peu cette terminologie. On parlera de difficultés d'accès aux droits sociaux (Arruda, Corriveau et Gallié, 2014; Ligue des droits et liberté, 2013), de non-participation aux programmes sociaux (RHDCC, 2009; Emploi Québec 2007), d'ineffectivité des droits (Corriveau, 2013), de non-utilisation (*non-use* ou *non-uptake*) (Dupré, O'Neil et De Koninck, 2012), de *take up* (Daigneault, Jacob et Tereraho, 2012), ou de non-recours, mais dans ce dernier cas, principalement en ce qui concerne le recours aux soins de santé ou services sociaux (Robert, 2015; Duford, 2013; Dupré, O'Neil et De Koninck, 2012).

En ce qui concerne l'étude de Daigneault, Jacob et Tereraho, elle visait à rassembler différentes sources pour permettre d'expliquer le recours à des programmes canadiens liés notamment au travail et à la sécurité sociale, et ainsi à identifier les meilleures pratiques pour l'améliorer. L'étude, menée en collaboration avec les Ressources Humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), ne s'est pas intéressé à l'avis des bénéficiaires, mais s'est plutôt basée sur les rapports gouvernementaux et les administrateurs des programmes identifiés. Le rapport relève des multiples facteurs de la participation et de la non-participation aux programmes sociaux au pays :

La connaissance des programmes, la lourdeur des procédures administratives, les caractéristiques socioéconomiques du demandeur et les gains et coûts anticipés de la participation [...]. (Warin, 2011 : 122, citant RHDCC, 2009)

Le rapport fait également référence aux situations instables des ayants droit comme explication du non-recours (Daigneault, Jacob et Tereraho, 2012 : 45). Mais, selon Warin, le rapport omet d'accorder suffisamment d'importance à la stigmatisation associée au statut social (*welfare stigma*) (Warin, 2011 : 122).

Par ailleurs, dans le cas de l'étude menée par Emploi Québec, elle visait à explorer « les motifs de participation et de non-participation de prestataires éloignés du marché du travail et encore présents à l'aide sociale » (Emploi Québec, 2007 : 1). En ce qui concerne la perception des mesures d'Emploi Québec, elles sont variées :

Diverses critiques ont été exprimées à l'égard des mesures. Les principales concernent le fait qu'elles ne permettent pas de retourner sur le marché du travail et d'y rester. Plusieurs personnes ont la conviction que les employeurs n'engagent des prestataires que pour la durée d'une participation, sans offrir la possibilité de conserver l'emploi par la suite. Certains prestataires mentionnent, par ailleurs, le manque de soutien financier ou une rémunération insuffisante pendant la participation aux mesures. Le manque d'information sur les programmes offerts et l'impossibilité de pouvoir choisir la formation désirée constituent d'autres critiques. On déplore également le manque de suivi après la participation à une mesure. (Emploi Québec, 2007 : 2)

En somme, l'étude soulève de multiples facteurs socio-économiques, institutionnels et individuels explicatifs de la faible motivation des prestataires éloignés du marché du travail à participer aux mesures d'insertion sociale et en emploi (Emploi Québec, 2007 : 3-4).

En ce qui concerne l'étude de Dupéré, O'Neil et De Koninck, elle s'intéressait aux expériences d'hommes de Montréal, en situation de pauvreté importante, qui décident de ne pas aller vers les services de santé et les services sociaux en moment de crise, même lorsqu'ils reconnaissent avoir besoin d'aide (Dupéré, O'Neil et De Koninck, 2012). Elle soulève trois principales raisons : 1) la nature de leurs problèmes (difficulté de

reconnaissance du problème, minimisation du problème), 2) leur difficulté à chercher de l'aide (manque d'estime de soi, fierté, volonté de correspondre aux normes sociales masculines), et 3) la nature des services offerts (ignorance, obstacles d'accès, manque de confiance et scepticisme vis-à-vis des services) (Dupéré, O'Neil et De Koninck, 2012).

Bref, ce chapitre a permis de dresser un portrait des difficultés d'accès et d'effectivité du droit à l'aide sociale au Québec. Il a permis de s'intéresser à la mise en œuvre des droits sociaux, non seulement en questionnant leur accessibilité, mais également par la notion du non-recours. Nous nous intéressons en effet aux potentiels bénéficiaires, qui, pour différentes raisons que nous aimerions explorer dans le cadre de cette recherche, décide de se porter à l'écart du droit pourtant proposé.

1.3 Questions de recherche

Nous avons survolé les transformations du modèle de protection sociale ayant eu lieu au Québec. Les populations visées par le dispositif d'aide sociale sont donc amenées à composer, dans leur vie, avec de telles modalités dans leur rapport avec l'administration publique. Globalement, c'est ce à quoi nous nous intéresserons dans ce travail, soit le rapport entre les non-prestataires (ou les semi-prestataires) et l'aide sociale du Québec. Nous avons vu que plusieurs indices nous amènent à penser que les prestations de l'aide sociale au Québec ne seraient pas toujours réclamées par les personnes potentiellement éligibles.

Nous avons vu que des acteurs du milieu communautaire ont soulevé des critiques en terme d'accès et de matérialisation du droit à la prestation. Ces critiques concernent directement la manière dont l'aide sociale s'articule (modalités, accès, etc.). En ce sens, le non-recours à l'aide sociale pourrait s'expliquer par l'absence d'information accessible, par une faiblesse des mesures d'accompagnement ou par un manque de moyens institutionnels. Notre démarche s'inscrit dans la continuité des travaux sur l'accessibilité

aux droits, mais s'en distingue en ce que nous nous intéressons au non-recours par *non-demande*, référant aux personnes qui ont connaissance de leur droit mais qui, volontairement, n'y recourent pas (par choix ou par contrainte). Cet aspect du non-recours, nous semble-t-il, est peu abordé autant par la littérature que les acteurs sociaux.

En effet, inspirée des recherches de *l'Observatoire des non-recours aux droits et services*, cette recherche s'interroge sur le non-recours aux prestations de l'aide sociale du Québec, et plus spécifiquement sur la non-demande, un des types de non-recours identifié par *l'Observatoire*. Nous nous demandons : **comment expliquer la non-demande à l'aide sociale du Québec?** Quels sont les motifs de non-demande aux prestations de l'aide sociale du Québec? Qu'est-ce qui caractérise la non-demande à l'aide sociale du Québec? Dans quel contexte de vie la non-demande à l'aide sociale peut-elle s'inscrire? Quels sont les facilitateurs et les obstacles d'accès à l'aide sociale?

Nous nous questionnons alors à savoir comment les politiques publiques, plus spécifiquement les dispositifs de l'aide sociale, font sens, ou non, pour les potentiels bénéficiaires de prestations. Nous nous questionnons à savoir comment les personnes en arrivent à un certain moment dans leur parcours de vie à se mettre en position de retrait par rapport à ce que les politiques sociales offrent. Nous souhaitons identifier les explications de cette non-demande, basées sur des motifs qui peuvent être de différentes natures (informationnelle, institutionnelle, individuelle, etc.) dans leur trajectoire de vie. Nous souhaitons comprendre dans quel contexte de vie celle-ci s'inscrit. Nous souhaitons comprendre les obstacles et les facilitateurs d'accès à l'aide sociale vécus par les non-demandeurs. Bref, nous souhaitons mieux comprendre le phénomène de non-demande à l'aide sociale du Québec.

1.4 Pertinence de la recherche

D'abord, notre démarche est pertinente en ce que l'aide sociale du Québec reste, dans l'ensemble, peu traitée par la littérature. Lorsqu'elle est abordée, c'est principalement d'un point de vue critique¹⁴, mais rarement –voire jamais- en donnant la parole aux personnes ciblées par la politique sociale, mais non bénéficiaires.

Cette littérature constitue l'arrière-plan de notre sujet, mais la présente recherche sur la non-demande à l'aide sociale s'y distingue en ce qu'elle permet de s'intéresser à un phénomène invisible, peu abordé et riche en perspectives réflexives. En effet, notre recherche se questionne sur les raisons qui font qu'une personne ne va pas volontairement vers les programmes sociaux mis à sa disposition, plus spécifiquement l'aide sociale. Elle s'intéresse au sens que les prestataires ou les non-prestataires donnent à l'administration publique de l'aide sociale (Warin, 2010). Ainsi, les récits de non-demandeurs (voir ci-après

¹⁴ Certains ont fait l'histoire du droit à l'aide sociale au Québec (Front commun des personnes assistées sociales du Québec, 2011; Fortin, 1990). Certains ont tenté de soulever les grandes tendances des politiques sociales au Québec et au Canada (Groulx, 2009; Lamarque et Girard, 1998). Certains ont traité de l'activation sociale et en emploi dans le cadre des politiques sociales, dont l'aide sociale, parlant par exemple d'« activation des dépenses » (Groulx, 2009). La littérature a également abordé la question des catégories de pauvres (apte/inapte, méritant/non-méritant). Certains ont traité de l'aide sociale en lien avec la citoyenneté (Beauchemin et Beauchemin, 1998). La dépendance envers l'État, l'assistantat, le contrôle des dépenses, et les fraudes des prestataires sont également des enjeux qui reviennent fréquemment à travers les débats publics sur l'aide sociale. La littérature a, par ailleurs, abordé la question des mesures de contrôle et de surveillance à l'aide sociale (Gow, Noël et Villeneuve, 1993; Boismenu, 1989; Larivière-Bélanger, 2012; Gilliom, 2001; Maki, 2012; Dubois, 2017). Certains ont parlé de la contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi, soit une aide étatique conditionnelle à une participation individuelle (Dufour, Boismenu et Noël, 2003). D'autres s'intéressent aux conséquences sur les femmes des modifications législatives à l'aide sociale (Relais-femmes, 1993). Puis, plus globalement, plusieurs ont également traité de l'individualisation des problèmes sociaux (Parazelli, 2012). D'autres se sont intéressés à la judiciarisation en matière de politiques sociales - protection de l'enfance, itinérance, psychiatrie, etc.- en vue de montrer le rôle croissant des tribunaux dans l'application de ces lois (Bellot, Sylvestre et Chesnay, 2012; Bernheim, 2012, 2014), ou à la criminalisation de la pauvreté (Gavigan et Chunn, 2006). D'autres littératures concernent également la stigmatisation liée au fait d'occuper le statut de prestataire social (*welfare stigma*) (Baumberg, 2016; Noreau, 2015). D'autres soulignent que la condition sociale est le motif le plus susceptible d'entraîner une forme ou une autre de discrimination, d'intolérance et de méfiance sociale (Noreau, 2015).

la méthodologie de la recherche) pourront mettre en lumière une variété de thèmes qui émergeront des entrevues, qu'ils soient de nature individuelle, institutionnelle ou sociale.

Par exemple, ils pourront toucher aux concepts de lien social, de cohésion sociale, de citoyenneté, de pauvreté, d'inégalités sociales, d'État social, d'autonomie, de stigmatisation, etc. Cette recherche peut également offrir un angle différent à l'analyse de l'aide de dernier recours offerte au Québec. Les caractéristiques du dispositif de l'aide sociale, dont nous avons fait mention précédemment, pourront être abordées. En ce sens, la parole de la population visée par des politiques publiques peut permettre une variété de pistes de réflexion sur la construction des politiques sociales et de l'action sociale. Nous ne pourrions pas aborder en profondeur l'ensemble de ces thèmes, mais les perspectives de recherches futures, en lien avec le non-recours, nous semblent riches et multiples.

Ainsi, cette recherche semble donc pertinente en travail social d'abord parce que 1) elle donne une voix aux premiers concernés, ce qui semble être cohérent avec une approche d'intervention sociale qui valorise la prise en compte. En ce sens, l'approche du non-recours peut ouvrir la voie à une participation des usagers à la conception des politiques sociales (Warin, 2009). Autrement dit, elle peut amener à proposer une coproduction des politiques sociales. Ensuite, cette recherche est pertinente en travail social parce que 2) poser le phénomène du non-recours au Québec implique de questionner son caractère problématique (ou non), et le cas échéant, de développer des stratégies dans le champ de l'action sociale pour adresser les inégalités d'accès aux droits et réduire la pauvreté. Notons, par exemple, que le taux de pauvreté chez les enfants au Canada diminue de près de 10% après les transferts, c'est-à-dire après toutes les interventions gouvernementales (prestations, allocations, taxes, impôts, etc.) (Weinshenker et Heuveline, 2006). Plusieurs auteurs se sont d'ailleurs intéressés aux multiples liens entre le non-recours, la pauvreté

et l'action sociale (Borgetto et Laford, 2009; Hautchamps, Naves et Tricard, 2005; Warin, 2008b; Revil, 2008; Ninacs, 1997, etc.)¹⁵.

Ensuite, l'intérêt de la recherche tient également au fait qu'elle permet d'offrir des éléments de réflexion pour de futures réformes de l'aide sociale. Puisqu'elle pose la question à savoir si l'offre publique rencontre le public auquel elle s'adresse (Mazé, 2013 : 66), la recherche sur le non-recours permet de dégager la pertinence, l'efficacité et l'efficience des politiques publiques (Mazé, 2013 : 58)¹⁶.

Finalement, mentionnons que l'intérêt de cette recherche tient au fait qu'elle offre un regard sur la sous-utilisation des prestations sociales (non-recours), alors que les débats publics s'intéressent souvent à la surutilisation de prestations sociales, à savoir la fraude sociale (Roosma, Oorschot et Gelissen, 2014, Steenssens, 2014 : 21; Odenore, 2012). C'est ce que l'*Odenore* a appelé, dans le contexte français, « l'envers de la fraude sociale » (Odenore, 2012). Le non-recours se présente donc comme un enjeu digne d'intérêt dans l'analyse des politiques sociales (Van Oorschot, 1991, 1996, 1998).

¹⁵ Par exemple, un très détaillé rapport de 2005 en France a développé la question « Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien? » et propose des leviers d'action afin de limiter la quantité de non-demandeurs (Hautchamps, Naves et Tricard, 2005). Pour sa part, Helena Revil note l'intérêt du non-recours pour l'action sociale :

« À l'heure où les pratiques en matière de travail social se confrontent à de nouveaux modes de faire – l'individualisation, la territorialisation –, il s'agit de mieux connaître les populations éloignées de l'offre publique et surtout les causes explicitant cette « mise en retrait » afin de penser de nouvelles formes d'accompagnement. L'objectif n'est pas d'imposer l'utilisation d'une prestation ou d'un service à des personnes qui n'en voudraient pas, mais d'apporter à chaque individu la possibilité effective de mettre en oeuvre son droit. » (Revil, 2008: 14).

¹⁶ Tel qu'Amélie Mazé le rappelle : « La *pertinence* d'une politique publique renvoie à l'adéquation de ses objectifs, d'une part avec les besoins identifiés, d'autre part avec les priorités gouvernementales [...] L'*efficacité* d'une politique renvoie à la correspondance des résultats avec les objectifs initialement fixés. L'*efficience* d'une politique publique renvoie au rapport entre les résultats obtenus et les moyens ayant été nécessaire à l'obtention de ce résultat » (Mazé, 2013 : 58).

1.5 Objectifs de la recherche

Les objectifs de la recherche sont les suivants :

- dégager des pistes d'explication de la non-demande aux prestations de l'aide sociale du Québec, basées sur :
 - o les motifs de la non-demande à l'aide sociale;
 - o les contextes de vie dans lesquels la non-demande s'inscrit;
 - o les facilitateurs et les obstacles d'accès à ces prestations sociales.
- recueillir des récits d'expérience de la non-demande aux prestations de l'aide sociale du Québec.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE

Ce chapitre présente les assises théoriques de notre mémoire. Nous adopterons une approche par le non-recours (Warin, 2016). Nous présenterons une brève évolution des explications du non-recours aux droits sociaux, soulevées dans la littérature, passant des explications individuelles aux explications institutionnelles. Ensuite, nous présenterons la typologie du non-recours proposée par *l'Observatoire des non-recours aux droits et services* qui offre des balises explicatives du phénomène. Puis, nous identifierons quelques concepts-clés incontournables qui nous guideront dans le cadre de cette démarche.

2.1 Des explications individuelles aux explications institutionnelles

Dès les années 1950, la littérature anglo-saxonne (Royaume-Uni et États-Unis) a d'abord expliqué le phénomène du non-recours par manque d'intérêt, de capacité et d'efforts individuels, pouvant même justifier une suppression des mesures sociales. La littérature de certains pays européens (Pays-Bas, Allemagne, France) a, quant à elle, soulevé les explications institutionnelles et liées à la stigmatisation davantage que celles comportementales (Warin, 2009 : 138). Le premier courant misait donc sur l'utilisateur consommateur d'un service qui faisait un choix coût/bénéfice. Il s'appuie sur la théorie microéconomique du comportement du consommateur (Revil, 2014 : 4). Il voit le non-recourant comme un consommateur qui choisit par utilité et par préférence comparée des offres (Warin, 2016 : 44). D'autres explications individuelles ont également été proposées, par exemple : « les besoins ressentis, la connaissance des dispositifs, les expériences de l'administration, la complexité et les difficultés de compréhension, etc. » (Warin, 2016 :

17). Puis, une littérature française et néerlandaise est venue critiquer ce cadre d'analyse du non-recours (Warin, 2016).

En France dans les années 1970, Antoinette Catrice-Lorey introduit le thème du non-recours en soulignant l'importance de l'égalité d'accès à l'offre publique (Warin, 2016). Alors que le non-recours apparaît comme la conséquence de facteurs socioculturels (origine sociale, statut professionnel, niveau d'instruction, etc.), elle suggère d'améliorer la diffusion d'information et l'accompagnement vers les droits pour ceux qui vivent des inégalités face aux politiques sociales (Warin, 2016). D'ailleurs, les travaux de Warin s'appuient sur ceux de Catrice-Lorey puisque, selon lui, il faut prendre en compte les inégalités sociales dans l'accès aux droits, tout en s'en dissociant puisque le non-recours ne serait pas uniquement un comportement subi :

Il est difficile en 2016, de s'arrêter au constat selon lequel le non-recours découlerait essentiellement "d'attitude à l'égard du temps, de comportement de retrait quant aux relations sociales, de difficultés d'aborder des systèmes organisés, abstraits et anonymes, de l'ignorance des droits, des procédures et des équipements existants [...]" (Catrice-Lorey). Toutes ces observations sont justes. Elles ne permettent pas cependant, à l'heure actuelle, d'expliquer pourquoi le non-recours peut ne plus être un phénomène subi, même chez « les pauvres » : en effet, il relève parfois de désaccords sur l'offre et *in fine* de la possibilité de choisir : soit l'expression d'une citoyenneté active dans la relation aux organismes prestataires, forme parmi d'autres de la politisation de la personne pour reprendre l'expression de [Francis] Jeanson. (Warin, 2016 : 14).

Puis, dans les années 1990, Craig (1991) et Van Oorschot (1995) ont été parmi les premiers à introduire les explications institutionnelles et administratives du non-recours, en plus des utilités individuelles. Van Oorschot s'intéresse à l'accessibilité aux droits sociaux, au contenu des droits et à leur mise en œuvre par l'administration publique pour expliquer le phénomène du non-recours (Van Oorschot, 1996). En effet, il montre que, au-delà du fait qu'il s'agit d'un choix volontaire de ne pas aller vers les droits, le non-recours met en

lumière l'inefficacité de la mise en œuvre des dispositifs de politique sociale (Van Oorschot, 1996; Van Oorschot, 1998). En ce sens, le non-recours ne serait pas qu'un choix d'un individu rationnel, mais aurait des causes également structurelles.

En France, ce serait d'abord les acteurs associatifs et politiques qui auraient commencé à s'intéresser au non-recours et à ses liens avec le phénomène de stigmatisation qui pouvait les dissuader de demander des prestations sociales (Warin, 2009 : 138-139). Ensuite, les institutions publiques françaises auraient suivi dans une perspective d'améliorer l'efficacité de leurs politiques de minima sociaux (Warin, 2009 : 139). Bref, contrairement à la Grande-Bretagne qui a opté pour la suppression de certaines politiques suivant le constat de non-recours sur une base individuelle, les acteurs publics néerlandais et français ont, pour leur part, plutôt travaillé à améliorer l'effectivité des droits sociaux (Revil, 2014 : 6). Ainsi, la manière d'expliquer le phénomène amène également des solutions différentes.

Cela étant dit, il nous semble restrictif de voir le non-recours uniquement sur la base individuelle, en ce qu'il ne serait pas qu'une décision stratégique coût/bénéfice, ni qu'une décision indiquant un non-besoin financier ou une non-capacité individuelle. En ce sens, notre recherche s'inscrit dans la continuité des travaux de l'*Odenore* et souhaite s'intéresser autant aux aspects individuels qu'aux aspects sociaux et institutionnels pouvant mener à la non-demande à l'aide sociale du Québec, tel que nous le verrons dans les sections qui suivent.

2.2 La typologie explicative du non-recours

Selon l'*Odenore*, le non-recours renvoie à toute personne qui ne perçoit pas, quelle qu'en soit la raison, une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre (Warin, 2016 : 34). La définition s'accompagne d'une typologie explicative. Dans le cadre de cette recherche, nous nous baserons sur la typologie explicative proposée d'abord en 2010 par l'*Observatoire des non-recours aux droits et services*, qui vise à dépasser les analyses

précédentes inspirées de la théorie du choix rationnel (Warin, 2010b : 6). Elle se décline ainsi :

- la *non connaissance*, lorsque l'offre n'est pas connue;
 - la *non demande*, quand elle est connue, mais pas demandée;
 - la *non réception*, lorsqu'elle est connue, demandée, mais pas obtenue.
- (Warin, 2010b :6)

Chacun des types de non-recours s'explique par différents motifs pouvant varier dans le temps et pouvant être cumulés (Warin, 2010b : 4-5). Nous référons à l'annexe A pour les détails des typologies retenues (celle de 2010, et celle bonifiée de 2016). En effet, s'ajoute en 2016 à cette typologie, la *non-proposition* qui réfère aux situations où l'offre à laquelle une personne est admissible ne lui est pas proposée malgré son éligibilité (Warin, 2016).

L'avantage de cette typologie est qu'elle offre une grille d'analyse du phénomène complexe du non-recours dans ses multiples dimensions, dont le *non-recours volontaire*, référant particulièrement à la non-demande, qui peut être considérée comme un comportement choisi et/ou contraint (Warin, 2010a : 5-7). En effet, en plus des difficultés d'effectivité (non-connaissance, non-réception, non-proposition), cette typologie a l'intérêt de porter un regard sur la pertinence de l'offre publique, et ce, puisqu'il est possible que le non-recours soit volontaire (la non-demande choisie ou contrainte) (Warin, 2010a : 7). En ce sens, tel que Warin l'explique, elle permet également d'offrir une vision non seulement gestionnaire de l'administration publique, mais également politique puisqu'il exprime un *désaccord* ou un *désintérêt* face à l'offre publique (Warin, 2010a : 7). En effet, s'intéresser au non-recours permet également de remettre en question les choix idéologiques à l'origine des politiques publiques, tels que le ciblage et la responsabilisation (Vial, 2010 : 20). Nous nous intéresserons donc, dans le cadre de notre recherche, particulièrement à la *non-demande*, qui semble montrer une dimension politique (Warin,

2016) face à la configuration actuelle de l'aide sociale au Québec. De plus, la non-demande nous semble peu abordée autant par les acteurs sociaux que par la littérature au Québec.

2.3 La non-demande : un comportement volontaire entre choix et contrainte

Évidemment, choisir la marge, le retrait, par rapport au commun ne signifie pas prendre une décision complètement libre et sans contrainte. Elle s'inscrit nécessairement dans un contexte social. Les défauts d'intégration, les marginalités ou l'idée de se soustraire individuellement au collectif ont été analysés, sous différentes terminologies liées à l'individualisme et à l'individu dans son rapport au commun¹⁷. Le phénomène qui consiste à se retirer individuellement du commun revient -de manière peut-être caricaturale - à dire : soit que l'individu souhaite manifester son libre arbitre ou soit que la collectivité échoue à l'inclure.

La non-demande est un exemple de ce retrait individuel par rapport au commun. Elle correspond aux situations où une personne connaît l'existence de son droit, mais ne le demande pas volontairement, et ce, par choix ou par contrainte. Bien que la ligne entre le choix et la contrainte nous semble souvent difficile à tracer, nous soulèverons, dans les prochaines sections, quelques concepts-clés en lien avec cette tension choix/contrainte de la non-demande.

La non-demande peut être comprise par le statut social occupé par la personne et les *supports* dont elle bénéficie (section 2.3.1). Elle peut également être comprise par le concept de stigmatisation sociale (section 2.3.2). Ce faisant, la non-demande semble être un comportement contraint par le contexte. Or, la non-demande peut également être comprise comme un choix (plus ou moins libre). Elle peut être comprise en tant que comportement politique et critique de l'offre publique (section 2.3.3) et/ou en tant que

¹⁷ Par exemple : Émile Durkheim (*Le suicide*-1897), Alain Ehrenberg (*La fatigue d'être soi*- 1998), Robert Castel (*L'individu hypermoderne*- 1995), Louis Chauvel (*Les classes moyennes à la dérive*- 2006).

démonstration d'autonomie par un mode de vie "hors droit" (section 2.3.4). Dans ces derniers cas, la tension choix/contrainte semble d'autant plus floue puisque critiquer l'aide sociale ou répondre à l'injonction d'autoréalisation n'est possible que si l'individu s'inscrit dans un monde social spécifique.

2.3.1 Le manque de capacités individuelles et le manque de *supports*

Tel que mentionné, l'explication du non-recours par les inégalités sociales date des années 1970 en France (Warin, 2016 : 12). En effet, le non-recours peut apparaître comme la conséquence de facteurs socioculturels (origine sociale, statut professionnel, niveau d'instruction, etc.) (Warin, 2016). Ainsi, les difficultés d'accès aux droits s'expliqueraient par des manques de capacités liés à leur appartenance sociale (Warin, 2016 : 45). En ce sens, on assisterait davantage à un comportement subi.

Par exemple, Furtos voit derrière ce choix une « logique de survie » dans un contexte de précarité (Furtos, 2009). En effet, Furtos aborde l'auto-exclusion sur le plan psychologique comme une logique de survie individuelle liée à la précarité du monde (Furtos, 2009). Selon lui, refuser les aides, rompre les liens, serait des signes de « disparition de soi-même, de congélation du moi » comme symptôme d'une souffrance sociale (Furtos, 2009 : 34). Globalement, pour se protéger contre un environnement qui serait excluant, l'individu est susceptible de développer un syndrome d'auto-exclusion (Furtos, 2009).

Dans un sens similaire, le degré de *désaffiliation sociale* d'une personne jouerait sur l'accessibilité aux droits. Ainsi, le manque de *supports* (Castel, 2009) pourrait être un facteur explicatif du non-recours aux droits, alors que les individus seraient *découragés par la complexité d'accès aux droits* et les *difficultés d'accessibilité* (Warin, 2010 : 5). Les caractéristiques du modèle québécois (complexité du processus, multiplication des conditions, ciblage, mesures de contrôle, etc.) ainsi que les transformations du système de santé et services sociaux (nouvelle gestion publique, gestion Lean, etc.) pourraient être

des obstacles à la demande de droits sociaux. C'est dans ce contexte, de manque d'accompagnement dans un système complexifié, que les bénéficiaires pourraient décider de ne pas demander l'offre à laquelle ils pourraient avoir droit et dont ils ont connaissance.

Notre recherche, qui documente les explications de la non-demande, soulève des questions liées à l'affaiblissement des liens sociaux, tel que développé par Robert Castel à travers le processus de *désaffiliation* dans son ouvrage *La montée des incertitudes*. Nous retenons, dans le cadre de cette recherche, plus particulièrement les notions de « supports » et d'« individus par défaut » développées par Castel.

