

Objet : Etude qualitative par entretien téléphonique sur le recours/non-recours Aspa

Référence : 2021-041

Date : 20 juillet 2021

Direction statistiques, prospective et recherche

Pôle/Sous-Direction : Unité de recherche sur le vieillissement

Auteur(s) : Jim Ogg et Sylvie Renaut avec la collaboration de Natacha Murzyn et Emilie Mias, Carsat Normandie

Mots clés : Aspa, non-recours, entretiens qualitatifs

Résumé :

Conformément à l'engagement pris dans la Convention d'objectifs et de gestion, la Direction Statistiques, Prospective et Recherche de la Cnav a lancé une expérimentation de ciblage par datamining de personnes potentiellement éligibles à l'Aspa, et des actions de lutte contre le non-recours auprès d'un échantillon de ces bénéficiaires potentiels ont été expérimentées par les caisses volontaires du réseau de l'Assurance retraite. Dans ce cadre, la Caisse d'Assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) Normandie a conduit, en juin-juillet 2019, une campagne téléphonique d'information auprès d'un échantillon de jeunes retraités ciblés, nés entre 1945 et 1952. En 2021, l'Unité de recherche sur le vieillissement (DSPR-Cnav) a essayé de recontacter les 46 retraités qui s'étaient déclarés intéressés à poursuivre la démarche d'obtention d'Aspa lors de l'entretien téléphonique avec la Carsat. 30 personnes ont accepté de répondre à un nouvel entretien téléphonique qui a duré 18 mn en moyenne.

L'étude avait principalement pour objectif d'explorer les conditions d'attribution et de recours/non-recours à l'Aspa, selon les caractéristiques individuelles, notamment la composition du ménage¹, l'état de santé, les aides reçues, l'usage d'Internet, les relations avec les services publics, les difficultés pour payer certaines dépenses, le sentiment de solitude. En outre, dans le contexte de la crise sanitaire, quelques questions ont été posées en lien avec la Covid-19².

- Principales caractéristiques des 30 répondants en 2021 :
 - 22 femmes et 8 hommes, âgés de 69 à 75 ans (âge moyen 72 ans) ;
 - 22 répondants vivent seuls ; 4 répondants vivent en couple et 4 cohabitent avec un enfant

¹ Bien que le ciblage porte sur les personnes vivant seules d'après les données recueillies par la branche retraite lors de la demande de pension, leur situation peut évoluer dans le temps.

² Cette note présente uniquement les résultats relatifs au recours / non-recours à l'Aspa.

ou un parent âgé ;

- 15 répondants sont divorcés (dont 2 séparés), 7 sont veufs et 6 sont célibataires ;
 - 12 répondants sont locataires d'un logement HLM, 10 sont locataires du parc privé (dont 1 mobile-home) et 7 sont propriétaires (l'une d'elle vit désormais en Ehpad) ;
 - 11 bénéficiaires de l'Aspa ;
- Les nouveaux allocataires Aspa sont très satisfaits de ce complément de revenu qui n'excède guère 200 euros en moyenne. Parmi ceux-là, 6 sont des locataires HLM, 4 sont locataires du parc privé, un seul est propriétaire de sa maison.
 - Certains bénéficiaires de l'Aspa ont pu affirmer ne pas connaître cette allocation. Le langage de l'administration diffère parfois de celui des retraités qui font encore référence au minimum vieillesse. Il peut s'agir aussi d'une difficulté à dissocier l'allocation Aspa et la pension de retraite, versées toutes deux par la Carsat. Certains oublis ou incohérences pourraient être liés à la période tout à fait particulière de la crise sanitaire.
 - Lors de l'entretien, certains retraités identifiés comme potentiellement éligibles à l'Aspa en 2019, ont clairement affirmé leur décision de ne pas faire de demande Aspa. Parmi les raisons invoquées, la récupération sur succession est un obstacle réel pour ceux qui souhaitent préserver l'intégralité de leur patrimoine pour le transmettre à leurs enfants. Certains retraités préfèrent aussi renoncer à faire une demande Aspa de crainte de perdre d'autres aides (APL, couverture maladie). D'autres, encore, n'ont pas la possibilité de faire valoir leurs droits du fait d'un bien en indivision ou de la difficulté à obtenir leur complémentaire ou une retraite de base dans un autre régime.
 - Il faut souligner, enfin, la méconnaissance du dispositif Aspa avant la campagne téléphonique de la Carsat en 2019 pour des retraités, encore jeunes et très modestes, qui déclarent ne pas avoir été informés de l'existence de cette allocation au moment de la liquidation de leur retraite.

1. Méthodologie.....	5
1.1 Une recherche menée en collaboration avec la Carsat Normandie.....	6
1.2 Déroulement des entretiens semi-directifs par téléphone en 2021	8
1.3 Les retraités répondants en 2021	9
2. Recours, non-recours à l'Aspa	12
2.1 Recours à l'Aspa. Les nouveaux bénéficiaires	12
2.2 Non-recours : non-connaissance, non-demande, non réception	14
2.2.1 Non-connaissance : le dispositif n'est toujours pas connu	14
2.2.2 Non-demande : l'Aspa est connue mais pas demandée	15
2.2.3 Non-réception : la demande a été déposée et le dossier refusé	17
3. Eléments de conclusion.....	19
Annexe : Lettre avis, guide d'entretien et synthèses des 30 entretiens	21

1. Méthodologie

La Convention d'objectifs et de gestion (Cog 2018-2022)³ de la Cnav vise à « *tirer parti des nouvelles opportunités offertes par les échanges de données et les outils d'analyse numériques pour limiter le non-recours aux services et aux droits* (Cog, page 15). La Cnav s'engage notamment à expérimenter des actions de lutte contre le non-recours Aspa à partir d'un ciblage par datamining, et à mener des travaux de recherche pour mieux comprendre le non-recours et les moyens de le limiter⁴.

A cette fin, un chantier d'appui statistique et recherche sur le non-recours à l'Aspa a été lancé en 2018 par la Direction Statistiques, Prospective et Recherche. La DSPR a développé un modèle prédictif de Machine Learning sur une population spécifique de retraités⁵ pour estimer la probabilité qu'un retraité non bénéficiaire de l'Aspa soit en situation de non-recours au vu des principales informations détenues par l'Assurance retraite (montant de la pension tous régimes, résidence en France...)⁶. Sur cette base, des actions de lutte contre le non-recours ont été expérimentées en 2019 dans plusieurs Carsat, notamment via des appels téléphoniques de retraités ciblés. Les 350 échanges téléphoniques réalisés dans ce cadre avaient pour objectif de recueillir des éléments sur l'éligibilité à la prestation, sur les motifs de non-recours et de proposer aux retraités contactés un rendez-vous ou un dossier de demande d'Aspa. Lors de l'échange téléphonique, les assurés ont majoritairement déclaré ne jamais avoir entendu parler de l'allocation « Aspa, ex-minimum vieillesse, qui garantit sous certaines conditions un montant minimum de retraite ». 47 % ont souhaité obtenir un rendez-vous ou recevoir par courrier le formulaire Cerfa de demande d'Aspa (soit 166 assurés)⁷.

En complément, il a été proposé que l'Unité de Recherche sur le Vieillesse de la Cnav réalise des entretiens semi-directifs auprès de certains de ces assurés, dans l'objectif notamment **de mieux comprendre leur situation et les motifs de non-recours ou de recours**.

³ <https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/files/live/sites/pub/files/PDF/cog-2018-2022.pdf>

⁴ Cf. COG p. 18 : « *cette expérimentation visant à définir des profils d'assurés éligibles à l'Aspa permettra d'expérimenter et, le cas échéant, de généraliser des actions spécifiques en vue de favoriser l'ouverture de droits. Des travaux de recherche seront également menés pour améliorer la compréhension de ces situations et alimenter la réflexion sur les moyens de limiter le non-recours aux services de l'Assurance retraite, en particulier pour les populations âgées les plus éloignées du numérique* ».

⁵ Retraités de droit propre non bénéficiaires d'une allocation du minimum vieillesse, monopensionnés, vivant seuls (population pour laquelle le risque de pauvreté est plus élevé), ayant au moins un an de plus que l'âge minimal d'éligibilité à l'Aspa (62 ou 65 ans selon le type de droit propre), et moins de 75 ans (pour tenir compte du fait que l'Aspa a été instaurée en 2006, et privilégier une compréhension du non-recours relativement près de l'ouverture potentielle des droits). Seuls sont ciblés des retraités ayant un droit potentiel d'Aspa estimé supérieur à 100€.

⁶ La modélisation développée par la DSPR utilise notamment les données sur les droits au régime général issus du Système National Statistiques Prestataires (droits liés à une carrière salariée) et de l'Echanges inter régime de retraite (données tous régimes sur les pensions). Certains revenus (revenus du patrimoine, pension alimentaire...) ne sont pas connus de l'Assurance retraite et le modèle de datamining est nécessairement plus imprécis pour les retraités qui en perçoivent.

⁷ Cf. bilan à fin juin 2020 dans la note DSPR 2020-040 du 07/07/2020. Travaux d'expérimentation pour la lutte contre le non-recours à l'Aspa à partir d'un ciblage par datamining : ciblage des potentiels bénéficiaires de l'Aspa – description, démarches réalisées et résultats des travaux effectués par les caisses auprès des assurés ciblés.

1.1 Une recherche menée en collaboration avec la Carsat Normandie

L'Unité de Recherche sur le vieillissement de la DSPR a proposé à la Carsat Normandie de réaliser des entretiens complémentaires, semi-directifs en face-à-face, auprès de certains assurés ayant accepté de répondre au questionnaire téléphonique de la Carsat⁸. La sélection des assurés à recontacter et les modalités d'échanges avec eux ont été définies en lien étroit avec la Carsat Normandie (afin notamment de s'assurer du consentement des assurés pour la démarche). Parmi les 83 retraités ayant eu un entretien téléphonique en 2019 avec la Carsat, 46 avaient accepté de poursuivre la démarche de demande d'Aspa. Ce sont ces retraités qui ont été retenus pour les entretiens complémentaires. La Carsat a transmis aux chercheurs le tableau de synthèse de leurs réponses au questionnaire téléphonique, principalement conçu pour évaluer leur éligibilité potentielle à l'Aspa. Le questionnaire et les principaux résultats pour ces 46 retraités sont repris ci-dessous.

La première question lors de l'entretien téléphonique initial avec la Carsat concernait précisément la connaissance de l'Aspa :

« Avez-vous déjà entendu parler de cette allocation qui garantit sous certaines conditions un montant minimum de retraite ? » : 37 retraités ont répondu par la négative à la question et 5 retraités seulement ont signalé qu'ils avaient déjà entendu parler de l'Aspa. Ces derniers n'avaient pas demandé l'étude de leur dossier estimant la démarche trop compliquée. Autrement dit, parmi les retraités intéressés à poursuivre la démarche de demande d'Aspa, près de 9 fois sur 10, la personne disait ne pas avoir connaissance de cette allocation lors de l'appel de la Carsat.

Les informations disponibles au printemps 2020, période pressentie pour les entretiens complémentaires⁹, stipulaient que 15 retraités s'étaient vu attribuer l'Aspa, 2 dossiers étaient en cours d'instruction et 3 demandes avaient été instruites et rejetées pour dépassement du plafond des ressources.

Dans les autres cas (24), il n'y avait finalement pas eu de demande Aspa, 9 après un Rdv et 15 après l'envoi d'un dossier à domicile. Au-delà des dossiers classés sans suite et sans indication, l'absence de dépôt de dossier a été justifiée : à cause du patrimoine (3 cas) ; ressources supérieures au plafond (2 cas) ; retraites incomplètes (2 cas) ; préfère se faire aider par quelqu'un d'autre (3 cas) ; un retraité estime sa retraite suffisante ; refus de l'Aspa à cause de la récupération sur succession (1 cas parmi 7 propriétaires).

⁸ Mener la recherche dans une seule caisse facilitait l'organisation des entretiens en face-à-face.

⁹ L'état des dossiers classés sans suite est susceptible d'évoluer ; nous faisons état de la situation à titre indicatif

Questionnaire téléphonique de la Carsat Normandie en 2019 (mise à jour printemps 2020)

Bonjour Mme /M., Nom/prénom, conseiller de votre Caisse de Retraite Carsat Normandie. Je vous contacte pour faire le point sur vos retraites et plus particulièrement pour vous présenter l'Aspa...	Accepte de répondre : 42 Refuse de répondre : 3 Dialogue impossible : 1
Avez-vous déjà entendu parler de cette allocation qui garantit sous certaines conditions un montant minimum de retraite ?	Non : 37 / Oui : 5
<i>Si oui :</i> Pour quelle raison principale n'en avez-vous pas demandé l'étude ? <i>Proposer un rendez-vous téléphonique à une heure à la convenance de l'assuré ou lui donner les informations sur l'Aspa en lui proposant de nous recontacter (laisser le N° de ligne directe d'un technicien</i>	Trop compliqué : 5
Votre adresse permanente est toujours xxxxxx ?-	Oui : 33 / Non : 4
Vous y résidez plus de 6 mois par an ?	Oui : 37
Vivez-vous toujours seul(e) ?	Oui : 37
En dehors de votre retraite principale et de votre retraite complémentaire avez-vous d'autres pensions ou d'autres revenus en France ou à l'étranger ?	
Avez-vous droits à d'autres pensions que vous n'auriez pas encore demandées ?	
Vous me confirmez que vos revenus sont donc inférieurs cette année de 868 euros ? (1 347,88 € si elle se déclare remariée ou en concubinage)	
Êtes-vous propriétaire de votre résidence ? <i>Si oui : expliquer la récupération sur succession</i>	Oui : 8 / Non : 29
<i>Proposer envoi d'une demande et un RDV pour le dépôt et l'aide pour compléter l'imprimé</i>	Oui : 26 RDV Non : 13 dossiers envoyés

1.2 Déroulement des entretiens semi-directifs par téléphone en 2021

La campagne d'entretiens prévue par l'URV, qui devait se dérouler au printemps 2020, a dû être ajournée du fait de la crise sanitaire : à partir du 16 mars 2020, le pays est confiné. La décision est prise de revoir la situation à la rentrée 2020.

A l'automne 2020, la deuxième vague de la Covid-19 et les restrictions de circulation remettent en cause, à plus ou moins long terme, la possibilité de faire des entretiens en face-à-face, au domicile personnel : il devient nécessaire de changer de méthodologie d'enquête pour explorer un nouveau protocole d'entretien téléphonique.

L'entretien semi-directif et sa déclinaison par téléphone

Dans l'entretien semi-directif, l'enquêteur pose plusieurs questions « principales » portant sur un ou plusieurs thèmes ou sujets étroitement liés. Les questions sont ouvertes et ordonnées en fonction du déroulement de la conversation¹⁰. Ces questions principales sont ensuite soutenues par un certain nombre de questions d'approfondissement et d'incitation pour enrichir les données recueillies (voir le guide d'entretien reproduit en Annexe).

L'entretien par téléphone présente certaines limites¹¹. Le manque de repères visuels peut affecter la capacité de l'enquêteur à établir et à maintenir une certaine fluidité dans le déroulé de l'entretien. Le rapport que le chercheur établit avec le répondant est important pour créer un contrat de confiance qui encourage la personne interrogée à parler ouvertement et librement. En outre, dans l'entretien en face-à-face à domicile, la rencontre avec la personne interrogée donne au chercheur l'occasion d'observer l'environnement quotidien pour établir une relation plus directe, avant même le début de l'entretien. Ainsi, « en l'absence d'une interaction visuelle, l'entretien téléphonique souffrira d'un niveau de rapport plus faible, ce qui rendra les personnes interrogées plus hésitantes et réticentes à parler librement et ouvertement avec l'enquêteur. Cela pourrait conduire à des durées d'entretien plus courtes, le chercheur n'obtenant que des données superflues. En bref, le niveau de relation atteint par le chercheur affecte le processus d'entretien et, en fin de compte, la quantité et la qualité des données que le chercheur est capable d'extraire de la personne interrogée »¹². Ces limites obligent l'enquêteur et la personne interrogée à formuler clairement les messages qu'ils souhaitent communiquer, ce qui oblige les deux parties à écouter attentivement ce qui est dit. Une attention redoublée est d'autant plus nécessaire qu'il faut aussi tenir compte de la qualité du réseau téléphonique.

Les entretiens téléphoniques se sont déroulés en janvier et février 2021. Une lettre avis a été envoyée aux 46 personnes identifiées par le Carsat Normandie pour les informer de la réalisation d'une étude auprès des assurés pour mieux connaître leur situation et faire un point avec eux dans le contexte de la crise sanitaire (Cf. Annexe). Les lettres-avis sont envoyées par lot, un lot par semaine, entre le 18 janvier et le 15 février 2021.

La prise de contact avec les 46 retraités préalablement approchés par la Carsat Normandie en 2019 a permis la réalisation de **30 entretiens** : le taux de réponse de 65 % pour cette nouvelle campagne téléphonique peut être considéré comme un succès. Certains retraités ont pu trouver, dans cette méthodologie, l'occasion de répondre à un entretien qu'ils auraient peut-être refusé s'il s'était agi d'un entretien chez eux, en face-face : « *c'est même plus facile de parler* » dit l'une des participantes, qui n'aurait sans doute pas ouvert sa porte. Le refus de participer à l'entretien nous a été signifié par 4 personnes après un contact avec elles. Dans 4 autres cas, l'entretien s'est révélé impossible, à cause d'un numéro non attribué ou erroné (celui de l'ex-époux, par exemple) ou face à une personne confuse. Enfin, dans 16 cas, la

¹⁰ Bryman, A. (2001). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.

¹¹ Johnson D. R., Scheitle, C. P. and Ecklund, E. H. (2019). Beyond the In-Person Interview? How Interview Quality Varies Across In-person, Telephone, and Skype Interviews. *Social Science Computer Review*. <https://journals.sjohhnsonagepub.com/doi/abs/10.1177/0894439319893612>

¹² (Traduit de l'anglais) Farooq M. B. (2015). *Qualitative telephone interviews: Strategies for success*. <https://researchcommons.waikato.ac.nz/handle/10289/9376>

personne est restée injoignable, sans répondre au téléphone après de nombreux essais, sur plusieurs jours, à des heures variables dans la journée.

Les 30 retraités qui ont accepté l'entretien ont tous donné leur accord avant le début de l'entretien pour que celui-ci puisse être enregistré. Un prénom fictif a été attribué à chaque personne et les transcriptions ont été entièrement anonymisées (par exemple, tous les noms de lieux ont été expurgés). La durée moyenne des entretiens est de 18 minutes (11 à 29 mn).

D'un point de vue méthodologique, les entretiens téléphoniques sont beaucoup plus courts que la moyenne des entretiens menés habituellement en face-à-face (18 minutes contre 60 minutes a minima). Il est plus difficile de rebondir et de relancer la conversation pour enrichir le corpus d'entretiens. La moindre densité des notes de terrain pénalise la richesse de l'information exploitable. Les situations complexes sont particulièrement difficiles à démêler au téléphone. L'entretien en face-à-face permet de mieux comprendre chaque situation, en ayant accès éventuellement aux documents que les enquêtés sont prêts à partager.

1.3 Les retraités répondants en 2021

L'étude porte sur 22 femmes et 8 hommes, âgés de 69 à 75 ans (âge moyen 72 ans). Comme attendu, la majorité vit seule (22 dont 16 femmes – l'une d'entre elles vivant désormais en Ehpad) ; 8 retraités vivent avec au moins une autre personne, 4 vivent en couple et 4 cohabitent avec un enfant ou un parent âgé. Les personnes divorcées (ou séparées), souvent depuis plus de 20 ans, sont les plus nombreuses (15), 7 sont veuves et 6 célibataires ; pour deux personnes, nous n'avons pas recueilli leur statut matrimonial légal (l'une d'elle vit en couple et l'autre seule).

L'état de santé général des personnes est bon ou moyen et peu d'entre elles sont très limitées dans les activités de la vie quotidienne, à l'exception de Pierre, handicapé depuis sa naissance (sous tutelle) et Josette, partie en maison de retraite depuis quelques mois.

Parmi les 30 retraités répondants, onze sont bénéficiaires de l'Aspa en 2021. Pour deux d'entre eux, Pascale et Thomas, l'attribution de l'Aspa est intervenue plus tardivement courant 2020. A noter également, le cas de de Joël, à qui l'Aspa avait été attribuée en 2019, puis retirée ensuite au vu de sa situation de couple, une expérience difficile, sur le plan financier (remboursements) et sur le plan psychologique « *Ils m'ont considéré comme fraudeur* ».

Les caractéristiques des personnes interrogées croisent celles connues à travers les enquêtes de de la Drees sur les minima sociaux¹³ : une majorité des allocataires de l'Aspa a travaillé par le passé ; l'inactivité et le chômage font partie de leur parcours professionnel ; ils vivent seuls et ne disposent d'aucun patrimoine immobilier : une seule personne propriétaire de sa maison est bénéficiaire de l'Aspa (parmi 7 propriétaires), 6 bénéficiaires Aspa parmi 12 locataires HLM, 3 locataires du parc privé et 1 personne en mobile home bénéficient de l'Aspa (sur 10).

¹³ Arnold C. et Barthélemy N. (2014). Les allocataires du minimum vieillesse : parcours et conditions de vie. *Etudes et Résultats*, Drees, n°863, janvier. <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2020-08/er863.pdf>
; Cabannes P.-Y. et Richet-Mastain L. (dir.) (2019). Minima sociaux et prestations sociales - Ménages aux revenus modestes et redistribution, Édition 2019, Panorama de la Drees, <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2020-10/minima2019.pdf>

Tableau 1. Caractéristiques des 30 retraités répondants en 2021

Prénom fictif	Durée (mn)	Age	Situation conjugale	Type ménage	Type logt	Profession (dernière)	Revenus déclarés	Echelle 0-10	Aspa
Annie	12	70	Veuve	Seule	Mobile home	Au foyer	600 €	Bien	Oui
Bertrand	11	70	Divorcé	Seul	Appt HLM	Plombier chauffagiste	930-950 €	« ça va »	Oui
Christine	24	75	Div./sép.	Seule	Appt HLM	Heures de ménage	900 €	5	Oui
Huguette	12	70	Divorcée	Seule	Appt HLM	Restauration	900 €	Plutôt 0	Oui
Maryvonne	11	69	Divorcée	Seule	Appt	Usine, ménages, auxiliaire de vie	850 €	?	Oui
Micheline	13	72	Divorcée	Avec son fils	Appt HLM	Agent service hôpital, au foyer	800 €	8	Oui
Pascale	20	73	Veuve	Sa fille vit chez elle	Maison Prop.	Bouchère (mari artisan boucher)	600-650€ (480 avant l'Aspa)	?	Oui
Paule	18	71	Divorcée	Seule	Appt	Ménages, usine, aide à domicile	800 €	8, 9	Oui
Pauline	17	70	Divorcée	Seule	Appt HLM	Secrétaire puis chômage	800 €	6	Oui
Thomas	28	72	Célibataire	Seul	Appt	Guide touristique	900 €	8	Oui
Yvette	12	71	???	Seule	Appt HLM	Ménages	900 €	?	Oui
Bernard	20	75	Célibataire	Couple	Maison Prop.	Mécanicien	700 (lui) 700 (cjt)	6	Non
Betty	16	71	Veuve	Couple	Appt	Pressing, usine, personnes âgées	650 (elle) 1800 (couple)	?	Non
Brigitte	17	75	Célibataire	Seul		Artiste	400 €	8	Non
Claudine	16	70	Veuve	Seule	Appt HLM	Chez Renault puis au foyer	650 €	Pas trop mal	Non
David	15	70	Célibataire	Seule	Appt HLM	Dessin industriel, magasinage	700 €	Satisfait si 300 de +	Non
Denise	26	75	Div./sép.	Seule	Maison Prop.	Agent de service CDD intérim	1 000 €	?	Non
Evelyne	14	70	Divorcée	Chez sa mère	Appt Prop.	Coiffure, hôtel restaurant	NC	?	Non
Gérard	28	75	Célibataire	Seul	Appt HLM	Aide à domicile	640 €	?	Non
Isabelle	19	72	Divorcée	Seule	Maison	Commerçante sur les marchés	710 €	« Difficile »	Non
Jeanine	25	75	Divorcée	Seule	Maison HLM	Ménages puis aide à domicile	570 €	7	Non
Josette	17	74	Veuve	Seule	Maison Prop.	Usine de couture puis au foyer	Départ EHPAD (aide enfants)	Nsp*	Non
Josiane	15	71	Divorcée	Seule	Maison	Assistante maternelle	700 + 300 (activité)	6	Non
Laurent	16	69	Divorcé	Seul	Maison Prop.	Imprimerie, puis bâtiment	689 €	Proche de 0	Non
Martine	23	73	Veuve	Chez sa fille	Appt HLM	Ménages puis au foyer	730€ (moins de 900)	6, 7	Non
Odile	14	71	Veuve	Couple	Appt HLM	Vendeuse puis au foyer	690 + 200 rente cjt	7, 8	Non
Pierre	18	69	Célibataire	Seul	Appt	CAT (handicapé)	1000 (rente survie)	Nsp*	Non
Thérèse	29	73	Divorcée	Seule	Maison Prop.	Confection, au foyer	650 €	?	Non
Joël	14	72	Marié	Couple + 2 enfants	Appt	Electricien	700 (lui) + salaire cjt	3	Rejet
Marinette	20	72	Divorcée	Seule	Appt	Institut pour IMC, non continu	1 060 € (avec la pension alimentaire)	4, 5	Rejet

* : « Ne sait pas » pour Pierre, l'entretien ayant eu lieu avec son frère, son tuteur légal et pour Josette, l'entretien ayant eu lieu avec sa fille

L'étude de la Drees observe que les bénéficiaires de l'Aspa sont confrontés à une situation financière difficile qui se traduit par des privations dans de nombreux domaines. Dans notre étude, si les difficultés financières existent, elles ne sont pas évoquées par les répondants avec une telle acuité, notamment en termes de privation. Ils sont pourtant nombreux, et de manière récurrente, à faire état de la nécessité constante de « faire attention » pour tout et tout le temps, une habitude de vie qui, pour beaucoup, les accompagne depuis toujours et dont ils ont pu témoigner au cours de l'entretien. Pour approcher l'expérience de vie avec des revenus très modestes, nous avons expérimenté le recours à une échelle de satisfaction, un outil d'ordinaire utilisé dans les questionnaires quantitatifs :

*« Si vous pensez à votre situation financière, **sur une échelle allant de 0 à 10** (de « pas du tout satisfait » à « entièrement satisfait ») : quel est votre **degré de satisfaction ?** »*

Certains participants se sont retrouvés plutôt à l'aise avec ce genre d'outils et se sont prêtés au jeu pour donner effectivement un chiffre entre 0 et 10. Mais pour d'autres, l'exercice est difficile et complexe, mal adapté à la conversation dans un entretien non-directif, soit en éludant la réponse, soit en donnant une appréciation et pas une évaluation chiffrée.

2. Recours, non-recours à l'Aspa

Pour les politiques sociales, le non-recours se conçoit « lorsqu'une personne ne perçoit pas tout ou partie d'une prestation à laquelle elle a droit »¹⁴. L'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) a élargi la définition : « le non-recours renvoie 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 »¹⁵.

Les travaux sur le non-recours et ses motifs s'accordent généralement sur le manque d'information, les difficultés d'accès sur le plan administratif, les obstacles à caractère social à travers le risque de stigmatisation associé aux minima sociaux et, plus spécifiquement pour l'Aspa, la crainte du recours sur succession¹⁶. En 2019, d'après le Baromètre d'opinion de la Drees, trois Français sur quatre pensent que le non-recours aux prestations et aux droits sociaux est important, à cause du manque d'information sur les aides ou sur les organismes auxquels s'adresser (42%), de la complexité ou la longueur des démarches à entreprendre (25%), la crainte de répercussions négatives, un rejet des contrôles associés à la perception des prestations ou un refus de dépendre de l'aide sociale et d'être considérés comme des « assistés » (20%).

L'Odenore a élaboré une typologie explicative du non-recours qui comprend quatre formes :

- 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.
- La non-proposition, lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.

Dans cette perspective, la démarche initiale de la Carsat en 2019 s'adresse au non-recours par non-connaissance et non-proposition. Lors de cette campagne téléphonique, une information a pu être délivrée directement à toutes les personnes ayant accepté un rendez-vous avec un technicien : un certain nombre de demandes ont été faites pour déboucher sur une attribution (le plus souvent), un rejet parfois.

2.1 Recours à l'Aspa. Les nouveaux bénéficiaires

Les nouveaux bénéficiaires de l'Aspa ignoraient l'existence de cette allocation de complément de ressources avant d'être contactés par la Carsat :

« C'était l'année dernière, d'abord j'ai eu un courrier et je suis allé suite à ce courrier, c'était pour un petit peu augmenter ma retraite, j'ai profité, je suis payé 100 euros de plus... » (Thomas, 72 ans, célibataire, nouvel allocataire Aspa en 2020).

« Je ne savais pas que j'avais le droit » dit Pascale, qui ajoute *« J'avais peur, j'ai peur que ça soit repris de ma fille, et comme je veux lui laisser la maison »*. (Pascale, 73 ans,

¹⁴ Van Oorschot W., Math A. (1996). « La question du non-recours aux prestations sociales », *Recherches et Prévisions*, n°43, mars ,p. 5-17. https://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1996_num_43_1_1725

¹⁵ Warin P., (2010). « Le non-recours : définitions et typologies », Working Paper n° 1, Odenore, version actualisée, décembre 2016. https://odenore.msh-alpes.fr/sites/odenore/files/Mediatheque/Documents_pdf/documents_travail/wp1.pdf

¹⁶ Gonzalez Lucie et Nauze-Fichet Emmanuelle (coord.) (2020). Le non-recours aux prestations sociales. Mise en perspective et données disponibles. Dossier de la Drees, n°57, juin. <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2020-10/dd57.pdf>

sa fille vit chez elle, propriétaire, nouvelle allocataire Aspa en 2020).

« *Oui, oui, je connais, oui, je la touche, c'est pour ça que je touche dans les 800, avant je touchais dans les 500 et quelques* » explique Micheline selon qui, ni elle, ni les gens autour ne connaissent l'Aspa ; on ne lui en a pas parlé au moment de sa retraite (Micheline, 72 ans, vit avec son fils en HLM).

Idem pour Yvette : « *J'avais à peu près 600 euros mais depuis deux ans, je touche une allocation de solidarité... on me l'a proposée, je savais pas que ça existait* » (Yvette, 71 ans, seule en HLM).

Ou Paule : « *Je l'ai peut-être depuis 2 ans maintenant, une dame de la Carsat m'avait appelée, j'ai eu un dossier à remplir, et c'est comme cela que c'est fait* » (Paule, 71 ans, divorcée).

Et même aujourd'hui, Pauline ne connaît toujours pas les détails de l'attribution : « *je ne peux pas dire oui, parce qu'on ne m'a pas expliqué quoi que ce soit...* » (Pauline, 70 ans, divorcée, HLM).

Certains retraités connaissent mal ou sont confus quant aux différents éléments constitutifs de leur pension de retraite et de l'attribution de l'Aspa. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'il existe une seule écriture pour la Carsat sur les comptes bancaires, celle-ci comprend les différents avantages servis aux assurés. L'assuré peut se référer à sa notification de retraite sur laquelle figure le détail des différents montants ; en les ajoutant, il arrive au montant global versé chaque mois sur son compte bancaire.

Christine dit avoir entendu parler de l'Aspa par ses proches et pris l'initiative d'aller chercher des informations auprès de la Carsat :

« *Une fois, y'a quelques années, pas tant de temps que ça quand même, un an ou deux, j'avais entendu des gens qui me disaient, « mais attends, tu devrais aller voir si tu as droit à quelque chose de plus », alors j'étais allée une fois ou deux et puis j'avais rencontré une dame qui m'avait dit : « mais non, Madame, si vous avez ça, c'est que vous avez droit à ça. Voilà ». C'est tout, donc j'ai pas insisté, je me suis dit, si ça se trouve, j'ai droit que à ça et puis c'est tout* » (Christine, 75 ans, séparée, HLM).

Lorsqu'on leur demande ce qu'ils connaissent du dispositif de l'Aspa, les réponses restent incertaines : « *Non, je sais pas* » (Bertrand, 70 ans, divorcé, HLM) ; « *Vous savez, depuis que M. Macron il avait dit qu'on avait droit à un truc de vieillesse, vous savez ? Donc, ils m'ont donné un petit complément et voilà ! ben c'est bien...* » (Annie, 70 ans, veuve, en mobile home) ; « *Ben, c'est pas ce que j'ai eu, là, non ? Voilà, je l'ai* » (Maryvonne, 69 ans, divorcée).