La notion de « supports » réfère à ce sur quoi les individus peuvent se reposer pour constituer leur identité sociale (Castel, 2009 : 389). Sans aucun support, l'individu se retrouverait en situation de désaffiliation totale : « l'individualité totale, c'est la désaffiliation totale, le détachement à l'égard de toute appartenance, et de tout support qui place l'individu dans une sorte d'ipséité sociale » (Castel, 2009 : 444). Les supports peuvent référer à la propriété privée, à la religion, mais aussi à la propriété sociale qui a été développée par les États pour permettre aux non-propriétaires d'être pleinement des individus (Castel, 2009 : 444). En effet, l'État a été, durant les Trente Glorieuses, le support principal des identités personnelles (Castel, 2009 : 389). Mais, depuis la moitié des années 1970, l'État assure plus difficilement les moyens aux individus de se réaliser, et donc d'être le support principal des identités personnelles (Castel, 2009 : 389). Face à cela, plusieurs ne sont pas capables d'assurer leur indépendance à partir des systèmes de protection étatique (Castel, 2009 : 389). Ils se retrouvent donc à rechercher d'autres types de supports (Castel, 2009 : 389) :

[...] on observe que les individus ainsi fragilisés sont souvent à la recherche d'autres supports pour conforter ou restaurer une identité sociale défaillante : réactivation des supports familiaux, des ancrages territoriaux, de l'appartenance religieuse (« retour du religieux »). Par rapport aux régulations générales valant

au niveau national, il s'agit d'un repli sur des formes restreintes de communautés qui paraissent susceptibles de ménager des formes alternatives de solidarité et de procurer de nouveaux supports d'identification. (Castel, 2009 : 389-390)

Les « individus par défaut » (personnes sans emploi ou travailleurs précaires) sont ceux auxquels manquent les ressources nécessaires pour assumer positivement leur liberté d'individus (Castel, 2009 : 436). Ils leur manquent des ressources pour pouvoir se réaliser effectivement comme les individus qu'ils voudraient être (Castel, 2009 : 437). Ils n'arrivent pas à « être des individus qu'ils aspirent à être » (Castel, 2009 : 434). Ainsi, Castel souligne : « [...] c'est moins leur absence de désir ou de volonté d'être des individus à part entière que l'absence de ressources ou de supports pour parvenir à ce statut » (Castel, 2009 : 438). Castel dit que les individus dans les conditions du précarat ne sont pas passifs et résignés; ils sont plutôt ingénieux et débrouillards (Castel, 2009 : 441). Ils veulent être des individus, mais ne peuvent pas le réaliser (Castel, 2009 : 441).

Ainsi, pour exister positivement, l'individu doit disposer, au-delà de la volonté, de supports sociaux, soit un ensemble de ressources (Castel, 2009 : 443). Autrement dit, l'individu doit disposer de points d'appui pour assurer son indépendance sociale, son *affiliation*, mais ce ne sont pas tous les individus qui disposent de mêmes supports (Castel, 2009 : 444). En ce sens, en ce qui nous concerne spécifiquement, le recours aux droits sociaux permettrait d'assurer une indépendance sociale, mais que pour ce faire, les individus doivent d'abord disposer de supports leur facilitant la voie d'accès aux droits sociaux (Mazé, 2013).

Ainsi, les situations de désaffiliation dans lesquelles les individus se trouvent pourraient expliquer le non-recours aux droits sociaux. La pauvreté, ou le manque de *supports*, pourraient être des facteurs explicatifs de l'exclusion sociale ou d'un « vivre hors droit » (Warin, 2008). On pourrait également faire la proposition que c'est en voyant que l'État social s'effrite, que « la propriété sociale se fissure » (Castel, 2009 : 444), c'est-à-dire en constatant la fragilité du *support* étatique, que les individus choisiraient de ne pas recourir

aux droits proposés. C'est d'ailleurs ce qui nous amènera dans une prochaine section à traiter de la non-demande en tant que comportement politique et critique de l'offre publique (section 2.3.3).

2.3.2 Le non-recours et la stigmatisation

La non-demande peut également être comprise grâce aux concepts de stigmatisation liée au statut de bénéficiaire (*welfare stigma*) et à l'idée de représentation sociale de la pauvreté. Elle peut être liée à la manière dont les personnes potentiellement bénéficiaires se perçoivent ou voient le statut de bénéficiaire de l'aide sociale, ainsi qu'à la manière dont les autres ou le reste de la société les perçoivent. Le « sentiment de stigmatisation » (Warin, 2010 : 9) et la perception de stigmatisation ou au sentiment de « personal stigma » (Baumberg, 2016 : 183) semblent donc au cœur de l'analyse du non-recours.

Au Québec, la condition sociale serait le motif le plus susceptible d'entraîner une forme ou une autre de discrimination, d'intolérance et de méfiance sociale (Noreau, 2015 : 70). Dans le cadre d'une recherche menée récemment par la *Commission des droits de la personne et droits de la jeunesse*, la moitié (51%) des Québécois entretiendraient une opinion négative à l'égard des prestataires de l'aide sociale (Noreau, 2015 : 70). Ainsi, le statut de l'aide sociale ferait l'objet d'une forme de stigmatisation (Noreau, 2015 : 70). Puis, il s'agirait d'un statut dévalorisé, discréditant, renforçant l'image négative que la personne a d'elle-même (Paugam, 2009: 11).

Dans la littérature étrangère, plusieurs ont soulevé l'aspect de la stigmatisation liée au statut de bénéficiaire comme facteur explicatif du non-recours aux droits sociaux (Baumberg, 2016 : Warin, 2010; Yaniv, 1997). Les représentations sociales d'un bénéficiaire passif et négligent peuvent amener un demandeur à ne pas réclamer afin de ne pas être identifié comme pauvre et non légitime (Warin, 2010 : 9; Hévil, 2014 : 4). En effet, l'idée de ne pas vouloir occuper un statut dévalué peut expliquer le non-recours

(Baumberge, 2016 : 182). La décision de ne pas recourir aux prestations sociales pourrait donc être liée aux représentations sociales de la pauvreté; les pauvres étant soit perçus comme de justes bénéficiaires ou comme devant mériter la prestation (Baumberg, 2016 : 183).

En effet, les sociétés peuvent avoir des explications différentes de la pauvreté, passant de l'injustice à laquelle il faut lutter à la paresse individuelle (Paugam, 2005 : 67). Comme nous, Paugam s'intéresse au rapport entre les pauvres et les institutions. Pour ce faire, il s'est intéressé aux représentations sociales de la pauvreté et aux expériences vécues de celle-ci. Il mentionne, entre autres, que la perception de la pauvreté est évolutive, change selon les contextes et selon les modèles de protection sociale des pays (Paugam, 2005 : 71). L'expérience de la pauvreté peut varier en fonction, parmi d'autres facteurs, du système de protection sociale et des modes d'intervention sociale privilégiée dans un pays (Paugam, 2005 : 83). « L'importance de la population dépendante de l'assistance et l'expérience vécue de la pauvreté qui en résulte s'expliquent en partie par la conception globale de l'État-providence dans chacun des pays » (Paugam, 2005 : 84). Par exemple, il a montré que la différenciation de traitement entre les « méritants » et les « non méritants », mise en place par des dispositifs de ciblage, encourage l'atmosphère de soupçon à l'endroit des pauvres, et « contribue à accroître le stigmate de l'assistance » (Paugam, 2005 : 178). Ce faisant, nous retiendrons que si les représentations sociales de la pauvreté (qui découlent des modèles de protection et d'intervention) jouent sur l'expérience de la pauvreté, elles pourraient également influencer le recours ou le non-recours aux prestations sociales adressées aux franges les plus pauvres de la population.

Paugam, dans le cadre de son modèle de la disqualification sociale, montre que certains individus sont socialement disqualifiés et que la pauvreté disqualifiante¹⁸ a un caractère

¹⁸ Paugam parle de *pauvreté disqualifiante*, basée sur le concept de disqualification sociale, qui serait la plus répandue dans les pays occidentaux. Elle se caractérise par un recours accru à l'assistance qui

humiliant, mais que ces individus ne restent pas passifs devant la stigmatisation, adoptant plutôt différentes positions de bénéficiaires en guise d'adaptation (Paugam, 2000 : 25, 51). En ce qui nous concerne, en plus des positions comme bénéficiaires, il pourrait y avoir des positions d'adaptation en tant que non-bénéficiaires (non-demandeurs) face à l'humiliation associée au statut. Bref, le non-recours est réfléchi, de manière dominante par la littérature, par l'évitement du stigmate associé à l'aide sociale, à la pauvreté et à la dépendance, et cela pourrait également impliquer « en creux » une dimension identitaire (Lévy et Vial, 2017 : 202).

2.3.3 Le non-recours comme comportement politique

Puis, la non-demande peut être comprise comme un comportement politique et critique des modalités de l'offre publique (Warin, 2016). Selon l'*Odenore*, la non-demande choisie couvre les situations où la personne ne demande pas pour différents motifs: par *non-adhésion aux principes de l'offre*, par *des intérêts divers*, par *manque d'intérêt pour l'offre (coût/avantage)*, par *estime de soi*, ou par existence d'*alternatives* (Odenore, 2010). Par ailleurs, dans le contexte du logement au Nunavik, nous avons proposé que le non-recours des locataires à leurs droits constituait « une stratégie de résistance » (Gallié, P.Bélaïr, 2014 : 707), soit également un comportement politique.

La personne pourrait donc ne *pas adhérer aux principes de l'offre*, par exemple, puisqu'elle « impose des conditions de comportements qui paraissent irréalisables ou inacceptables » (Warin, 2010a : 6). En ce sens, dans le contexte québécois, on peut référer aux caractéristiques du modèle de protection sociale nommées précédemment : l'aide conditionnelle, les mesures d'activation, l'injonction à *devoir* être responsable de soi

s'explique par : « ... un niveau élevé de développement économique associé à une forte dégradation du marché de l'emploi; une plus grande fragilité des liens sociaux, en particulier dans le domaine de la sociabilité familiale et des réseaux d'aide privée; un État social qui assure au plus grand nombre un niveau de protection avancé, mais dont les modes d'intervention auprès des populations défavorisées se révèlent en grande partie inadaptés » (Paugam, 2005 : 182).

(Hache, 2007 : 53), être autonome, s'accomplir, ou dit autrement, de « l'injonction normative à l'autoréalisation de soi » (Parazelli, 2007). C'est dans ce contexte que les individus pourraient ne pas demander l'aide *par non-adhésion aux principes de l'offre* (Warin, 2010a : 6). Le non-recours par non-demande serait un comportement politique (Warin, 2016). Les individus pourraient délibérément choisir de ne pas y adhérer puisque les mesures d'insertion pourraient leur apparaître inintéressantes dans un contexte où la précarité et la pauvreté touchent même ceux en emploi. Avec la multiplication des emplois atypiques et précaires, l'emploi ne serait plus une garantie d'intégration sociale, du moins, ses liens en seraient fragilisés (CEPE, 2015 : 8). Le non-recours pourrait être un signe de désillusion face au processus d'insertion, mais également face à l'emploi, alors que, tel que nous l'avons vu, il ne s'accompagne pas nécessairement d'une sortie de la pauvreté. D'autres modalités pourraient être visées. Nous référons à la problématique de cette recherche pour l'ensemble des caractéristiques du dispositif de l'aide sociale du Québec auxquelles un non-recourant pourrait référer.

2.3.4 Les modes de vie « hors droit »

Le non-recours pourrait s'expliquer par un choix individuel d'articuler une vie différente de celle proposée par l'institution. Cela peut s'expliquer par différents motifs inspirés de la typologie d'*Odenore* : renforcer son estime de soi (exemple : ne pas se trouver en situation de dépendance), par refus des principes de l'offre, et/ou parce qu'elle verrait des alternatives (exemple : supports familiaux, travail au noir, etc.). Dans cette perspective, l'individu pourrait choisir un « vivre "hors droit" » (Warin, 2008). Choisir la marge sociale, comme endroit où réaliser sa vie, s'inscrit dans le contexte des transformations sociales actuelles qui amènent les individus à ne compter que sur eux-mêmes pour construire leur vie et leur identité (Parazelli, 2000).

En ce qui nous concerne, la non-demande peut être vue comme une « possibilité d'un "vivre hors droit" » (Warin, 2008), qui serait choisie malgré la connaissance et l'éligibilité au

droit. Elle pourrait s'inscrire dans de « nouveaux modes de vie » (Warin, 2008 : 27). Warin soulève, par exemple, les tendances à l'automédication ou au troc (Warin, 2008 : 28). Ceci rejoint ce que Hérard a fait remarquer dans le contexte québécois de l'itinérance, alors qu'il cherchait à comprendre « comment des personnes itinérantes peuvent devenir réfractaires, rebelles, sourds aux injonctions sociales d'intégration » (Hérard, 2009). Il montre comment ils s'auto-excluent en « mode de vie », et ce, comme réponse aux injonctions d'intégration (Hérard, 2009 : 1). Les personnes interviewées se construisaient une nouvelle identité de survie en se désinvestissant du lien aux autres, dont la famille, l'entourage, les organismes, l'État, etc. (Hérard, 2009 : 103-104).

Pour sa part, Parazelli montre, concernant les jeunes de la rue, que « se réaliser par la marge permet d'incarner cette injonction à la réalisation de soi par le potentiel de singularisation et de différenciation des pratiques de socialisation qu'elle peut offrir » (Parazelli, 2007 : 48). Les jeunes de la rue établiraient des « liens sociaux authentiques en dehors du monde institutionnel » (Parazelli, 2007 : 31). Ainsi, traitant des pratiques urbaines des jeunes de la rue, Parazelli parle de la « socialisation marginalisée » (Parazelli, 1997) en ce qu'elle réfère « au désir d'insertion sociale par la marge et non simplement le résultat d'un processus de mise à l'écart de la société » (Parazelli, 2007 : 33). Leur insertion par la marge impliquerait également la construction d'une famille fictive, la « famille de la rue », concrétisant le mythe d'une autonomie naturelle (Parazelli, 2000 : 41). Bien que la rue puisse être une protection et offrir des ressources pour briser l'isolement, elle peut aussi contribuer à enfermer les jeunes dans ce milieu perçu comme autosuffisant, freinant ainsi le développement de leur autonomie sociale (Parazelli, 2000 : 41).

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre traite de la méthodologie de la recherche. Nous avons effectué, codifié et analysé sept (7) entrevues individuelles semi-structurées. Nous présenterons la stratégie générale de recherche, les critères de sélection de l'échantillon, la collecte de données, la méthode d'analyse des données, les forces et les limites du projet et finalement, les considérations éthiques.

3.1 Stratégie générale de la recherche

Dans le cadre de cette recherche, nous n'avons pas les ressources nécessaires pour documenter de manière globale le phénomène de non-recours aux prestations de l'aide sociale. Nous n'avons pas accès aux données du non-recours aux prestations au Québec. Nous ne tenterons donc pas de mesurer l'ampleur du phénomène sur le plan quantitatif dans le cadre de cette recherche. Mais, tel que mentionné, plusieurs éléments nous indiquent que ce phénomène est bien présent. En effet, d'abord, ce n'est pas parce que le phénomène est difficilement chiffrable qu'il est inexistant (Warin, 2010 : 2). Ensuite, si cette réalité est présente dans de nombreux autres pays occidentaux, il serait pour le moins étonnant qu'elle soit inexistante au Québec. Des futures études en ce sens seraient d'ailleurs intéressantes.

Ainsi, la recherche vise à expliquer la non-demande aux prestations de l'aide sociale du Québec, en recueillant des récits de non-demandeurs. Nous souhaitons comprendre

comment ces personnes vivent leur rapport à l'aide sociale, comment l'offre publique fait sens ou non pour elles, quelle place la non-demande à l'aide occupe dans leur parcours de vie, quels obstacles les personnes ont-elles rencontrés, etc. S'intéresser aux rapports des individus à l'offre publique au travers de leur trajectoire de vie permet de soulever différentes dimensions de leur existence en lien avec leur non-recours (Lévy et Vial, 2017 : 198).

Puisque nous nous intéressons aux récits de non-demande à l'aide sociale, il convient de distinguer les concepts de « récit de vie » et d'« histoire de vie ». Dans le premier cas, il s'agit de soulever la manière dont est racontée une réalité spécifique dans sa vie, alors que le second vise à mettre de l'avant leur histoire vécue de la naissance au présent. Il s'agit de deux expressions qui distinguent, en fait, le *récit* qu'une personne peut faire de son *histoire vécue* (Bertaux, 2016 : 11). Il y a du récit de vie « dès qu'il y a sous forme narrative un fragment de l'expérience vécue » (Bertaux, 2016 : 15), et en ce qui nous concerne : l'expérience du non-recours volontaire à l'aide sociale. En ce sens, il n'est pas nécessaire de couvrir l'ensemble de la vie de la personne, mais seulement la partie qui concerne notre sujet. Notre démarche permet de nous intéresser à la manière dont ils perçoivent, expliquent et vivent cette réalité, qu'elle soit temporaire ou permanente. Les récits des non-demandeurs peuvent ainsi nous informer sur des raisons qui les conduisent vers cette non-demande.

Pour recueillir des récits de vie, nous avons privilégié une recherche qualitative basée sur des entretiens semi-structurés. En effet, nous avons adopté une méthode de recherche qualitative visant à comprendre la façon dont les individus interprètent le monde (CRSH, CRSNGC et IRSC, 2010 : 151-152). Plus précisément, nous avons réalisé des entretiens auprès de sept (7) non-demandeurs des prestations de l'aide sociale du Québec. Les entretiens constitueront notre travail de terrain. Ils nous permettront de confronter le modèle d'analyse -développé précédemment- aux faits et à la réalité sociale (Van

Campenhoudt et Quivy, 2011 : 141-142). Cette quantité d'entretiens ne nous permettra pas de faire des généralisations au sujet de la non-demande aux prestations de l'aide sociale, mais simplement d'émettre certaines pistes d'explication.

Cette manière de faire nous permettra de répondre à notre objectif de recherche, soit de dégager des pistes d'explication de la non-demande à l'aide sociale (basé sur les motifs nommés, sur leurs contextes de vie ainsi que sur les obstacles et les facilitateurs d'accès). Elle nous semble pertinente en ce qu'elle permet de recueillir de l'information riche et nuancée grâce à une faible directivité de la part du chercheur (Van Campenhoudt et Quivy, 2011 : 170). Nous privilégierons d'ailleurs des entretiens semi-directifs en vue de laisser à la personne interviewée l'espace de s'exprimer ouvertement en ses propres mots (Van Campenhoudt et Quivy, 2011 : 171).

Puisque nous souhaitons recueillir des récits de non-demande à l'aide sociale, une recherche quantitative via des questionnaires nous semblait moins adaptée. Ces derniers ne nous auraient permis que de lister des motifs de non-demande, sans avoir accès à des nuances et une profondeur des expériences (ce qu'offrent les entretiens qualitatifs). De plus, contrairement aux entrevues de groupe, l'entretien individuel semi-dirigé a l'avantage d'offrir un espace réservé à la personne, ce qui peut favoriser l'expression, notamment sur les questions liées à la stigmatisation.

Finalement, mentionnons que les axes de la grille d'entretien (annexe C) ont été développés en lien avec nos objectifs de recherche et nos concepts-clés. Elle a été structurée autour de quatre grands axes : 1) les motifs de non-demande à l'aide sociale, 2) les conditions de vie (logement, réseau social, sources de revenus, etc.), 3) leurs liens avec des organismes communautaires ou les services de santé et les services sociaux, ainsi que 4) leurs liens et leur opinion concernant l'aide sociale.

3.2 Critères de sélection et échantillon

Nous avons fait 7 (sept) entrevues individuelles semi-structurées auprès de personnes potentiellement éligibles¹⁹ à un programme de l'aide sociale du Québec, mais ne demandant pas volontairement les prestations. Dit autrement, les personnes devaient potentiellement entrer dans les conditions d'admissibilité à un programme de l'aide sociale (annexe B), mais ne pas recourir volontairement à leur droit à la prestation accompagnant ce programme. Ces critères s'appuient sur la notion de « non-demande », telle que définie dans la typologie de l'*Odenore* (voir les sections « La typologie explicative du non-recours » et « La non-demande : un comportement volontaire entre choix et contrainte »). Pour participer à l'entrevue, la personne n'avait pas besoin de respecter ces critères au moment de l'entrevue, mais elle devait l'avoir été pour une période minimale de trois (3) mois au cours de sa vie. La période de trois mois se justifie par le fait qu'elle doit être suffisante pour que la personne puisse s'en rappeler et être en mesure d'en parler. Les participants devaient avoir entre 18 et 64 ans. Il faut être majeur pour être admissible à l'aide sociale, et une personne de 65 ans devient admissible à la pension de la sécurité de la vieillesse. Aucun autre critère d'exclusion n'est prévu.

Bref, les deux critères nécessaires pour sélectionner une personne en entretien sont : répondre aux critères d'admissibilité à un programme de l'aide sociale du Québec (*Programme d'aide sociale, Programme de solidarité sociale* ou à la mesure *Programme PAAS Action*), mais ne pas percevoir volontairement les prestations sociales y étant associées, et ce, pendant une période minimale de 3 mois dans leur vie. Les critères d'admissibilité à un programme de l'aide sociale ont été vérifiés avec la personne avant l'entretien (annexe B). Mentionnons, au passage, que les personnes sont admises à l'aide sociale par l'un ou l'autre des deux programmes, soit par le *Programme d'aide sociale* ou

¹⁹ L'expression « population potentiellement éligible » avait été introduite par la *Caisse nationale des Allocation familiales* (CNAF) en France, et reprise par les travaux de l'*Odenore* pour définir le non-recours grâce au critère d'éligibilité (Warin, 2016 : 30).

par le *Programme de solidarité sociale*²⁰. Ensuite, les personnes peuvent participer à une mesure assortie d'une allocation de participation, telle que le *Programme PAAS Action*.

Nous avons donc visé les non-demandeurs à l'aide sociale du Québec. Parmi ceux-ci, deux groupes sont identifiés : les non-demandeurs (soit ceux qui ne sont pas du tout prestataires de l'aide sociale) et ceux que l'on pourrait appeler les semi-demandeurs (soit ceux qui sont prestataires de l'aide sociale, mais ne réclament pas une prestation supérieure bien qu'ils pourraient y prétendre). Trois répondants ont été à la fois non-demandeurs et semi-demandeurs. Les autres n'ont été que non-demandeurs.

Tel que mentionné précédemment, plusieurs indices nous amènent à penser que de nombreuses personnes considérées comme *aptées* au travail ne vont pas vers la catégorie *inaptes*, alors qu'elles pourraient potentiellement être éligibles. Ainsi, nous avons visé ceux qui auraient potentiellement des « contraintes sévères à l'emploi », c'est-à-dire ceux qui historiquement ont été appelés les invalides. Il nous semble *a priori* paradoxal que même ces « pauvres méritants » ne semblent pas recourir aux prestations et aux services auxquels ils peuvent par ailleurs prétendre. Nous souhaitons ainsi comprendre comment le non-recours, et plus spécifiquement la non-demande aux « contraintes sévères », devient une option chez ces populations fragilisées vivant un problème de santé mentale, physique ou autre. En ce sens, notre recherche permet de s'intéresser à l'expérience vécue de la non-demande aux prestations du *Programme de solidarité sociale*.

Ce faisant, nous visions donc l'ensemble des non-demandeurs aux prestations d'un des programmes de l'aide sociale du Québec, et aucun autre critère n'est prévu. Nous avons visé à recueillir des récits-types de non-demande à une prestation de l'aide sociale. Nous avons tenté de diversifier les profils liés au phénomène étudié (Van Campenhout et

²⁰ Puisque les entrevues ont eu lieu en 2017, nous ne couvrons pas la non-demande au Programme Objectif Emploi (mis en place en avril 2018).

Quivy, 2011 : 149) et de représenter le mieux possible l'éventail possible des personnes en situation de non-demande. Ainsi, notre échantillon pouvait être composé autant de personnes en situation d'itinérance que non, autant des femmes que des hommes, autant des jeunes que des personnes plus âgées, etc. Ceci avait pour but de recueillir des témoignages des plus variés et contrastés possibles (Van Campenhoudt et Quivy, 2011 : 149). D'un autre côté, nous sommes conscients que nous ne pouvons pas, dans le cadre de cette recherche, couvrir l'ensemble des situations de non-demande à l'aide sociale. Il convient également d'ajouter que les personnes visées par les entretiens sont des non-demandeurs à l'aide sociale dans la grande région de Montréal.

Le tableau 1 (page suivante) présente les caractéristiques sociodémographiques au moment de l'entrevue (genre, âge, état civil, niveau d'éducation, ville, source de revenus) et des informations en lien avec l'aide sociale (type de programme ou hors-aide sociale, type de non-recours, période de non-recours). L'échantillon se compose de 7 (sept) non-demandeurs à l'aide sociale (3 femmes, 4 hommes) âgés de 25 à 59 ans. Quatre (4) n'étaient pas à l'aide sociale au moment de l'entrevue (étant sans emploi, au chômage ou en emploi), et trois (3) l'étaient (soit dans le *Programme solidarité sociale* ou le *Programme d'aide sociale*). Tous les participants ont vécu une période plus ou moins grande, ou encore actuelle, de précarité financière.

Tableau 1 : Caractéristiques sociodémographiques et de base des participants

Caractéristiques sociodémographiques et de base des participants									
Participants	Genre	Âge	État civil	Niveau d'éducation	Ville	Source de revenus	À l'aide sociale	Hors-aide sociale	Type et période de non-recours
1	F	50 ans et plus	Célibataire	Maîtrise	Grand Montréal	Aide sociale (solidarité sociale)	x		Non-connaissance et non-demande initiale, et non-demande vers contraintes sévères
2	H	18-35 ans	Célibataire	Secondaire	Grand Montréal	Sans source de revenu		x	Non-demande en tout temps
3	F	36-49 ans	Célibataire	Moins que secondaire	Grand Montréal	Aide sociale (Programme d'aide sociale avec allocation pour enfant)	x		Non-connaissance initiale et non-demande vers PAAS Action
4	H	36-49 ans	Célibataire	Baccalauréat	Grand Montréal	Aide sociale (solidarité sociale)	x		Non-demande (report 3 fois de la demande initiale) et non-demande vers contraintes sévères
5	H	18-35 ans	Célibataire	Baccalauréat	Grand Montréal	Chômage		x	Non-demande pendant 5 mois
6	F	18-35 ans	Célibataire	Baccalauréat	Grand Montréal	Emploi		x	Non-demande pendant 3 mois
7	H	36-49 ans	En couple	Secondaire	Grand Montréal	Sans source de revenu		x	Non-demande en tout temps

3.3. Collecte de données

La collecte de données a eu lieu entre décembre 2016 et août 2017. Les rencontres ont toutes une durée approximative d'une heure (50 à 70 minutes). Elles ont eu lieu à l'UQAM, dans des locaux privés ou dans des organismes partenaires. Les entretiens ont été enregistrés sur support numérique puis retranscrits par écrit. Nous avons tenu un journal de bord pour noter nos impressions suivant les entretiens et nos contacts avec les intervenants communautaires partenaires.

Les participants ont été recrutés auprès de deux collectifs visant une autonomie alimentaire dans la grande région de Montréal et auprès de trois organismes communautaires du centre-ville de Montréal et du Sud-Ouest de Montréal, oeuvrant en éducation populaire et en défense de droits auprès de populations à faible revenu. Notons que nous avons également tenté de recruter au sein d'un organisme oeuvrant auprès de jeunes de la rue au centre-ville, et au sein d'un organisme de défense de droits dans Côtes-des-Neiges, mais aucun contact n'a abouti puisque les personnes ne correspondaient pas aux critères de sélection. Nous avons néanmoins noté des informations fournies par des intervenants sur place, en lien avec notre sujet, lors de nos passages dans leurs locaux.