Les nouveaux bénéficiaires de l'Aspa sont reconnaissants du revenu supplémentaire : « *900 euros, ce n'est pas beaucoup mais pour moi ça va* » (Thomas) ; « *C'est une bonne chose, bien entendu* » (Paule) ; « *Ils m'ont donné un petit appoint donc ça va, je suis bien, je suis tranquille* » (Annie). Pour autant, l'attribution de l'Aspa ne signifie pas que les difficultés financières des retraités n'existent plus : « *C'est compliqué, on n'a pas suffisamment pour payer des vacances, il faut faire rentrer le bois, ...* » (Pascale) ; « *J'ai mon fils qui m'aide, il me paye une pension à la fin du mois* » (Micheline).

2.2 Non-recours : non-connaissance, non-demande, non réception

Lors de la campagne téléphonique de la Carsat en 2019, la « non-connaissance » de l'allocation était la principale raison du non-recours. Depuis, en théorie, tous les retraités devraient avoir reçu une information de la Carsat explicitant le dispositif. Autrement dit, selon la typologie explicative de l'Odenore, les formes de non-recours pour les retraités recontactés en 2021 devraient, en toute logique, se limiter au non-recours par non-demande (l'Aspa est connue mais pas demandée) et au non-recours par non-réception (l'Aspa est connue, demandée mais pas obtenue), excluant le non-recours par non-connaissance de l'offre ou la non-proposition.

On peut exclure objectivement le non-recours pour non-proposition dans la mesure où l'on peut estimer que l'offre a été activée par la Carsat. Néanmoins, les entretiens montrent que l'Aspa, et les modalités de sa mise en œuvre, demeurent mal connues de certains retraités, aussi bien pour les attributaires que pour les autres. Dès lors, on retrouve à ce stade des non-recours pouvant être associés à la non-connaissance, au moins partielle, de l'offre.

Tableau 2. Non-connaissance, non-demande, non réception en 2021

Prénom		
Claudine	Non-connaissance	« Non, je ne connais pas, non, pas vraiment »
Denise	Non-connaissance	« Ah non, non. Je vous dis, c'est mon fils qui s'occupe de ça »,
Jeanine	Non-connaissance	« Non, je ne connais pas. Non »..
Josiane	Non-connaissance	« Heuh, non ! Non »
Marinette	Non-connaissance	« Si je peux l'avoir, je ne demanderais pas mieux »
Bernard	Non-demande	Estime sa retraite suffisante, ne veut pas de la charité
Betty	Non-demande	Vie en couple, ressources supérieures
Brigitte	Non-demande	Refuse toute aide ; se suffit de ses économies
Evelyne	Non-demande	Refuse l'idée de récupération sur succession
Gérard	Non-demande	Biens immobiliers en indivision
Josette	Non-demande	Refus partagé avec les enfants de la récupération sur succession
Laurent	Non-demande	Biens immobiliers avec son ex-femme.
Odile	Non-demande	Vie en couple. Activité du conjoint.
Pierre	Non-demande	Epargne, biens immobiliers
Thérèse	Non-demande	Refus recours succession malgré une baisse de revenus importante
Joël	Non-réception	Aspa attribuée à tort en 2019, retrait depuis
David	Non-réception	Rejet Aspa, ressources supérieures plafond
Isabelle	Non-réception	En attente, ne parvient pas à faire liquider une retraite de base
Martine	Non-réception	En attente, ne parvient pas à faire liquider ses retraites complémentaires

2.2.1 Non-connaissance : le dispositif n'est toujours pas connu

Certains retraités ont redit, en 2021, ne pas connaître l'existence de l'Aspa malgré un contact avec la Carsat en 2019 et les informations normalement dispensées sur le dispositif.

Denise dit ne pas connaître l'Aspa : « Ah non, Madame, non. Je vous dis, c'est mon fils qui s'occupe de ça, j'aime pas... comment dire, j'aime bien toute seule... y'a bien des fois, je suis obligée de demander mais... j'aime pas trop être une assistée et je me rends compte que maintenant, je le suis, et même depuis longtemps, pour les papiers, tout ça, je suis une assistée... » (Denise, 75 ans, séparée, propriétaire).

C'est la même chose pour Jeanine qui déclare sa méconnaissance de l'Aspa, malgré l'aide d'une association pour l'assister dans certaines tâches administratives,

« Non, je ne connais pas. Non. Peut-être au début de ma retraite ? Je ne peux pas vous dire, mais je ne pense pas » (Jeanine, 75 ans, divorcée, HLM).

Marinette ne se souvient pas d'un contact avec la Carsat, elle ne connaît pas l'Aspa, elle admet qu'elle a peut-être oublié à cause d'un AVC récent. Cependant, elle explique, résignée :

« Si je peux l'avoir, je ne demanderais pas mieux. Quelle est la démarche à faire ? [.../...] Quand je fais une demande [auprès des services publics], c'est toujours un échec, alors je me dis, puisque c'est comme ça, je ne demande rien. Voilà. Déjà, j'ai une petite retraite, au niveau de l'allocation pour le loyer, ils m'ont encore enlevé 3 euros, donc j'ai dit : « Non, ça va comme ça », je n'ai plus envie de me battre » (Marinette, 72 ans, divorcée).

Josiane, elle non plus, ne semble toujours pas connaître l'Aspa, « Heuh, non ! Non ». Pour l'instant, elle conserve un complément d'activité comme assistante maternelle :

« Ecoutez, j'ai même pas 700 euros de retraite et puis, ce qui me fait à peu près 300 pour les enfants ». « Je vais peut-être arrêter d'ici deux, trois ans, je peux pas vous dire, je sais pas. A ce moment-là, ce serait une bonne occasion encore de regarder ça sur Internet. Je peux aller voir sur le site » (Josiane, 71 ans, divorcée).

Quand on demande à Claudine si elle connaît l'Aspa, elle dit : « Non, je ne connais pas, non, pas vraiment ». Elle semble un peu perdue entre les différentes aides dont elle bénéficie à travers la CMU et l'APL. Quant à recevoir plus d'informations sur l'Aspa, elle hésite :

« Ben, écoutez, je sais pas, oui peut-être... mais c'est toujours pareil, est-ce que, au niveau de mes APL et au niveau de ma CMU, est-ce que je vais les perdre et est-ce que je continuerai d'avoir le droit à la CMU, ça je ne sais pas » (Claudine, 70 ans, veuve, HLM).

2.2.2 Non-demande : l'Aspa est connue mais pas demandée

La non-demande peut être motivée par différentes raisons. Pour certains, la question n'est pas celle de l'éligibilité mais celle de la représentation d'une allocation qu'ils associent à une forme de charité et qu'ils refusent pour eux-mêmes :

« Il y a beaucoup de gens qui ont plus de besoins que nous et qui le méritent ; nous ne voulons pas de la charité » (Bernard, 75 ans, en couple, propriétaire).

Brigitte, n'a pas répondu à la campagne lancée par la Carsat en 2019 : « Cela ne m'intéresse pas ; j'ai des économies ». Son dossier a donc été classé « sans suite » (Brigitte, 75 ans, célibataire, ancienne artiste).

Sur un autre registre, même s'il ne s'agit pas ici directement de l'Aspa, Thérèse tient à affirmer sa fierté de pouvoir s'en sortir seule : « Je pourrais avoir un filet de courses, on me l'a proposé, je ne veux pas, non, non, tout le temps que je m'en sors, je m'en sors » (Thérèse, 73 ans, divorcée, propriétaire).

Parfois, c'est la Carsat qui a pu signifier aux retraités l'inutilité de faire une demande officielle d'Aspa en raison de la possession d'un bien immobilier. Pourtant, les retraités ne précisent pas quelle est la valeur estimée du patrimoine et semblent ignorer la complexité du mode de calcul qui conditionne l'éligibilité à l'Aspa¹⁷ :

« J'ai eu un appel l'an dernier justement, c'était sympathique de leur part, mais alors j'ai un problème parce que nous sommes 4 frères et sœurs et la maison familiale n'est pas encore vidée et donc j'ai une part là-dessus... c'est pour ça, ils m'avaient proposé de faire

¹⁷ Par exemple, le patrimoine immobilier est pris en compte dans le calcul des ressources, qu'il soit loué ou non, à hauteur d'un revenu annuel évalué à 3 % de la valeur des biens.

une demande mais j'ai dit : « Ben, non », parce que de toute façon, j'ai un bien qui n'est pas encore liquidé... je n'ai droit à aucune aide parce que ce sont des biens qui sont censés... qui m'appartiennent en indivision et ça ne tient qu'à moi de liquider l'affaire » (Gérard, 75 ans, célibataire, en HLM).

« Je ne le reçois pas encore, parce que je suis propriétaire, j'ai déjà fait une demande, mais ce n'était pas la peine, parce que j'étais propriétaire, je possède quand même trois maisons, c'est cela le problème... Quand j'ai présenté ma taxe foncière, la dame m'a dit : « Cela m'étonnerait, ça ne devrait pas être possible, votre dossier va être refusé », donc j'ai pas insisté » (Laurent, 69 ans, divorcé, propriétaire).

Pierre est lourdement handicapé depuis la naissance et c'est son frère, son tuteur légal, qui a répondu pour lui à l'entretien : *« L'année dernière, non, c'était il y a des deux ans, il y a des gens de la Carsat, des gens très complaisants qui m'ont proposé de monter un dossier pour avoir l'Aspa parce que, en théorie, il y avait droit, on a fait la demande, tous les papiers, tout ça, et puis quand la personne qui était en face de moi m'a demandé : « Qu'est-ce qu'il a comme épargne et tout ça ? », quand elle a vu le montant, elle a dit : « C'est pas la peine, c'est pas la peine de faire le dossier, il a droit à rien du tout ». Sur le plan financier, même s'il allait 30 ans en maison de retraite à temps complet, on a pas de soucis... » (Pierre 69 ans, célibataire, sous tutelle).*

Les situations de cohabitation dans lesquelles le revenu total du ménage est supérieur au critère d'éligibilité à l'Aspa peuvent également expliquer la non-demande Aspa. Odile, est veuve depuis longtemps mais elle vit désormais avec un ami. Depuis qu'il a emménagé chez elle, elle a cessé de percevoir l'APL :

« Je vis avec quelqu'un, donc il a des revenus. Il est là que le week-end parce qu'il fait des déplacements ; quand on dépasse un certain seuil, on a droit à rien, donc je sais que j'aurai droit à rien » (Odile 71 ans, en couple, HLM).

Les retraités qui ne demandent pas l'Aspa parce qu'ils estiment eux-mêmes ne pas être éligibles, pour des questions de revenus ou de patrimoine ne cherchent pas toujours à s'informer précisément auprès de la Carsat et restent avec leurs interrogations. Il est difficile d'établir avec Thérèse quand et comment elle a été en contact avec la Carsat au sujet de l'Aspa, elle ne souhaite pas demander l'allocation si ça doit engager son patrimoine immobilier :

« Est-ce qu'au décès c'est repris dessus ? Ma petite maison, y'a 5 ans, j'ai payé 90 000 plus 10 000 euros de frais de notaire. Moi, je veux aucun complément qui sera repris de la succession. On m'a dit qu'on laisse à peu près 30 000 euros et si j'ai une aide ils reprennent jusqu'à 30 000 euros » (Thérèse, 73 ans, divorcée, propriétaire).

En 2019, Thérèse n'était pas éligible à l'Aspa, ses revenus dépassant le plafond. Mais, depuis un an, elle a connu une chute de revenus :

« Ah ben oui, c'est clair. Je suis loin du minimum qu'on parle, 900 euros, j'en suis loin, 570 + 78 ou 80 euros, vous faites le compte, j'en suis très, très loin. Avant j'avais 420 euros de prestation compensatoire de divorce que j'ai plus depuis un an, ça s'est arrêté en février l'année passée, 8 ans, c'était fait comme ça, 8 ans, c'est 8 ans »¹⁸.

Depuis quelques mois, Josette a dû partir en maison de retraite mais, en 2019, elle avait clairement énoncé qu'elle ne voulait pas demander l'Aspa à cause de la récupération sur

¹⁸ Sauf accord amiable, les modalités de versement de la prestation compensatoire sont fixées par le juge. Dans une grande majorité des divorces, c'est un versement en capital qui est prévu. Le versement en capital consiste à verser une somme d'argent en une seule fois, en plusieurs fois sous forme de versements périodiques pendant une durée qui ne peut pas excéder 8 ans ou encore sous forme de rente viagère. <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006165474/>

succession. En 2021, c'est sa fille qui a participé à l'entretien et celle-ci partage la décision de sa mère concernant l'Aspa :

« Non, mais après le problème c'est quand y'a un décès, faut qu'on rembourse, y'a déjà quelqu'un qui a appelé mais si y'a un truc qu'il faut qu'on rembourse, c'est pas la peine, si un jour elle décède, je pense qu'il faut qu'on rembourse... » (Fille de Josette, 74 ans, veuve, propriétaire).

Le cas de Betty est intéressant. En 2019, elle ne connaît pas encore l'Aspa. Avec le décès de son père, elle découvre l'Aspa, les conditions d'accès et leurs conséquences. En effet, son père a bénéficié de l'Aspa pendant plus de 30 ans. A son décès, les enfants ont été étonnés de voir l'essentiel de l'héritage partir dans les droits de succession :

« Mon père l'avait, mais il était propriétaire, et tout ce qu'on lui a reversé, on nous l'a pris quand on a vendu la maison il y a un an, ils nous ont pris 130.000 euros, et elle a été vendue 145 000 euros, donc vous voyez ce qui nous restait, on était 5 [enfants]... Il touchait deux pensions, et on ne savait pas que plus tard ils prendront sur ses biens... La Carsat a tout repris » (Betty, 71 ans, veuve, locataire).

Evelyne habite avec sa mère. Elle dit qu'elle n'a jamais été contactée par la Carsat par rapport à son éligibilité potentielle à l'Aspa. D'ailleurs, elle ne souhaite pas faire de demande, à cause de la récupération sur succession sur le patrimoine de sa mère, propriétaire de la maison dans laquelle vivent les deux femmes :

« Moi je vous dis, je suis avec Maman, je vis chez elle... Non, pas prête du tout à demander un complément de ressource, si c'est pour avoir de l'argent et le redonner après ! Non, je vois pas trop l'intérêt, si on vous en donne et si au bout d'un certain temps lorsque Maman n'est plus là, il faut que je le redonne, je préfère rester comme je suis... » (Evelyne, 70 ans, divorcée, vit chez sa mère qui est propriétaire).

2.2.3 Non-réception : la demande a été déposée et le dossier refusé

Un dernier groupe de retraités a accepté de déposer une demande Aspa après avoir été contactés par la Carsat en 2019. Pourtant, leur dossier a été refusé, comme pour David :

« Oui, ils ont fait une demande mais ça pas été, non ça pas été, je gagnais un petit peu trop, j'ai reçu ça l'année dernière, je crois, oui ça a été fait l'année dernière, oui, ça été fait, mais les ressources étaient un petit peu trop fortes pour bénéficier de ce que vous m'avez dit là. Voilà » (David, 70 ans, célibataire, HLM).

Joël, quant à lui, a déposé une demande Aspa à l'occasion de la campagne de 2019 et à la suite de quoi l'Aspa lui a été attribuée et versée, avant de lui être retirée. Visiblement, il y a eu une mauvaise compréhension dans la transmission des informations à faire figurer sur le dossier : il a déclaré ses revenus et omis ceux de sa femme. Or, sa femme travaille. Il vit aussi avec deux de ses enfants étudiants. Ce fut pour Joël une mauvaise expérience :

« J'ai vu de nouveau un inspecteur qui m'a demandé si je vis seul, je lui ai dit : « Non, j'ai ma femme et elle travaille ». J'ai déclaré tout, il est parti, et j'ai reçu un courrier comme quoi j'ai fraudé, et ils m'ont condamné à payer. Je garde un mauvais souvenir de ce truc-là. Maintenant j'ai peur de recevoir un courrier [de la Carsat], comme ma retraite est faible et elle a été réduite, cela devient problématique pour moi » (Joël, 72 ans, en couple).