3.4 Méthode d'analyse des données

Nous avons opté pour l'analyse thématique des données recueillies, c'est-à-dire « la transposition d'un corpus donné en un certain nombre de thèmes représentatifs du contenu analysé et ce, en rapport avec l'orientation de recherche (la problématique) » (Paillé et Mucchielli, 2016 : 236). Pour ce faire, nous avons procédé systématiquement au repérage et au regroupement de thèmes abordés dans les transcriptions des sept entretiens (Paillé et Mucchielli, 2016 : 236). Plus spécifiquement, nous avons effectué une thématization en continu, c'est-à-dire que nous avons attribué des thèmes simultanément à la construction de l'arbre thématique (Paillé et Mucchielli, 2016 : 241). Cela nous a permis de construire au fur et à mesure l'arbre thématique en fusionnant, regroupant et

organisant les thèmes identifiés. Cette démarche a permis une analyse riche et fine du corpus, ce qui convenait mieux à notre corpus humble de sept entrevues (Paillé et Mucchielli, 2016 : 241-242).

Lors de cette thématisation, nous avons créé des relevés de thèmes pour chaque entrevue. Ces documents contiennent des thèmes et des sous-thèmes organisés sous des rubriques représentant les interrogations du guide d'entretien. C'est à partir de ces relevés de thèmes que nous avons construit notre arbre thématique. Ceci répond à la fonction de documentation de l'analyse thématique identifiée par Paillé et Mucchielli :

La deuxième fonction va plus loin et concerne la capacité de tracer des parallèles ou de documenter des oppositions ou divergences entre les thèmes. Il s'agit en somme de construire un panorama au sein duquel les grandes tendances du phénomène à l'étude vont se matérialiser dans un schéma (arbre thématique). (Paillée et Mucchielli, 2016 : 236)

Nous avons en effet construit, sous forme de schéma, une représentation synthétique du contenu analysé (Paillé et Mucchielli, 2016 : 261). Nous avons ainsi mis en relation les thèmes sur la base de leurs divergences et de leurs récurrences (Paillé et Mucchielli, 2016 : 261). Notons par ailleurs que nous avons également identifié, dans un autre document, les extraits des transcriptions les plus éloquentes pour chacun des thèmes répertoriés (Paillé et Mucchielli, 2016 : 261).

Bref, cette démarche d'analyse est axée autour de la non-demande à l'aide sociale du Québec, et plus spécifiquement du contexte de vie dans lequel celle-ci a eu lieu, les raisons de non-demande, ainsi que les liens que la personne a eus avec les services de santé et services sociaux, incluant les organismes communautaires (c'est-à-dire les thèmes traités dans le guide d'entretien (annexe C)). Cette démarche a donc pris en compte nos objectifs de recherches visés, soit d'expliquer la non-demande à l'aide sociale (identifier les motifs

de non-demande, les facilitateurs et obstacles au droit à la prestation, et le contexte de vie dans lequel elle s'inscrit).

3.5 Forces et limites de l'étude

Une des limites de la recherche est qu'il est possible qu'elle ne couvre pas l'ensemble des explications possibles de la non-demande aux prestations de l'aide sociale, bien que des efforts ont été faits au niveau du recrutement pour couvrir une diversité de profils de non-demandeurs. La taille de notre échantillon (sept) ne nous permettra pas de généraliser nos analyses à l'ensemble du phénomène de non-recours. De plus, le fait que nous ne puissions quantifier le phénomène, par manque de ressources et de temps, constitue également une limite importante. Par ailleurs, la principale force de la recherche est qu'elle donne la voix à ceux qu'on ne voit pas ou qui sont difficilement repérables et identifiables. Nous vous référons également à la section « pertinence de la recherche » pour l'ensemble des forces de notre recherche.

3.6 Considérations éthiques

Le projet a été approuvé par le *Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains* de l'UQAM le 19 octobre 2016. Ce dernier l'a jugé conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la Politique No 54 de l'UQAM (annexe D).

Un des enjeux éthiques concerne le consentement libre et éclairé et l'aspect de vulnérabilité des participants. Puisque nous avons mené des entretiens auprès de personnes pouvant être qualifiées de vulnérables, nous avons été particulièrement attentifs aux signes pouvant mettre en péril le consentement tout au long du processus. Nous avons pris le temps de présenter le projet, et de toujours offrir l'opportunité de ne pas participer, pour que la personne se sente libre de le faire à toutes les étapes. Nous avons d'ailleurs fait signer un formulaire de consentement prévoyant, entre autres, des garanties de confidentialité, d'anonymat et d'un droit de retrait (annexe D).

Un autre des enjeux qui a été pris en considération est l'écart en terme de classe sociale (Van Campenhoudt et Quivy, 2011 : 64). Les personnes visées pouvaient se retrouver dans la classe populaire alors que je pouvais être perçue, à leurs yeux, comme faisant partie d'une classe supérieure en tant qu'étudiante-chercheuse à la maîtrise. Une attention particulière a été accordée à ce déséquilibre durant les entretiens, pour éviter une autocensure potentielle qui pourrait être basée sur la honte ou sur le sentiment que je ne pourrai réellement comprendre leur réalité étant trop différente. L'idée a donc été d'adopter une attitude de respect et d'égalité en vue de favoriser l'échange d'informations. Lors des entretiens, les idées présentées ont été le plus possible explicitées, puisque plus l'écart entre l'interviewé et leur intervieweur est grand, plus cela est nécessaire pour bien se faire comprendre (Van Campenhoudt et Quivy, 2011 : 65). De plus, nous avons présenté la nature et les objectifs de la recherche de manière à s'assurer que les interviewés ne pensent pas que nos questions d'entretiens s'inscrivent dans un climat de contrôle, d'inspection ou de soupçon pouvant être vécu à l'aide sociale. Il convenait donc de bien préciser la nature académique de nos travaux, et de souligner leur contribution aux connaissances sur le phénomène étudié (Savoie-Zajc, 2007 :109). D'un autre côté, nous n'avons pas non plus laissé miroiter des bénéfices directs de la recherche sur la personne. Les bénéfices concernent surtout l'avancement des connaissances pour l'ensemble de la société en général (CRSH, CRSNGC et IRSC, 2010 : 23).

Finalement, avant de commencer, nous avons soulevé un enjeu éthique du projet de recherche en terme de confidentialité et de protection des renseignements recueillis : les interviewés pourraient être réticents à divulguer de l'information les rendant coupables de fausses déclarations à l'aide sociale, d'où l'importance en tant qu'étudiante-chercheuse d'insister sur le caractère confidentiel de la démarche. Cet élément peut également être considéré comme un risque pour l'interviewé et les prestataires en général, en ce que des résultats d'une recherche pointant vers des fraudes pourraient leur être nuisible. En même

temps, là n'est pas l'orientation des questions de recherche, et nous avons garanti la confidentialité des données (notamment que les enregistrements et les transcriptions des entretiens seront en la seule possession de l'étudiante et ils seront conservés en lieu sûr). Puis, nous avons garanti que tout élément pouvant les identifier et leurs noms seront écartés lors de la rédaction du mémoire.

CHAPITRE IV

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats des entretiens menés auprès des sept répondants. La présentation des résultats de recherche se divise en trois sections : le contexte de vie de la non-demande, les motifs de leur non-demande, ainsi que leurs liens avec des intervenants communautaires ou des professionnels des services de santé et des services sociaux. Mentionnons que les liens des répondants, le cas échéant, avec l'administration publique de l'aide sociale (par exemple, avec les agents de l'aide sociale) sont traités dans la section « motifs de la non-demande ».

4.1 Contexte de la non-demande à l'aide sociale

Alors que certains répondants (2) n'ont pas recours à l'aide sociale pendant une longue période de leur vie, les autres (5) vont faire ce choix de manière temporaire, c'est-à-dire durant un épisode spécifique de leur vie caractérisé par une transition, un changement ou une fragilité en terme de santé.

4.1.1 La non-demande comme choix de vie

Ne pas faire de demande à l'aide sociale, tout en connaissant sa potentielle éligibilité, constitue un choix de vie permanent chez deux répondants. Cette période s'étend sur 15 ans pour un plus âgé, et sur 4 ans pour un plus jeune, ce qui correspond à la grande majorité de leur vie adulte :

Ben ouais, c'était comme euh...depuis 15 ans en faite que j'aurais pu avoir l'aide sociale. J'ai décidé de pas le faire parce que ya de la

paperasse... je déteste faire de la paperasse. C'est la principale raison. Et aussi, que en faisant différents contrats je pouvais en faite subvenir à mes besoins, jumelé au faite que je faisais des choses par moi-même, j'avais pas besoin de beaucoup d'argent pour vivre. Pas avoir besoin de beaucoup d'argent, être capable d'avoir des contrats plus ou moins quand j'en ai besoin et en faite détester de faire de la paperasse. Et euh... j'en ai comme pas besoin... parce que pour moi c'est comme plus satisfaisant. Ça me faisait moins chier de faire ça. Participant 07, nos soulignements.

Pi c'est ça là, depuis 4 ans je vis dans des fermes collectives où on cultive, et on vend aux plus pauvres. Je n'ai jamais voulu demander l'aide sociale. [...] Ben depuis 4 ans, moi et mon clan, on produit de la nourriture qui vient d'une terre. Donc c'est ça mes sources de revenus. Moi ma bouffe elle vient principalement des fruits et légumes qu'on a fait pousser durant l'été, et des conserves qu'on a fait durant l'automne pour l'hiver. Pi après ça ouais, quand je viens en ville, ouais l'île aux mille et une richesses fuck il y a toutes les dumpster du monde, et il y a toujours plein des organismes qui donnent de la bouffe. Il y a toujours moyens de se démerder. Mais même ça, tu peux pas de te dire vraiment indépendant quand tu dépends des restants d'un système désuet et qui est en train de tomber. Sinon, il y a encore des échanges. Tsé l'autre fois je faisais de la mécanique chez mon ami pi là il me donnait des conserves. Toujours dans un réseau de troc. Participant 2, nos soulignements.

Dans ces deux cas, leur décision témoigne d'une volonté d'adopter un mode de vie alternatif à l'extérieur des circuits classiques du travail salarié et du support étatique. Il s'agit de vivre autrement, de subvenir eux-mêmes à leurs besoins et d'atteindre une certaine autonomie. Ayant une préférence pour cet autre type de vie, leur décision de ne pas réclamer l'aide de l'État s'étend sur d'importantes périodes. De plus, les entrevues ont montré que cette décision risque de perdurer. Les deux ont, en effet, mentionné vouloir poursuivre leurs projets respectifs.

En ce sens, leur non-demande à l'aide sociale n'est pas une décision unique, mais plutôt une décision qui se confirme perpétuellement dans le temps. Par exemple, le participant

2 explique qu'il a, un jour, à l'âge de 18 ans, choisi de refuser l'option de l'aide sociale malgré qu'il avait un rendez-vous avec un agent. Cette décision a été maintenue à travers les années, bien que les raisons aient évolué. Quant au participant 7, il mentionne que ses parents ont dû finir par accepter son mode de vie.

Ainsi, ce sont les seuls participants à avoir inscrit leur non-demande à l'aide sociale dans le cadre d'un mode de vie alternatif, en parlant de « rythme de vie », de « cadre de vie », de « style de vie » (participant 2), de « mode de vie » (participant 7). De plus, nous utilisons l'expression « choix » puisque les répondants utilisent les verbes « décider » et « ne pas vouloir demander ». Nous sommes néanmoins conscients que ce choix s'inscrit dans un contexte, tel que nous le verrons dans la section « motifs de la non-demande à l'aide sociale ».

4.1.2 La non-demande comme choix temporaire

La majorité des répondants (5) ont inscrit leur non-demande à l'aide sociale dans une période spécifique de leur vie, caractérisée soit par un changement significatif, une transition ou une fragilité en terme de santé. En effet, plusieurs ont décidé de ne pas demander le support financier de l'État au cours d'une période déterminée durant laquelle ils se savaient admissibles.

Plusieurs se retrouvaient sans emploi et sans possibilité de chômage, ou à l'échéance de leurs prestations de chômage (participants 1, 3, 4, 5, 6). Par exemple, une participante a refusé l'option de l'aide sociale dans un contexte où elle venait d'emménager en région et où elle ne pouvait plus travailler à cause de son trouble bipolaire :

Je travaillais...j'essayais de faire un moove en région... pi j'ai un problème de santé mentale dans la vie, depuis longtemps, depuis mon adolescence. Pi là je travaillais à temps plein, pi en pas longtemps là, ça pris comme 2-3 semaines ça chier. J'étais pu capable d'aller travailler. Feck je suis allée voir le médecin... euh pour un arrêt de travail. Pi à ce moment- là je pensais faire un arrêl de travail de comme

juste 2-3 semaines. Après ça je suis retourné au travail à la date prévue, et le premier jour je suis retombée. Et ça faisait pas assez longtemps que je travaillais là pour avoir le chômage. J'avais pas le droit au chômage maladie, et c'est ça qui était problématique. Participante 6

Une autre ne savait pas qu'elle aurait déjà pu avoir accès à l'aide sociale (ou qu'elle aurait pu se rendre admissible plus tôt), et ce, alors qu'elle était en arrêt de travail pour des raisons de santé et suite à une période de chômage :

Ben j'ai eu des problèmes de santé. J'ai perdu mon travail au printemps 2012 et j'avais du chômage, j'ai fait ma recherche d'emploi et tout ça, et là j'ai une condition de santé qui s'est développée. Et puis, en février 2013, là j'ai vu un médecin qui m'a mise en arrêt de travail, ça arrêté ma recherche d'emploi, et ça ça duré un an. Et puis là, j'ai été vu en clinique externe en région où je demeurais en région, à XX. Donc c'est depuis...j'ai attendu une année, j'ai épuisé mes économies avant d'avoir accès à l'aide sociale. Je n'avais pas d'information. Je ne savais pas si j'étais en train de dépenser trop, si j'étais admissible avant pour sauver mes économies, je ne savais pas. C'est à l'hôpital que la travailleuse sociale, prioritairement m'a ouvert un dossier parce que j'avais pu aucun revenu depuis un bon moment déjà. Participante 1

Un participant s'est fait expulser de l'université, soit son activité principale (participant 5).

Un autre s'était fait refuser l'accès à un programme scolaire et vivait le deuil d'un proche:

La deuxième fois, je suis revenu de l'Australie et de la Thaïlande. J'étais déprimé. Je voulais continuer mes études, mais je n'ai pas été accepté dans le programme que je voulais. Le retour au Canada était vraiment urgent pour moi parce que je sentais la dépression monter. Et en arrivant j'ai appris que le cousin germain de ma grand-mère. Tout au long de ma vie ça toujours été une personne inconditionnellement, je savais qu'il m'aimait. Et je l'ai retrouvé à l'hôpital. Heureusement, il y était à 5 minutes à pied de chez moi. Pour le reste de sa vie. Je suis revenu fin août, et il est décédé fin octobre. Pi moi ça m'a fait un gros choc. J'ai fait une grosse déprime. J'ai quitté de chez mes parents. J'avais pas de chambre. Je dormais dans le salon. Je suis allé dormir chez mon ex. Participant 4

Notons également que certains se retrouvaient en période de déménagement : de la ville vers la région, de la région vers la ville ou un retour au pays suite à une période à l'étranger (participants 1, 4, 6).

Puis, plusieurs ont éprouvé des problèmes de santé durant la période de leur non-demande à un programme de l'aide sociale. Plusieurs étaient déprimés (participants 3, 4, 5, 6). D'autres étaient anxieux (participants 1 et 5) ou en situation de crise (participante 1). D'autres notaient un manque d'énergie ou une fatigue extrême (participants 1 et 6). Par exemple, une participante remarque qu'elle n'a pas fait de demande au *Programme de solidarité sociale* bien qu'elle croyait y être admissible, et ce, alors qu'elle était en période de déménagement de la région vers la ville et qu'elle était dans un état de fatigue extrême :

Ce que je trouve dommage c'est que moi je pense que ça faisait un an que j'avais le droit à ça. Parce que j'étais complètement...ne serait-ce que pour un an, j'étais dans un état de fatigue extrême. Et le médecin que j'avais, qui m'avait été assigné au début dit « ah c'était le déménagement ». Heille woh-woh « c'est le déménagement » là tsé pi elle t'envoie une facture de 45 piasses pour un petit formulaire qu'elle avait juste à cocher cinq carreaux. Euh, jveux dire là, c'est pas drôle là, j'avais le droit à ça. [...] Feck euh je trouve ça dommage que ça vienne de la personne, que ce ne soit pas le système qui nous le propose quasiment là. Participante 1

Bref, pour de nombreux participants, la non-demande survient dans une période de questionnements, de recompositions, de changements, où la personne vit une fragilité émotionnelle ou en terme de santé mentale. Par exemple, ce participant note qu'il devait réorganiser sa vie à différents niveaux (revenu, réseau social) alors qu'il était anxieux et déprimé :

Je prenais beaucoup de poids, pi aussi que mon médecin avait sonné l'alarme là-dessus. Sinon, je dirais de l'anxiété. De l'anxiété sur comment je vais réussir à me sortir de cette situation-là que j'avais pas

de revenu. Et aussi ça avait fini par m'atteindre le fait que j'étais suspendu par XX parce que j'avais pu accès à mon réseau social. Pi euh comme toute ma vie sociale, j'ai dû la changer. En fait je l'ai pas changé, je suis juste resté tout seul. Pour moi, c'est correct être tout seul, parce que j'aime ça être tout seul mais jusqu'à un certain point. Pi comme, par exemple, quand j'étais à XX, je finissais mes affaires, y'avait des gens que je connaissais, « on va tu prendre une bière?, ok lets go ». Mais là c'était pu ça. Fallait je planifie ma vie sociale. Fallait que je contacte les gens. J'étais déprimé ultimement. J'étais tout seul, j'étais chez moi. Fallait je réorganise ma vie. Je l'ai réorganisé autour d'une job que j'ai fini par avoir. Participant 5

En somme, tous ces répondants n'ont temporairement pas demandé des prestations sociales (pour différentes raisons que nous verrons ci-après) dans une période d'instabilité occupationnelle (emploi ou scolaire), résidentielle ou en terme de santé. Ainsi, bien que leurs motifs de non-demande varient, les contextes dans lesquels elle s'inscrit sont similaires. Notons également que leur décision de non-demande temporaire réfère à deux situations-types. La première est celle où ils sont temporairement admissibles à l'aide sociale sans réclamer (donc temporairement en situation de non-recours), mais dès qu'ils deviennent inadmissibles -par exemple, par l'obtention d'un emploi- ils ne sont plus en situation de non-recours (participant 4, 5, 6). La deuxième est celle où ils sont admissibles à l'aide sociale, mais décident temporairement de ne pas demander les prestations : ils repoussent la demande à plus tard (participants 1, 3, 4). Dans ce dernier cas, il peut s'agir, par exemple, de personnes bénéficiaires de prestations de l'aide sociale, mais ne réclamant pas, dès leur éligibilité et malgré leur connaissance, des prestations supérieures (*Programme de solidarité sociale* ou *Programme PAAS-Action*). Encore une fois, mentionnons que, dans ces deux situations, ce « choix » s'inscrit dans un contexte particulier, tel que nous le verrons dans la section « motifs de la non-demande à l'aide sociale ».

4.1.3 Non-recours multiples

Les entretiens nous ont montré que le non-recours à l'aide sociale peut être accompagné d'autres exemples de non-recours dans leur vie (non-recours à d'autres services ou ressources). En effet, alors que nous explorions leurs liens avec des intervenants communautaires ou des professionnels des services de santé et des services sociaux, plusieurs répondants ont mentionné ne pas avoir recours à des services de santé ou à des banques alimentaires malgré l'identification d'un besoin potentiel. Dans certains cas, ceci s'explique par le fait qu'ils privilégient la médecine alternative, l'auto-médicamentation ou des solutions « maison » :

Ben je suis allé pour me faire tester pour les MTS, mais c'est tout. Mais sinon, la mère de mon ami est ostéopathe pi un autre est docteur. Mais même eux je ne vais pas les voir. Je me dis, je suis sûr que je peux m'en tirer par des étirements, pi avec des cataplasmes d'argile. Beaucoup d'étirements. Participant 2

Je me rappelle pas la dernière fois que je suis allé voir un médecin. Là récemment j'ai décidé d'aller voir une amie ostéo. Là encore une fois, je donne des légumes que je produis en échange d'une consultation. Sinon, j'essaie d'utiliser le plus possible des produits naturels, l'herboristerie, des choses comme ça. Participant 7

Pour sa part, une participante explique qu'elle n'était pas allée voir de médecin à son nouveau lieu de résidence, au sujet de son trouble de santé mentale chronique. Pourtant, ce dernier avait été un enjeu depuis son adolescence et elle ne pouvait plus travailler à cause de celui-ci. C'est par hasard, en consultant pour un problème de santé physique qu'elle est entrée en contact avec une travailleuse sociale :

Pi c'est comme weird comment je me suis retrouvée devant la travailleuse sociale au CLSC. J'ai eu une otite, je suis allée à la Clinique. Pi je ne sais pas quoi, ils ont vu dans mon dossier...pi ils m'ont dit : « ah penses-tu que ça serait une bonne idée? », « ah peut-être ». Feck c'est comme de même que ça s'est passé pi, tsé j'avais pas de médecin à ce

moment-là, je ne prenais plus ma médication, j'avais pas euh...j'avais pas accès à un médecin non plus. Participante 6

Finalement, deux répondants ont identifié ne pas avoir recours aux banques alimentaires malgré la pertinence et le besoin dans leur vie (participants 3, 5), quitte même à se priver de nourriture dans un des cas (participante 3) :

Et les banques alimentaires, j'avais pensé à le faire. Pour moi c'était pas un problème. C'était plus la paresse, ou la complexité entre guillemets, dans le sens qu'il fallait que je bifurque de mon chemin pour aller chercher la boîte et que je passe à tel moment. Cette démarche-là a été suffisante pour pas que je le fasse. C'était pas comme quelque chose que j'étais comme : ah non je ne veux pas le faire. Je l'avais fait par le passé, quand j'étais étudiant. Ça m'aidait à boucler mes mois. Participant 5, nos soulignements.

Je vais pas dans les banques alimentaires. Quand j'allais dans les banques alimentaires, j'arrivais à la maison pour que je les jette. Il y a des choses qui pourrit, des choses pas d'allure. Je trouve que les gens ne respectent pas vraiment. Les gens...si je viens demander quelque chose pour que je mange, mais qu'on me donne pas des bonnes choses : à quoi ça sert? À quoi ça sert d'aller là? Moi depuis ce temps-là j'ai dit : bon ok, c'est comme ça, je vais plus, je demande plus, je demande plus. Alors qu'est-ce que je fais moi-même? Je prépare des choses pour congelé. Quand c'est fini, c'est fini. Quand j'en ai, je mange. Quand j'en ai pas, je laisse faire. Participante 3, nos soulignements.

Bref, ne pas demander des prestations à l'aide sociale est une réalité qui peut s'accompagner d'autres situations de non-recours malgré l'admissibilité et la connaissance des services. D'ailleurs les motifs de non-recours à l'un peuvent être en dialogue avec les motifs de non-recours à l'autre. Mentionnons néanmoins que notre analyse des non-recours multiples se limitent à des exemples en lien avec la santé, l'alimentation et l'intervention sociale, mais qu'ils pourraient concerner d'autres types de prestations/services/droits (ce que nous n'avons pas exploré dans le cadre de notre démarche). N'étant pas le but de nos guides d'entretien, cette analyse demeure préliminaire.

4.2 Motifs de la non-demande à l'aide sociale

Les motifs de non-demande à l'aide sociale soulevés par les participants se déclinent en quatre thèmes : 1) l'opinion qu'ils ont de l'aide sociale, 2) les valeurs et le mode de vie qu'ils privilégient, 3) l'opinion qu'ils se font des personnes assistées sociales, et 4) les connaissances des informations liées à l'aide sociale. Ces thèmes mettent en lumière les facilitateurs et les obstacles d'accès au droit et leurs liens avec les agents de l'aide sociale. Notons que la non-demande qui découle de ces motifs constitue soit une décision de ne jamais demander ou soit une décision de reporter le moment de la demande. Aucun répondant n'a parlé du fait qu'il aurait fait une demande, mais qu'il l'aurait abandonnée en cours de route, bien que ce profil nous a été mentionné par des intervenantes d'un organisme travaillant auprès de jeunes de la rue, tel que nous le verrons dans la section ci-après intitulée « demande à l'aide sociale ».

4.2.1 Opinion de l'aide sociale

Les participants ont soit une opinion générale de l'aide sociale (ce que constitue l'aide sociale à leurs yeux), une opinion du processus de demande à l'aide sociale (ce qu'il faut faire pour demander l'aide sociale) ou une opinion des modalités intrinsèques de l'aide sociale (ce que l'aide sociale implique une fois admis). Cette opinion joue un rôle majeur dans la décision de ne pas demander le support financier étatique.

4.2.1.1 L'idée générale de l'aide sociale

Malgré leur mise en distance individuelle par rapport à l'aide sociale, presque l'ensemble des répondants ont néanmoins souligné le rôle nécessaire de l'aide sociale comme filet de sécurité sociale au Québec (participants 1, 2, 4, 5, 6, 7). L'aide sociale est un filet social nécessaire pour venir en aide aux plus vulnérables (participant 1, 4), ce qui représente en fait la fonction principale et historique de l'aide sociale. Pour d'autres, l'aide sociale est vue comme une ressource pour financer des projets alternatifs. Il serait donc légitime de

recevoir de l'argent de l'État, même lorsque la personne est apte au travail, et ce, afin de concrétiser des projets personnels (participants 6, 7). Il serait également légitime de percevoir des prestations sociales puisque l'État finance, de toute manière, des grosses entreprises et la militarisation, soit des fonctions qui iraient à l'encontre de leurs valeurs (participants 4, 5, 7) :

Euh sinon dans l'idée de prendre de l'argent du gouvernement alors que tu es apte à travailler, c'est correct parce qu'il la place très mal, tsé ils mettent ben de l'argent dans l'armement, comme à Port Daniel. Tsé s'ils voulaient réellement aider la population au Québec et favoriser l'emploi, au lieu de donner énormément d'argent à leurs amis, du copinage entre politiciens, il devrait s'arranger de donner plein de petits montants mais à beaucoup de PME, et des personnes qui veulent se lancer en entreprise, ça fonctionnerait beaucoup mieux là. Donc si des gens peuvent profiter de l'aide sociale, et avoir plus de temps pour des projets X à encourager. Participant 7.

Mais je l'aurais faite, si c'était pas du fait que le prof avait dit qu'une personne avait eu des problèmes avec le CRSH après. Si c'était pas de ça, j'aurais faite fi des problèmes, j'aurais faite comme fuck off, anyways c'est de l'argent, l'État donne ben de l'argent à des corporation et tout ça. On peut ben nous citoyens et citoyennes avoir accès à ces ressources-là. Participant 5, nos soulèvements.

D'ailleurs, une répondante explique que l'aide sociale pourrait être qualifiée de « subvention gouvernementale », une terminologie à connotation moins péjorative. En ce sens, l'aide sociale serait aidante pour financer des projets personnels de certains de ses amis, sans pour autant offrir des montants suffisants dans sa situation spécifique :

Mais aussi, j'ai connu deux personnes qui le nommaient eux-mêmes comme des subventions gouvernementales pi je trouvais ça bien comme point de vue sur le truc. Yen a un ancien coloc, il préparait un documentaire, pi évidemment les subventions qu'il avait ce n'était pas suffisant pour fonctionner tout le temps parce qu'il avait pas d'autres emplois officiels autres que ce projet-là. Pi lui le nommait comme ça : subvention, à la blague, mais aussi parce que ça sonne moins négatif

que l'aide sociale. Je trouvais ça bien comme moyen de percevoir le truc. Feck c'était un ajout aux subventions qu'il avait déjà. Pi en ce moment-là, j'ai une amie, elle est dans un truc de plantes, les plantes sauvages comestibles, ces trucs-là, pi là elle commence à faire sa teinture mère et des produits à base de plante pi à en vendre un petit peu par ci par là. Mais pour occuper tout son temps sur ce projet-là, ben elle est sur l'aide sociale entre-temps. Ça aussi c'est comme un coup de pouce pour ce projet là qu'elle est en train de bâtir. Je pense que dans des contextes comme ça je pense que c'est vraiment aidant. Mais tsé tu peux pas, c'est quasiment impossible d'avoir juste ça. Mais comme à côté de ces projets-là, je trouve ça vraiment intéressant qu'ils puissent comme pendant 6 mois, un an je vais pouvoir vraiment me plonger dans ce projet-là. Surtout aussi si yont un petit backup.