Entre non-réception et non-demande, la situation d'Isabelle est, elle aussi, singulière et sans solution depuis des mois devant l'impossibilité de parvenir à liquider l'ensemble de ses retraites et donc de pouvoir instruire sa demande Aspa :

« Jusqu'à présent, je n'arrive pas à l'avoir parce que j'ai des trimestres artisans/commerçants, et je n'arrive pas à toucher le montant de retraite qu'on me doit. L'assurance vieillesse ne veut pas me donner les 150 euros. On a téléphoné, on nous a

dit : « cela et ceci » et ça fait 18 mois et toujours rien. Quand j'ai eu ma retraite, j'ai demandé, je n'ai pas eu. Donc, quand on m'a proposé il y a 18 mois comme vous le dites [Aspa] ils me répondent qu'ils vont faire le dossier qu'ils vont voir et ceci, cela, et que le dossier va passer en commission et tout, et voilà quoi. Ils ne me donnent toujours rien, on téléphone, ma fille téléphone aussi, pour voir, mais ils ne veulent pas » (Isabelle, 72 ans, divorcée).

S'il nous est difficile de comprendre les détails de la situation administrative d'Isabelle, cet entretien illustre les limites de l'entretien téléphonique pour certaines démarches administratives. Martine aussi a un problème de révision de sa pension. Sa fille explique qu'un dossier a été déposé à la Carsat en 2019 mais, « *sans la notification de la complémentaire, la demande ne peut pas être faite, ils ne veulent pas faire la demande* » (Martine, 73 ans, veuve, vit chez sa fille, HLM).

3. Eléments de conclusion

L'expérience et le témoignage des 30 retraités qui ont participé à l'étude qualitative par entretien téléphonique sur le recours/non-recours à l'Aspa croisent les observations connues sur le non-recours aux prestations et que l'on explique généralement par un manque d'information, des difficultés d'accès sur le plan administratif, des obstacles à caractère social à travers le risque de stigmatisation associé aux minima sociaux et, plus spécifiquement pour l'Aspa, la crainte du recours sur succession. Les entretiens mettent en évidence d'autres sources de non-recours à travers la difficulté à liquider toutes ses retraites ou la crainte de perdre une prestation, l'aide au logement ou la CMUC, par exemple.

Il convient de souligner que le non-recours aux prestations destinées à compléter les faibles pensions est une question également débattue au Royaume-Uni où il existe un dispositif similaire, le « Pension Credit ». Une enquête récente a révélé que, parmi ceux qui avaient entendu parler du « Pension Credit », plus de la moitié (54 %) n'en connaissait que le nom et seulement 16 % avaient déclaré être bien informés sur le dispositif de « Pension Credit »¹⁹. Les derniers chiffres annuels du Ministère du travail et des pensions (Department of Work and Pensions) montrent que 2 ménages de retraités sur 5 (39 %) parmi ceux qui auraient droit au « Pension Credit » n'en bénéficient pas, soit plus d'un million de ménages²⁰.

Sans prétendre à la représentativité des situations, les entretiens font apparaître deux types d'obstacles au non-recours à l'Aspa : le manque d'information et l'inéligibilité perçue se présentent comme des obstacles primaires, tandis que les obstacles liés au processus administratif, la volonté de faire face par soi-même sans être assisté et la crainte du recours sur succession peuvent être appréciées comme des obstacles secondaires. En ce qui concerne l'inéligibilité perçue et le manque d'information, il serait sans doute profitable de poursuivre les investigations sur l'accessibilité et la qualité de l'information sur l'Aspa effectivement transmise aux assurés. Les entretiens montrent comment les enquêtés eux-mêmes peuvent ressentir une certaine mise à distance par des interlocuteurs, - l'administration, la Carsat, la sécurité sociale - qui connaissent les règles, décident de leur application, ou non, sans nécessairement les expliciter très clairement.

L'existence du non-recours nous renseigne sur un dispositif qui fonctionne mal ou qui apparaît peu efficace dans sa mise en œuvre. La très large méconnaissance de l'Aspa, avant la campagne téléphonique de la Carsat, semble indiquer que certains conseillers et techniciens retraite n'informent pas ou insuffisamment les futurs retraités de l'existence de minima sociaux, en amont ou au moment de la demande de retraite, ou a minima que certains retraités peuvent ne pas s'approprier ou peuvent oublier les informations fournies²¹. Ce point est particulièrement important lorsqu'il s'agit d'un public potentiellement titulaire de très petites pensions. En outre, il faut resituer cette observation dans un contexte où, les retraités ont généralement été reçus sur rendez-vous dans les locaux de la Carsat pour liquider leurs droits à pension. Or, avec la dématérialisation accélérée des services publics, on peut s'interroger sur ce qui pourrait advenir avec la raréfaction et la disparition programmée des rendez-vous physiques pour la constitution des dossiers de retraite. Il faut sans doute s'attendre à une majoration des situations de non-recours, sauf si tout un chacun avait réellement la capacité d'obtenir une information ciblée et adaptée à sa future condition de pensionné, avec la possibilité de simulations simples et individualisées.

¹⁹ Radford, L., Taylor L. and Wilkie, C. (2012). Pension Credit eligible non-recipients: Barriers to claiming. London, Department for Work and Pensions, Research Report No 819.
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/214374/rrep819.pdf

²⁰ <https://www.ageuk.org.uk/discover/2020/06/pension-credit-problem/>

²¹ Certains retraités recontactés en 2021 ne se souvenaient plus d'avoir été contactés par la Carsat en 2019.

A priori, les caisses de retraite sont tenues de communiquer toutes les informations relatives aux conditions d'attribution de l'allocation de solidarité aux personnes âgées et aux procédures de récupération au moment de la liquidation de l'avantage vieillesse²². Sans doute cette obligation de communication à tous les nouveaux retraités d'informations précises sur l'existence de l'Aspa varie-t-elle d'une Carsat à l'autre. La nature et la qualité des messages doivent pouvoir mieux s'adapter aux caractéristiques des populations. En tout état de cause, avec la retraite en ligne, l'information sur le dispositif de l'Aspa auprès des futurs et nouveaux retraités est une question cruciale qui nécessite d'être traitée avec la plus grande attention.

En ce qui concerne le recours sur succession abordé par plusieurs personnes interrogées, cette question complexe, sur la place du patrimoine et de l'héritage, dépasse l'individu pour engager les autres membres de la famille, en particulier les enfants. Il peut arriver que le choix des parents pour le non-recours traduise d'abord celui des enfants qui craignent d'être dépossédés de la transmission patrimoniale. Pourtant, l'incitation des politiques publiques à devenir propriétaire de son logement et la fierté d'avoir réussi un tel projet se reflètent dans l'attachement au statut de propriétaire²³. Il faut d'ailleurs noter que la quasi-totalité des retraités qui ont bénéficié de l'Aspa à l'issue de la campagne téléphonique de la Carsat sont locataires du parc social. Or, la proportion de retraités aux revenus modestes et propriétaires de leur logement pourrait évoluer dans l'avenir avec la réduction possible de la part des futurs retraités propriétaires de leur logement et la diminution de la valeur des pensions.

Comme pour la retraite, pour bénéficier de l'Aspa, le retraité doit en faire lui-même la demande. Mais, si la pension de retraite est liquidée une fois pour toutes, les conditions nécessaires pour bénéficier de l'Aspa ne sont pas réunies une fois pour toutes. Les conditions de résidence, de ressources et de situation familiale sont révisables et doivent être réévaluées chaque année. En outre, ces conditions peuvent être satisfaites au moment de la liquidation des retraites, sans que la condition d'âge requis le soit (65 ans, sauf incapacité, invalidité, handicap)²⁴. Il revient au retraité de faire valoir ses droits par une nouvelle demande de dossier Aspa lorsqu'il satisfait aux conditions d'âge.

Malgré le petit nombre de retraités ayant participé à l'enquête qualitative et nonobstant les contraintes de l'entretien téléphonique, il apparaît clairement que le non-recours à l'Aspa ne se présente pas comme un problème individuel, propre à des personnes isolées et socialement démunies. Le non-recours semble lié au processus de mise en œuvre d'un dispositif juridique complexe. Il est difficile pour le (futur) retraité, comme pour le technicien retraite, d'avoir une vision claire et immédiate des critères d'éligibilité, concrets et applicables à chaque situation. Il est indéniable que la non-connaissance du dispositif est tout à fait majoritaire. Répondre aux objectifs de la Cnav et des Carsat de limiter le non-recours aux services et aux droits exige de simplifier et faciliter les démarches des assurés, d'apporter une information précise et complète auprès de chaque assuré, au moment de la demande de pension mais aussi tout au long du parcours de retraite, sur les conditions d'éligibilité à l'Aspa en s'assurant de la bonne réception et compréhension du message, afin d'éviter que l'Aspa reste méconnue, voire ignorée.

²² La communication de ces informations est obligatoire. Cf. [L.815-6](#) CSS : " Les caisses de retraite adressent à leurs adhérents, dans des conditions fixées par décret, au moment de la liquidation de l'avantage vieillesse, toutes les informations relatives aux conditions d'attribution de l'allocation de solidarité aux personnes âgées et aux procédures de récupération auxquelles cette allocation donne lieu."

²³ Ogg J., Renaut S., Petite S., Chamahian A. (2019). « Propriétaire de son logement pour la retraite. Cadre de vie, stratégie résidentielle et transmission », Les Cahiers de la Cnav, Document de travail n°12, mars 2019. <https://www.statistiques-recherches.cnnav.fr/images/publications/cahier-cnnav/Cahiers-Cnav-12.pdf>

²⁴ Les assurés qui n'ont pas la durée d'assurance requise, ni l'âge d'obtention du taux plein et ne sont pas reconnus inaptes ou invalide, peuvent percevoir une retraite à taux minoré (décote).

Annexe : Lettre avis, guide d'entretien et synthèses des 30 entretiens



Madame Durand
9 rue des Saules
14 xxx -

Rouen, le 18 janvier

Objet : Entretien téléphonique
Réf : URV/

Madame, Monsieur,

Votre caisse de retraite CARSAT Normandie réalise une étude auprès de ses assurés pour mieux connaître leur situation et faire un point avec eux dans le contexte de la crise sanitaire.

L'équipe de l'Unité de recherche sur le vieillissement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) est en charge de ce projet. Un membre de l'équipe prendra contact par téléphone dans les dix prochains jours pour s'entretenir, avec vous, de vos conditions de vie.

Votre participation est essentielle pour recueillir et partager l'avis des assurés, spécialement pendant cette pandémie.

Comme la loi le prescrit, l'entretien est anonyme et confidentiel. Il dure environ une quinzaine de minutes et pourra être enregistré, si vous donnez votre accord.

Si vous le souhaitez ou si vous avez des questions, vous pouvez contacter Jim Ogg, responsable du projet, par téléphone 06.48. xx.xx.06, par mail jim.ogg@cnav.fr, ou par courrier Unité de recherche sur le vieillissement, CNAV, 22ter rue des Volontaires, 75015 Paris. Vous pouvez aussi contacter Sylvie Renaut (06.71.xx.xx.33) également partenaire sur cette étude.

D'avance nous vous remercions de l'accueil que vous voudrez réserver à Jim Ogg ou Sylvie Renaut, lorsqu'ils vous contacteront et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

La Carsat

CARSAT Normandie

jim.ogg@cnav.fr
06 48 35 07 06
[http://www.statistiques-recherches.cnav.fr/
recherches-sur-le-vieillessement.html](http://www.statistiques-recherches.cnav.fr/recherches-sur-le-vieillessement.html)



Guide d'entretien 2021

Informations générales

1. Est-ce que vous vivez **depuis longtemps** dans la région ? dans votre logement ?
2. Est-ce que vous vivez **seul(e)** ? (*Si non*) Avec **qui** ?
3. Depuis l'année dernière, est-ce que la composition de votre ménage a changé ?
4. Est-ce que vous avez des **enfants** ? (*Si oui*) Est-ce qu'ils vivent **près de chez vous** ?

Etat de santé, limitations

5. Comment est votre **état de santé** en général ? *Très bon, Bon, Assez bon, (très)Mauvais*
6. Avez-vous une **maladie ou un problème de santé** chronique depuis au moins 6 mois ?
7. Est-ce que vous **êtes limité(e)**, depuis au moins 6 mois, à cause d'un problème de santé **dans les activités que les gens font habituellement** ? *Fortement limité, Pas fortement, pas du tout*
8. A cause du Covid, est-ce que vous avez **renoncé à des soins ou rendez-vous** médicaux ?

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

9. Si vous avez travaillé dans le passé, quelle était votre **profession**, votre activité principale ? (21 bis) **Depuis quand**, à quel âge avez-vous pris votre **retraite** ? **Et conjoint** ?
10. Pendant votre vie professionnelle, est-ce que vous avez connu des changements importants dans vos conditions de travail, des interruptions, un licenciement, des périodes de chômage, maladie, invalidité, des périodes de travail à temps complet, temps partiel ?
11. (*Si jamais travaillé*) Pour quelle raison n'avez-vous jamais travaillé ? (*Choix, santé, etc.*)

Aides dans la vie quotidienne

12. Est-ce que vous recevez de **l'aide pour les activités quotidiennes**, un soutien moral ou financier de votre entourage ?
13. Est-ce que des **professionnels**, viennent régulièrement vous aider (*Infirmière, aide-ménagère, kiné, etc.*)
14. A cause du Covid, est-ce que des personnes vous ont **aidé(e) pour faire des courses** ?
15. **Vous-même**, est-ce que vous aidez quelqu'un pour des activités quotidiennes, pour un soutien moral ou financier ?
16. A cause du Covid, est-ce que vous aidez des personnes pour faire des courses, par exemple ?

Internet, services publics, la Carsat

17. Est-ce que vous avez accès à Internet chez vous ? (Si oui) Est-ce par TEL, Tablette, **ordinateur** ? Est-ce que vous l'utilisez vous-même ?
18. (*Si pas Internet*) Pourquoi pas d'accès Internet ?
19. Ces 12 derniers mois, est-ce que vous avez cherché des informations sur vos droits en **contactant des services publics** ? (*Impôts, mairie, sécurité sociale, caisse de retraite*)
20. (*Si oui*) Vous vous êtes rendus **sur place**, vous avez envoyé un **courrier, téléphoné**, utilisé **Internet** ?
21. Que diriez-vous des **relations avec ces services** : elles sont plutôt (très)bonnes, (très)faciles, (très)mauvaises, (très)difficiles ?
22. Est-ce que vous vous souvenez du **dernier contact** que vous avez eu avec votre **caisse de retraite** ?
23. (*Si oui*) C'était à quel **sujet** ? Est-ce que vous avez fait vous-même la **démarche** de contacter votre caisse de retraite ?

Aspa, minimum vieillesse

24. Est-ce que vous connaissez l'**allocation de solidarité aux personnes âgées, l'Aspa** ?
(24 bis) Est-ce que **vous la percevez** ?
25. *(Si Aspa)* Est-ce que vous avez fait **vous-même** la demande d'Aspa, ou bien est-ce qu'on vous l'a **proposé** ? Quand, à **quel moment** (quel évènement) ?
26. *(Si pas Aspa)* Avez-vous déjà demandé l'Aspa ? Si non, pourquoi vous n'avez pas demandé ?
27. Est-ce que vous connaissez **les conditions** pour percevoir l'Aspa ?
Par exemple, pensez-vous que les sommes reçues au titre de l'Aspa peuvent être en partie récupérées sur la succession, l'héritage ? (à partir de 39 000 euros)
(27 bis) **Que pensez-vous du dispositif Aspa et des conditions** ?

Ressources, dépenses, satisfaction financière

28. Dans votre logement, est-ce que vous êtes propriétaire, locataire (privé, HLM) ou hébergé ?
29. Si vous prenez en compte **tous vos revenus (ceux du ménage)**, est-ce que vous savez de **combien vous disposez chaque mois** ? y compris le montant des aides publiques, *(aides au logement, revenu de solidarité, pension d'invalidité, pension de retraite, Aspa, prestations liées au handicap ou à la perte d'autonomie, APA, PCH)*
30. Depuis l'année dernière, est-ce que vous avez connu un **changement** important dans vos **ressources** ? *(Si oui)* Pour quelle raison ? Est-ce que c'est lié au Covid ?
31. Est-ce que vous avez des **difficultés pour payer certaines dépenses** *(alimentation, santé, transport, loisirs, énergie, logement)* ?
32. Est-ce que vous avez des **difficultés pour finir le mois** ? Est-ce à cause du Covid ?
33. Si vous pensez à votre situation financière, **sur une échelle allant de 0 à 10** (de pas du tout satisfait à entièrement satisfait) : quel est votre **degré de satisfaction** ?