Participante 6, nos soulignements.

Notons, par ailleurs, que deux participants mentionnent les concepts de « citoyenneté » et de « contrat social », comme étant à privilégier dans l'articulation du rôle de l'État (participant 2, 4). En ce sens, ils soulignent l'importance de la responsabilité de l'État envers ses citoyens. Bref, l'existence de l'aide sociale n'est pas remise en question, au contraire, elle est valorisée pour soutenir les plus vulnérables ou les marginaux.

Ainsi, l'aide sociale serait nécessaire collectivement comme structure de solidarité, mais elle ne le serait pas dans leurs vies personnelles. Par exemple, le participant 2 rapporte que l'aide sociale vise les personnes inaptes au travail, alors qu'il se considère apte, étant en bonne santé mentale et physique : *Pi là j'étais comme "à quoi bon?". Si je ne suis pas un handicapé physique ou mentale, pourquoi je devrais dépendre de quelque chose ?* (participant 2). En ce sens, il ne se sent pas légitime à demander cette aide, à moins de devoir inventer une histoire aux agents : *parce que je pense que je devrais inventer une raison pour me faire accepter dans leur paperasse... soit dire genre : « j'ai mal au cœur » en faisant semblant d'avoir mal, ou « je suis un ancien travailleur du sexe »* (participant 2).

Puis, certains ont également considéré que l'aide sociale ne leur convenait pas puisqu'elle s'adressait à des personnes au bas de l'échelle, en difficulté et sans support (participants

4, 6). La participante 6 mentionne qu'elle ne se considère pas suffisamment dans le besoin pour faire une demande : *Mais ya aussi le petit blocage de.. le petit blocage de... est-ce que ça serait de l'abus si ça va pas si mal que ça, je ne suis pas si mal que ça, mais famille est pas dans dèche? Est-ce éthiquement je serais d'accord avec ça? Pas nécessairement dans le sens de honte ou culpabilité, mais plus de questionnements éthiques de genre.... Mes parents, mon frère, sont pas dans dèche dans vie* (participante 6). Puis, le participant 4 explique que l'aide sociale n'est généralement pas faite pour venir en aide à des personnes issues de familles de professionnels. Sa non-demande pourrait donc s'expliquer, entre autres, par la fonction qu'il donne à l'aide sociale (venir en aide aux plus vulnérables) et à laquelle il ne s'identifie pas. Elle pourrait également s'expliquer par le fait que ce serait mal vu de recevoir un soutien financier de l'État lorsque la personne vient d'une famille aisée. Nous reviendrons plus loin sur ce dernier point dans la section intitulée « opinion des personnes assistées sociales ».

De plus, pour certains, l'aide sociale constitue une aide à long terme, alors qu'ils considèrent que leur besoin financier n'est que temporaire (participants 4, 5, 6). En effet, les participants 5 et 6, sachant qu'ils se retrouvent dans une période transitoire, décident de se serrer la ceinture jusqu'à ce que leur situation change (retourner aux études pour l'un, trouver un emploi pour l'autre) : *est-ce que c'est un processus qui va prendre un mois pi que finalement c'est hier que j'en aurais eu besoin? Tsé comme. Pi est-ce que ça va prendre 1 mois, pi finalement je vais en avoir besoin 2 mois?, pi tsé, Ça vaut tu la peine?* (participante 6). Quant au participant 4, il explique que l'aide sociale constitue un support à long terme, et non pour une courte période. Ainsi, la définition qu'il se fait de l'aide sociale ne correspond pas à sa réalité, d'où sa non-demande. En ce sens, il reporte le moment de sa première demande à l'aide sociale de plusieurs mois. Quant à sa deuxième demande à l'aide sociale, plusieurs années plus tard, c'est justement parce qu'il savait que le support de l'État allait être temporaire qu'il a demandé : *À ce moment-là j'étais pas confortable. J'ai dit "qu'est-ce que c'est?". Je sais que je ne resterai pas là pour la vie.*

C'était un besoin ponctuel (participant 4). Bref, l'important était de ne pas rester dépendant à long terme de l'aide sociale puisqu'elle représente, à ses yeux, une perte d'autonomie et un aveu de devoir se fier à autrui.

D'ailleurs, le participant 2 explique lui aussi ne pas vouloir rester accroché à l'aide sociale :

Feck tsé je voulais pas être dépendant d'un système qui est réducteur. Parce que une fois que tu entres là-dedans, c'est un peu le syndrome de la femme battue on va dire : « ah pauvre toi, tu peux pas t'en sortir » pi ya plein de trucs pour justement pas t'en sortir. Parce que en même temps, tu es chez vous, tu es aisé, tu es pas obligé de travailler. Pi je trouve que ça tue un peu ton imaginaire à comment t'en sortir.
(participant 2).

Ainsi, il a préféré une vie plus autonome et sans dépendre de l'État. Bref, les participants 2 et 4 ont expliqué leur non-demande, entre autres, par le fait qu'ils considéraient l'aide sociale comme une perte d'autonomie ou une forme de dépendance.

Finalement, la non-demande à l'aide sociale peut également s'expliquer par des refus passés répétés. C'est le cas de la participante 3 qui mentionne avoir peur de se faire refuser le *Programme PAAS Action* (même si son intervenante lui confirme son admissibilité actuelle) puisqu'elle a déjà vécu un refus de la part de l'aide sociale. De plus, lors de l'entretien, elle souligne un autre événement passé marquant: elle s'est fait refuser de l'aide d'une banque alimentaire alors que son frigo était vide. Ainsi, ces expériences semblent l'avoir amenée à se méfier de l'offre publique, notamment de l'aide sociale, se demandant si cette dernière constitue une aide réelle.

4.2.1.2 La demande à l'aide sociale

Le processus de demande à l'aide sociale semble également être un obstacle d'accès à la prestation pour plusieurs répondants. D'abord, le fait de devoir déployer beaucoup d'énergie pour connaître son admissibilité semble alimenter la non-demande (participants

5 et 6). En effet, la participante 6 explique qu'elle ne connaissait ni les démarches du processus de demande ni les critères d'admissibilité (par exemple, le montant d'avoirs liquides admissible). Puis, elle ajoute que son état de santé ne lui permet pas d'avoir l'énergie nécessaire pour trouver ces informations. Quant au participant 5, il s'est demandé pendant un mois si sa demande à l'aide sociale aurait un impact sur son admissibilité future à un financement du CRSH, sans trouver une réponse claire à ce sujet. De surcroît, il souligne l'aspect potentiellement désagréable du processus de demande: *C'est aussi que je voyais chez des amis que c'était quelque chose qui est souffrant [...] Je me demandais à quel point ça allait être quelque chose de le fun* (participant 5).

Ensuite, le fait de devoir remplir des formulaires est perçu négativement par certains (participants 3 et 7). La principale et première raison nommée par le participant 7 de ne pas faire de demande à l'aide sociale est le fait qu'il n'aime pas remplir des formulaires : *Ben ouais, c'était comme euh...depuis 15 ans en faite que j'aurais pu avoir l'aide sociale. J'ai décidé de pas le faire parce que ya de la paperasse... je déteste faire de la paperasse. C'est la principale raison. [...] j'aime pas ça faire de la paperasse, surtout faire de la paperasse inutile* (participante 7). Quant à la participante 3, elle explique que pour elle c'est complexe et difficile de remplir les formulaires puisqu'elle ne sait pas bien lire et écrire. Elle dit mal comprendre leur contenu. Ainsi, bien qu'elle ait demandé de l'aide pour les remplir lors de sa demande initiale à l'aide sociale, elle est agacée par le fait qu'elle devra remplir d'autres documents en cours de route en vue de participer à des programmes : *Quand je suis allée dans le bureau, je demande aide pour m'aider à remplir les formulaires parce que moi j'étais pas capable. J'ai trouvé quelqu'un qui était là et qui m'a aidé à remplir les formulaires. En même temps, elle m'a posé des questions. J'ai répondu. J'ai été accepté. [...] Mais c'est quand après, ils commencent à me donner des papiers pour aller. Faut que je donne des formulaires à remplir. J'étais pas capable de les remplir* (participante 3). De plus, pour elle, le contact avec les agents est désagréable ce qui la dissuade de faire sa demande au *Programme PAAS Action*.

Finalement, plusieurs répondants mentionnent également la difficulté à se procurer certains documents exigés par l'aide sociale comme obstacle d'accès aux prestations. Ceci peut les amener à repousser leur date d'admission à un programme. C'est le cas des jeunes de la rue qui doivent avoir l'approbation parentale, alors que souvent les liens familiaux sont brisés²¹. C'est également le cas lorsqu'une personne veut se faire reconnaître des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi : elle doit obtenir un formulaire rempli par un médecin. Par exemple, il a fallu plusieurs mois d'attente au participant 4 avant d'obtenir une reconnaissance de ses contraintes sévères auprès de son médecin, bien que sa condition médicale ait été la même depuis longtemps. Pour sa part, la participante 1 explique qu'elle a dû déployer beaucoup d'énergie pour être admise au *Programme de solidarité sociale*, une démarche qui s'est étalée sur plusieurs mois avant de recevoir une réponse positive :

Toute l'énergie qui faut déployer pour être comprise, toute l'énergie qui faut déployer pour avoir une tite affaire. C'est même pas 200\$ de plus pour contraintes sévères, tsé. Feck je trouvais que c'était beaucoup d'énergie, mais c'était le processus dans lequel il fallait passer à travers. Pi pour moi, ça une différence là. Donc ça n'a pas été facile mais j'avais un grand soulagement quand le document à été posté (participante 1).

Sans avoir entrepris personnellement ces démarches, d'autres mentionnent en avoir entendu parler. Le médecin semble parfois être un obstacle à la reconnaissance de certaines contraintes sévères à l'emploi (participant 5) :

²¹ C'est ce que des intervenantes de l'organisme oeuvrant auprès des jeunes de rue nous ont indiqué lors de notre recrutement. Le fait qu'ils doivent montrer que les parents ne les supportent plus financièrement demeure un obstacle d'accès à l'aide sociale pour ces jeunes. Bien qu'ils font une demande initiale, de telles exigences administratives peuvent décourager le jeune à la poursuite des démarches, pouvant ainsi les amener ultimement vers d'autres sources de revenus (vente de drogues, prostitution, etc.).

J'ai déjà vu des gens qui ne faisaient pas de demande à contraintes sévères, parce qu'ils n'avaient pas le bon médecin pour le faire. Ça j'ai vu ça. Le médecin qui suivait la personne ne voulait pas remplir le formulaire, même si plusieurs choses portaient à croire que la personne aurait dû se ramasser là-dessus. Yavait plein d'affaires que c'était clair qu'elle ne pouvait pas occuper un emploi dans les conditions normales du marché du travail. C'était vraiment le médecin l'obstacle. Faut trouver un médecin qui est prêt à le faire. Participant 5.

La participante 6, quant à elle, mentionne que ses parents lui ont déjà parlé de la situation de son oncle qui a dû faire de longues démarches afin de se faire reconnaître ses contraintes à l'emploi, un élément d'information qui a contribué à sa décision de ne pas faire de demande à l'aide sociale, étant trop long et compliqué :

J'ai un oncle qui est sur l'aide sociale depuis je ne sais quand. Pi c'est un truc qui est perçu très négativement par la famille. Mes parents ont déjà abordé cette question-là en disant que c'est vraiment long faire des démarches. En faite, mes deux oncles sont sur l'aide sociale. Yen a un des deux que ça été hyper compliqué, parce que lui ya des problèmes de santé physique pi ramasser toutes les diagnostics, les papiers de médecins, les formulaires. Pi ça j'ai entendu que c'était compliqué. J'imagine que...ça ça l'a ajouté. Tsé que si je faisais une demande, il fallait que je prouve que j'ai des problématiques médicales, ce qui m'apparaissait comme un truc compliqué. Parce que j'étais comme dans un entre-deux. Parce que à Montréal j'ai un suivi, pi là vu que je partais en région je l'avais comme abandonné. Pi je l'ai comme fait transféré trop tard. Ça comme adonné que j'étais dans un entre-deux de comme pas de suivi. (Participante 6), nos soulignements.

En somme, plusieurs participants ont nommé des caractéristiques du processus de demande (devoir remplir des formulaires, complexité des exigences, devoir déployer beaucoup d'énergie, etc.) comme étant des obstacles d'accès à l'aide sociale.

4.2.1.3 Les modalités de l'aide sociale

L'ensemble des répondants a soulevé des caractéristiques du modèle de protection sociale actuelle ayant contribué à leur non-demande. Ces caractéristiques se déclinent en deux principaux éléments : le faible niveau des prestations et l'approche non-aidante des agents.

D'abord, le niveau de prestations est considéré trop bas par plusieurs (participants 1, 2, 5, 6). Par exemple, la participante 6 explique que les montants offerts qu'elle voyait sur le site internet gouvernemental étaient trop faibles pour répondre à ses besoins de base. En ce sens, l'aide sociale est perçue comme une fausse aide :

Là j'étais comme : ok genre, y'aurait possibilité d'aide sociale, mais quand je regardais mon loyer, même si c'était pas grand chose mais... je regardais le prix de mon loyer, ma bouffe pi..me connaissant aussi, je fume la cloppe pi c'est pas dans cette période- là que je vais arrêter de fumer la cloppe. Fack je regardais les chiffres, pi c'était même pas une solution tsé ! [...] Tu peux pas tout couvrir avec 600\$ par mois. Feck d'un côté oui oui c'est vraiment nécessaire, mais en même temps c'est tellement pas suffisant que c'est comme pas une vraie aide là. Tsé tu peux pas faire grand chose là avec ça, je sais pas là...ça marche pas là. Participante 6.

Un autre répondant reprend cette idée de la « fausse aide » : *Aussi ça me semblait être une fausse ressource, parce que c'était pas assez d'argent. Fack si j'ai ça, ben comme, faut quand même que je trouve autre chose. Ça pas d'allure, je ne peux pas vivre avec 600\$ par mois* (participant 5). En ce sens, devant l'insuffisance des montants proposés, trouver des solutions alternatives devenait nécessaire.

Un autre mentionne que vivre sur l'aide sociale c'est vivre sous le seuil de pauvreté, surtout depuis la nouvelle réforme qui peut faire baisser la prestation à 400\$/mois (participant 2). Une autre dit que l'aide sociale c'est « vivre avec rien » et que cela constitue un véritable apprentissage à la pauvreté (participante 1). En ce sens, l'aide sociale n'est pas un statut

économique enviable à occuper : *ce n'est vraiment pas un cadeau être sur l'aide sociale* (participant 5).

En plus de l'insuffisance de la prestation proposée, un participant souligne le fait que les gains d'emploi admissibles sont également trop faibles, ce qui aurait contribué à sa décision de ne pas faire de demande : *Pi yavait aussi le fait que j'avais un petit contrat que j'aurais pu avoir à 300\$ par mois, pi je m'étais renseigné pi on m'avait dit si tu fais plus que 200\$ on me coupait. Fack ça m'avait comme refroidi aussi, je voulais pas qu'on me fasse couper 100\$* (participant 5).

Ensuite, les autres caractéristiques de l'aide sociale rapportées concernant l'approche non-aidante des agents et de l'aide sociale en générale (par lettres ou par téléphone). En effet, plusieurs ont une opinion négative de l'aide sociale ou des agents (participants 1, 3, 4 et 5).

Dans le cas des agents, ils ne sont pas aidants, ils sont méprisants, condescendants ou ils considèrent les prestataires comme des numéros. Certains mentionnent s'être fait maltraiter par les employés des Centre locaux d'emploi (participant 3 et 5). Le participant 5 explique que les agents « *te traitent comme de la marde* », ce qui aurait contribué à sa non-demande. Puis, l'exemple le plus parlant à ce sujet est celui de la participante 3 qui explique ne pas vouloir faire une demande au *Programme PAAS Action* malgré son admissibilité, puisqu'elle n'apprécie pas la manière dont les agents agissent :

C'est le gens du Centre d'emploi. Marion voulait que j'aille faire demande d'emploi. Elle ne sait pas ce que j'ai vécu là-bas. J'ai dit, moi Marion, ça me tente pas d'y aller faire la demande. Elle insiste tout le temps pour que j'aille le faire. Elle dit : Ah c'est de l'argent! Ta le droit comme tout le monde. Oui, j'ai dit, oui j'ai le droit comme tout le monde, mais j'aime pas ça qu'on me traite mal ou qu'on me regarde pour rien. Je connais pas bien le français. Je ne suis pas capable de comprendre bien les gens, donc j'ai dit non. Depuis ce temps-là, je reste

comme ça. Ça me dérange pas. Je reste là comme ça. [...] C'est la façon que les gens te parle, moi j'aime pas ça. J'aime pas ça c'est tout. C'est le respect. Participante 3 (nom fictif de l'intervenante)

D'ailleurs, elle perçoit la travailleuse sociale du CLSC comme une aide véritable, contrairement aux agents d'Emploi-Québec. Dans le même sens, d'autres répondants décrivent les agents par leurs tâches de gestion des abus et des fraudes (participant 4 et 5). Un autre répondant reproche aux agents d'avoir un rôle de « *contrôle* ». Plusieurs répondants ont mentionné souhaiter une attitude aidante, de respect et de compassion de la part des agents, ce qui ne semble pas être le cas actuellement (participants 3 et 5). Notons néanmoins que, dans le cas du participant 4, son opinion des agents ne semble pas avoir joué dans ses décisions de reporter le moment de ses demandes à l'aide sociale.

Certains participants ont mentionné l'aspect inutile, voire nuisible, des moyens de pression mis sur les prestataires, notamment chez les personnes fragiles ou anxieuses. Par exemple, la participante 1 explique avoir été très affectée par les lettres de l'aide sociale qui la menacent d'annuler ou de suspendre ses prestations si elle ne répond pas à certaines demandes d'informations. Elle raconte que cette approche est non seulement non-aidante, mais nuisible pour sa santé. Mentionnons néanmoins que ce commentaire n'est pas abordé comme un motif de non-recours, mais simplement comme un constat. Elle a d'ailleurs été agréablement surprise de voir que, une fois admise dans le *Programme de solidarité sociale*, l'approche s'était adoucie.

De plus, sans être un élément majeur expliquant leur non-demande, plusieurs répondants ont néanmoins soulevé l'intrusion dans la vie privée des bénéficiaires comme aspect négatif à l'aide sociale (participants 4, 5, 7), par exemple : *Ben il faut tout rapporter ce qu'on fait, ils scrutent toute. Ils peuvent tout savoir sur ma vie. Ça enlève vraiment quelque chose.... C'est vraiment horripilant. J'étais comme : non je ne veux pas ça dans ma vie* (participant 5).

La dernière caractéristique de l'aide sociale mentionnée par certains répondants est les mesures d'employabilité (participants 5, 6 et 7). Or, ce n'est que le participant 7 qui aborde les mesures d'employabilité pour expliquer sa non-demande : *Pi tsé pour moi aussi c'est pas juste faire les papiers, c'est aussi les suivis, les rencontres. [...] la paperasse, les papiers à remplir, les affaires pour dire que tu as faite tant de recherche d'emploi, hum... c'est pas intéressant. C'est un regard sur la vie des gens. Me semble qu'il faut participer à des rencontres de retour à l'emploi, me semble.*

4.2.2 Valeurs et mode de vie

Tous les participants ont mis de l'avant leurs valeurs ou leur mode de vie, afin d'expliquer leur non-demande temporaire ou permanente à l'aide sociale. Certains privilégient un mode de vie alternatif basé sur l'autonomie. D'autres ont préféré solliciter d'autres types de supports que l'aide sociale (familiaux, communautés, etc.). D'autres ont reporté le moment de leur demande à l'aide sociale par espoir de retravailler bientôt. Tel que nous le verrons, miser sur des alternatives à l'aide financière étatique semble être fait par fierté ou par honneur pour plusieurs d'entre eux. Nous reviendrons sur ce dernier élément, qui est également lié à l'idée de ne pas vouloir occuper le statut d'assisté, dans la section intitulée « opinion des personnes assistées sociales ».

4.2.2.1 Privilégier un mode de vie alternatif

Deux participants articulent leur mode de vie de manière à être le moins dépendants possibles de l'État et du travail salarié (participants 2 et 7). Leur mode de vie se veut alternatif en ce qu'il implique une participation à des collectifs ainsi qu'une autonomie alimentaire, matérielle, économique et affective. Leur objectif est de subvenir eux-mêmes à leurs besoins, par l'agriculture, le troc, la récupération de nourriture (« dumpster »), l'apprentissage de compétences techniques et l'utilisation d'habitations alternatives ou autoconstruites :

Acquérir une autonomie au sens large là, que ce soit économique, que ce soit affective, que ce soit matériel. L'autonomie c'est tout ça. C'est toute la manière de communiquer, de penser, de s'organiser. [...] au niveau alimentaire, ça peut être manger moins de viande, aller faire de la récupération de nourriture, faire sa propre nourriture, euh au lieu d'acheter des choses toutes faites, faire nous-même la nourriture. Faire aussi ses alcools, que ce soit de la bière ou du vin, alcool de fruits de la récolte...des fruits, du miel...ça peut être de plein de façons, aller aider des amis sur des fermes, il y a plein de choses qui sont produites... pi après on peut échanger ces choses-là. Du troc, de l'échange, de l'entraide, à la place d'un salaire. Se réapproprier la mécanique aussi pour pouvoir réparer nos propres véhicules. Comprendre comment ils fonctionnent. Mais aussi des énergies alternatives. Rouler à l'huile par exemple, récupérer l'huile... Participant 7.

Ben depuis 4 ans, moi et mon clan, on produit de la nourriture qui vient d'une terre. Donc c'est ça mes sources de revenus. Moi ma bouffe elle vient principalement des fruits et légumes qu'on a fait pousser durant l'été, et des conserves qu'on a fait durant l'automne pour l'hiver. Pi après ça ouais, quand je viens en ville, ouais l'île aux mille et unes richesses fuck il y a toutes les dumpster du monde, et il y a toujours plein des organismes qui donnent de la bouffe. Il y a toujours moyens de se démerder. Mais même ça, tu peux pas te dire vraiment indépendant quand tu dépends des restants d'un système désuet et qui est en train de tomber. Sinon, il y a encore des échanges. Tsé l'autre fois je faisais de la mécanique chez mon ami pi là il me donnait des conserves. Toujours dans un réseau de troc. [...] Mais la depuis 3 ans disons, je vis dans les campagnes, feck c'est tout le temps plus dans des tentes prospecteurs. Là on s'est constitué un Wig-wam qui est 10 pieds par 20 pied qu'on a isolé avec de la paille et des couvertes de laine. On roule, on chauffe au bois qu'on a coupé l'hiver passé. Mais quand je suis en ville, je squat chez des amis. Participant 2.

Ils privilégient également la réduction de leurs besoins et de leurs dépenses afin d'être moins dépendants des structures institutionnelles. Par exemple, le participant 7 explique que la consommation dépossède les gens de leurs moyens de subvenir eux-mêmes à leurs besoins. Ils disent ne pas avoir besoin de beaucoup d'argent pour vivre. Ils évitent d'avoir un loyer et une épicerie à payer (participants 2 et 7). Dans le même sens, diminuer leurs

dépenses de logement et de nourriture peut permettre d'éviter l'aide sociale (participants 4, 5 et 6). Par exemple, le participant 5 explique avoir décidé de cuisiner davantage afin de diminuer les dépenses au restaurant. Certains ont également utilisé un support familial ou communautaire pour réduire leurs dépenses alimentaires et résidentielles.

Puis, les participants 2 et 7 expliquent avoir quelques contrats au cours de l'année : des contrats non déclarés ou effectués en échange d'autres services ou biens. Un d'eux dit d'ailleurs pouvoir vivre avec aussi peu que 3000-4000\$ par année. Bien qu'ils souhaitent vivre sans avoir recours au travail salarié, le travail au noir et occasionnel accompagne leur style de vie en autant qu'il respecte leurs valeurs :

Vendre de l'artisanat et des restants de légumes de la ferme. J'ai fait un mois d'émondage pour une compagnie dans la campagne. Mais genre, tu travailles souvent pour du monde qui sont en manque de sens dans la vie. Feck tu coupes des gros chênes qui avait peut-être 250 ans. Ça c'est comme la goutte qui a fait déborder le vase. Je voulais pas travailler pour ça. Sinon, le printemps, on fait la taille des vignobles. Pi l'automne on fait les fruits un peu. Pi on vend du miel aussi un peu. Et n'importe quel service qu'on peut faire. Mais tsé c'est jamais des emplois déclarés là.
Participant 2

Pour eux, ne pas réclamer l'aide sociale et incarner leur idéal de vie est beaucoup plus satisfaisant et émancipateur sur le plan personnel : *Ben en essayant d'être bien, en faisant ce qu'on rêve de faire, pi surtout essayer de pas trop perdre du temps, c'est comme ça qu'on devient quelqu'un* (participant 2) ; *j'en ai comme pas besoin... parce que pour moi c'est comme plus satisfaisant. Ça me faisait moins chier de faire ça* (participant 7). Bref, bien qu'ils se sachent admissibles à l'aide sociale, ils préfèrent de loin leur vie d'indépendance. Ils ne souhaitent pas dépendre de l'État ou d'autres structures. D'ailleurs, un participant fait le parallèle entre sa non-demande à l'aide sociale et une histoire de son enfance, où déjà il ne souhaitait pas recevoir de « l'argent de poche » de sa mère :

Je préfère être dans les nuages, et approfondir qui je suis comme personne, et en étant toujours indépendant. Ça c'était vraiment ma condition. Mais ça me fait rappeler de quoi. Quand j'étais petit, ma mère a...ben moi je volais tout le temps tsé. À un moment donné je me suis faite « cut » une couple de fois, pi là le directeur avait un rendez-vous avec ma mère pi il a dit : « Est-ce qu'il reçoit de l'argent de poche? », « Non ». Feck là ma mère a la commencé à me donner de l'argent de poche. Pi j'en voulais pas de son argent de poche. J'en ai pas besoin de ça. Je suis capable de m'en sortir autrement. Pi ouais, pi c'était un démêlé constant avec le vol. Pi après ça tout les cadeaux que je recevais, j'en voulais pas. J'étais comme : j'en ai pas besoin. Encore aujourd'hui, ma mère m'achète des affaires, pi je suis comme "ouach, j'en veux pas !". Participant 2.

4.2.2.2 Préférer d'autres types de supports

Si certains répondants préfèrent un mode de vie alternatif, c'est qu'ils préfèrent également d'autres types de supports que celui proposé par l'État. Ils vont promouvoir le support mutuel des individus au sein de communautés plus restreintes, comme des milieux de vie écologiques qui visent l'autosuffisance (participants 2 et 7). Le support à plus petite échelle se manifeste également à travers certains groupes religieux. C'est le cas du participant 4 qui explique que sa communauté religieuse lui a garanti une aide à différents moments dans sa vie autant sur le plan social, spirituel que matériel, en lui payant, par exemple, un loyer et de la nourriture.

Mais, le support très souvent nommé par les participants est celui du réseau social rapproché, soit celui des amis et de la famille. Celui-ci demeure néanmoins ponctuel et temporaire. En effet, dans plusieurs cas, l'appui trouvé auprès de la famille ou des amis permet d'éviter ou de reporter le moment d'une demande à l'aide sociale, mais ne demeure pas une solution à long terme (participants 4 et 6). Alors que l'aide sociale et la famille peuvent être combinées à titre de support, ils préfèrent, souvent par facilité, d'abord épuiser l'aide familiale avant de s'adresser à l'État (participants 4 et 6) : *C'était comme...je me suis dit par après, j'aurais peut-être gratter quelque cents auprès de l'aide*

sociale. Je l'ai pas faite pi dans mon cas c'est grâce à mes parents. Oui sont présents, mais sont gentils. Tsé sont pas riches, mais il m'ont supporté (participante 6).

Or, le contact familial n'est pas toujours simple et harmonieux. Un répondant, par exemple, explique qu'il a dû à différents moments quitter la résidence familiale à cause de conflits avec ses parents (participant 4). Un autre explique que demander le support de sa famille ne constitue pas une avenue, malgré leur capacité financière à le faire, et ce, par souci de dignité et d'honneur (participant 5). En effet, par honneur, ce dernier privilégie l'endettement auprès de la banque plutôt qu'un emploi comme caissier ou qu'un emprunt auprès de ses proches :

Pi ma coloc aussi m'avait dit aussi à un moment : « peut-être à un moment donné tu pourrais piler sur ton orgueil pi comme prendre cette job là pour subvenir à tes besoins » parce qu'elle était inquiète que je ne puisse pas payer mon loyer. Mais c'est jamais arrivé. Pi pour moi c'était une situation qui allait jamais arriver parce que je comptais sur ma carte de crédit. Même si c'est pas la meilleure des solutions, mais je préfère mieux ça que travailler au métro pi même que de faire une demande d'aide sociale. [...] Pour moi y'était pas question que je demande de l'argent à ma famille. [...] ma sœur a une enfant, mais elle a un esti de gros revenu. Mais c'est une question d'honneur, plus que de l'honneur c'est aussi c'est désagréable pour moi de demander de l'argent à ma sœur. Feck je le faisais pas. Participant 5.

En somme, les autres types de supports communautaires sont utilisés avant ou en lieu et place de l'aide sociale. Ils sont ponctuels et s'assemblent l'un l'autre (ex : une nuit chez son « ex », quelque temps dans la famille, « squatter » chez des amis, une soupe populaire dans un organisme, une banque alimentaire à l'occasion, des bons d'épicerie, etc.).

4.2.2.3 Espérer travailler

Le dernier élément qui caractérise la non-demande sur le plan des valeurs et des modes de vie privilégiés concerne l'importance accordée par plusieurs répondants au travail. C'est

donc par espoir de travailler éventuellement, en continuant à faire des efforts individuels, ou en espérant que sa condition médicale s'améliore, que plusieurs répondants ont expliqué le report d'une demande ou le refus de solliciter l'aide sociale (participants 1, 3, 4, 5 et 6).

Ce motif de non-demande a été nommé autant chez ceux hors-aide sociale, qui pensaient retourner travailler bientôt, que chez ceux recevant l'aide sociale, mais qui ont repoussé le moment de leur demande au *Programme de solidarité sociale* afin de se faire reconnaître leurs contraintes sévères à l'emploi, ou au *Programme PAAS Action*.

Par exemple, il a fallu un an à la participante 1 avant d'accepter qu'elle n'était plus en recherche d'emploi en raison de sa condition médicale (après quoi elle a fait une demande à l'aide sociale), et une autre année pour accepter personnellement qu'elle ne serait plus jamais capable de retourner sur le marché du travail (après quoi elle a fait une demande au *Programme de solidarité sociale*) :

Je vivais carrément dans un bureau avec une filière de quatre tiroirs chez moi. Avec de la documentation de comment trouver de l'emploi. Euh là, ça ça fait partie d'un des gros poids qui a descendu. Là je vais commencer à faire du ménage. Parce que j'en ai pu besoin de ça. Ma condition étant reconnue, je n'ai plus à avoir le stress à avoir cette performance-là. Donc je peux me débarrasser de tout ça, et c'est vraiment bienvenu. Parce que j'étais pu capable de travailler. C'était devenu un fardeau, toute mon expérience, mes diplômes. Ça me mettait une contrainte que je devais performer parce que j'avais tout ça. Et puis euh...moi j'ai adoré travailler, moi j'aimais ça, c'était stimulant, on rencontre du monde. Je travaillais avec une clientèle, j'aimais ça les aider. Euh tsé se sentir utile, se sentir qu'on avait des réalisations. Même si la reconnaissance n'est pas parfaitement au rendez-vous comme on le souhaiterait. J'allais capable de la chercher toute seule ma valorisation parce que je le voyais auprès de la clientèle que je leur faisais du bien et qu'ils m'appréciaient. Feck euh moi j'ai adoré travailler, j'aimais ça le travail. C'est devenu un stress parce que j'en avais pu assez pour gagner ma vie là. Pi euh au début de l'aide

sociale ça l'a été un gros gros stress de pas savoir si j'étais encore capable. Participante 1

Dans le même sens, pour d'autres, faire une demande au *Programme de solidarité sociale* est perçu comme un abandon des démarches d'emploi. Le participant 4 explique qu'il attendait que sa condition médicale s'améliore et que les médecins lui disent qu'il n'y a plus d'améliorations possibles suite à sa commotion cérébrale, même s'il savait pouvoir demander depuis plusieurs mois une reconnaissance de ses contraintes. Il a attendu avant de faire une demande puisqu'il ne voulait pas abandonner tous ses plans de vie. Ainsi, pour lui, faire la demande au *Programme de solidarité sociale* représentait « un deuil à faire » parce qu'il n'y avait plus d'espoir de travailler : *au moment où j'accepte de demander la solidarité sociale, c'est vraiment pour dire : "il n'y a plus rien"* (participant 4).

Pour ceux hors-aide sociale, ne pas demander des prestations d'aide sociale peut également être motivé par un espoir de travailler ou par l'acceptation de diminuer son niveau de vie (participants 4, 5 et 6). En effet, ils peuvent éviter l'aide sociale en ayant espoir de retourner en emploi sous peu, ainsi qu'en se serrant la ceinture (« gratter les fonds de tiroirs »). Ce faisant, l'option de l'aide sociale est repoussée ou éliminée. Cela revient d'ailleurs à l'idée que puisque le besoin est temporaire, l'aide sociale ne serait pas nécessaire (voir section « opinion de l'aide sociale »).

Quant à la participante 3, elle raconte, tout au long de l'entrevue, l'importance qu'elle accorde au travail et la volonté qu'elle a de travailler malgré le fait qu'elle n'a pas de diplôme de secondaire 5, ce qui est un obstacle à son employabilité. Bien que ce ne soit pas une raison explicite de sa non-demande, la honte qu'elle dit ressentir lorsqu'elle va au bureau d'Emploi Québec, et qui la freine à faire une demande au *Programme PAAS Action*, est liée au fait qu'elle n'a pas d'emploi.

4.2.3 Opinion des personnes assistées sociales

Tous ont mentionné l'opinion négative de la population en général à l'égard des personnes assistées sociales. On dit qu'elles vivent sur « le bras » de la société (participant 4), qu'elles sont paresseuses (participant 2 et 5), qu'elles abusent du système (participant 4), et qu'elles sont vulnérables (participant 4). Les personnes « aptes » ou en santé ont le devoir de travailler (participants 1, 4 et 7) : *je pense en général, toujours aujourd'hui, je sais qu'il y a des gens, quand tu leur dis, même si tu leur dis que c'est la solidarité sociale, même si tu dis que tu peux pas travailler, il y a des gens qui vont toujours dire "quoi? qui tu es? Pourquoi tu te donnes le droit de vivre sur mes bras? " Il y a comme une attitude...* (participant 4). Certains participants ont parlé de la méfiance dont les personnes assistées sociales font l'objet (participant 4 et 6). Certains participants présentent la distinction que font les autres, entre ceux qui le méritent (les « inaptes ») à l'aide sociale et ceux qui ne le méritent pas (« les aptes »), sans souscrire personnellement à cette distinction (participants 2 et 6).

Ainsi, cette opinion négative peut provenir de leur famille (participants 4, 6 et 7) ou du public en général (participants 2, 4, 5, 6), par exemple via les médias ou les médias sociaux. Certains ont identifié que cette opinion négative provenait principalement de la classe moyenne ou des travailleurs pauvres, c'est-à-dire de ceux qui travaillent sous ou près du seuil de faible revenu et/ou des travailleurs qui paient de l'impôt (participants 2 et 4).

Certains ont fait le lien entre cette opinion publique ou familiale, et le fait de ne pas vouloir occuper ce statut d'assisté. Un participant dit ne pas vouloir être une victime, ce que l'assisté social représente pour lui : *Parce que une fois que tu entres là-dedans, c'est un peu le syndrome de la femme battue on va dire : « ah pauvre toi, tu peux pas t'en sortir » pi ya plein de trucs pour justement pas t'en sortir* (participant 2). Un autre affirme ne pas vouloir être un « quêteux » après avoir expliqué que les assistés sont considérés comme tels par la société et sa famille (participant 4). Une autre repose sa non-demande sur l'idée ne pas

vouloir l'étiquette d'inapte au travail, une étiquette contre laquelle elle s'est battue toute sa vie (participante 1). Une autre se demande s'il est légitime pour elle de demander de l'aide sociale, alors qu'elle sait que c'est mal vu pour une personne considérée apte à l'emploi et que cela serait tabou dans sa famille (participante 6). Bref, sans être un critère déterminant du non-recours, l'opinion publique négative des personnes assistées sociales semble néanmoins alimenter une mise à distance par rapport à l'aide sociale.

4.2.4 Connaissances des informations liées à l'aide sociale

La non-connaissance de l'existence des programmes d'aide sociale a été mentionnée par une participante. Cette situation a cependant été de très courte durée. En effet, la participante 3 explique que c'est grâce à des amis de son ancien milieu de travail, suite à sa perte d'emploi, qu'elle a eu connaissance de l'aide sociale. En tant qu'immigrante ne connaissant pas bien le Québec, elle ne savait pas que cela existait : *moi avant j'étais pas connu l'aide sociale. C'est mes amis qui m'ont dit : ben si t'a pas aucun revenu, vous pouvez aller faire la demande. C'est là que je l'ai appris. À l'époque j'étais travail, je connais pas si ça existait vraiment. C'est après que j'ai perdu l'emploi, que j'ai su que ça existait vraiment* (participante 3).

Ensuite, c'est surtout la non-connaissance de l'éligibilité qui a été mentionnée par des participants comme explication de la non-demande ou du report du moment d'une demande à l'aide sociale (participants 1, 4 et 6). La participante 1 explique qu'elle ne connaissait pas le moment précis de son éligibilité puisqu'elle ne connaissait pas le montant maximal d'avoirs liquides auquel elle avait droit pour se qualifier. Elle dit qu'elle ne savait pas qu'elle aurait pu avoir accès à l'aide sociale avant et qu'elle aurait pu se rendre admissible plus rapidement en épuisant ses économies. C'est grâce à la travailleuse sociale en région qu'elle a fait sa demande initiale, cette dernière ayant constaté qu'elle n'avait plus de sources de revenus depuis un an. Puis, son éligibilité au *Programme de solidarité sociale*, un an et demi plus tard, a également été souligné par des intervenantes

communautaires autour d'elle, ce qui lui a donné l'élan pour faire cette demande, n'ayant pas seule la conviction d'être admissible. Quant au participant 4, il dit qu'il pensait au départ que l'aide sociale n'était accessible qu'aux familles, et ce, puisque les personnes qu'il connaissait sur l'aide sociale n'étaient que des femmes monoparentales. C'est plus tard qu'il s'est aperçu qu'il pouvait y avoir droit. Quant à la participante 6, elle explique ne pas avoir eu accès à suffisamment d'informations pour connaître son admissibilité ou le montant potentiel de prestations auquel elle aurait pu s'attendre.

En effet, le manque d'informations claires, accessibles et vulgarisées semble être un obstacle à une demande, lorsque vient le temps pour une personne de se demander si elle va vers l'aide sociale. C'est notamment le manque d'informations claires sur Internet qui a été mentionné par les participants plus jeunes, lorsqu'ils souhaitaient connaître leur éligibilité ainsi que les démarches à effectuer :

Mais c'était que... pas clair aussi. J'ai regardé sur Internet et je voyais des infos, mais tellement superficiels que genre que je me disais : « Ah ben peut-être que tel montant ça s'appliquerait à ma situation... », mais comment je fais pour savoir....est-ce que c'est un processus qui va prendre un mois pi que finalement c'est hier que j'en aurais eu besoin? Tsé comme. Pi est-ce que ça va prendre 1 mois, pi finalement je vais en avoir besoin 2 mois?, pi tsé, Ça vaut tu la peine? [...] Mais je ne sais pas si je remplissais tous les critères de machins, et de ci, et de ça...je sais pas là... Participante 6.

« Non, je ne connaissais rien. Pi tsé je faisais des recherches sur internet et y'avait rien. Parce que tsé comme dans le monde du logement, il y a un guide du RCLALQ sur si tu vas à la Régie, qu'est-ce que tu devrais savoir, ou comme sur les droits de base, insalubrité, mauvais voisinage et compagnie. Mais sur l'aide sociale y'avait rien de tout ça, ou ça avait l'air vieux ou pas tout à fait adapté. C'est ça aussi qui a fait que ça m'a pas aider à faire une demande. Je ne savais pas comment en faire une en faite. Tsé, j'ai découvert après que c'était en allait au Centre local d'emploi que tu peux avoir un formulaire. J'ai aussi découvert que tu peux avoir un formulaire sur Internet. Mais c'est comme pas friendly...faut que tu le cherches. Il n'y a pas un site « aide sociale » ! Tsé c'est comme, c'est dans une section du Ministère du Travail, de

l'Emploi et de la Solidarité sociale que tu peux trouver ça...tu peux pas trouver ça ailleurs. Participant 4.

En somme, l'accessibilité aux informations liées à l'admissibilité de l'aide sociale a joué un rôle dans la décision de certains de ne pas aller vers l'État. Mentionnons d'ailleurs que ces trois participants ont un niveau de scolarité universitaire, ce qui semble indiquer que ce n'est pas par manque de capacité individuelle que ces personnes n'ont pu comprendre convenablement les modalités d'admissibilité.

4.3 Liens des non-demandeurs avec les services de la santé et les services sociaux

Lors des entretiens, nous avons exploré les liens que les non-demandeurs ont pu avoir, dans le cadre de leurs démarches avec l'aide sociale, avec les intervenants communautaires et les professionnels de la santé et des services sociaux. D'abord, les répondants n'ayant pas recours à l'aide sociale à long terme ont souligné leurs liens avec leur communauté, leurs amis, leur « clan », avec qui ils ont des affinités politiques et de valeurs (participants 2 et 7). Par contre, peu de liens, voire aucun, existent avec les services de santé et les services sociaux, ni avec des intervenants communautaires. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'ils ne considèrent pas qu'ils ont « un problème » à traiter ou « un enjeu » à gérer. Ils ne font qu'utiliser à l'occasion des services alimentaires ou de santé publique (banque alimentaire, soupe populaire, condoms, etc.), à titre de complément à leur mode de vie. Ensuite, ce sont donc principalement les répondants dont leur non-demande est temporaire qui ont mentionné des contacts avec les services de santé et les services sociaux, ainsi que le milieu communautaire (participants 1, 3, 4, 5 et 6). Dans le cadre de leurs démarches en lien avec l'aide sociale, ces contacts sont parfois aidants et parfois non-aidants.

4.3.1 Liens des non-demandeurs avec les services de santé et les services sociaux

Certains médecins ou psychiatres semblent aidants dans les démarches en lien avec l'aide sociale. Un psychiatre a amené une répondante à aller vers l'aide sociale, alors qu'elle n'y

avait pas pensé puisqu'elle était dans un état de détresse importante (participante 1). Un autre médecin, généraliste cette fois, semble bien connaître le système et le formulaire de l'aide sociale visant à faire reconnaître les contraintes sévères à l'emploi, ce qui a rassuré la participante 1. Une médecin de famille est très avenante et non-méfiante lorsque le participant 4 lui demande de remplir le formulaire reconnaissant ses contraintes sévères à l'emploi. Par contre, d'un autre côté, ces mêmes participants semblent également avoir été confrontés à des médecins qui, à leur avis, ont mal jugé leur situation. C'est le cas de la participante 1 qui déplore le fait qu'un premier médecin avait minimisé sa situation en disant que son état d'anxiété et de fatigue extrême n'était que dû à son déménagement. En ce sens, il a repoussé le moment de la signature du formulaire. Quant au participant 4, il a également vécu une situation où le médecin lui disait d'attendre (« attend, attend, attend ») avant de certifier ses contraintes. Il explique qu'une certaine forme de méfiance régnait, lors des consultations, à l'égard de ses symptômes.

De la même manière, les contacts avec les travailleuses sociales sont parfois aidants et parfois non-aidants en ce qui a trait à l'aide sociale. Dans le cas de la participante 1 en situation de crise et sans revenu depuis un an, la travailleuse sociale l'a accompagnée de manière très serrée dans ses démarches de demande à l'aide sociale. Elle dit qu'elle était suivie de très près avec la travailleuse sociale en région, ce qui la sécurisait. Mais, en ce qui concerne la travailleuse sociale à Montréal, elle dit que, bien qu'elle lui offrait un lieu d'écoute, elle n'était pas du tout outillée pour l'accompagner dans sa demande de reconnaissance de contraintes sévères : *Mais ça n'a pas été la travailleuse sociale, pas du tout, elle n'avait pas l'air au courant même, j'y apprenais des affaires. Elle me demandait même les références qui étaient en train de m'aider, le numéro de téléphone pi tout ça. Feck je lui souhaite bonne chance là! Mais moi je la vois pu maintenant parce que ça m'aidait pas-là. Feck c'est ça là le formulaire pour la demande d'invalidité* (participante 1). Par ailleurs, une autre participante souligne l'apport de la travailleuse sociale, contrairement aux agents de l'aide sociale :

Avec la travailleuse sociale, ça s'est toujours bien passé. Ces gens-là ils aident vraiment aussi. Si t'a besoin de quelque chose, ils peuvent te donner des adresses, te transférer là où tu peux trouver de l'aide. Ils donnent des ressources pour de l'aide. Vraiment vrai. Mon logement aussi, je voulais changer mon logement. Ils me donnent des adresses où aller. Le travail social, ils aident au moins. C'est pas comme Emploi-Québec. Eux, ils plus te comprend. Ils s'en foutent pas de toi. Tu dis « aide », tu rentres là, tu expliques la situation, ils te donnent aide. C'est pas comme Emploi-Québec. C'est deux choses différentes. Participante 3.

Quant à la participante 6, elle dit que c'est la travailleuse sociale qui lui a mis la puce à l'oreille concernant son admissibilité à l'aide sociale. Elle mentionne néanmoins qu'elle ne l'a pas aidée davantage considérant que, selon elle, « *ce n'est pas dans son mandat de faire les démarches avec moi* » (participante 6). Bref, le rôle de la travailleuse sociale semble varier, selon les cas, entre un rôle effacé dû à la non-connaissance des démarches liées à l'aide sociale, en passant par un rôle d'information, jusqu'à un rôle d'accompagnement très serré.

4.3.2 Liens des non-demandeurs avec les organismes communautaires

Les liens qu'ont entretenus certains participants avec les organismes communautaires les ont aidés dans leurs démarches auprès de l'aide sociale (participants 1, 3 et 4). La participante 1 explique que c'est grâce à l'organisme l'Organisation populaire des droits sociaux (OPDS) qu'elle a fait sa demande au *Programme de solidarité sociale* :

Feck là, c'était des contraintes sévères que j'avais, j'étais incapable de travailler, j'avais de la misère à me lever, ben j'étais pu capable de me lever le matin, pi je dormais des dix heures par jour. Ça ça été les 6 premiers mois quand je suis revenue à Montréal. C'est pour ça que à l'OPDS, quand je suis tombée sur le service téléphonique, la première fois que j'ai appelée pi que j'ai parlé de ma situation, elle a dit : madame, d'après moi, vous seriez éligible aux contraintes sévères là...à partir du moment que ça fait un an et demi, nous on peut vous aider si

vous avez pas de médecin, on peut vous aider à remplir le formulaire, vous pouvez aller en sans rendez-vous aussi avec le formulaire, le médecin va être obligé, si vous avez besoin il est obligé, même s'il vous connaît pas beaucoup, il est obligé, c'est un médecin. Feck bref, heureusement qu'il y avait l'OPDS. Bravo L'OPDS! Participante 1.

Elle ajoute que c'est avec eux qu'elle a rassemblé son dossier (rapports médicaux, lettres de renvois, cessation d'emploi, etc.) visant à démontrer sa condition médicale et son instabilité depuis plusieurs années. Elle ne voyait pas comment elle aurait pu le faire avec sa travailleuse sociale du CLSC. L'intervenante de l'organisme a été présente tout au long du processus et lui expliquait toutes les étapes à venir, ce qui était très réconfortant pour elle.

Les intervenantes communautaires jouent aussi un rôle d'information, en expliquant l'admissibilité des personnes à certains programmes. C'est le cas de l'intervenante du CEDA qui rappelle souvent à la participante 3 son éligibilité au *Programme PAAS Action*. De l'autre côté, les personnes elles-mêmes peuvent également rechercher de manière proactive de l'information auprès des organismes communautaires et gouvernementaux. C'est le cas des participants 4 et 5 qui se sont informés de leurs droits en lien avec l'aide sociale (critères d'admissibilité, modalités des séjours hors-Québec, etc.).

Bref, plusieurs organismes font de l'accompagnement vers les droits sociaux. C'est d'ailleurs pour cette raison que certaines intervenantes de l'organisme de défense des droits dans Côte-des-Neige nous ont indiqué connaître peu de personnes en situation de non-demande à l'aide sociale, puisque leur mandat est justement de les inscrire aux programmes gouvernementaux. Or, tel que nous venons de le voir dans ce chapitre, avoir des contacts avec les organismes communautaires ne suffit pas pour exercer ses droits, puisque plusieurs autres motifs de non-demande peuvent entrer en ligne de compte dans la décision de reporter ou de se mettre en retrait.

4.4 Conclusion des résultats

La non-demande à l'aide sociale est multiforme et varie selon les contextes de vie. Puis, la non-demande à l'aide sociale est un « choix » de vie, ou un « choix » temporaire dans une période de changements et de fragilité. Elle peut être accompagnée d'autres exemples de non-recours à des services, prestations, droits, etc. Elle s'explique principalement par des réticences ou des réserves à l'endroit de l'aide sociale (ce qu'elle est, le processus de demande, les caractéristiques qui la composent). Elle s'explique aussi par une volonté d'autonomie et d'autoréalisation personnelle, soit à travers des projets alternatifs ou à travers un emploi. L'opinion négative des prestataires de l'aide sociale, entretenue par la société et la famille, joue dans l'imaginaire des participants, ce qui les amène à souhaiter autre chose pour eux-mêmes. Ensuite, la complexité et l'inaccessibilité des informations qui concernent l'aide sociale refroidissent certains participants qui voient finalement en cette quête d'informations si peu de retombées. Puis, l'accompagnement que peuvent faire les intervenantes communautaires, les travailleuses sociales et les médecins facilite l'accès à des programmes de l'aide sociale lorsque les participants veulent aller de l'avant en ce sens, mais n'est pas en lui seul suffisant pour garantir l'exercice des droits. Bref, la non-demande à l'aide sociale embrasse de nombreuses dimensions sociales, institutionnelles et identitaires. Elle pourrait également prendre d'autres formes que nous n'aurions pas traitées dans le cadre de cette recherche.

CHAPITRE V

DISCUSSION

5.1 Explications de la non-demande à l'aide sociale

Ce chapitre propose des pistes d'explication de la non-demande à l'aide sociale du Québec. À la lumière de l'analyse des résultats, de la problématique et du cadre théorique présenté précédemment, nous identifierons dans ce chapitre trois thèmes qui semblent expliquer et caractériser la non-demande à l'aide sociale du Québec, le type de non-recours vécu par l'ensemble des répondants : une critique de l'aide sociale, une quête d'autoréalisation hors-aide sociale, et un recours, dans certains cas, à de supports alternatifs privés. Nous verrons, à travers ces trois thèmes, que la non-demande à l'aide sociale, en plus d'être un comportement politique, a également une composante identitaire et exprime une forme d'autonomie, tel que l'ont proposé Lévy et Vial alors qu'ils s'intéressaient au non-recours dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes et de l'hébergement des sans-abri (Lévy et Vial, 2017). Quant à la dernière section de ce chapitre, elle propose quelques pistes de réflexion sur l'intervention sociale en contexte de non-demande à l'aide financière de dernier recours.

5.1.1 Une critique de l'aide sociale

La non-demande à l'aide sociale semble se définir par des critiques ou des réticences à l'égard de l'aide sociale. Malgré celles-ci, les non-demandeurs interrogés ne remettent pas en question le rôle de solidarité joué par l'État : au contraire, ils soulignent la nécessité du filet social étatique et l'importance de la responsabilité de l'État envers ses membres. C'est plutôt la manière dont est joué ce rôle qui est visée. Ainsi, caractérisée par des critiques

des modalités institutionnelles de l'aide sociale et par un attachement aux valeurs communes devant être incarné par l'État, la non-demande à l'aide sociale du Québec peut, en ce sens, être vue, tel que proposé par Warin, comme un comportement politique (Warin, 2016).

Que ce soit dans le cadre d'un « vivre hors droit » (Warin), par espoir de travailler sous peu, par préférence pour d'autres alternatives ou pour éviter la stigmatisation, tous les répondants ont émis des commentaires critiques concernant l'aide sociale, qui ont, à des degrés différents, influé sur leur décision de ne pas demander. En ce sens, l'idée de *ne pas adhérer aux principes de l'offre* (Warin, 2010a), un motif de non-recours proposé par l'*Odenore* se retrouve dans les récits des répondants. Le découragement face à la complexité d'accès aux droits ainsi que les difficultés d'accessibilité (Warin, 2010a) se sont également retrouvées dans les récits, pointant ainsi le manque de *support* (Castel, 2009), c'est-à-dire le manque d'accompagnement vers les droits dans un système complexifié. Puis, la *Crainte de stigmatisation* (Warin, 2010a) a également été liée à leur décision de ne pas demander. En ce sens, la non-demande survient, entre autre, de façon contrainte, c'est-à-dire en raison de considérations institutionnelles et sociales extérieures à l'individu. (Warin, 2010a).

Les critiques ou les réticences visent la manière dont la politique publique de l'aide sociale au Québec est articulée et la manière dont la pauvreté est définie et perçue. Plus spécifiquement, tel que présenté dans le chapitre « résultats de la recherche », les affirmations des répondants concernent l'idée générale qu'ils ont de l'aide sociale, le processus de demande à l'aide sociale, les modalités de l'aide sociale, ainsi que l'opinion générale à l'égard des personnes assistées sociales. Dans les prochaines sections, nous verrons que loin d'être un effacement individuel, la non-demande à l'aide sociale peut constituer une décision affirmative à dimension politique et sociale.

5.1.1.1 Refroidi par la complexité d'accès au droit à la prestation

Une des critiques soulevées par les participants concerne la *complexité d'accès* et les *difficultés d'accès* (Warin, 2010a) au droit à la prestation de l'aide sociale. Même dans les cas où des déficits individuels peuvent expliquer la non-demande (exemples : un état de crise et d'anxiété sévère rendant fastidieux la demande, les faiblesses en littératie refroidissant la personne à demander, etc.), ce sont tout de même les manières de faire de l'institution étatique qui ont été visées dans les entretiens (l'accessibilité aux informations liées au droit, les exigences bureaucratiques pour accéder aux droits, le niveau d'accompagnement social et en santé offert, etc.).