Covid, relations, se sentir seul

34. A cause du Covid, est-ce que vos **relations ont changé** avec votre famille, vos amis ?
Est-ce que vous utilisez de nouveaux modes de communication par **SMS, mails, Facebook, WhatsApp, Skype** ?
35. Est-ce qu'il vous arrive de vous sentir seul(e) : **souvent, quelquefois, jamais**
Depuis longtemps ?

Annie, 23/02/2021, 12 mn, 70 ans, Aspa

Informations générales

Annie : « Je vis seule, oui, vous savez, à notre âge, on a pas besoin... Oh la la pffit. Je vis seule, oui, depuis la mort de mon mari » A-t-elle des enfants ? « Je l'ai perdu, il avait 21 ans ». « Je suis dans un mobile home, ça fait 6 ans, Madame. Voilà, y'a du monde autour de moi, c'est très bien »

Etat de santé, limitations

« Ben normalement, je fais une leucémie, ben je fais des prises de sang et tout ça et avec le confinement c'est pas toujours évident, voilà. C'est une leucémie chronique que je fais, depuis un an. Ben j'ai déjà passé de la chimio, donc voilà, quelques fois j'ai des fourmis dans les bras, mais bon, c'est malheureusement la maladie ». A la maison, « Je fais pas grand-chose, la télévision, me reposer, le ménage ».

Côté soins, Annie n'a pas eu le suivi habituel : « Vous savez, il faut bien le faire, vous savez depuis le mois d'avril, j'ai pas eu de rdv avec l'oncologue »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« J'ai pas travaillé longtemps parce que, je sais pas si je peux vous expliquer parce que c'est très, très long. Ben, j'avais mon fils et quand j'étais enceinte de mon fils, on voulait me l'enlever... à la DASS parce qu'il fallait être sous 21 ans à la DDASS, je peux pas vous dire, Madame, c'est des mauvais souvenirs, excusez-moi, vous savez je veux être tranquille » [elle pleure].

Aides dans la vie quotidienne

« Ah non ! il faut bien que je m'occupe à quelque chose, vous savez. J'ai des gens autour de moi, oui j'ai des amis. Ouh la la, oui, j'ai des amis, bien sûr. Si j'ai besoin, ils font leurs courses et ils me disent "Tu veux quelque chose ?" Ben, tu me ramènes ci, tu me ramènes ça, et voilà ! » Cette aide, elle est liée au Covid ? « Non ! Ça a toujours été comme ça ».

Internet, services publics, Carsat

« La wifi, oui, oui, l'ordinateur je vais pas beaucoup dessus parce que maintenant, pour manier un ordinateur, à nos âges, vous savez, Madame, on ne demande plus grand-chose » nous dit Annie. Pour contacter les services publics, la Carsat... : « Ben, on va à la Carsat. Bon, maintenant, je suis en réversion de pension, je suis comme retraitée, donc tout se fait par la banque ». Annie se souvient pourtant du dernier contact : « Ah ben, attendez, y'a bien deux ans. Ils m'avaient donné un petit quelque chose parce que j'ai pas grand-chose »

Aspa, minimum vieillesse

« Vous savez, depuis que M. Macron il avait dit qu'on avait droit à un truc de vieillesse, vous savez ? Donc, ils m'ont donné un petit complément et voilà ! Ben c'est bien ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« Ben, j'ai 600 et quelque chose de la Carsat, puis la MSA, j'peux pas vous dire exactement et le RSI j'me rappelle plus et puis j'ai une petite allocation logement et, comme j'avais travaillé à l'hôpital, j'ai 100 euros à Noël, voilà. J'ai dans les 800 et quelque chose par mois »

Difficultés certaines dépenses : « Ils m'ont donné un petit appoint, donc ça va. Je suis bien, je suis tranquille. Ben, on ne demande plus grand-chose. Je demande rien, je demande rien à personne. Vous savez, j'ai pas de voiture, j'ai rien, ça va. J'ai des amis et puis, vous savez Madame, dans nos âges, on a tous un problème, j'ai une amie, elle vient de se faire opérer de la cataracte, voilà »

Satisfaction situation financière, échelle de 0 à 10 : « Ben, on est bien. Je peux pas dire que je roule sur l'or, comme on dit, mais faut faire avec. Déjà, quand vous êtes malade, vous payez plus rien, vous voyez ? Déjà, c'est important »

Covid, relations, se sentir seul

« Pendant le confinement, le moral, c'est pas trop... vous avez peur de sortir, d'attraper la maladie, là, ben oui, ben, on arrive quand même à 70 ans ! J'ai de bonnes amies, elles sont vraiment sympas et puis, qu'est-ce que vous voulez, il faut faire avec, à notre âge, Madame. C'est ce que je dis, on ne demande plus grand-chose, à part la gentillesse des gens. Je sors un peu le chien autour du camping, c'est mon atout, mon chien.

Se sentir seul : « Non, ben non... »

Bernard, 25/01/2021, 20 mn, 75 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Bernard habite depuis 20 ans dans la maison qui appartient à sa compagne. Depuis 2 ou 3 ans, celle-ci est dépendante à cause de sa maladie. Une femme de ménage vient de temps en temps pour donner un coup de main, « mais c'est tout, quoi ». Sa compagne sort de la maison pour aller dans le jardin mais elle ne peut pas aller à l'extérieur « à cause du Covid. Nous, on attend le vaccin, on entend parler beaucoup mais on ne sait pas quand cela va venir ». Bernard n'a pas d'enfant « malheureusement. Je suis un vieux célibataire ».

Etat de santé, limitations

Bernard se dit en bonne santé, prend quelques médicaments parce qu'il a des problèmes de cœur et voit son médecin de temps en temps. Il n'a pas renoncé à des soins ou à voir son médecin à cause du Covid.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

Bernard était mécanicien. Il a pris sa retraite, il y a 10 ans à 65 ans. Il a travaillé au-delà de l'âge légal « parce que je n'avais pas assez de points ». Pour sa génération, « les licenciements avaient commencé déjà et moi, j'ai connu deux licenciements ». Il a connu des périodes de chômage après 50 ans et « de trouver du travail à cet âge-là, c'était pas facile ». Bernard a connu l'intérim, travaillé « 10 jours-là, 10 jours ailleurs ». Il n'a « pas une grosse retraite ».

Aides dans la vie quotidienne

Le couple n'a pas besoin d'aide pour l'instant, « ça s'arrange ». C'est Bernard qui fait les courses, de bonne heure. Il propose régulièrement à son voisin de l'aider, un professeur d'histoire d'un certain âge, mais il n'a pas besoin : « On ne peut pas obliger les gens ». « Les gens se rendent service », il ne donne pas plus d'aide à cause de la situation du Covid.

Internet, services publics, Carsat

Bernard et sa compagne ont Internet chez eux mais « ce n'est pas notre truc ». Ce sont les enfants de sa compagne qui les aident avec l'ordinateur et Internet. « On n'est pas branchés là-dessus. Avec Internet, il faut faire attention... » Pour les démarches administratives, « on les fait par courrier ou téléphone pour l'instant. C'est plus simple et on a des gens directement au téléphone. Par Internet, on ne peut pas tellement s'expliquer, on est robotisé. Il faut attendre parfois par téléphone, mais cela passe quand même... » Il considère que ses relations avec les services administratifs sont bonnes et il ne se souvient plus du dernier contact qu'il a eu avec sa caisse de retraite.

Aspa, minimum vieillesse :

Après lui avoir rappelé le contact de la Carsat par rapport à l'Aspa, Bernard se souvient que quelqu'un lui a dit que, peut-être, il avait droit à cela. Mais « il y a beaucoup de gens qui ont plus de besoins que nous et qu'ils en méritent. Nous ne voulons pas de la charité ». Il ne sait pas s'il est éligible à l'Aspa. « Quelqu'un s'est déplacé il y a à peu près 3 ans, la mutuelle ou la Carsat, je ne sais plus, mais moi j'ai dit : Non. Nous, cela suffit notre retraite, vous savez, on ne dépense pas beaucoup ; en revanche, on ne sort pas » ;

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Bernard touche « à peu près 700 euros de retraite chacun » (sa compagne aussi). Sur l'échelle de 0 à 10 de satisfaction, il se situe à « plus de la moitié »

Covid, relations, se sentir seul :

Bernard ne se sent pas seul, parce que « j'ai ma compagne » mais il dit qu'il y a beaucoup de femmes seules ; ils les voient de temps en temps, mais moins maintenant avec le Covid. « On n'a pas à se plaindre, on a la télévision, un chat et un chien ». La Mairie les appelle toutes les 3 semaines pour prendre des nouvelles des gens âgés : « voir si on a besoin, on ne peut pas dire qu'on est seuls » ; pour la vaccination, ce sera organisé par la mairie ; ils attendent.

Bertrand, 16/02/2021, 11 mn, 70 ans, Aspa

Informations générales

Bertrand est divorcé depuis longtemps, il habite seul, dans le même logement HLM depuis 30 ans (aucune aide pour payer son loyer). « J'en ai plus d'enfants, c'est pas la peine d'aller plus loin, pour ça ».

Etat de santé, limitations

« Ça va, ça va. Normal... ». Pas de maladie ou limitation « Pour le moment, non .»

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« Avant ? Le boulot que je faisais avant, c'était plombier-chauffagiste ; en déplacement, pour une entreprise moyenne, ça a tombé en faillite et j'ai arrêté... » [Vous avez connu des périodes de chômage ?] « Oh ben ouais, ouais, pas mal, au début, fallait se démerder... » Bertrand a commencé à travailler à 16, 17 ans et pris sa retraite « à 66, 67 ans ».

Aides dans la vie quotidienne

Internet, services publics, Carsat

Internet ? « Non, j'en ai pas, ça va pas servir à grand-chose ». Bertrand dit des services publics : « Je fais comme je peux, ça dépend... pas grand-chose, ça doit se passer moyen... ». Se souvient-il de son *dernier contact avec la Carsat* ? « La dernière, y'a eu le courrier là » [la lettre avis pour l'entretien ; et avant, il y a 1 ou 2 ans ?] ça se peut... »

Aspa, minimum vieillesse

« Non. Je sais pas ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Revenus chaque mois : « 900 et des poussières, 930, 950 en gros, [il va chercher des papiers] plus 280 c'est les machins de bâtiments, ça doit faire 1000 euros en tout, je sais plus... »

Difficultés pour finir le mois : « Pour le moment ça va. Pour le moment ça va, si je vous dis »

Covid, relations, se sentir seul

Cause Covid, relations changées : Il n'a plus de voiture, « elle a brûlé, y'a déjà longtemps, j'en ai plus maintenant ». Il fait ses courses à pied, le samedi. [Sur les relations ?] « On va pas aller plus loin pour ça...avec les conneries du (Covid ?) y'a pas beaucoup de personnes, chacun chez soi, presque... »

Betty, 17/02/2021, 16 mn, 71 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Betty vit avec son ami qui est handicapé et dépendant. Il a plusieurs maladies, y compris un cancer, et il a la maladie d'Alzheimer. Elle habite depuis très longtemps dans la région mais elle est dans son logement actuel depuis 3 ans, dont elle est locataire « on a pris un appartement plus grand pour des personnes handicapées ».

Betty a deux enfants, sa fille qui vit pas loin de chez elle et qu'elle voit une fois par semaine et son fils qui habite en Suisse qui vient deux fois par an.

Etat de santé, limitations

En ce qui concerne sa santé, l'année dernière elle a fait un pneumonie, « les mêmes symptômes que le Covid, depuis j'ai des problèmes et comme je suis asthmatique en plus, j'ai mon cœur qui fonctionne mal, j'ai de l'arthrose partout, et avec l'âge, cela ne s'arrange pas ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« J'ai travaillé un peu, je suis à la retraite, j'ai une toute petite retraite. J'ai travaillé dans un pressing et dans une usine et après, je me suis occupée des personnes âgées mais moins longtemps, pendant 3 ans ». Betty a connu des périodes de chômage et de maladie.

Aides dans la vie quotidienne

Elle ne fait pas d'activités depuis que M. est malade parce qu'elle s'occupe de lui. « Quand je ne pourrai plus, je prendrai un assistant professionnel, mais pour l'instant c'est moi qui m'occupe de lui. Il ne peut rien faire, avec le temps qui passe, cela s'aggrave, et puis, même pour sa douche et pour s'habiller, il ne peut pas le faire tout seul ».

Depuis la crise sanitaire, « c'est très difficile, d'abord on ne peut pas sortir. Moi, il faut que je m'aère de temps en temps, autrement je fais des dépressions. Et puis, on a des problèmes d'argent, on a changé d'appartement et le loyer est beaucoup plus cher et les fins de mois, on n'y arrive plus. On a demandé une aide pour qu'il puisse sortir, mais M. s'énervait et il a tout arrêté. Il ne sort plus.

Pour l'instant, on n'a pas le vaccin, on est encore trop jeunes, mais quand on pourra le faire, on le fera, on prendra l'autorisation. M. l'a eue, comme il a beaucoup de problèmes de santé, on a réussi à le faire faire, le reste, on est suivi régulièrement et, quand j'ai besoin de courses, quand il ne fallait pas sortir, c'est ma fille qui fait les courses. Si je l'appelle, elle va venir tout de suite, elle travaille dans le milieu médical ».

Betty sort de la maison pour faire des courses, parce que « maintenant j'ai une voiture, j'étais 5 ans sans voiture, je me suis déplacée en tram... »

Internet, services publics, Carsat

Betty a Internet chez elle depuis décembre 2020, c'est son fils qui l'a installé, « il paye les frais et tout » mais elle ne l'utilise pas, « je ne sais pas m'en servir, c'est ma fille qui s'en occupe ». Pour les démarches administratives, « c'est ma fille qui fait tout. Maintenant, moi je ne peux plus, et en plus, j'ai perdu mon père il y a deux ans, j'ai ma sœur qui l'a suivi 3 mois après, alors, c'était très, très difficile, plus la Covid... ».

Aspa, minimum vieillesse

Betty connaît l'Aspa, parce que « Mon père l'avait, mais il était propriétaire et tout ce qu'on lui a versé, on nous l'a pris quand on a vendu la maison il y a un an. Ils nous ont pris 130.000 euros et elle a été vendue 145.000 euros. Donc vous voyez ce qu'il nous restait, on était 5 [enfants]. Il touchait deux pensions et on ne savait pas que plus tard ils le prendraient sur ses biens. La Carsat a tout repris, on lui a versé depuis 32 ans. Moi, on m'a déjà contactée, mais comme là je suis avec M. et on a deux revenus, on m'a dit que je n'avais pas le droit. Mais, si je me trouve toute seule avec mes 650 euros de retraite, là je ne pourrai pas vivre, cela m'étonnerait, je paye 590 euros de loyer, alors, je ne sais pas si vous voyez, avec ma petite

retraite je n'irai pas loin ! Si je pars avant lui, j'irai voir un assistant social pour connaître les démarches à faire. Actuellement, je n'ai pas le droit à rien parce qu'ils trouvent que 1800 euros c'est trop pour vivre à deux.

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Difficultés pour finir le mois : On a du mal à boucler la fin du mois. On a des découverts, tous les mois il y en a, alors quand je ne peux pas faire des courses, je ne fais pas de courses. La dernière semaine du mois, souvent, je ne fais pas de courses, c'est dur ».

Betty ne demande pas d'aide financière à ses proches. Si elle touche l'Aspa dans l'avenir, elle espère « qu'on n'ira pas toucher chez les enfants, parce que les lois sont tellement... On ne connaît pas toutes les lois, je ne savais pas qu'ils allaient prendre en compte la maison. C'est vrai que c'est dur. Des fois on a besoin d'aide, mais si on nous reprend ce qu'on nous verse, comme mon père qu'on a tout repris... »

Covid, relations, se sentir seul

Betty se sent seule « très souvent... je dis à ma fille et elle me dit : « quand c'est comme ça, viens me voir, viens à la maison pour s'occuper de ta petite-fille, cela te fera bien ». Sa petite-fille a 2 ans, « Je l'ai gardée une heure hier, cela m'a fait du bien, je suis sortie, cela fait du bien de voir du monde. L'autre petite fille, je la vois que par vidéo et je la vois deux fois par an, mais là avec la Covid il [mon fils] n'est pas venu ».