En effet, des situations de crise d'anxiété, de fatigue extrême ou de dépression ont joué sur la capacité des personnes à chercher de l'information et faire les démarches vers leurs droits (manque d'énergie pour faire la demande). Nous avons également noté que les personnes ne demandant pas l'aide sociale pendant une période temporaire le font alors qu'elles se retrouvent dans une période de fragilité et de changements dans leur vie. La non-demande peut également s'expliquer par une crainte de se faire refuser de nouveau, lorsque la personne a vécu des refus institutionnels répétés par le passé. Dans ces contextes, les entretiens ont montré que l'accompagnement d'intervenants communautaires ou de professionnels de la santé et des services sociaux peut contribuer à améliorer l'accès aux droits en matière d'aide sociale (par une aide concrète à la demande, en légitimant la demande ou en travaillant une image positive d'eux-mêmes).

Tel que vu précédemment, la littérature et les acteurs sociaux ont souvent soulevé les lacunes d'accès à l'information comme facteur expliquant l'ineffectivité des droits. Dans le cas qui nous intéresse, les lacunes d'accès à l'information concernant le droit à l'aide sociale ont également souvent été mentionnées par les participants. Trois participants n'ont pas demandé ou ont reporté le moment de la demande, par *non-connaissance* (Warin, 2010a) non pas de l'aide sociale en tant que telle, mais de leur éligibilité (ex : ne

pas savoir le moment exact de son éligibilité, penser ne pas être éligible alors qu'il l'était, ne pas savoir si elle est éligible). Bref, le manque d'informations claires, accessibles et vulgarisées semble être un obstacle au droit à l'aide sociale (ex : manque d'informations claires et vulgarisées sur Internet notamment pour les plus jeunes ayant le réflexe d'aller sur le web, manque d'accompagnement social pour vulgariser l'information, ignorance des droits par certaines travailleuses sociales, contradictions entre les sources d'informations, certains « mythes » entourant l'aide sociale, etc.). En ce sens, le manque de *supports* (Castel, 2009) qui facilite la voie d'accès aux droits sociaux (Mazé, 2013) contribue à expliquer la non-demande à l'aide sociale.

Les participants ont souligné que le processus de demande à un programme de l'aide sociale est désagréable, complexe ou nécessite beaucoup d'énergie. Ainsi, dans leurs contextes de fragilités et de transitions, ce n'est pas le manque de besoin, mais bien le manque d'énergie et de ressources déployées qui peut mettre un frein au processus de demande à l'aide sociale. Ce faisant, les non-demandeurs visent les manières de faire de l'institution étatique: 1) les exigences bureaucratiques actuelles pour accéder aux droits, ainsi que 2) le niveau d'accompagnement social et en santé offert. Dans le premier cas, ce sont les exigences lors d'une demande à un programme à l'aide sociale qui sont visées (exemples : preuves à fournir (preuve d'identité, autorisation parentale, etc.), niveau de littératie nécessaire pour remplir les formulaires, démarches nécessaires pour se faire reconnaître des contraintes sévères à l'emploi, etc.). Dans le deuxième cas, c'est l'approche des agents, des travailleurs sociaux, des intervenants sociaux et des médecins qui est visée. Par exemple, la travailleuse sociale ne voulant pas agir à *la place* de la personne et se limitant à donner de l'information peut avoir pour conséquence de repousser le moment d'accès aux droits. De la même manière, un médecin ne connaissant pas suffisamment la personne pour constater la persistance dans le temps de l'incapacité peut repousser le moment d'accès aux droits de celle-ci. L'approche non-aidante des agents a également été nommée comme obstacle d'accès à l'aide sociale.

5.1.1.2 Non-adhésion aux modalités de l'aide sociale

L'idée de *ne pas adhérer aux principes de l'offre* (Warin, 2010a), un motif de non-recours proposé par l'*Odenore*, se retrouve dans les récits des répondants : le faible niveau des prestations offertes, les mesures de contrôle et l'approche non-aidante des agents, ainsi que le peu de pertinence des mesures d'employabilité.

Le faible niveau de prestations offertes : nous avons présenté, dans la problématique de la recherche, que la réduction des montants de prestations à l'aide sociale, depuis les dernières décennies, a contribué à l'effritement du droit à l'assistance. Plusieurs participants ont nommé cette caractéristique lorsqu'ils expliquaient leur non-demande à l'aide sociale. En effet, alors que nous avons vu que les montants actuels se retrouvent bien en deçà du seuil de faible revenu ou de la mesure du panier de consommation (Institut de la statistique du Québec, 2012; Groulx 1999; Collectif pour un Québec sans pauvreté, 2017; Comité des droits économiques, sociaux et culturels, 2006), plusieurs participants ont justement mentionné que l'aide sociale, étant trop faible, ne représentait pas une réelle aide. Dans le même sens, un participant mentionne que les gains d'emploi admissibles à l'aide sociale sont trop faibles. Ce faisant, ils ont mis les montants proposés par l'État en parallèle avec leurs dépenses personnelles (loyer, nourriture, etc.). Bref, la non-demande ne se fait pas sans considérer les montants de prestation offerts et leur couverture ou non des besoins essentiels. Ainsi, la précarité financière dans laquelle l'aide sociale les maintient semble les amener à considérer d'autres avenues.

Mesures de contrôle et l'approche non-aidante des agents : les mesures de contrôle et l'intrusion dans la vie privée, mises en place par l'aide sociale et ses agents, sont des caractéristiques de l'aide sociale soulevées dans la problématique de la recherche qui se sont également retrouvées dans des récits de non-demandeurs participants. Puis, bien que nous ne l'avions pas explicitement proposé dans notre problématique, l'importance de l'attitude et de l'approche des agents de l'aide sociale ont souvent été mentionnés dans

les entrevues. Ainsi, alors que le mépris et la condescendance des agents éloignent les personnes de leurs droits, l'aide, le respect et la compassion seraient à privilégier pour encourager le recours à l'aide sociale. Se retrouvant en situation de fragilité sociale ou émotionnelle, les participants semblaient chercher des points d'appui de confiance, ce qu'ils ne voyaient pas chez les agents actuels de l'aide sociale.

Mesures d'employabilité : par ailleurs, et contrairement à nos propositions théoriques de départ, peu de commentaires ont été faits en lien avec les mesures d'employabilité à l'aide sociale. Alors que nous proposons que la non-demande pouvait s'expliquer par une réticence à devoir répondre à des suivis d'employabilité, un seul répondant en a fait mention pour expliquer sa non-demande. Ainsi, un lien entre la non-demande et l'approche d'activation des dépenses sociales, qui caractérise le modèle actuel, ne peut clairement être établi dans le cadre de notre démarche. Dans le même sens, aucun lien n'a été établi entre la non-demande et le principe de réciprocité ou de contrepartie de l'aide sociale actuelle. Par contre, tel que nous le verrons ci-après, les récits des non-demandeurs montrent une volonté de sculpter eux-mêmes leur identité (par des canaux alternatifs ou par le travail), ce qui peut montrer un détournement de l'activation instituée.

5.1.1.3 Éviter le statut stigmatisant et dévalorisé de l'assisté social

Tel que présenté précédemment, la littérature étrangère suggère que la stigmatisation sociale liée au statut de bénéficiaire (*welfare stigma*) est un facteur explicatif du non-recours aux droits sociaux. Dans le même sens, les entretiens effectués dans le cadre de notre démarche nous ont montré que la non-demande à l'aide sociale permet d'éviter le statut dévalorisé de l'assisté social (statut de dépendance et de non-méritant) qui renforcerait une image négative d'eux-mêmes.

Rappelons que, dans le cadre des entretiens, nous nous étions intéressés à l'opinion générale à l'égard des personnes assistées sociales, selon les participants. L'ensemble des

participants a mentionné l'opinion négative qu'a la population à l'égard des personnes assistées sociales : l'assisté social est dépendant (« vit sur les bras de la société », quêteux, etc.) et les personnes « aptes » ont le devoir de travailler (ceux qui ne le font pas sont paresseux, non-légitimes, font l'objet de méfiance et ne méritent pas l'aide de l'État, etc.). De plus, une majorité des participants ont fait le lien entre leur non-demande et cette image négative qu'ont leur entourage ou le public (par exemple : référer à l'opinion négative que leur famille a des personnes bénéficiaires de l'aide sociale lorsqu'ils expliquent les raisons de leur non-demande). En ce sens, la non-demande pourrait s'avérer une manière de ne pas occuper un statut dévalorisé, alors que plusieurs ont montré l'importance, pour eux, d'entretenir une image positive d'eux-mêmes (dignité, fierté, honneur).

Éviter l'état de dépendance et de perte d'autonomie: nous avons vu, dans la problématique, que les enjeux liés à l'aide sociale au Québec s'expriment souvent, dans la sphère publique, en terme de dépendance à l'État, d'abus ou de surutilisation. Ceci rejoint le récit de certains participants, en position de non-demande, soucieux de rester autonomes (ex : souci d'explorer d'abord toutes les autres avenues, développer une indépendance financière ou alimentaire) et de ne pas occuper un statut de dépendance (ex : souci de ne pas rester accroché au système, ne pas vouloir demeurer sur l'aide sociale sur une longue période). Ainsi, par la non-demande, ils semblent ne pas vouloir incarner ce qui est, à leurs yeux, reproché aux personnes assistées sociales, soit leur état de dépendance.

Éviter le statut de non-méritant: ce point est lié à la sélectivité et au ciblage (apte/inapte, bon pauvre/mauvais pauvre) qui, tel que nous l'avons soulevé dans la problématique, caractérise plusieurs modèles de protection. Le ciblage de la politique sociale actuelle entre les « aptes » et les « inaptes », renforçant l'idée qu'il y a des personnes méritant l'aide et d'autres pas (ou moins). En traitant différemment les catégories d'assistés, et en se concentrant sur les plus vulnérables (les inaptes), on encouragerait l'idée que l'État ne

doit venir en aide qu'au « truly-needy » (Warin, 2006). Le non-demandeur prendrait ceci en compte dans sa décision, tel que nous l'avons vu chez différents participants (ex : *si je ne suis pas handicapée physique ou mentale, pourquoi je devrais dépendre de quelque chose?* (participant 2), *est-ce que ça serait de l'abus si ça va pas si mal que ça?* (participante 6)). Ces résultats font écho à ce que Paugam concluait, à savoir que la différenciation de traitement entre les « méritants » et les « non méritants », par un dispositif de ciblage, encourage l'atmosphère de soupçon à l'endroit des pauvres et contribue à accroître le stigmatisme de l'assistance.

Bref, sans être le seul critère -puisque plusieurs autres raisons ont été explicitées par les participants-, l'opinion publique négative à l'égard des personnes assistées sociales, pouvant être encouragée par la politique de ciblage actuelle, semble effectivement alimenter une mise à distance vis-à-vis de l'aide sociale. En fait, plus spécifiquement, nous avons vu que les participants ne souhaitent pas se positionner en victimes de la stigmatisation, mais tentent de se réajuster face à elle en trouvant des alternatives plus valorisantes (modes de vie alternatif, espoir de travailler, recours à des supports de proximité, etc.). En ce sens, en reprenant l'idée d'adaptation de Paugam, les non-demandeurs interrogés pourraient avoir développé, à différents degrés, des positions d'adaptation face à l'image négative associée au statut d'assisté qu'ils ont constatée. Ainsi, alors que certains s'entendent pour dire que « les sociétés occidentales exigent des individus qu'ils fassent preuve d'une adaptation permanente à des normes sociales en changement constant » (Otero, 2005 : 79), la non-demande à l'aide sociale pourrait être vue comme un ajustement afin d'éviter un des statuts les plus dévalorisés.

Mentionnons, par ailleurs, en ce qui concerne les non-demandeurs partiels, c'est-à-dire ceux qui ne demandent pas des prestations supérieures associées à un autre programme, ils ont semblé frileux à demander non pas par crainte de stigmatisation (puisqu'ils avaient

déjà le statut d'assisté), mais plutôt par hésitation à officialiser leur inaptitude à travailler (ne pas vouloir l'étiquette d'inapte, ne pas vouloir consacrer leur incapacité à travailler).

5.1.1.4 Conclusion des critiques vis-à-vis l'aide sociale

Nos résultats rejoignent les conclusions de Warin, à savoir que la non-demande est un comportement politique qui pointe les failles du dispositif et que le *welfare stigma* sont des éléments permettant d'expliquer le non-recours aux aides sociales. Les critiques faites par les participants montrent que la non-demande à l'aide sociale s'inscrit dans un contexte, c'est-à-dire qu'elle est liée à la manière dont les politiques publiques sont conçues et aussi à la manière dont la pauvreté est définie et perçue. Elle pointe, en quelque sorte, les reconfigurations de l'État social des dernières décennies, tel que présenté précédemment. Elle implique une critique du droit à l'assistance proposé par l'État, notamment en ce qu'il offre un faible niveau de prestations et un faible accompagnement social. Bref, en ce sens, la non-demande semble constituer une posture critique du type de solidarité proposé par l'État. Elle serait une décision rationnelle refusant le contenu de l'offre publique et ses caractéristiques, ce qui pourrait même manifester un « signe d'autonomie individuelle » (Lévy et Vial, 2017).

Finalement, mentionnons que la non-demande, en tant que critique de l'institution, ne serait pas un rejet total de celle-ci, ni de l'action sociale. Les participants rappellent que l'aide sociale est nécessaire collectivement comme structure de solidarité; c'est seulement qu'elle ne le serait pas dans leur vie personnelle. Évidemment, on peut voir en la non-demande une dégradation du lien social entre l'individu et l'État, qui se veut un appareil intégrateur. Par contre, plusieurs éléments nous permettent de voir une continuité des liens sociaux avec l'État, plutôt qu'une dégradation, et ce, d'autant plus que rien ne nous indique que le non-recours n'a pas toujours existé (mais que nous nous y intéressions pas). De plus, les non-demandeurs manifestent également un lien à l'État dans le sens que leur décision se situe par rapport à lui puisqu'ils lui adressent des critiques. C'est en cela que

certaines soulignent la possibilité pour les non-recourants d'être des « co-constructeurs » des politiques sociales (Warin). En plus, tel que nous l'avons vu, la non-demande peut être temporaire, c'est-à-dire que, loin d'être une rupture complète du lien avec l'État, elle montre un report à plus tard du lien qui les uni. Aussi, plusieurs liens avec les intervenants communautaires et les professionnels de la santé et des services sociaux ont été mentionnés dans les entrevues. Finalement, même ceux qui entretiennent un mode de vie alternatif et critique du « système » avouent que plusieurs de leurs amis bénéficient des ressources étatiques, notamment financières, en complément à leur style de vie. Ainsi, loin d'être en rupture par rapport à l'État, leurs modes de vie visant l'autosuffisance sont rendus possibles grâce à lui, notamment par l'aide de dernier recours.

5.1.2 Une quête d'autoréalisation

Les non-demandeurs interrogés ont également montré une facette entrepreneuriale et une volonté d'autoréalisation hors-aide sociale. La non-demande serait ainsi caractérisée par une démarche identitaire qui viserait des valeurs et des modes de vie plus valorisants (mode de vie alternatif, espoir de travailler, quête de supports de proximité). Ce serait par fierté, par honneur, par envie d'autonomie, par refus d'une mise sous tutelle, par volonté de créer un projet de vie, ou par espoir d'une vie meilleure qu'elles n'ont pas demandé l'aide sociale. Bref, ce serait en intégrant « l'injonction à l'autoréalisation de soi » (Parazelli, 2007), qui exige de compter que sur soi-même pour bâtir sa vie, ou dit autrement, en intégrant l'idée de « l'individualité contemporaine » (Otero, 2005), qui implique d'être responsable et de forger son identité, que les participants ont opté pour des alternatives jugées plus valorisantes que le support étatique. Nous serions dans une période où il ne s'agirait moins d'être conforme à des normes, à des valeurs ou à des idéaux, que de devenir « un être-trajectoire à la conquête de son identité personnelle » (Astier, 2013, citant Erhenberg, 1995, 1996, 1998).

La non-demande a été, pour les non-demandeurs temporaires, une période de transitions et de questionnements identitaires. Elle a été un moment où ils ont voulu se construire et s'affirmer comme personne, en se référant à ce qui comptait le plus pour eux (travail, bénévolat, projets, liberté, fierté, etc.). Ils ont voulu, tant bien que mal et malgré leur fragilité, se responsabiliser et se sculpter une identité digne. En effet, le statut stigmatisant ou la honte associée à l'aide sociale ne serait pas une option édifiante dans la construction de leur identité dont ils savent avoir la responsabilité. Par exemple, plusieurs ont repoussé l'aide sociale puisqu'ils continuaient à avoir espoir d'un travail ou d'un projet de carrière en guise d'accomplissement personnel. Autre exemple : un participant nous explique qu'il serait mal vu pour lui de recourir à l'aide sociale, puisqu'il vient d'une famille composée de professionnels, ce qui l'a amené à repousser à plusieurs reprises le moment de ses demandes. En ce sens, l'aide sociale est une aide qui les « déclassent », qui les rend « assisté » (Warin, 2010c : 3-4), un statut qu'ils ne veulent occuper de par son caractère stigmatisant ou dévalorisant. Aussi, pour certains, refuser l'aide de la famille et de l'État, constitue des manières d'affirmer son autonomie, sa capacité à construire honorablement sa vie. Bref, ils ont fait preuve d'autonomie et de singularité, un « devenir soi-même par soi-même », ce qui fait écho à la nouvelle normativité contemporaine (Otero, 2005 : 84-85).

Quant aux non-demandeurs permanents, la non-demande à l'aide sociale constitue également une affirmation de soi, en ce qu'elle indique un refus de faire partie des institutions du travail et de l'État, mais tout en faisant partie d'un autre univers social, celui de leurs communautés. Leurs modes de vie alternatifs, visant l'autonomie, réfèrent à ce qu'appelait Warin « un vivre hors droits » caractérisé, entre autres, par le troc, l'automédication, la suffisance, etc. (Warin, 2008). Ce vivre hors droit correspond notamment à un *non-recours par désintérêt pour l'offre publique* (Warin, 2008). En ce sens, plutôt que d'être vus comme des victimes de leur contexte, ces derniers participants se sont plutôt définis comme des acteurs voulant faire partis d'un autre espace social. Bien

que critiques du monde institutionnel, ils se construisent néanmoins un style de vie qui multiplie les liens sociaux (ex : entre communautés, entre voisins, entre amis, etc.). Ceci rejoint l'hypothèse de Parazelli concernant les jeunes de la rue, voulant qu'il y ait une « socialisation marginalisée », c'est-à-dire un « désir d'insertion sociale par la marge et non simplement le résultat d'un processus de mise à l'écart de la société » (Parazelli, 2007 : 33). Ainsi, les non-demandeurs à l'aide sociale pourraient, de la même manière, intégrer l'idée de devoir se singulariser sur le plan personnel par rapport au commun. Les résultats de notre démarche rejoignent également ce qui est proposé par Warin lorsqu'il fait un lien entre le non-recours et la transformation des modes de vie qui offrent des formes de sociabilité différentes (Warin, 2008 : 28). Notre démarche montre, en effet, un lien entre la non-demande à l'aide sociale et des modes de vie alternatifs, comme représentation d'une autoréalisation. Bref, pour certains, l'aide sociale ne serait pas suffisamment attirante pour répondre à cette quête identitaire. Ces modes de vie alternatifs, comme expression d'un désir d'autonomie, auraient également un caractère politique en ce qu'ils critiquent la société néolibérale actuelle.

Bref, loin d'être réfractaires à l'idée de travailler ou d'être actif, les répondants ont tous montré une envie de faire quelque chose par eux-mêmes (projets, travailler, bénévolat, etc.), à l'image de ce que la nouvelle normativité impose. Simplement, ils ont incarné les principes de responsabilité, de singularité et d'autonomie à l'extérieur du cadre étatique. Ainsi, alors que Furtos proposait que l'auto-exclusion soit une disparition du soi comme symptôme d'une souffrance sociale, nous avons plutôt vu, en ce qui concerne la plupart des participants de notre démarche, que la non-demande à l'aide sociale est une affirmation de soi à travers les *contraintes* du contexte. Bien que plusieurs semblent avoir vécus une exclusion d'un ou de plusieurs milieux de travail, leur réaction de mise à distance vis-à-vis l'aide sociale ne semble pas être une envie de disparaître, mais plutôt, au contraire, une quête de vivre mieux.

En effet, alors que se mettre sous tutelle de l'État pourvoyeur consacre l'incapacité, la non-demande indiquerait une quête visant à se sentir moins « impuissant », « insuffisant », « incapable » ou « inutile », les nouvelles difficultés de l'ère contemporaine identifiées par plusieurs (Ehrenberg, 1998; Otero, 2005; De Benoist, 2003). L'État est moins standardisé, dicte moins la voie à suivre, mais indique aux individus de devenir eux-mêmes, par eux-mêmes. Ainsi, une mise à distance des individus par rapport à l'État n'irait pas à contre-courant de cette injonction d'autonomie.

5.1.3 Un recours à de supports alternatifs privés

Alors que nous avons vu que le manque de supports peut expliquer la non-demande, les entrevues montrent également que, dans d'autres cas, c'est la présence de certains supports dans la vie des participants qui rend possible la non-demande aux prestations. En effet, la non-demande à l'aide sociale est également caractérisée par un appui de supports privés, comme alternatives à l'aide sociale, tels que la famille, les amis, les communautés, etc. Pour les non-demandeurs interrogés, ces supports alternatifs privés, pouvant se combiner l'un l'autre, constituent en quelque sorte une substitution au support financier de l'État dans la vie des non-demandeurs se retrouvant dans des situations de précarité financière. Ils peuvent ainsi jouer un rôle de protection sociale.

Bien que deux participants ne bénéficiaient pas de réseaux de support alternatifs (participantes 1 et 3), pour la majorité d'entre eux, la possibilité de se tourner vers des supports alternatifs privés leur a permis d'éviter, durant des périodes variables, le recours à l'aide sociale. C'est le cas de certains non-demandeurs temporaires qui peuvent compter sur leur famille, leurs amis, leur communauté religieuse, bref sur des réseaux de proximité. C'est également le cas des non-demandeurs permanents interrogés qui font le choix à long terme de ne pas demander, tout en s'appuyant sur des amis, des communautés d'autonomie, des groupes écologistes, ou sur leur « clan qui consacre des rituels », tel qu'exprimé par un participant. Ces réseaux d'affiliation sont basés sur des valeurs ou des

idées partagées, ce qui pourrait montrer « une résurgence de formes tribales ou communautaires contemporaines » des liens sociaux, plutôt qu'un individualisme (De Benoist, 2003 citant Maffesoli, 1988).

Aussi, le recours à des réseaux alternatifs privés, nommé en entrevue, peut référer à des manières traditionnelles de venir en aide aux plus vulnérables caractérisant la société canadienne-française du 19^e et début du 20^e siècle (parenté, paroisse, communautés religieuses, etc.). C'est, en effet, grâce à la charité, aux liens familiaux forts, et à l'organisation des institutions religieuses que les « indigents » pouvaient obtenir une aide (alimentaire, santé, logement, spirituel, etc.). Un participant a, par exemple, nommé que son organisation religieuse lui avait payé un mois de loyer, alors que d'autres ont nommé la famille et l'entourage comme des supports incontournables au niveau financier, mais également affectif. Sans assister à un retour des solidarités traditionnelles, puisque l'État continue de jouer un rôle majeur, il nous semblait néanmoins pertinent de pointer leur présence.

Puis, la recherche de supports alternatifs privés, caractérisant la non-demande à l'aide sociale, peut être vue comme des solutions à la pièce, des combinaisons d'alternatives, une juxtaposition de supports, un assemblage de solutions, bref une débrouillardise de chacun dans une société peu unifiée où chaque individu organise sa propre vie. En cela, on pourrait voir ce que certains appellent une « atomisation du social » ou un « individualisme atomisant » (De Benoist, 2003). D'un autre côté, cette recherche de supports alternatifs privés montre également un besoin des individus de créer des liens sociaux, à une échelle ou à une autre. En effet, alors qu'on peut penser que la non-demande n'est que la manifestation d'un déficit de lien social, elle montre paradoxalement qu'elle peut avoir un effet intégrateur par le recours à des supports alternatifs privés, faisant écho à la « socialisation marginalisée » (Parazelli, 1997) tel que vue précédemment.

Finalement, le recours à des supports alternatifs privés évoque également une composante importante du non-recours à l'aide sociale : le lien social et le sentiment d'appartenance plus ou moins important des individus envers l'État. Tel que nous l'avons vu dans la section « une critique de l'aide sociale », les liens des non-demandeurs à l'État ne sont pas absents (ils réitèrent l'importance du rôle historique de l'État, ils critiquent de manière bienveillante l'État, la non-demande n'est que temporaire, etc.). D'un autre côté, la non-demande à l'aide sociale, facilitée par l'utilisation de supports privés, indique un déficit de lien entre l'État et ses membres, soit des citoyens munis de droits.

Les résultats de cette recherche rappelle les propos de Castel lorsqu'il expliquait que l'État assure plus difficilement les moyens aux individus de se réaliser, et donc d'être le support principal des identités personnelles (Castel, 2009 : 389). C'est pourquoi ils recherchent d'autres types de supports, ce qu'il appelle un « repli sur des formes restreintes de communautés », tel que les supports familiaux, les ancrages territoriaux, ou les appartenances religieuses (Castel, 2009 : 389-390). Sans dire explicitement que l'État social s'effrite ou que la propriété sociale se fissure (Castel, 2009), les non-demandeurs soulèvent néanmoins de nombreuses critiques à l'égard de cette politique sociale (faibles prestations, rôle non-aidant des agents, intrusion dans la vie privée, etc.). Ils auraient ainsi un attachement au rôle protecteur historique de l'État, mais constatant sa faible protection, celui-ci ferait peu de sens, serait peu parlant, ou pas suffisamment valorisant.

D'autres voient dans le recours aux support alternatifs, qui implique un non-recours aux aides publiques, le signe qu'ils perdent de vue leurs droits et l'idée même de citoyenneté sociale (Warin, 2010c : 4). Ces supports n'inscriraient pas la personne dans un cadre étatique, caractérisé par une citoyenneté offrant des droits. Elle implique, en effet, une « recherche de solutions collectives sur des bases sociales, communautaires ou territoriales », mais ce, « à l'insu des modèles institués de cohésion sociale » (Warin, 2007).

Si le recours à des réseaux alternatifs montre un effritement de l'État unitaire, il montre, par le fait même, un éloignement ou une distance vis-à-vis des droits sociaux.

En somme, en plus des explications individuelles comportementalistes (« si tu ne vas pas vers le droit, c'est par manque d'effort, de besoin, ou par incapacité personnelle ») issues notamment de la littérature anglo-saxonne des années 1950 et des explications institutionnelles (« si tu ne vas pas vers le droit, c'est parce que l'offre publique ne serait pas satisfaisante, par non-adhésion à ses principes ou par manque de facilitants d'accès »), nous pourrions également voir, à la lumière de nos résultats, des explications identitaires à la non-demande (« si tu ne vas pas vers le droit, c'est parce qu'il y a des alternatives plus valorisantes, ou moins refroidissantes, pour "devenir soi par soi-même" »). Nos conclusions rejoignent ce que proposent Vial et Lévy, en ce que le non-recours pourrait structurer un « processus de socialisation et de construction identitaire » (Warin, 2016 :177, citant Vial, 2016 et Lévy, 2015). En plus de voir l'aide sociale comme un droit effrité (prestations faibles, absence d'accompagnement social aidant), les non-demandeurs ne la voient pas toujours comme un univers de sens positif, ni comme un lieu d'appartenance permettant leur épanouissement personnel. Ainsi, un dispositif de protection sociale se devrait-il donc non seulement d'édicter des droits, mais également d'entretenir le lien et le lieu défini dans lequel il s'articule, c'est-à-dire travailler l'entente de solidarité entre la communauté et ses membres.

La non-demande, comme critique de l'aide sociale et de la manière dont le rôle protecteur de l'État est articulé, peut être qualifié de comportement politique, tel que proposé par Warin. Elle est également politique dans le cas des non-demandeurs permanents qui adoptent un mode de vie alternatif, en ce qu'ils critiquent la société néolibérale et le monde institutionnel. Puis, caractérisée par un évitement ou un refus d'occuper le statut dévalorisé de l'assisté social afin de se construire une identité positive, la non-demande

montre une volonté de participer à la société tout en se réalisant individuellement. Puis, la non-demande comme vie « hors-droit » (Warin) ne semble pas pour autant se situer hors du social : puisqu'elle incarne l'injonction à l'autonomie comme norme sociale, en ce qu'elle est une quête d'autoréalisation, et puisqu'elle est rendue possible grâce à l'appui de supports alternatifs privés, pointant ainsi vers une socialisation par la marge. Bref, notre démarche exploratoire suggère donc, à travers des explications institutionnelles, sociales et identitaires, que la non-demande à l'aide sociale du Québec pourrait être un comportement politique rendant possible une vie « hors-droit » sans être nécessairement hors-social.

5.2 L'intervention sociale auprès des non-demandeurs à l'aide sociale

Intervenir auprès des non-demandeurs à l'aide sociale, implique d'abord de considérer la non-demande comme un problème social à gérer, ou du moins comme une réalité pouvant être abordée. D'un côté, on pourrait dire que la non-demande à l'aide sociale, en tant que manifestation de la nouvelle normativité contemporaine (« devenir soi par soi-même »), n'est pas en tant que tel un problème puisque le non-demandeur incarne cette normativité : il n'est pas à l'écart de ce que la société considère acceptable. D'un autre côté, elle est problématique pour ceux qui souhaitent réaffirmer l'importance de l'accessibilité aux droits sociaux et de la citoyenneté, puisque la non-demande à l'aide sociale référerait à « ce qui ne fonctionne pas » (Otero et Roy, 2013). En effet, tel que rappelé par ces auteurs, « ce qui pose problème » change selon les contextes sociaux et culturels, et diffère lorsqu'on regarde « à qui » cela pose problème (Otero et Roy, 2013 : 1-2).

Certains ont constaté des transformations radicales de l'action sociale et du travail social depuis les dernières décennies (Astier, 2013). En ce sens, l'intervention sociale contemporaine viserait à enjoindre la personne à être soi-même. L'intervenante sociale n'aurait qu'un « travail de maintenance des individus », c'est-à-dire « accompagner des

usagers dans la construction de leur identité personnelle » (Astier, 2013 : 54). Puisque l'intervention sociale ne viserait « plus la conformité aux normes de son milieu ou des valeurs de sa classe sociale, mais au contraire, la responsabilité de construire son identité et sa place » (Otero et Roy, 2013 : 10), nous pourrions voir dans la non-demande à l'aide sociale, caractérisée par une quête d'autoréalisation de soi, une incarnation de cette injonction et même son aboutissement. Alors que « le problème pour chaque individu n'est plus de rester à sa place mais plutôt de devoir la construire » (Astier, 2013 : 54), l'accès aux droits devient moins un objectif à atteindre, pour le non-demandeur, que celui de produire sa propre identité. D'ailleurs, Isabelle Astier fait bien de remarquer que ces nouvelles normes contemporaines ne s'imposent pas seulement aux usagers, mais également aux professionnels (Astier, 2013 : 54). En effet, l'intervention sociale prône à la fois l'autonomie comme finalité, comme objectif et comme principe d'action (Lévy et Vial, 2017). Ainsi, on pourrait proposer que les stratégies d'intervention sociales actuelles, qui encouragent l'autoproduction identitaire, maintiennent en quelque sorte le non-recours aux droits sociaux. Mais, puisque le phénomène du non-recours peut avoir une valeur positive en tant qu'affirmation de soi, il ne serait pas systématiquement ou nécessairement à régler, mais plutôt à considérer pour repenser l'intervention sociale dans un rapport plus ouvert avec ses destinataires (Lévy et Vial, 2017).

Par contre, plusieurs acteurs en Europe voient dans le non-recours une problématique sociale à considérer, d'où son institutionnalisation dans l'analyse des politiques publiques. Par exemple, après avoir constaté la présence de non-recours aux droits, Warin avait posé le choix qui se présente à nous : « laisser tomber les personnes » ou « ré-inculquer l'idée des droits sociaux » (Warin, 2009 : 140). Plus précisément, il présente l'alternative ainsi, en valorisant la seconde :

- Soit les individus sont tenus pour responsables de leurs préférences et, dans ce cas, l'option consiste à leur communiquer l'information sur leurs droits, et ensuite libre à eux de les saisir ou pas. Comme cela,

certaines municipalités des Pays-Bas gèrent la question du non-recours (Hamel, 2006).

– Soit on considère que la responsabilité individuelle dépend du degré de choix et de contrôle exercé par l'individu sur sa situation et, dans ces conditions, l'option est de s'assurer que l'information lui parvient et est comprise, de fluidifier au mieux les systèmes de prestation, mais aussi – et c'est essentiel ici – de développer, tant que besoin, des processus d'accompagnement vers les droits. Des processus d'*empowerment* sont alors encouragés et peuvent même viser à construire les individus comme coproducteurs des politiques sociales (Gilliatt, Fenwick et Alford, 2000). (Warin, 2009 :141).

Face au non-recours aux droits sociaux, l'intervenante sociale aurait ainsi comme rôle, dans cette seconde alternative, d'accompagner le non-demandeur à l'aide sociale vers ses droits dans un processus d'*empowerment*. Cet accompagnement peut prendre différentes formes : les approches d'« aller-vers » (« outreach ») lorsque des obstacles d'accessibilité ou des fragilités ou incapacités individuels sont identifiés, des approches d'éducation populaire et de défense de droits individuels et collectifs, la co-construction des politiques sociales par les publics cibles (prise de parole pour identifier les améliorations à faire), le renforcement de l'autonomie des individus lorsqu'ils sont « insensibles à la privation de droits » (ex : reconstitution des psychologies des individus vulnérables afin qu'elles se perçoivent comme des demandeurs légitimes (Warin, 2010c), ou dit autrement, un travail de reconnaissance sociale pour leur redonner une image positive d'eux-mêmes (Warin, 2010b), etc. Par exemple, il s'agirait, à l'image de ce qui se fait en Europe, d'intégrer la notion de non-recours dans l'articulation des actions de l'administration publique de l'aide sociale, afin que celle-ci ait le rôle de « repérer les populations admissibles, mais non bénéficiaires, pour faciliter l'accès à ce dont elles ont droit » (Warin, 2009 : 142). Ceci irait dans le même sens que ce que proposait la répondante 1: « *Feck euh je trouve ça dommage que ça vienne de la personne, que ce ne soit pas le système qui nous le propose quasiment là.* ». Une autre action préventive contre le non-recours, proposé par Warin dans son récent ouvrage, est la nécessité d'expliquer la politique publique aux populations visées (le

droit à la justification) : «[...] leur a-t-on une seule fois expliqué pourquoi les prestations et les services sont tels qu'ils sont? » (Warin, 2016 : 178).

Ces approches ont en commun la revalorisation de la citoyenneté par les droits, et elles partent de l'idée que le non-recours aux droits est un problème, puisque c'est par leur exercice qu'un individu peut « exister positivement » et assurer une indépendance sociale (Castel, 2009). Bref, elles visent l'effectivité des droits, mais également la redéfinition des politiques sociales pour qu'elles coïncident avec la demande, c'est-à-dire pour les rendre plus pertinentes au regard des motifs de non-recours. Il s'agit, en quelque sorte, de revaloriser l'idée des institutions qui structurent positivement la vie des personnes dans cette ère postmoderne marquée par la confusion des repères.

Cela étant dit, alors que la non-demande à l'aide sociale serait caractérisée par une critique de la politique (qui rappelle l'importance et les failles du filet social étatique) et par une autoréalisation de soi (qui répond à l'injonction d'autonomie), il nous semble que l'intervention sociale à privilégier devrait s'articuler en ayant en tête ces composantes. Par exemple, nous avons vu que l'accompagnement que peuvent faire les intervenantes communautaires, les travailleuses sociales et les médecins facilite l'accès à des programmes de l'aide sociale lorsque les participants veulent aller de l'avant en ce sens, mais n'est pas en lui-même suffisant pour garantir l'exercice des droits puisque d'autres motifs, de nature identitaire, entrent également en ligne de compte. Le non-demandeur à l'aide sociale peut se questionner, en effet, sur une variété d'aspects liés à la construction de son identité (qui suis-je ?, qu'est-ce qui est important pour moi ? quelle étiquette suis-je prêt à accepter ? suis-je apte à travailler ?, quels sont mes objectifs ? Etc.). De l'autre côté, ne pas considérer les critiques des non-demandeurs sur l'institution de l'aide sociale risque de contribuer au déficit de liens sociaux, et de délégitimer l'action publique (Lévy et Vial, 2017). Bref, que ce soit dans une logique de « faire société » ou de « devenir soi », s'inspirer des motifs de non-demande à l'aide sociale, nous semble-t-il, est nécessaire et

fertile pour réfléchir l'offre de dernier recours et les interventions sociales qui l'accompagnent.

CONCLUSION

Dans ce mémoire, nous nous sommes intéressés plus particulièrement aux explications de la non-demande à l'aide sociale du Québec, et ce, dans le cadre d'une approche par le non-recours. Les questions de recherche initiales visaient les motifs de la non-demande, les contextes dans lesquels elle s'inscrivait, ainsi que les obstacles et les facilitateurs d'accès au droit à l'assistance. Le projet a permis d'enrichir la compréhension de ce phénomène multiforme et peu exploré. Il convient également de rappeler que la taille de notre échantillon (7) ne nous permet pas de généraliser nos analyses à l'ensemble du phénomène de non-recours. De plus, rappelons qu'il est possible que notre démarche ne couvre pas l'ensemble des raisons susceptibles d'expliquer la non-demande à l'aide sociale, bien que des efforts ont été faits au niveau du recrutement pour couvrir une diversité de profils de non-demandeurs.

6.1 Bilan par chapitre

Nous avons vu dans le premier chapitre que les modèles de protection sociale des pays occidentaux, dont le Québec, ont connu d'importantes transformations, dès la moitié des années 1970. Ces changements ont fragilisé les principes de solidarité, de redistribution et de responsabilité collective d'une société quant aux conditions de vie de ses membres. Ils ont ainsi contribué à l'effritement substantiel du droit à l'assistance et ont également amené certains acteurs, notamment de l'action sociale, à questionner son accessibilité et sa mise en œuvre.

Nous avons également vu que les acteurs du milieu communautaire critiquent, depuis les dernières décennies, la dégradation des programmes sociaux, et plus spécifiquement les

difficultés d'accès aux droits sociaux, dont le droit à l'assistance. Les revendications concernent autant le contenu des programmes de l'aide sociale (par exemple, l'inadéquation des montants de prestations avec le droit fondamental à un niveau de vie suffisant) que certaines lacunes d'accès (manque d'information, d'accompagnement et de ressources). Après avoir fait un bref survol des obstacles à l'accès au droit à l'aide sociale, nous nous sommes intéressés à la notion de non-recours puisqu'elle offre un autre regard sur l'ineffectivité des droits, et qu'elle est peu traitée au Québec.

Notre démarche s'est inscrite dans la continuité des travaux sur l'accessibilité aux droits, mais s'en distingue en ce que nous nous sommes intéressé au non-recours par non-demande, référant aux personnes qui ont connaissance de leur droit mais qui n'y recourent pas volontairement (par choix et/ou par contrainte). En se basant sur des entretiens semi-dirigés, nous avons voulu principalement expliquer la non-demande à l'aide sociale du Québec.

Le deuxième chapitre présentait notre cadre théorique. Nous avons adopté une approche par le non-recours (Warin, 2016). Nous avons décrit une brève évolution des explications (individuelles et institutionnelles) du non-recours aux droits sociaux au sein de la littérature. Ensuite, nous avons présenté la typologie du non-recours proposée par l'*Observatoire des non-recours aux droits et services* qui offre des balises explicatives du phénomène. Puis, nous avons identifié quelques concepts-clés incontournables qui nous ont guidés dans le cadre de cette démarche (manque de *supports*, stigmatisation (*welfare stigma*), la non-demande comme comportement politique et les modes de vie « hors droit »).

Le troisième chapitre concernait la méthodologie de la recherche. Il présente la stratégie de la recherche, c'est-à-dire une approche qualitative basée sur des entretiens semi-dirigés (n=7). Il décrit les critères de sélection, la collecte de données et la méthode

d'analyse. Il discute également des forces et limites ainsi que des considérations éthiques de la recherche.

Le quatrième chapitre présentait le contenu des récits des non-demandeurs recueillis. La présentation des résultats de recherche s'est divisée en trois thèmes : le contexte de la non-demande, les motifs de non-demande, ainsi que les liens entretenus avec les services de santé et services sociaux lors et entourant la non-demande. À travers ces récits, les obstacles et les facilitateurs d'accès au droit à l'assistance ressortent. Nous avons vu que la non-demande à l'aide sociale est un « choix » de vie, ou un « choix » temporaire dans une période de changements et de fragilité. Elle peut être accompagnée d'autres types de non-recours à des services, prestations, droits, etc. Elle s'explique principalement par des réticences ou des réserves à l'endroit de l'aide sociale (ce qu'elle est, le processus de demande, les caractéristiques qui la composent). Elle s'explique aussi par une volonté d'autonomie et d'autoréalisation personnelle, soit à travers des projets alternatifs ou à travers un emploi. L'opinion négative des prestataires de l'aide sociale, entretenue par la société et la famille, joue également sur la décision de non-demande. Ensuite, la complexité et l'inaccessibilité des informations aident aussi à expliquer la non-demande. Puis, l'accompagnement que peuvent faire les intervenantes communautaires, les travailleuses sociales et les médecins facilite l'accès à des programmes de l'aide sociale. Bref, nous avons vu que la non-demande à l'aide sociale semble regrouper des caractéristiques personnelles, identitaires et institutionnelles.

Le cinquième chapitre se veut une discussion des résultats de la recherche. Les résultats, issus de la parole de non-demandeurs, ont mis en lumière des caractéristiques de l'aide sociale en tant qu'offre publique. La non-demande à l'aide sociale s'est donc illustrée comme un comportement politique, en ce qu'elle constitue une critique des modalités du dispositif de dernier recours, en lien avec l'effritement du droit à l'assistance. Elle s'est également illustrée, notamment chez les non-demandeurs permanents, c'est-à-dire ceux

qui ont rompu de manière volontaire et définitive les liens avec l'institution, comme une autoréalisation de soi marquée par une volonté d'autonomie hors-aide sociale. Puis, la non-demande semble être rendue possible grâce à des supports alternatifs privés qui appuient financièrement, matériellement ou émotionnellement les non-demandeurs à l'aide sociale. Ces supports jouent ainsi, dans certains cas, un rôle de protection sociale. Finalement, nous avons proposé quelques pistes de réflexion sur l'intervention sociale en contexte de non-demande à l'aide sociale.

6.2 Contribution de la recherche et suites

Les données recueillies dans le cadre de cette démarche a permis d'apporter un point de vue singulier et pertinent sur les politiques publiques, plus particulièrement sur l'aide financière de dernier recours. Cette recherche a, en effet, offert une voix aux principaux concernés par cette politique (la population ciblée par celle-ci) qui ont généralement peu de tribunes. Elle a permis de réfléchir l'articulation du dispositif de l'aide sociale sous l'angle des non-demandeurs. Plus largement, inspirée des travaux européens, elle a proposé l'utilisation de la notion de non-recours comme approche originale dans le champ de l'action sociale et des politiques publiques au Québec. Elle permet de réfléchir l'intervention sociale en ayant en tête ceux qui ne demandent pas, plutôt qu'uniquement ceux qui demandent.

Nous croyons qu'il est porteur, notamment en travail social, de continuer à réfléchir au non-recours aux droits sociaux dans le contexte de l'individualité contemporaine. Les liens et les réflexions entre non-recours et autonomie, tel que mis de l'avant par Lévy et Vial, méritent d'être poursuivis, notamment dans le contexte des récentes et futures transformations du dispositif d'aide de dernier recours au Québec (*Programme Objectif Emploi* mis en place par la loi 25 et proposition d'un revenu minimum garanti dans le *Plan de lutte à la pauvreté* présenté par le gouvernement du Québec en décembre 2017). De plus, l'approche par le non-recours est pertinente dans l'ensemble des champs de

l'intervention sociale, peu importe la population visée et le type de droits ou services proposés. Des recherches en ce sens pourraient être développées.

ANNEXE A

TYPOLOGIES EXPLICATIVES DU NON-RECOURS AUX DROITS SOCIAUX (2010 et 2016)

1/2

Typologie explicative du non-recours (Odenore, 2010).		
Forme 1	Non connaissance	<p>Une personne éligible est en non-recours, par :</p> <ul style="list-style-type: none"> > manque d'information sur son existence ou son mode d'accès > non proposition du prestataire
Forme 2	Non demande	<p>Une personne éligible et informée est en non-recours car elle n'a pas demandé par choix, à cause de :</p> <ul style="list-style-type: none"> > non adhésion aux principes de l'offre > intérêts divers > manque d'intérêt pour l'offre (coût/avantage) > estime de soi > alternatives <p>ou par contrainte, à cause de :</p> <ul style="list-style-type: none"> > découragement devant la complexité de l'accès > difficultés d'accessibilité (distance, mobilité) > dénigrement de son éligibilité, de ses chances ou de ses capacités > raisons financières > difficulté à exprimer des besoins > crainte d'effets induits > crainte de stigmatisation > sentiment de discrimination > dénigrement de ses capacités > perte de l'idée d'avoir (droit à) des droits
Forme 3	Non réception	<p>Une personne éligible demande, mais ne reçoit rien ou que partie, car :</p> <ul style="list-style-type: none"> > abandon de la demande > non adhésion à la proposition > arrangement avec le prestataire > inattention aux procédures > dysfonctionnement du service prestataire > discrimination

Source : Warin, 2010a : 4

2/2

Figure 7. Typologie explicative du non-recours de l'ODENORE.

Formes de non-recours	Raisons	Niveaux d'explications
Non-connaissance	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'information - Maîtrise insuffisante de l'information 	
Non-proposition	<ul style="list-style-type: none"> - Non-connaissance par l'agent - Protection de l'utilisateur / agent-service - Discrimination - Ressources contraintes 	
Non-réception	<ul style="list-style-type: none"> - Oubli de la part du demandeur - Négligence de la part du demandeur - Lenteur administrative - Erreur administrative 	
Non-demande	<ul style="list-style-type: none"> - Calcul coût / avantage (dont calcul de risques) - Désaccord sur les principes, conditions, modalités de l'offre - Préférences pour des alternatives - Civisme - Manque de capacités (connaissances, savoir-faire, confiance, soutien, etc.) 	
<p>Partiel ↔ Complet Temporaire ↔ Définitif Cumulé ↔ Cumulatif</p> <p>Intensités du non-recours</p>		<p>Contenu de l'offre Pratiques professionnelles/institutionnelles Intérêt personnel Représentations/normes personnelles Ressources économiques, sociales, psychiques</p>

Source : Warin, 2016 : 43

ANNEXE B
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES
CONCERNANT LES CRITÈRES DE SÉLECTION DE L'ÉCHANTILLON

Critères complémentaires pour délimiter l'échantillon :

- Avoir 18 ans et plus ;
- résider au Québec (article 26 de la Loi) ;
- être citoyen, Indien, résident permanent (article 26 de la Loi) ;
- ne pas fréquenter un établissement d'enseignement (sauf moins de six crédits) et respecter les autres conditions de l'article 27 de la Loi ;
- que ses ressources financières (argent, biens, gains, avantages, revenus, etc.) soient égales ou inférieures aux montants fixés par règlement ;
- avoir épuisé tous les recours possibles dans sa situation, par exemple :
 - o assurance-emploi;
 - o pension alimentaire pour un enfant à charge;
 - o indemnisation relative à un accident du travail ou de la route;
 - o rente de retraite du Régime de rentes du Québec.
- respecter les conditions particulières d'admissibilité à l'un ou l'autre des programmes de l'aide sociale.

ANNEXE C

Grille d'entretien*

L'entrevue qui suit vise à comprendre votre expérience du non-recours aux prestations de l'aide sociale du Québec. Nous sommes intéressés à connaître, en tant que personne qui ne demande pas de prestations, votre expérience, votre vécu, votre histoire, en lien avec l'aide sociale. Sentez-vous libre, à tout moment, de répondre ou non aux questions qui vous seront posées. Il y a cinq sections.

Section 1: le type de non-requérant à l'aide sociale

Déterminer s'il s'agit d'un non-demandeur complet ou partiel	Pouvez-vous me dire si vous recevez présentement une prestation de l'aide sociale, depuis quand et dans quel programme?
Déterminer quel type de non-recours la concerne (non-connaissance, non-demande, non-requérante)	Avec le recul, depuis quand pensez-vous être admissible à l'aide sociale? Avez-vous connaissance de votre admissibilité à ce moment-là? À partir de quand avez-vous eu connaissance de votre admissibilité? Avez-vous fait une demande à l'aide sociale? Si oui, que s'est-il passé suivant votre demande?

Si elle n'est pas à l'aide sociale, on passe à la section 2.

Si elle est dans le Programme de solidarité sociale, on passe à la section 3.

* Cette grille inclut des questions qui nous ont guidé lors des entretiens. Sans pour autant poser l'ensemble de ces questions, nous nous sommes assurés que tous les thèmes ont été abordés.

Section 2: le rapport à l'aide sociale (pour les personnes qui ne sont pas à l'aide sociale (non-connaissance, non-demande ou non-réception)):

Motifs d'une demande préalable	Avez-vous déjà été auparavant sur l'aide sociale? Si oui, à quand cela remonte-t-il? Pouvez-vous me parler du moment précédant votre demande et le moment de la demande? Avez-vous eu des appuis pour une telle demande? Qu'est-ce que cela représentait pour vous?
Motifs d'un retrait	Pouvez-vous me parler du moment où vous arrêtez d'être à l'aide sociale?
Motifs d'une non-connaissance	Quand et comment avez-vous pris connaissance de votre admissibilité à l'aide sociale? Pouvez-vous me parler des raisons qui ont fait, selon vous, que vous n'avez pas eu connaissance de votre droit dès votre admissibilité?
Motifs d'une non-demande	Pouvez-vous me parler des raisons qui font que vous ne demandez pas, à l'heure actuelle, l'aide sociale malgré que vous ayez connaissance de votre droit? Pouvez-vous me parler des obstacles ou barrières que vous avez vécus ou vous vivez actuellement?
Motifs d'une non-réception	Vous avez fait une demande. Pouvez-vous me parler des raisons qui ont fait que vous n'avez pas poursuivi les démarches? Pourquoi avez-vous abandonné la demande? Que s'est-il passé?
Contacts avec le centre local d'emploi	Avez-vous déjà eu un ou des contacts avec un agent de l'aide sociale (ou le centre local d'emploi, l'aide sociale) en personne ou par téléphone? Pouvez-vous m'en parler?
Opinion de l'aide sociale	De manière générale, que pensez-vous des services offerts à l'aide sociale (services d'employabilité, leur approche, les prestations offertes)? Quelle appréciation en faites-vous (points forts, points faibles)? Est-ce qu'ils coïncident avec vos attentes? En quoi?

Passer à la section 4.

Section 3: le rapport à l'aide sociale (pour les semi-demandeurs):

Motifs d'une demande principale	Pouvez-vous me parler du moment précédant votre demande à l'aide sociale et du moment de votre demande? Avez-vous eu des appuis pour une telle demande? Qu'est-ce que cela représentait pour vous?
Période de non-recours préalable à une demande	Auriez-vous été admissible, selon vous, avant le moment auquel vous avez fait votre demande? Pouvez-vous me parler des raisons qui, selon vous, vous ont retenu à faire une demande avant?
Motifs d'une non-demande	Pouvez-vous me parler des raisons qui, selon vous, font que vous ne demandez pas les prestations "contraintes temporaires ou sévères"?
Contacts avec le centre local d'emploi	Avez-vous déjà eu un ou des contacts avec un agent de l'aide sociale (ou le centre local d'emploi, l'aide sociale) en personne ou par téléphone? Pouvez-vous m'en parler?
Opinion de l'aide sociale	De manière générale, que pensez-vous des services offerts à l'aide sociale (services d'employabilité, leur approche, les prestations offertes)? Quelle appréciation en faites-vous (points forts, points faibles)? Est-ce qu'ils coïncident avec vos attentes? En quoi?

Section 4: informations générales:

Besoins de base et mode de vie	Comment prenez-vous en charge vos besoins de base? Pouvez-vous me parler de votre mode de vie?
Logement	Pouvez-vous me parler de l'endroit où vous habitez (ou dormez)?
Nourriture	Pouvez-vous me parler des endroits où et comment vous vous nourrissez?
Santé	Pouvez-vous me parler de votre santé (physique et mentale)? Avez-vous un diagnostic? Pouvez-vous me parler de ce que cela représente pour vous?
Contacts avec des professionnels de la santé	À quand remonte vos dernières consultations avec des professionnels de la santé (médecin spécialiste, ergothérapeute, psychiatre, psychologue, etc.)?
Contacts avec les services sociaux	Pouvez-vous me parler des contacts que vous avez eus par le passé, et que vous avez actuellement, avec une intervenante sociale ou une travailleuse sociale? <ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous des contacts avec un ou des organismes communautaires? Lesquels? À quelle fréquence utilisez-vous leurs services? - Est-ce que vous avez abordé la question de l'aide sociale?
Sources de revenus	Pouvez-vous me parler de vos sources de revenus?

Section 4: réseau social et communautaire:

Solo ou non	Est-ce que vous vivez en solo ou avec d'autres personnes?
Entourage	Pouvez-vous me parler de votre entourage (proches, amis, famille, voisin, groupe religieux ou autres, communautés, contacts, connaissances, etc.)? À quelle fréquence vous les voyez-vous? Pour quelles raisons? Dans quel contexte? Comment décririez-vous la relation que vous avez avec eux?
Autres personnes en situation de non-recours	Connaissez-vous d'autres personnes n'ayant pas recours à l'aide sociale ou n'ayant pas recours aux prestations "contraintes temporaires ou sévères"? Si oui, pouvez-vous m'en parler?

Section 5: stigmatisation:

Opinion de la société	De manière générale, quelle est l'opinion, selon vous, des Québécois(e)s concernant les personnes sur l'aide sociale? Pouvez-vous m'en parler? Où constatez-vous ces opinions?
Leur opinion	De manière générale, quelle est votre opinion des personnes sur l'aide sociale?
Stigmatisation	En avez-vous déjà eu le sentiment d'avoir déjà fait l'objet de méfiance ou d'intolérance? Avez-vous l'impression d'être traité différemment parce que vous êtes ou avez été sur l'aide sociale? Si oui, pouvez-vous m'en parler? Si vous étiez à l'aide sociale, quel serait le regard des autres sur vous, selon vous?

Avez-vous d'autres éléments à mentionner, des commentaires ou des suggestions ?

Merci d'avoir pris le temps de participer à ce projet de recherche. Nous apprécions beaucoup que vous ayez accepté de partager votre expérience avec nous. Pour tout commentaire ou question, vous pouvez contacter Henri Dorvil (514-987-3000, poste 3582) ou Louis Gaudreau (514-987-3000, poste 5101).

ANNEXE D
CERTIFICAT D'ÉTHIQUE À LA RECHERCHE &
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

UQAM | Comités d'éthique de la recherche
avec des êtres humains

No. de certificat: 1410
Certificat émis le: 19-10-2016

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE 4: sciences humaines) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (Janvier 2016) de l'UQAM.