Brigitte, 25/01/2021, 17 mn, 75 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Brigitte habite une maison, dont elle est propriétaire, depuis un peu plus de 20 ans. Elle n'a pas d'enfants. « J'ai 75 ans, je ne vais pas me marier maintenant ».

Brigitte a un peu de temps pour un entretien, tout en ajoutant « Je n'ai pas grande chose à vous dire, de toute façon je suis confinée déjà depuis plus de 3 ans chez moi parce que j'ai mal de partout. Alors je sors très peu et la Covid n'a pas un effet sur ma vie ».

Etat de santé, limitations

Brigitte parle longuement de sa maladie, la fibromyalgie²⁵. Sa santé « n'est pas bonne ». Elle a des allergies, de l'arthrite, tout ce qu'une personne âgée peut avoir » Elle est limitée dans les activités quotidiennes, mais elle peut se déplacer pour faire des courses : « le Drive, parce que c'est moins fatiguant » ; les magasins sont à 2 kilomètres de chez elle. Elle n'a pas d'aide pour sa vie quotidienne.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

Brigitte était artiste. Elle a été en bonne santé pendant toute sa vie professionnelle, sans période d'invalidité et sans chômage : « les artistes n'ont pas le droit au chômage ». Elle était inscrite à la maison des artistes (association créée en 1952 pour les artistes visuels)²⁶.

Aides dans la vie quotidienne

Internet, services publics, Carsat

Brigitte a accès à Internet et elle l'utilise « tout le temps, pour les choses administratives, pour se distraire ; pour jouer aux cartes, pour me tenir au courant de l'actualité, mais parfois il y des pannes ». Elle est à l'aise sur Internet depuis quelques années. Concernant la Carsat, elle dit qu'elle avait demandé un relevé des paiements et un renouvellement de la ???? « parce qu'ils avaient changé l'organisation du site et j'ai ramé, c'est très mal fait, j'ai passé énormément de temps et finalement j'ai reçu un papier... ».

Aspa, minimum vieillesse :

Brigitte n'est pas intéressée par l'Aspa : « Non, je n'ai pas besoin. Pour la sécurité sociale, j'ai l'ACS [aide au paiement d'une complémentaire santé]. J'ai une petite retraite mais je n'ai pas beaucoup de besoins. Cela ne m'intéresse pas. J'ai des économies et je les dépense. Je n'ai pas d'héritier. Je m'en fiche complètement de l'argent que j'ai ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Brigitte touche à peu près de 400 euros par mois de retraite, « je n'ai pas cotisé toute ma vie, vous savez ». Sur l'échelle de satisfaction financière, elle se positionne à 8.

Covid, relations, se sentir seul

La situation de la crise sanitaire ne change rien pour elle parce que « je n'ai pas de proches, je suis confinée depuis longtemps parce que je souffre. Je ne bouge pas beaucoup et je ne vois personne. Je n'échange (sur Internet) avec personne, sur aucun sujet. Je suis très bizarre : n'est-ce pas ? Je ne connais plus personne, les seuls amis que j'avais c'était un couple d'anglais mais malheureusement ils sont partis pour retourner chez eux ».

Brigitte préfère ce genre d'entretien téléphonique parce qu'elle n'aime pas être dérangée.

²⁵ La fibromyalgie associe des douleurs chroniques durant des années, une fatigue injustifiée et des troubles du sommeil. Appelée aussi fibrose, syndrome polyalgique idiopathique diffus (SPID) ou polyenthésopathie, la fibromyalgie est une maladie chronique, mal reconnue et de traitement difficile].

²⁶ Les artistes-auteurs sont affiliés au régime général de sécurité sociale (retraite de base et couverture santé) par l'intermédiaire de l'AgeSSa ou de la Maison des artistes. Les trois régimes complémentaires gérés par la caisse IRCEC fonctionnent selon un système de points.

Christine, 02/02/2021, 24 mn, 75 ans, Aspa

Informations générales

Christine habite dans la région depuis 39 ans (pas le même logement) et elle est locataire d'un appartement HLM. Elle vit seule dans ce logement « depuis des années, ça va faire 10 ans, oui, plus que ça, même.../... quand j'ai quitté le père de mes enfants... »

« Je suis toute seule. J'ai vécu 55 ans, 58 ans [?] avec le père de mes enfants sans être mariée et, comme ça n'allait pas, il me frappait depuis plusieurs années et il y a un moment où j'ai complètement pris les devants et puis je suis partie. Voilà ! »

« J'ai des enfants mais ils viennent pas beaucoup me voir, ils viennent pas, j'ai mon petit-fils qui vient me voir de temps en temps, sinon mes enfants, non, ils viennent pas me voir, ils sont occupés, ils ont leurs occupations, leur travail, ils ont leurs soucis aussi, ils passent un coup de fil de temps en temps, c'est tout. Ils habitent pas loin [même commune]. Oui, j'en ai deux qui sont là, j'ai mon garçon, mon aîné et puis j'ai ma fille et j'ai mon dernier qu'habite Arras ».

Etat de santé, limitations

« J'ai des petits maux de droite à gauche, anxieuse, très anxieuse avec ce qui se passe, un peu déprimée, on va dire... pas très mauvais quand même, moyen, on va dire... » Christine n'a pas vraiment de limitations : « Non, j'ai souvent mal aux reins et puis j'ai une douleur dans la jambe gauche qui m'empêche beaucoup de marcher sinon, oui donc ça, ça me limite, de sortir ; je bouge quand même, je me force à bouger... ». Elle n'a pas renoncé à des soins à cause du Covid : « Non, non, non »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« Je travaillais, j'ai travaillé un peu partout, à la mairie, j'ai travaillé à xxx. En ce temps-là c'était xxx, maintenant c'est plus xxx. Je faisais des heures de ménage, je m'occupais toujours, j'ai travaillé un petit peu avec les écoles, j'avais du travail un petit peu à droite et à gauche, des contrats, des trucs comme ça. » Christine a connu des périodes de chômage. Elle est à la retraite « depuis l'âge de 60 ans, oui, mais j'ai pas eu tous mes trimestres »

Aides dans la vie quotidienne

« Aucune aide, non, non, j'essaie de gérer comme je peux ; je vais à Carrefour faire mes courses une fois, deux fois la semaine, à pied, avec ma petite charrette, comme une petite grand-mère.../... je fais mes courses, je me force mais j'y vais, c'est parce que j'habite au 2^{ème} sans ascenseur, alors, en plus, alors donc, je me tiens à la rampe, y'a quand même 30 marches à monter, je les compte quand je les monte... »

Internet, services publics, Carsat

« Oui, j'ai Internet mais bon, j'm'en sers pas beaucoup, mon petit-fils m'a mis un mail mais je sais même pas les regarder. Non, juste de temps en temps, je fais une partie de cartes, une partie de belote en ligne, là. Sinon, j'm'en sers pas beaucoup... sur ordinateur, oui, on m'a payé un ordinateur pour Noël, pour ce Noël, là, donc c'est tout récent. J'ai du mal à m'en servir, j'y arrive pas et, comme mon petit-fils, il vient une fois de temps en temps, Mamie tu fais comme ça, comme ça, il le fait et une fois qu'il est parti, j'ai oublié. Je l'ouvre, je vais sur ma belote, je fais 2, 3 parties de belote puis c'est fini puis après 2, 3 jours je le re-ouvre. Et voilà »

Pour les services publics, Christine s'organise : « Soit je téléphone, si c'est pas loin de chez moi, j'y vais ou j'écris, voilà. Les relations sont plutôt faciles, oui, non dans l'ensemble je me débrouille encore bien toute seule pour tout ça, pour aller à la mairie, pour la carte de bus »

Et un contact avec la Carsat ? « Ben non, j'ai pas eu, y'a longtemps, non, y'a très longtemps que j'ai eu contact avec eux. J'ai pas besoin d'avoir contact avec eux, à part si on me demande..., des fois on me demande un papier pour ma retraite, combien je touche de retraite et j'ai pas, parce qu'ils nous envoient pas tous les mois pour nous dire combien on touche, alors après je leur envoie un courrier pour qu'ils m'envoient un papier. Sinon c'est tout, j'ai pas

de contact avec eux »

Aspa, minimum vieillesse : «

Non, je connais pas. Non je perçois pas. A part ma retraite, non, je ne perçois pas » (Plus tard dans l'entretien). « Une fois, y'a quelques années, par si longtemps que ça quand même, un an ou deux, j'avais entendu des gens qui me disaient : « Mais attends, tu devrais aller voir si tu as droit à quelque chose de plus. Alors j'étais allée une fois ou deux et puis j'avais rencontré une dame qui m'avait dit : « Mais non, Madame, si vous avez ça, c'est que vous avez droit à ça » Voilà, c'est tout, donc j'ai pas insisté, je me suis dit, si ça se trouve, j'ai droit que à ça et puis c'est tout. C'est une amie, non, c'est une dame que je connais qui m'avait dit. On devrait nous contacter, nous informer »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« J'ai 900 euros, Madame, de retraite, c'est tout, j'ai que ça, j'ai pas de complémentaire, j'en ai pas ; j'ai que ça pour vivre ; j'ai que ça comme rentrée d'argent. Oui, j'ai une allocation logement, je la compte pas dans les 900 euros, l'APL. Non, j'ai rien de nouveau depuis la crise »

« J'y arrive parce que je suis pas une femme qui dépense beaucoup, qui fait attention pas, mais des fois c'est un petit peut juste... Je vais pas me plaindre, Madame, parce que je sais qu'il y a pire que moi, mais bon, des fois...y'a des fois, des fins de mois qui sont plus dures que d'autres, c'est vrai ». Christine a parfois eu recours à l'aide des enfants, « j'ai eu, j'ai eu besoin, j'ai eu besoin, mais là, je demande plus, c'est fini. C'est fini ». Et pour la satisfaction financière, sur l'échelle de 0 à 10 : « On va dire ça, on va dire la moitié, Madame ».

Covid, relations, se sentir seul

Le Covid, « Ça a changé, oui, moi, je me confine toute seule, je ne sors pas, je sors jamais, je sors pas. Déjà en temps normal, j'ai pas de copine, j'aime pas trop fréquenter les gens mais alors là, je fréquente personne. Comme là, ce matin à 7h et demi, le Carrefour il ouvre à 7h et demi, j'ai fait 2, 3 courses, parce que le matin y'a personne, comme ça je suis tranquille, je vais faire 2,3 courses puis je rentre à la maison et je sors plus...non, j'ai pas d'ami, j'ai même pas de copine, je dis bonjour à tout le monde, je dis bonjour aux voisins, mais je ne vais chez personne, personne vient chez moi, j'raconte ma vie à personne, je n'écoute pas la vie des gens. [Et vos enfants ?] « Ils viennent moins qu'avant, déjà, ils venaient déjà pas beaucoup, ils viennent moins encore et puis, dans un sens, ça me rassure un peu parce que je sais pas s'ils font bien attention, eux, et j'ai pas envie qu'ils me passent le virus...je veux pas les forcer. J'avais eu l'occasion, une fois, de dire à ma fille,... parce que moi, ma maman, elle est morte y'a pas tellement longtemps, elle habitait à La Baule, et puis j'allais la voir, 2 ou 3 fois par an, parce que j'avais pas beaucoup de sous et de temps en temps elle me payait le voyage et, quand elle est partie, je disais à ma sœur aînée, tu sais : j'ai le regret, je l'ai toujours le regret de ne pas avoir été la voir plus souvent, je me disais ; donc pendant une conversation, avec ma fille qui venait pas me voir, je lui ai dit, tu sais le regret que j'ai, c'est quand Maman est partie et bien maintenant, j'ai le regret de ne pas avoir été la voir plus souvent, alors je me suis dit que peut-être ça va lui faire le déclic « peut-être qu'il faut que j'aille voir ma mère un peu plus souvent » (rire) mais ça n'a pas fait de déclic.

Mon fils qui habite à 2 immeubles de moi, ça fait bien 2 mois que je l'ai pas vu, et ma fille, qui habite là derrière aussi, ça va faite, j'sais pas, si l'autre coup, je l'ai rencontrée à Carrefour, elle faisait ses courses, mais bon, sinon, pour venir me voir à la maison, ça va faire bien 6 mois. Et ma petite-fille qui a 17 ans, elle vient jamais me voir, pourtant, Madame, je les ai élevés, 3 ans jusqu'à 15 ans, c'est moi qui ai élevé mes 2 petits-enfants parce que ma fille et son mari travaillaient, alors, au lieu de les mettre en nourrice ils les avaient mis chez moi, et bien, c'est pas pour ça que ma petite fille, elle vient me voir, mon petit-fils, oui, il vient de temps en temps, mais ma petite-fille, non !

Vous voyez, ça, ça me ronge un petit peu, ça me perturbe un peu, oui, je le dis à vous, mais les gens que je connais je leur dis pas ».

« Non, non, non. Je ne me sens pas seule. Donc, j'ai peur de ce virus, et je me dis, tu es mieux seule qu'avec des gens qui, eux, font pas attention, alors c'est peut-être ça qui me rassure un peu... ». « À part ma famille, si y'a vraiment quelques chose, maladie, mais sinon si j'avais besoin d'aide, financier, pour faire mes courses, tout ça, je saurais pas à qui m'adresser, je saurais pas... »

Claudine, 23/02/2021, 16 mn, 69 ans, non-connaissance Aspa

Informations générales

Claudine est née à XX et y a toujours habité. Elle est dans son logement actuel, un appartement HLM, depuis les années 80. Elle vit seule, elle est veuve depuis 7 ans. Elle a trois enfants, une fille qui habite dans le même immeuble, trois étages au-dessus, une fille dans la région et une autre fille [dans un DOM]. Elle a 6 petits-enfants.

Etat de santé, limitations

« Pour l'instant, tout va bien », pas de maladie ou de limitations d'activités. Pas de renoncement aux soins à cause du Covid mais « je n'ai pas vu mon médecin depuis 4 mois, mais il va falloir que je vois avec elle pour les vaccinations, mais pour l'instant j'attends patiemment ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« Le dernier employeur que j'avais fait, je travaillais chez Renault et après, j'ai arrêté de travailler quand j'ai eu mon troisième enfant ». « Elle a connu une période de chômage, mais « c'était y'a des années, des années, j'étais très, très jeune ».

Aides dans la vie quotidienne

En ce qui concerne la crise sanitaire, « je sors de moins en moins, on peut dire, à part de faire des courses, en principe je les fais avec ma fille, je rentre et je ne sors pas beaucoup, on va dire »

Internet, services publics, Carsat

« Non, j'ai pas d'Internet, j'en veux pas » nous dit Claudine. « J'ai mes enfants qui m'ont déjà acheté un portable, c'est déjà pas mal, parce que je voulais pas de téléphone non plus, mais mes filles m'ont dit : " Quand on a besoin de te joindre, on peut pas", na na ni, na na na, donc ils m'ont acheté un portable et c'est déjà pas mal ». Ce n'est pas un Smartphone. Par rapport aux démarches administratives, « quand j'ai des choses à faire comme ça, je vois avec ma fille qui habite 3 étages au-dessus, et d'ailleurs, la plupart du temps, c'est mon gendre qui s'en occupe ».

Aspa, minimum vieillesse

Quand on lui demande si elle connaît l'Aspa, elle dit : « Non, je ne connais pas, non, pas vraiment » Elle reçoit 617 euros de la Carsat et 36 euros de l'Arrco. Quand on lui demande si elle serait intéressée d'avoir plus d'informations sur l'Aspa, elle dit : « Ben, écoutez, je sais pas, oui peut-être... mais c'est toujours pareil, est-ce que, au niveau de mes APL et au niveau de ma CMU, est-ce que je vais les perdre et est-ce que je continuerais d'avoir le droit à la CMU, ça je ne sais pas ». On lui dit qu'il faut faire une demande pour avoir des informations auprès de la Carsat Normandie.

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Difficultés pour finir le mois : « Non, parce que je suis dans mes comptes, pour l'instant, et je fais attention à toutes, toutes mes dépenses. Ah oui, je note tout, tout, tout sur un cahier, de façon à ne jamais me trouver à découvert avec la banque ».