Titre du projet:	Le non-recours aux prestations de l'aide sociale du Québec
Nom de l'étudiant:	Marie-Claude PLESSIS-BÉLAIR
Programme d'études:	Maîtrise en travail social (profil avec mémoire)
Direction de recherche:	Henri DORVIL
Codirection:	Louis GAUDREAU

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.



Thérèse Bouffard
Présidente du CERPE 4 : Faculté des sciences humaines
Professeure, Département de psychologie

UQAM | Comités d'éthique de la recherche
avec des êtres humains

Montréal, le 29 janvier 2018

Madame Marie-Claude Plessis-Bélair

Programme : Maîtrise en travail social

Titre du projet : Le non-recours aux prestations de l'aide sociale du Québec

Certificat d'approbation éthique: FSH-2016-1410

Chère Madame,

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains de la Faculté des sciences humaines de l'Université du Québec à Montréal (CERPÉ 4) a bien reçu votre rapport éthique final et vous en remercie. Ce rapport répond de manière satisfaisante aux attentes du comité. Les membres du CERPÉ 4 vous félicitent pour la réalisation de votre recherche et vous offrent leurs meilleurs vœux pour la suite de vos activités. Merci de bien vouloir inclure une copie du présent document et de votre certificat d'approbation éthique en annexe de votre travail de recherche.

Cordialement,



Thérèse Bouffard
Présidente du CERPE 4 : Faculté des sciences humaines
Professeure, Département de psychologie

c.c. Madame Lucie Dumais, directrice la maîtrise en travail social, UQAM
Monsieur Henri Dorvil, professeur, École de travail social, UQAM
Monsieur Louis Gaudreau, professeur, École de travail social, UQAM

Formulaire de consentement

Sujet de recherche

Le projet de recherche s'intéresse à l'expérience de vie des personnes qui sont en position de non-recours à un programme de l'aide sociale. Il vise à comprendre les motifs de non-recours aux prestations de l'aide sociale du Québec dans les trajectoires de vie des individus.

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique une entrevue individuelle. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Participation à la recherche

En signant ce formulaire, vous acceptez de participer à une entrevue comportant deux étapes:

- une entrevue individuelle de 60 à 90 minutes entourant l'objet de la recherche;
- un questionnaire sociodémographique à compléter suivant l'entrevue.

L'entrevue portera sur votre parcours personnel en lien principalement avec l'administration publique de l'aide sociale. Nous traiterons des thèmes suivants :

- vos conditions de vie (logement, réseau social, sources de revenus, etc.) ;
- vos contacts avec les services de santé et les services sociaux ;
- votre rapport et votre opinion concernant l'aide sociale.

Avantages

En participant à ce projet de recherche, vous contribuez à l'avancement des connaissances dans le champ des sciences sociales, et plus spécifiquement, en travail social et en matière de non-recours aux droits sociaux au Québec. De plus, votre participation peut constituer une occasion de prise de parole, ainsi qu'un lieu d'échange et d'expression sur des sujets habituellement peu traités. Elle est l'occasion d'avoir une écoute respectueuse et empathique sur votre expérience.

Risques

Bien que nous croyons que les risques soient peu probables, il se pourrait, de par les sujets abordés, que l'entretien ait un effet négatif sur votre bien-être. En effet, il est possible que les questions réveillent des moments douloureux ou difficiles. C'est pourquoi l'étudiante-chercheuse s'efforcera durant l'entretien de créer un lien de confiance et assurer un cadre

empathique et fort respectueux. De plus, nous mettons à votre disposition un accès à des ressources pertinentes en cas de besoin. En ce sens, vous pouvez en tout temps interrompre l'entretien. Par ailleurs, notez néanmoins qu'aucune compensation monétaire n'est accordée pour la participation à l'entretien.

Confidentialité, anonymat et conservation de données

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. L'entrevue sera enregistrée sur support audio. Le verbatim qui sera écrit et qui servira à l'analyse des données sera retranscrit en modifiant votre nom par un pseudonyme et en s'assurant de rendre anonyme toutes données pouvant vous identifier. Seuls les chercheurs (étudiante et les deux co-directeurs) auront la liste des participants et les pseudonymes qui leur auront été attribués. Les enregistrements et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef ou sous un code d'accès sur ordinateur durant la durée de l'étude. L'ensemble des documents sera détruit cinq ans après l'entrevue.

Participation volontaire et droit de retrait

Votre participation est volontaire. Ceci vous autorise à vous retirer de la démarche à tout moment sans avoir à émettre quelque motivation que ce soit auprès de l'étudiante-chercheuse. En cas de retrait, votre décision sera respectée et tout document relatif à votre participation sera détruit et inutilisé. Vous pouvez également refuser de répondre à une ou plusieurs questions. Soyez par ailleurs assurée que des mesures d'aide sont prévues dans le cas où des difficultés d'ordre émotionnel surviendraient en cours d'entrevue.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM (CERPE4) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE4 : sergent.julie@uqam.ca, 514-987-3000, poste 3642.

Pour tout renseignement additionnel concernant cette étude, je, soussigné(e), peux communiquer avec l'étudiante-chercheuse ou un des co-directeurs :

Coordonnées de l'étudiante-chercheuse : Marie-Claude Plessis-Bélair Étudiante à la maîtrise en travail social Université du Québec à Montréal mcpbelair@gmail.com	Coordonnées des co-directeurs de mémoire : Henri Dorvil (514-987-3000, poste 3582) Louis Gaudreau (514-987-3000, poste 5101) Professeurs à l'École de travail social Université du Québec à Montréal
--	--

 Prénom Nom

 Date

 Signature

Engagement de l'étudiante-chercheuse

Je, soussignée certifie

- (a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire;
- (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;
- (c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;
- (d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

 Prénom Nom

 Signature

 Date

Nous vous remercions vivement de votre collaboration.

BIBLIOGRAPHIE

Action autonomie. (2015). *Droits et recours : l'insécurité du revenu*. Document de formation sur les droits et recours en santé mentale. Montréal.

Arruda, M.-H., Corriveau, S. et Gallié, M. (2014). *La réforme de la Loi sur l'assurance emploi: l'organisation du non-recours aux droits et aux prestations*. Montréal : Mouvement autonome et solidaire des sans-emploi et Service aux collectivités UQAM.

Astier, I. (2013). Accompagner, activer, responsabiliser. Dans M. Otero et S. Roy (dir.), *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : Repenser la non-conformité* (p.43-56). Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Baumberg, B. (2016). The stigma of claiming benefits: a quantitative study. *Journal of Social Policy*, 45(2), 181–199.

Beauchemin, S. et Beauchemin, J. (1998). La réforme québécoise de la sécurité du revenu. La citoyenneté au service d'une solidarité gestionnaire. *Lien social et politiques- RIAC*, 39.

Bellot, C., M.-E. Sylvestre et C. Chesnay. (2012). *15 ans de recherche sur la judiciarisation de l'itinérance : bilan et enjeux*. The Homeless Hub, Université de York.

Bernheim, E. (2014). Quand le droit et la justice contribuent à la marginalisation. Dans M.-C. Doucet et N. Moreau (dir.), *Penser les liens entre santé mentale et société : les voix de la recherche en sciences sociales* (p.141-158). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Bernheim, E. (2012). Des "étiquettes juridiques". La catégorisation par le droit en santé mentale. *Lien social et Politiques*, 67, 107-121.

Bernier, N. (1998). *Le processus de désengagement de l'État providence: Étude de la "nouvelle politique" de la sécurité du revenu au Canada*. (Thèse de doctorat). Université de Montréal.

Blais, F. (2016, 8 juin). Il faut rétablir quelques faits. *Le Devoir*. Récupéré de : <http://www.ledevoir.com/politique/quebec/472813/projet-de-loi-70-sur-l-aide-sociale-il-faut-retablir-quelques-faits>.

Blais, F. (2017, 12 octobre). Objectif Emploi : s'acharner contre le bon sens. *Le Devoir*. Récupéré de : <http://www.ledevoir.com/politique/quebec/510152/objectif-emploi-s-acharner-contre-le-bon-sens>.

Boismenu, G. (1989). De l'assistance de dernier recours à la gestion technique des sans-emploi. *Cahiers de recherche sociologiques*, 13, 153-169.

Borgetto, M. (2003). Identification, problèmes et enjeux de ciblage. Un état des lieux de la question. *Informations sociales*, 108, 4-17.

Borgetto, M. et Lafore, R. (2009). *Droit de l'aide et de l'action sociales* (7^e édition). Paris : Domat droit public (coll.), Montchrestien.

Borgetto, M., Chauvière, M. et Renaud, D. (2004). *Les débats sur l'accès aux droits sociaux entre lutte contre les exclusions et modernisation administrative*. Paris : Dossier d'étude pour la Caisse nationale d'allocation familiales, 60.

Boucher, J. (2008). Pauvreté, vulnérabilité et insertion sociale : la filière de l'habitat et de son lieu social. Dans Dorvil, H. et M. Thériault (dir.) (2008), *Problèmes sociaux, médiation communautaire, recherche et santé*. Montréal : Acfas.

Bureau, R., Lippel, K. et Lamarche, L. (1986). Développement, et tendances du droit social au Canada, de la seconde guerre mondiale à nos jours (1940-1984). Dans I. Bernier et A. Lajoie (dir.), *Le droit de la famille et le droit social au Canada*. Ottawa : Commission royale sur l'union économique et les perspectives de développement du Canada.

Castel, R. (1999). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris : Folio (coll.), Gallimard.

Castel, R. (2004). Intégration et nouveaux processus d'individualisation. Dans Poupart, J. (dir.), *Au-delà du système pénal : l'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciairisés et marginalisés*. Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes : travail, protections et statut de l'individu*. Paris : Éditions du Seuil.

Catrice-Lorey, A. (1976). Inégalités d'accès aux systèmes de protection sociale et pauvreté culturelle, *Revue française des affaires sociales*, 30(47).

Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion sociale. (2015). *Avis sur la mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté : des indicateurs à suivre*. Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Collectif pour un Québec sans pauvreté. (2017). *L'aide financière de dernier recours... en un coup d'œil*. Tableau de bord sur les données sur l'aide financière de dernier recours.

Comité des droits économiques, sociaux et culturels. (2006). *Observations finales du Comité des droits économiques, sociaux et culturels*. Genève, Organisation des Nations Unies, 36^e session, E/C.12/CAN/CO/4, E/C.12/CAN/CO/5.

Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada, Instituts de recherche en santé du Canada. (2010, décembre). *Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*. Ottawa : Secrétariat interagences en éthique de la recherche.

Conseil national du numérique. (2016). *Travail emploi numérique : les nouvelles trajectoires, rapport remis à la Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social*. France, janvier 2016.

Comité d'étude sur l'assistance publique. (1963). *Rapport du Comité d'étude sur l'assistance publique*. Québec, Éditeur officiel du Québec, J.Émile Boucher (président).

Corriveau, S. (2015). *Le droit aux prestations d'assurance-emploi soumis à l'épreuve du processus de contestation avant et après la réforme de 2013*. (Mémoire de maîtrise en droit). Université du Québec à Montréal.

Daigneault, P. M., Jacob, S., Tereraho, M. (2012). Understanding and Improving the Take-up of Public Programs: Lessons Learned from the Canadian and International Experience in Human Services. *International Journal of Business and Social Science*, 3(1).

De Benoist, A. (2003). *Critiques – Théoriques*. Lausanne : L'Âge D'Homme.

Declerck, P. (2001). *Les naufragés avec les clochards de Paris*. Paris : Plon.

Destremau, B. et Salama, P. (2002). *Mesures et démesure de la pauvreté*. Paris : Presses universitaires de France.

Dorvil, H. (2013). Chicago : l'École des problèmes sociaux d'hier à aujourd'hui. Dans Otero, M. et Shirley, R. (dir.), *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : Repenser la non-conformité* (p.279-316). Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Dorvil, H., Boucher-Guévremont, S. (2013). Problèmes sociaux, populations marginalisées et travail social. Dans Harper, E. et Dorvil, H. (dir.), *Travail social : Théories, méthodologies*

et pratiques (p.19-46). Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll.), Presses de l'Université du Québec.

Dorvil, H., Thériault, M. (2008). De qui s'agit-il? De quoi s'agit-il?. Dans Dorvil, H. et M. Thériault (dir.), *Problèmes sociaux, médiation communautaire, recherche et santé* (p.5-7). Montréal : Acfas

Dorvil, H., Thériault, M. (dir.) (2008). *Problèmes sociaux, médiation communautaire, recherche et santé*. Montréal : Acfas

Dorvil, H. et al. (2015). *Stigmatisation : les troubles mentaux en milieu de travail et dans les médias de masse*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Dubois, V. (2017). Administrer les pauvres : quand l'ordre institutionnel relie l'ordre de l'interaction et l'ordre social. Dans S. Garneau et D. Namian (dir.), *Erving Goffman et le travail social* (p.71-88). Ottawa : University of Ottawa Press.

Duford, J. (2013). *L'accès aux services et aux soins de santé mentale: Le discours des jeunes adultes en difficulté*. (Mémoire de maîtrise en anthropologie). Université de Montréal.

Dufour, P., Boismenu, G. et Noël, A. (2003). *L'aide au conditionnel: La contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord*. Montréal : Politique et économie (coll.), PUM.

Dupéré, S., O'Neil, M. et De Kininck, M. (2012). Why Men Experiencing Deep Poverty in Montréal Avoid Using Health and Social Services in Times of Crises. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 23(2), 781-796.

Emploi Québec (2007). *Étude qualitative sur les motifs de participation et de non-participation aux mesures d'Emploi-Québec de prestataires éloignés du marché du travail et encore présents à l'aide sociale*. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Erhenberg, A. (1995). *L'individu incertain*. Paris : Calmann Lévy.

Erhenberg, A. (1996). *Le culte de la performance*. Paris : Calmann Lévy.

Erhenberg, A. (1998). *La fatigue d'être soi. Dépression et société*. Paris : Odile Jacob.

Eurofound (2015). *Access to social benefit : Reducing Non-take-up*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Filion, N. (2014). Un parcours lié à l'histoire politique et sociale du Québec, *Au cœur des luttes 1963-2013*, 4-10.

Fortin, D. (1990). De l'aide sociale à la sécurité du revenu au Québec. *Service social*, 39(2), 159-174.

Front commun des personnes assistées sociales du Québec. (2016). *Mémoire sur le projet de loi 70*. Mémoire déposé dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi 70 – Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (dépôt : 27 janvier 2016).

Front commun des personnes assistées sociales du Québec. (2011). *L'histoire du droit à l'aide sociale au Québec (1969-2011) Le droit à un revenu suffisant au Québec: une réalité virtuelle?* Récupéré de : <http://www.fcpsaq.qc.ca/DOC/histoire%20aide%20sociale.pdf>

Furtos, J. (2009). *De la précarité à l'auto-exclusion*. Paris : Editions Rue d'Ulm.

Gallié, M. et M-C. P. Bélair (2014). La judiciarisation et le non-recours ou l'usurpation du droit du logement - le cas du contentieux locatif des habitations à loyer modique au Nunavik. *Cahiers de droit*, 55(3), 685-712.

Gavigan, S. A. M. et D. E. Chunn. (2006). From Welfare Fraud to Welfare as Fraud: The Criminalization of Poverty. Dans G. Balfour et E. Comack (dir.). *Criminalizing Women : Gender and Injustice in Neoliberal Times*. Halifax : Fernwood Publishing.

Giguère, N. et S. Handfield (2018). *L'aide sociale, ses formulaires et au-delà... le rôle des médecins*. Présentation Powerpoint dans le cadre de la 3^e rencontre annuelle des médecins de la Communauté de pratique médicale en dépendance (CPMD), 9 février 2018.

Gilliom, J. (2001). *Oversees of the Poor : Surveillance, Resistance, and the Limits of Privacy*. Chicago : University of Chicago Press.

Giroux, A. (1999). Il y a place à amélioration au pays : les droits sociaux à respecter. *Journal du Barreau*, 31(5).

Gow, J., A. Noël et P. Villeneuve. (1993). *Choc des valeurs dans l'aide sociale au Québec ? Pertinence et signification des visites à domicile*. Groupe de recherche et d'étude sur les transformations sociales et économiques, Cahiers du GRÉTSÉ, no. 13.

Groulx, L-H. (2005). *Revenu minimum garanti : comparaison internationale, analyses et débats*. Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll.), Presses de l'Université du Québec.

Groulx, L-H. (2009). La restructuration récente des politiques sociales au Canada et au Québec : éléments d'analyse. *Labour/Le Travail*, 63 (Printemps 2009), 9–46.

Hautchamps, M., Naves, P. et D. Tricard. (2005). *Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien?*, Résumé du rapport n° 2005 026 présenté par les membres de l'Inspection générale des affaires sociales.

Hernanz, V., F. Malherbet and M. Pellizzari. (2004). *Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries: A Review of the Evidence*. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 17, OECD Publishing.

Hurtubise, R., Rose, M-C. (2013). *Cahier de récits de pratique d'intervention en itinérance des équipes du projet Chez Soi à Montréal*, Projet Chez Soi.

Institut de la Statistique du Québec. (2015). *Tableau statistiques : Seuil de faible revenu selon la taille du ménage, Québec 2012-2015*. Récupéré de : http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/conditions-vie-societe/revenu/faible-revenu/seuilsufr_qcapi_.htm (consulté le 26 décembre 2017).

Labrie, V. (2016). *La hauteur de la barre à l'aide sociale. Quelques jalons de 1969 à aujourd'hui*. Institut de recherche et d'information socio-économiques (IRIS), Document de réflexion.

Lajoie, A., R. A. Macdonald, R. Janda et G. Rocher (dir.) (1998). *Théories et émergence du droit : pluralisme, surdétermination et effectivité*. Montréal : Thémis, Bruxelles : Bruylant.

Lamarche, L. et C. Girard. (1998). Évolution de la sécurité sociale au Canada: la mise à l'écart progressive de l'État Providence canadien. *Revue des lois et politiques sociales*, 13, 95-124.

Larivière-Bélanger, G. (2012). *Surveillance et résistance : le cas des prestataires d'aide financière de dernier recours*. (Mémoire de maîtrise en sociologie). Québec : Université Laval.

Lascombes, P. (1993). Effectivité. Dans A. J. Arnaud et al. (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit* (2e éd). Paris : LGDJ.

Lechaume, A., Savard, F. (2015), *Avis sur la mesure de l'exclusion sociale associée à la pauvreté : des indicateurs à suivre*, Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE). Gouvernement du Québec.

Leroy, Y. (2011). La notion d'effectivité du droit. *Droit et société*, 3/2011 (n° 79), 715-732.

Lévy, J. et B. Vial (2017). Les raisons du non-recours, une critique de l'autonomie instituée. Dans M. Otero, A-A Dumais-Michaud et R. Paumier (dir.), *L'institution éventrée. De la socialisation à l'individuation*. Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Ligue des droits et libertés (2013). *Rapport sur l'état des droits humains au Québec et au Canada*.

Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. RLRQ, c. A-13.1.1.

Maki, K. (2011). Noeliberal deviance and surveillance : welfare recipients under de watchful eye of Ontario Works. *Surveillance & Society*, 9 (1:2), 47-63.

Mazé, A. (2013). *De la distance géographique à la distance sociale : la question de la motilité dans les parcours d'accès aux droits sociaux des familles monoparentales*. (Mémoire Politiques publiques et changement social « Villes, territoires et solidarité »), IEP Grenoble, sous la direction de Philippe Warin.

Ninacs, W. (1997). Le service social et l'appauvrissement : vers une action axée sur le contrôle des ressources. *Cahier de recherche sociologique*, 29, 59-78.

Noreau, P. (2015). *Droits de la personne et diversité*. Rapport de recherche remis à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, décembre 2015.

ODENORE. (2012). *L'envers de la « fraude social ». Le scandale du non-recours aux droits sociaux*. Paris : La Découverte.

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2011). *Cadre de référence sur l'évaluation du fonctionnement social*.

Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2016). *Mémoire : projet de loi 70*, Mémoire déposé dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi 70 – Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (dépôt : janvier 2016).

Otero, M. (2005). Santé mentale, adaptation sociale et individualité contemporaine. *Cahiers de recherche sociologique*, 41-42, 65-89.

Otero, M. (2008). Vulnérabilité, folie, individualité : le nœud normatif. Dans Chatel, V. et Roy, S. (dir.), *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social* (p. 125-145). Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Otero, M. et Shirley Roy (2013). Introduction. Dans M. Otero et S. Roy (dir.), *Qu'est-ce qu'un problème social aujourd'hui : Repenser la non-conformité* (p. 1-18). Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Ouellet, M. (2015). « Québec resserre le filet de l'aide sociale pour des milliers de prestataires ». Dans *Le Devoir*, 28 janvier 2015.

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, La Seine : Armand Collin.

Parazelli, M. (2000). L'imaginaire familialiste et l'intervention sociale auprès des jeunes de la rue : une piste d'intervention collective à Montréal. *Santé mentale au Québec*, 25(2).

Parazelli, M. (2007). Jeunes en marge. *Nouvelles pratiques sociales*, 20(1).

Parazelli, M. (2012). Contrer l'individualisation des problèmes sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*, 25(1), 1-6.

Paugam, S. (2000). *La disqualification sociale*. Paris : PUF, Quadrige.

Paugam, S. (2005). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris : Éditions Autrement.

Paugam, S. (2009). Préface à la huitième édition. *La disqualification sociale, vingt ans après*. Dans *La disqualification sociale*. Paris : PUF, Quadrige. Récupéré de : www.cairn.info/la-disqualification-sociale--9782130569671-page-IX.htm.

Pierrette, J. (2008). Entre santé et expérience de la maladie. *Psychotropes*, 14(2).

PL 70 : *Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi*. (2015). 1^{er} sess., 41^e lég., Québec.

Projet Genèse. (2016). *Mémoire concernant le projet de loi 70 soumis à la Commission sur l'économie et le travail*, Mémoire déposé dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi 70 – Loi visant à permettre une meilleure

adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (dépôt : 10 février 2016).

Provencher, Y. (2015). *La mesure de l'incapacité : un état des lieux*. Centre de recherche sur les politiques en matière d'invalidité professionnelle (CRPIP), Université Laval.

Regroupement des femmes sans emploi du nord de Québec et al. (2016, 10 juin). Projet de loi 70: à notre tour de rétablir les «faits» avancés par le ministre. *La Presse*. Récupéré de : <http://www.lapresse.ca/le-soleil/opinions/points-de-vue/201606/10/01-4990584-projet-de-loi-70-a-notre-tour-de-retablir-les-faits-avances-par-le-ministre.php>.

Relais-femmes. (1993). *L'aide sociale au féminin : pauvreté, contrôle et humiliation*. Guide de réflexion féministe.

Réseau des services spécialisé de main-d'œuvre. (2016). *Des conditions gagnantes pour une loi efficace*. Mémoire déposé dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi 70 – Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (dépôt : 22 janvier 2016).

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. (2009). *Participation au programme : synthèse des résultats et leçons apprises des évaluations*. Rapport préliminaire, Ottawa, RHDCC.

Revil H. (2008). De la quantification du non-recours à l'identification des bénéficiaires potentiels : une connaissance utile pour le travail social. *Vie sociale, revue du CEDIAS*, 1, 55- 68.

Revil, H. (2014). *Le "non-recours" à la Couverture maladie universelle : émergence d'une catégorie d'action et changement organisationnel* (Thèse de doctorat en Science Politique), Université de Grenoble Alpes, Warin, P. (dir.).

Robert, A. (2015). Hygiénistes dentaires en CSSS et non-recours aux soins. *Revue du Cremis*, 8(2), 9-15.

Rode, A. (2009). L'émergence du non-recours aux soins des populations précaires : entre droit aux soins et devoirs de soins. *Lien social et Politiques*, 61, 149-158.

Roman, D. (2012). La justiciabilité des droits sociaux ou les enjeux de l'édification d'un État de droit social. *La Revue des droits de l'homme*, 1.

Roosma, F., Oorschot, W., Gelissen, J. (2014). The weakest link in welfare state legitimacy: European perceptions of moral and administrative failure in the targeting of social benefits. *International Journal of Comparative Sociology*, 55(6), 489-508.

Rosanvallon, P. (1981). *La crise de l'État-providence*. Paris : Le Seuil.

Rosanvallon, P. (1995). *La nouvelle question sociale. Repenser l'État-providence*. Paris : Le Seuil.

Roy, M. (2013). L'individualisation et la médicalisation du travail social dans le domaine de la « santé mentale », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 19(1), 226-237.

Roy, S. (1992). De la notion de pauvreté à la notion de désinsertion. Dans V. de Gaujelac, *Honte et pauvreté, déchéance sociale et processus d'insertion* (p.28-48). Rapport de recherche, Paris : Laboration de changement social.

Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide?. *Actes de colloque : Recherches qualitatives de l'heure*, 5, 99-11.

Suissa, J.A. (1992). Aide sociale et santé mentale : une esquisse critique. *Santé mentale au Québec*, 17(1), 313-317.

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (2016). *Mémoire sur le projet de loi 70*. Mémoire déposé dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi 70 – Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi (dépôt : janvier 2016).

Ulysse, P. J. (2009). Les travailleurs pauvres : de la précarité à la pauvreté en emploi. Un état des lieux au Canada/Québec, aux États-Unis et en France. *Lien social et Politiques*, 61, 81-95.

Ulysse, P.J., Lesemann, F. et Pires de Sousa, F.J. (2014). *Les travailleurs pauvres : Précarisation du marché du travail, érosion des protections sociales initiatives citoyennes*. Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Van Campenhoudt, L. et Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (4^e éd.). Paris : Dunod.

Vial, B. (2010). *Mesurer le non-recours : problème politique et question scientifique*. Mémoire de stage, Institut Politiques de Grenoble.

Villeneuve, P. (2007). Politiques et programmes sociaux : développement, défis actuels et perspectives d'avenir. Dans Deslauriers, J.P et Y. Hurtubise, *Introduction au travail social* (p. 69-93) 2^e édition, Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Warin, P. (2008). Le non-recours par désintérêt : la possibilité d'un « vivre hors droits ». *Vie sociale*, ERES, 1-11.

Warin, P. (2009). Une approche de la pauvreté par le non-recours aux droits sociaux. *Lien social et politiques*, 61, 137-146.

Warin, P. (2010). *Le non-recours : définition et typologies*, Document de travail/Working paper, 1, juin 2010 [2010a].

Warin, P. (2010). Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux?, *La Vie des Idées*. Récupéré de : <http://www.laviedesidees.fr/Qu-est-ce-que-le-non-recours-aux.html>. [2010b].

Warin, P. (2010). *Ciblage, stigmatisation et non-recours*, Conférence « Les midis du CREMIS », Montréal, Québec. [2010c].

Warin, P. (2012). Le non-recours aux droits. Question en expansion, catégorie en construction, possible changement de paradigme dans la construction des politiques publiques, *Sociologies*. Récupéré de : sociologies.revues.org/4103.

Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*, Presses universitaires de Grenoble : Grenoble.

Weinshenker, M. et Heuveline, P. (2006). The International Child Poverty Gap : Does Demography Matter?, Working Paper No 441, Luxembourg : Luxembourg Income Study.

Welfare Right Committee et Action-Gardien. (2009). *Les luttes pour les droits sociaux et économiques et/ou contre la pauvreté*, présentation Powerpoint.

Yaniv (1997). Welfare fraud and welfare stigma. *Journal of Economic Psychology*, 18, 435-45.

Yerochewski, C. (2014). *Quand travailler enferme dans la pauvreté et la précarité : Travailleuses et travailleurs pauvres au Québec et dans le monde*. Québec : Problèmes sociaux et interventions sociales (coll), Presses de l'Université du Québec.

Zwick Monney, M. (2016). *Les échecs de l'insertion – Rouages et engrenages d'un mouvement permanent*. Dossier du mois de l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS), 2-12.