Satisfaction situation financière : « Disons que on fait pas d'excès, on fait attention à toutes les dépenses que l'on fait, voilà. Bon, ben jusqu'à maintenant, on va dire que je m'en sors pas trop mal. Au niveau sorties, restau, tout ça, ben, évidemment, y'en a pas ! Même avant le Covid, faut pas se leurrer, les restaurants, c'est pas pour moi, on va dire ! Et les vacances ? « Ben, écoutez, je suis partie en Bretagne l'année dernière mais tout était prise en charge par mes deux filles, parce que la 3^{ème} est partie en XXX donc, voilà. Mais, c'est les deux filles avec qui je suis partie qui ont tout financé ».

Covid, relations, se sentir seul

Se sentir seul : « Ben, écoutez, non pas vraiment, parce que j'ai ma fille qui habite 3 étages au-dessus et j'ai trois petits-enfants qui sont encore chez eux donc je les vois régulièrement, à la limite je les vois tous les jours, donc franchement, je ne me sens pas isolée, du tout »

David, 10/02/2021, 15 mn, 70 ans, non-réception Aspa

Informations générales

David vit seul dans le même appartement HLM depuis 38 ans. Célibataire, sans enfant.

Etat de santé :

« Très bien, très bien, pas de problème, j'exécute, j'exécute, je suis ce qu'on le dit de faire, confinement et puis voilà ». Pas de maladie, pas de limitations.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« Je faisais du dessin industriel, et puis après, j'ai changé de métier parce que c'était l'informatique et ça m'allait pas trop bien. J'ai eu du mal et j'ai fait du magasinage, c'est autre chose et donc, j'ai connu le chômage... J'ai eu un parcours chaotique, avec des périodes de chômage. C'est passé mais c'est vrai que c'était pas facile à vivre. Voilà, c'est pour ça que j'ai pas beaucoup de moyens, j'ai pas de voiture, j'ai télé, téléphone ». David est à la retraite depuis 10 ans (60 ans).

Aides activités quotidiennes

Pas d'aide aide reçue, ni apportée

Internet, services public, la Carsat

« Non, pas du tout, j'ai pas Internet, je vis modestement, enfin, j'ai une retraite assez modeste, je fais très attention et c'est pas facile, par téléphone ! Quand je peux, quand j'ai les coordonnées, tout ça; les impôts, tout ça, ça devient de plus en plus difficile, oui » mais avec les *services publics* : « Ça se passe bien, oui, oui, très bien... ». Pourtant, David ne souvient pas du dernier contact « Non... peut-être pour les impôts ? (pas de souvenir précis) ça se passe à peu près bien, j'ai pas trop de problèmes... »

Aspa, minimum vieillesse :

« Oui, ils ont fait une demande mais ça n'a pas été, non ça n'a pas été, je gagnais un petit peu trop, j'ai reçu ça l'année dernière, je crois. Oui, ça a été fait l'année dernière, oui, ça été fait Madame, mais les ressources étaient un petit peu trop fortes pour bénéficier de ce que vous m'avez dit là. Voilà »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

David touche chaque mois : « 700 euros, j'ai l'APL, tout ça... Disons que, comme j'avais jamais de voiture, j'ai économisé quand même, c'est ce qui me sauve, c'est ce qui me sauve, j'ai un peu d'argent de côté, quand j'étais plus jeune, j'ai économisé ». Tous les mois, il puise dans ses économies : « Ah oui, tous les mois » il n'a pas assez par mois : « Non, mais ça, il est trop tard ! »

David serait satisfait s'il disposait de « 300 de plus, ça ferait 1 000 euros, voilà. J'ai des petits moyens, je fais attention, pas de voiture, pas d'Internet, pas de vacances évidemment, une journée à Cancale, une journée à Paris, c'est tout... en l'espace de 5 ans à peu près... »

Covid, relations, se sentir seul

Les gens de l'extérieur ne viennent pas chez David : « Non, non. En plus, il m'est arrivé quelque chose, c'est pas à cause de la retraite, mais j'ai fait une tentative de suicide, je suis sorti début janvier, on m'a accusé de choses, de délits (?) et comme j'en pouvais plus, j'ai fait une tentative, mais je suis suivi, je suis suivi... »

« Oui, mais ça va, je me plains pas, le moral est pas trop mauvais. Je suis habitué, je suis une personne seule mais ça va, ça va, je me plains pas, disons que le suicide m'a fait un peu ouvrir les yeux, enfin je sais pas si c'est cette expression-là qu'on dit mais je l'ai échappé belle... C'est les voisins qui m'ont poussé au suicide, des délits, des délits mais comme j'en avais ras-le-bol, j'ai pris des comprimés, de l'alcool puis une lame de rasoir... Voilà »

A-t-il pensé à déménager ? « Non, du tout, du tout. On en a parlé avec les médecins, je me

plais ici, je me plais à [commune] Voilà » Sort-il ? « Non, en ce moment, non, je sors pas. Je sors pour mes courses, j'ai eu ce coup dur y'a pas longtemps, alors j'essaie de ne pas trop marcher. Voilà. Là, avec le confinement, je sors pas évidemment, puisqu'on a plus le droit d'aller nulle part. Je reste chez moi et puis, il fait froid en ce moment, on a pas envie d'aller dehors »

Denise, 02/02/2021, 26 mn, 75 ans, non-connaissance Aspa

Informations générales

Denise vit seule. « J'ai une fille d'un premier mariage (divorce) dans le pays basque et un fils d'un 2ème mariage (séparation) ». Elle vit dans le logement depuis sa séparation, avec ses parents, « mes parents sont décédés depuis 10 ans, à un mois d'intervalle, ils ont vécu jusqu'à, Papa avait 96 ans et Maman 95, et ils sont partis à un mois d'intervalle... Et puis j'ai eu beaucoup de peine et j'étais très fatiguée parce que je m'occupais beaucoup de Maman et j'ai commencé à faire de la dépression mais je voulais pas l'admettre et puis, en fin de compte, disons que je ne me suis jamais remise de ma dépression ».

Denise est propriétaire d'une maison avec jardin (elle ne jardine plus) ; « après le décès de mes parents, je n'ai pas de loyer à payer, je reste dans la maison ».

Etat de santé, limitations

« Normalement, je suis condamnée, je suis soignée, l'infirmière vient de sortir, j'ai une prise de sang toutes les semaines pour les globules rouges... /... Leucémie et dépression... « pendant longtemps je ne voulais pas admettre mais je suis allée voir un psychiatre et il m'a donné un petit cachet miracle, peut-être que ça me détruit en même temps mais je ne m'en rends pas compte, j'ai deux médicaments, un anti-dépresseur et ce petit cachet et depuis que j'ai ce petit cachet, je me sens beaucoup mieux ». En termes de limitations, Denise dit : « Je suis un suis un peu... je suis toujours très fatiguée ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« J'ai travaillé à l'hôpital, depuis... quand je me suis séparée, j'ai été... j'ai travaillé dans les cuisines, quelques fois je faisais la vaisselle, quelques fois... je vais pas dire que je faisais le bouche-trou parce que, à ce moment-là, il y avait beaucoup de personnel à l'hôpital, et puis après... j'étais pas par intérim mais tout comme (contractuelle, en CDD)... Je ne me suis jamais inscrite au chômage, jamais ».

Aides dans la vie quotidienne :

« J'ai mon fils, quand j'ai besoin de quelque chose, je lui téléphone, il fait son possible, c'est pas facile parce qu'il a beaucoup de travail... je ne sors pas, je ne sors plus, parce qu'il y a des jours, il était un temps où j'étais étourdie... à cause des médicaments... je ne peux pas faire tout moi-même, j'arrive à faire ce qu'il faut, le ménage un petit peu, j'ai 3 heures [d'aide] par semaine, elle fait mes courses, je m'arrange et elle fait mon ménage... »

Internet, services publics, Carsat

« Oh, Madame, je ne suis pas moderne du tout, mon fils voulait que je m'y mette [à Internet] mais il y a certaines choses par moment, je ne les comprends pas toujours » observe Denise. Pour les services publics, « alors là, je demande, c'est mon fils, je l'ennuie plutôt, il me dit que « non » mais je sais quand même il faut pas exagérer mais écoutez, les démarches, c'est lui qui fait le nécessaire, comme là, j'ai cette personne [aide-ménagère], c'est lui qui fait le nécessaire, c'est lui qui fait tout, voilà ! Il fait les démarches par Internet, d'abord il est ingénieur, il fait tout par Internet, et maintenant je crois que les personnes âgées, je crois que c'est plus la peine qu'elles existent parce que TOUT se fait par Internet, TOUT ! » Mais alors, qu'en est-il de la Carsat ? » « La caisse de retraite... disons que je touche ma retraite, ma petite retraite de rien parce que j'ai pas travaillé beaucoup, je touche aussi un peu de retraite de mon mari, même si on était séparés, de toutes façons je l'ai, maintenant il est décédé, donc je suis veuve, je touche pas grand-chose, mais je vis avec »

Aspa, minimum vieillesse :

« Ah non, Madame, non » [elle ne connaît pas]. Pas demandé, pas de raison particulière pour demander « Je vous dis, c'est mon fils qui s'occupe de ça, j'aime pas... comment dire, j'aime bien toute seule... y'a bien des fois, je suis obligée de demander mais... j'aime pas trop être une assistée et je me rends compte que maintenant, je le suis, et même depuis longtemps,

pour les papiers, tout ça, je suis une assistée... »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« Des fois mon fils m'aide, j'avais fait le total avec ce que je touchais, je touche à peu près, de retraite, je touche à peu près 1000 euros, je paye quand même l'électricité, je paye l'eau, le fuel... »

Quand Denise a des difficultés pour certaines dépenses, « C'est lui [le fils] qui s'en rend compte, j'essaie de rien lui demander mais enfin comme je suis, pour la maladie, je suis à 100% mais c'est ma... complémentaire santé qui me coûte, parce que j'ai toujours été bien assurée mais là, avec les 100% c'est plus la même chose... Si je vous dis, c'est énorme, 180 euros par mois, pour moi toute seule. Pour l'aide, mon fils a fait une demande, l'assistante sociale est venue et je vais avoir droit à 3 heures par semaine. Oui, c'est vrai qu'il m'a déjà aidée pour certaines choses. Bien sûr, si je devais tout payer, les assurances, je ne pourrais pas... »

Satisfaction financière : « Ecoutez, je mange à ma faim... de zéro à 10, je sais pas trop, parce qu'il y a tellement de gens à l'heure actuelle, des petites grands-mères qui ne veulent pas se plaindre, je ne suis pas, je ne suis pas quand même à ce point-là, j'ai le chauffage, l'électricité, je ne suis pas... malheureuse, c'est dommage que je sois malade, c'est tout ! »

Covid, relations, se sentir seul

« J'ai des contacts mais beaucoup par téléphone, voilà, heureusement qu'il y a le téléphone. Le Covid n'a rien changé du tout, ma sœur habite loin, elle est âgée, elle est malade, et je vais vous dire une chose, je ne sortais déjà plus beaucoup avant... et puis, c'est tout au début, au début du confinement que je suis allée à [l'hôpital] Rouen, et je reste à la maison et la dernière fois, j'ai vu le professeur, je dois le revoir dans un mois, je dois y aller en ambulance, pas couchée, taxi-ambulance... ». Son fils n'a pas le temps de l'emmener, « il m'appelle toutes les semaines, c'est lui qui m'appelle, le soir, et des fois, je l'appelle, quand j'ai besoin de quelque chose... »

Denise se sent-elle seule ? « Ben écoutez, je vais vous dire quelque chose, on m'avait toujours dit : "Ne reste pas dans la maison des parents, parce que tu vas t'ennuyer". Mais, non ! Voyez, je suis un petit peu solitaire quand même, je pense du moins, parce que si vous voulez, les personnes que je connais, je pense qu'on parle un petit peu au téléphone, je pense que je suis un petit peu solitaire mais je m'habitue bien avec quelqu'un, si je l'estime bien, je m'entends bien avec elle, des personnes âgées, plutôt, mais là, en ce moment j'ai plus personne, ou ma petite fille mais elle vient pas souvent, elle peut pas. Ce qui m'ennuie, c'est la maladie, parce que je peux plus faire ce que je veux... j'ai mes animaux, des chats, des chats sauvages que je ne peux pas caresser et j'en ai un à la maison, sinon j'ai mon chat qui me tient compagnie, il est âgé, il est comme moi ; mes animaux, c'est ce qui me gêne le plus, j'avais un petit chien, mais je l'ai perdu, j'ai dû le faire euthanasier, il avait un cancer de la gorge ».

« Je vis, je ne suis pas mise de côté parce que je suis âgée, comme il y a cette espèce de virus qui vient toute gâcher, je vis, il y en a qui meurent, c'est surtout ma maladie, même du tricot, j'aimais beaucoup tricoter, je ne peux plus, parce que quand on vieillit tout va mal... »

Evelyne, 24/02/2021, 12 mn, 70 ans, non-demande Aspa

Informations générales

« Je vis avec ma mère, j'ai 69 ans et ma mère vient d'avoir 89 ans » Evelyne a un fils « il vit un peu loin... », ils communiquent par téléphone. « Je vis depuis plusieurs années avec eux, enfin maintenant Maman, je suis divorcée ». Elle vit dans un appartement, sa mère est propriétaire.

Etat de santé, limitations

« Ça va ». Pas de maladie. Limitations, « Non, un peu limitée, comme tout le monde ». Pas de renoncement de soin à cause du Covid.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« J'ai travaillé dans la coiffure puis après dans des grands magasins et j'ai terminé dans un hôtel restaurant où j'ai travaillé en salle ». Elle a connu des périodes de chômage. Elle a pris sa retraite à 65 ans

Aides dans la vie quotidienne

« Pas spécialement. Je vais faire mes courses. Les grosses courses, c'est en voiture mais, la plupart du temps, j'y vais à pied. Evelyne aide sa maman pour les activités quotidiennes, « Absolument, elle a quand même 89 ans ! Elle a des petits problèmes, elle a eu trois cancers, c'est pas elle qui peut faire les courses mais elle est autonome pour faire sa toilette »

Evelyne apporte-t-elle des aides ? « Non, des petites bricoles, c'est pas non plus... Non, non, aller prendre le pain pour une voisine, c'est pas un gros problème, c'est pas un gros soucis »

Internet, services publics, Carsat

« Oui, j'ai mon téléphone et j'ai Internet, je l'utilise rarement mais je l'utilise ». Evelyne n'utilise pas spécialement Internet pour les démarches administratives et elle n'utilise pas Internet pour communiquer avec son fils. Et son dernier contact avec la Carsat ? « Non, non je ne me souviens pas ».

Aspa, minimum vieillesse

Evelyne dit n'avoir jamais entendu parler de l'Aspa. « Moi je vous dis, je suis avec Maman, je vis chez elle [elle a sa propre pension de retraite].

Après la présentation de l'Aspa et de la récupération sur succession : « Non, pas prête du tout à demander un complément de ressources. Si c'est pour avoir de l'argent et le redonner après : non. Je vois pas trop l'intérêt, si on vous en donne et si au bout d'un certain temps lorsque Maman n'est plus là, il faut que je le redonne, je préfère rester comme je suis »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Covid, relations, se sentir seul

A cause du Covid, « On voit pas trop de monde, vu qu'il faut faire attention, on contacte pas trop de gens et c'est vrai que c'est encore plus limité » Pourtant, Evelyne ne sent pas seule : « Non, non ».

Gérard, 03/02/2021, 28 mn, 75 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Gérard est célibataire, sans enfant. Il vit seul, il habite dans la région depuis 1947 et dans son appartement HLM depuis 10 ans, au 2ème étage, sans ascenseur : « comme c'est un duplex, la chambre et la salle de bain au 3ème étage, mais, les escaliers sont une excellente occasion de faire de l'exercice physique... »

Etat de santé, limitations

« Ben, actuellement, je suis en convalescence après que j'ai été opéré trois fois en 18 mois ! Rapidement, voilà : donc, fracture du col du fémur en avril dernier, mais sans être tombé, comme ça, quoi ! Puis, avant c'était cholécystectomie, bien sûr la vésicule biliaire, et puis le 21 janvier du mois dernier, j'ai été opéré d'un prostatectomie totale. Certes, on dit que c'est la tortue des cancers mais chez moi il était difficile à surveiller par IRM ; à cause de la prothèse de hanche, on pouvait pas voir le côté gauche de la prostate, donc, suite à une biopsie, le cancer était bien déclaré et après, pour voir s'il n'y avait pas de métastase, j'ai passé une scintigraphie osseuse, et avant, un scanner : résultat, pas de métastases. J'aurais eu 10 ans de plus, je n'aurais rien fait du tout, mais c'est un peu l'incertitude. D'accord y'a des cancers de la prostate qui n'évoluent pas beaucoup mais y'a quand même 7 ou 8000 décès par an, à des âges avancés. Donc, j'ai accepté la proposition des urologues. L'opération s'est bien passée et après c'est classique, il y a une période d'incontinence, ça on me l'avait annoncé mais... c'est pour ça que je vous dis que je suis en convalescence... ».

Gérard n'a pas limitations : « Non, ça m'oblige à trouver la formule pour... bon, je me suis acheté des protections, maintenant il faut que je gère ce petit handicap... Je sors tous les jours, oui, j'y tiens absolument, sauf les jours où y'a du vent et de la pluie mais il faut absolument que je marche, sinon j'ai un retour veineux... et puis pas bouger, pour moi, ça va pas ». Gérard a renoncé à aucun soin : « Aucun problème, actuellement une infirmière vient tous les soirs pour me faire une piqûre anti-phlébite »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« Les dernières années j'ai été Aide à domicile à temps partiel. Pour mes derniers petits boulots, je suis resté 6 ans auprès de mon père dont les 3 dernières années, jour et nuit, à côté de lui. A ce moment-là, j'étais quand même déclaré comme aide à domicile les trois dernières années. Puis, après la mort de mon père, j'ai été chez des voisins, aide à domicile à temps partiel. Avant, j'ai fait un peu de tout, des intérim, j'ai travaillé 5 ans dans la banque mais, enfermé dans les bureaux et à l'époque les employés avaient le droit de fumer donc, au bout de 5 ans j'ai démissionné puis j'ai fait 3, 4 sorties à l'étranger, au Moyen Orient et je m'occupais de l'hébergement des cadres et puis, sinon j'ai fait des remplacements de petites livraisons, des petits trucs comme ça... si vous voulez. J'ai pas pu faire, j'ai pas pu réaliser le souhait de ma mère qui voulait que je rentre dans les ordres, alors c'était un peu compliqué de tourner dans tous les sens, elle était pas facile, j'raconte ça, mais... fallait pas que je m'oriente trop d'un côté ou de l'autre... j'avais commencé des études en fac, j'ai fait une année d'études littéraires générales et puis 2 certificats de psychologie mais je suis pas allé plus loin, c'était pas vraiment mon truc, j'ai arrêté... »

L'âge de la retraite ? « Je ne sais plus, je ne sais plus si c'est 60 ou 65 ans, ça doit être 60, vous me posez une colle... ça doit faire plus de 10 ans, il faut dire que, à la fin j'étais dispensé de recherche d'emploi donc ça a pas fait une cassure

Aides dans la vie quotidienne :

Pas de problème, je suis très bien entouré, j'ai des amis dans le quartier et si j'avais besoin de quelque chose, j'ai pas de problème, mes voisins HLM aussi m'ont dit que si j'avais besoin... Je peux conduire. Hier, je suis allé à un rendez-vous médical, en voiture ; sinon, je prendrais le bus de la ville... »

Internet, services publics, Carsat

Gérard utilise Internet, « Ben, oui ! Pas tous les jours mais presque, quand je veux regarder le journal local, je regarde les titres, j'ai des newsletters, je m'intéresse aux trucs de santé et médecine, puis je m'en sers aussi parce que je fais partie d'une association de quartier, et c'est un moyen de communication entre nous (sur ordinateur) »

« J'essaie de suivre tout ce qui est demandé par ces organismes. En général ils préfèrent la dématérialisation, la mairie, les impôts, c'est plus pratique, ça évite les papiers, vu que les tarifs postaux n'ont pas tellement baissé... Je suis pas réactif à 100%. Par exemple, pour les impôts, c'était pas évident de payer par Internet et, à ce moment-là, je passe un coup de fil et ils me guident pour m'expliquer comment faut faire. J'arrive à les joindre par téléphone, quand j'y arrive pas par Internet »

Dernier contact avec la Carsat ? « Je me souviens pas. La Carsat ? C'est très ancien, ça doit faire très longtemps... »

Aspa, minimum vieillesse :

« J'ai eu un appel l'an dernier justement, c'était sympathique de leur part, mais alors j'ai un problème parce que nous sommes 4 frères et sœurs et la maison familiale n'est pas encore vidée et donc j'ai une part là-dessus... c'est pour ça, ils m'avaient proposé de faire une demande mais j'ai dit : « Ben, non », parce que de toute façon, j'ai un bien qui n'est pas encore liquidé... C'est pas un choix de ma part, c'est parce que je suis très mal organisé et, ça aurait dû être fait depuis des années et, ça pas été fait, donc voilà... je n'ai droit à aucune aide parce que ce sont des biens qui sont censés... qui m'appartiennent en indivision et ça ne tient qu'à moi de liquider l'affaire. Voilà, je suis très merdique ! Alors évidemment les petits ennuis de santé ça n'arrange rien... j'espère que ça va s'arrêter là, parce que... pfitt... »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« J'ai une toute petite retraite, ça doit faire, avec la complémentaire, ça doit faire 630, 640 euros par mois, j'ai l'APL pour le loyer. Je suis pas dépensier, j'ai pas des goûts de luxe et je mange extrêmement peu de viande, et je vais au marché couvert de la ville, je donne un coup de main à un maraîcher bio, ça fait plus de 20 ans que je fais ça, donc j'ai des légumes et des fruits bio en compensation de l'aide que je lui apporte, j'y vais en fin de marché, en fin de matinée, à l'heure de la remballe... »

Comment Gérard apprécie-t-il sa situation financière sur une échelle de 0 à 10 ? « Je n'ai aucune excuse puisque... je roule pas sur l'or, mais c'est de ma faute, c'est moi qui suis responsable de ma situation... j'm'en sors mais enfin, faut dire aussi que je fais attention ; par exemple, le chauffage électrique avec les radiateurs qu'on a, j'utilise pas, j'ai un poêle à pétrole donc je mets en route, de temps en temps, et puis j'ai pas besoin de chauffage dans la chambre, double couette sur le lit, et puis voilà, et puis dans mon séjour une petite chauffe avec mon poêle à pétrole et j'en un autre poêle à pétrole dans la salle de bain et puis voilà ! Je me débrouille comme ça, je fais attention à mes dépenses mais voilà, ben, je suis pas très satisfait mais, encore une fois, j'assume le taux de responsabilité de ma satisfaction

Covid, relations, se sentir seul

« Non ! Entre nous, on se voit, on se dit : "Si tu as besoin de quelque chose ?" Jusque-là les gens se débrouillent... je suis pas le plus à plaindre, ceux qui restent confinés, c'est vrai que le climat, y'a des jours c'est pas terrible mais quand y'a une éclaircie, on peut sortir. On le dit pas assez, les gestes barrières, c'est bien mais il faut aérer aussi ! Concernant l'association de quartier, « C'est une association vieillissante, on a fêté les 50 ans l'an passé, 15 ans secrétaire général, 5 ans président, il y a du retard dans les écritures ; là, y'a pas eu d'assemblée générale en distanciel, si ça continue, je vais arrêter... C'est ma santé d'abord, maintenant ».

Gérard se sent-il seul ? « Seul ? Non, jamais ! je connais quand même pas mal de gens dans le quartier ».

Huguette, 23/02/2021, 12 mn, 70 ans, Aspa

Informations générales

Huguette habite dans son appartement actuel depuis 1976. Elle est locataire (HLM). Elle vit seule (divorcée). Elle a 4 enfants qui habitent dans la région, elle les voit régulièrement. Elle a 4 petits enfants, elle les garde de temps en temps. Elle n'a pas d'autres relations à part sa famille « et c'est tout ».

Etat de santé, limitations

« Très bien pour l'instant ». Pas de limitations d'activité. Pas de renoncement de soins à cause du Covid « J'ai mes rendez-vous comme d'habitude ». La crise sanitaire « n'a rien changé pour moi ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

Avant sa retraite, Huguette travaillait dans la restauration. Elle dit qu'elle a eu une carrière complète, mais ensuite quand on a posé la question de savoir si elle a connu des périodes de chômage, elle dit « oui, j'ai connu le chômage comme tout le monde... et élevé les enfants, ça c'est du travail ».

Aides dans la vie quotidienne

Pour les courses « je demande à mes enfants ». Sinon, elle va à pied « pour chercher le journal, des choses comme cela. Il faut sortir quand même un peu ». Il y a quelques magasins à côté de chez-elle.

Internet, services publics, Carsat

Huguette a Internet et l'utilise tous les jours, « pour les jeux... » mais pas pour des démarches administratives « c'est mes enfants qui s'en occupent ». Elle utilise la visio pour échanger avec eux. Pour les démarches administratives, « quand c'est difficile, je demande à mes enfants de m'aider. C'est simple ». Elle ne se souvient pas du dernier contact avec la Carsat.

Aspa, minimum vieillesse

Quand on lui demande si elle connaît l'Aspa, Huguette répond « Non » comme à la question de savoir si quelqu'un l'a contactée par rapport à un supplément de retraite, elle hésite et dit encore « Non, je ne connais pas ». En revenant sur la question du minimum vieillesse, Huguette dit alors : « Oui, il me semble, parce qu'il y avait un rendez-vous, il y a à peu près deux ans maintenant, cela me revient ». En revanche, Huguette ne connaissait pas l'Aspa avant d'être contactée par la Carsat et quand on lui demande enfin si elle a eu un supplément de pension (Aspa), elle dit « oui ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« 900 euros » de pension de retraite. Huguette a-t-elle des difficultés pour boucler la fin du mois ? « Une fois que j'ai payé mon loyer et tout ça, il me reste 400 euros pour faire le mois ». Quand on lui demande si elle se prive de certaines choses, elle dit « oui, quand même, les sorties et les choses comme ça...je ne peux pas aller chez la coiffeuse souvent...avec 900 euros de retraite on ne fait pas beaucoup de choses ». Elle ne part pas en vacances.

Sur l'échelle de satisfaction financière, « c'est difficile à dire, pour moi c'est plutôt zéro »

Covid, relations, se sentir seul

Huguette ne sent pas seule, « j'ai des choses pour m'en occuper ».

Isabelle, 12/02/2021, 19 mn, 72 ans, non-réception Aspa

Informations générales

Isabelle habite dans sa maison depuis 50 ans. Elle habite seule, elle est divorcée depuis 1983. Elle a deux enfants, un fils à Toulouse qu'elle ne voit pas beaucoup à cause de la distance, et sa fille à 250 kilomètres de chez elle qu'elle voit « une fois par mois, et encore... ».

Etat de santé, limitations

L'état de santé d'Isabelle est « moyen ». Elle est diabétique, elle a de la tension, de la goutte, « J'ai plein de choses ». Elle a eu la Covid en mars 2020, mais pas « fort ». « Je ne suis pas handicapée pour me déplacer et tout cela. Je suis à la retraite, je suis à la maison tout le temps, c'est tout, je sors nulle part. Je fais mes courses quand même, mais bon, voilà, c'est tout, quoi ». Isabelle fait ses courses en voiture, elle ne va pas chez des gens, « vous savez, à la campagne... », elle ne fréquente pas les clubs ou des associations, « pas encore... je suis capable de marcher, mais de partir seule, je ne sais pas »

Pour les soins, à cause du Covid-19, « Il y a eu des retards, mais sinon, non, je vais toujours passer des examens, des choses comme cela ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« Je faisais les marchés, j'ai eu des périodes de chômage, au début j'ai payé les trimestres mais après j'ai arrêté parce que je ne pouvais pas payer seule, je suis allée jusqu'à 65 ans pour avoir ma retraite »

Aides dans la vie quotidienne

Pas d'aide apportée, ni reçue pendant la crise sanitaire, « Non. Vous savez à la campagne, là où j'habite, personne ne parle pas beaucoup, les voisins, vous savez comme ils sont. Moi, je parle à tout le monde, mais disons je dis bonjour et bonsoir et voilà, quoi... »

Internet, services publics, Carsat

Isabelle a accès à Internet mais « Je ne sais pas m'en servir encore, c'est-à-dire que j'ai ma fille qui a un petit bout de maison jusqu'à côté, et qui a mis Internet chez elle et chez moi en même temps. Il va falloir que je prenne quelqu'un pour m'apprendre »

Aspa, minimum vieillesse :

Isabelle connaît l'Aspa, « Oui, jusqu'à présent je n'arrive pas à l'avoir parce que j'ai des trimestres artisans/commerçants, et je n'arrive pas à toucher le montant de retraite qu'on me doit, l'assurance vieillesse ne veut pas me donner les 150 euros, on a téléphoné, on nous a dit ceci, cela et ça fait 18 mois et toujours rien... Je demande toujours la retraite artisans/commerçants, comment cela s'appelle, je me rappelle plus, je n'arrive pas à toucher ce qu'on me doit. Quand j'ai eu ma retraite j'ai demandé, je n'ai pas eu. Donc, quand on m'a proposé il y a 18 mois comme vous le dites [Aspa] ils me répondent qu'ils vont faire le dossier qu'ils vont voir et ceci, cela, et que le dossier va passer en commission et tout, parce que vous avez eu mes déclarations, vous avez tout eu, et voilà quoi. Ils ne me donnent toujours rien, on téléphone, ma fille téléphone aussi, pour voir, mais ils ne veulent pas ».

Isabelle avait entendu parler de l'Aspa avant d'être contactée par la Carsat Normandie : « On m'avait dit, mais je n'ai pas osé demander parce que c'est toujours des contraintes, et finalement, quand ils m'ont téléphoné, je suis allée au rendez-vous et tout, mais comme je n'ai pas cette retraite d'artisans/commerçants, ils ne veulent pas me la donner. Mais de toute façon, je ne suis pas sûre que si je touche cela, je serais beaucoup avantagée, parce que je serais obligée de payer ma complémentaire maladie, je serais obligée de payer beaucoup plus, voyez-vous ? Je ne suis pas une personne qui demande, j'aurais dû demander beaucoup plus tôt, je me suis dit que si on dépasse un certain chiffre, on ne peut plus avoir d'aide, je pense que c'est 800 et quelque, donc si j'avais les 150 euros en plus (de la complémentaire ?). Vous voyez, c'est tout un... c'est très difficile »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« J'ai très peu de retraite, je ne peux pas faire beaucoup de choses. Je ne touche que 710 euros par mois, c'est très limité. J'ai fait une demande à la sécurité sociale pour payer ma complémentaire maladie, donc je ne paye que 30 euros par mois. Je ne sors pas, j'essaie de ne pas dépenser. Ma fille m'a prêté une voiture, autrement je ne peux pas sortir, je n'aurais pas pu faire mes courses si ma fille m'avait pas prêté une voiture ». Isabelle ne demande pas d'aide financière à sa fille « parce que je ne veux pas, elle est veuve, elle a eu 3 enfants »

Concernant sa situation financière, « Je ne peux pas être satisfaite avec 700 euros par mois. Bon, j'ai la chance encore, si vous voulez appeler ça la chance, de pouvoir faire plein de choses, donc je ne peux pas grande chose : avec 700 euros, on ne peut pas vivre à l'heure actuelle, c'est très difficile ».

Covid, relations, se sentir seul

Isabelle se sent parfois seule.

Jeanine, 10/02/2021, 25 mn, 75 ans, non-connaissance Aspa

Informations générales

Jeanine habite dans la région « Depuis toujours ! Ah, depuis 50 ans à peu près, ça va faire 50 ans à la fin de l'année... », dans une maison HLM avec un très grand jardin et une grande cour. « Je vis seule, je suis divorcée depuis une vingtaine d'années. J'ai 4 enfants, 3 garçons et une fille, à 25, 30 km. » Les enfants lui rendent peu de services : « Non. Non, c'est que le divorce nous a un petit peu éloignés, malheureusement... malheureusement. A part ma fille qui vient le plus mais les garçons, les 3 garçons, non... Mais je pensais que le problème de la situation aurait peut-être amélioré, pour demander des nouvelles ou venir me voir plus, mais c'est pareil, ça ne les a pas rapprochés de moi ».

Etat de santé, limitations :

« Ben, un peu angoissée » par la situation. Et pour son état de santé ? « Ah, si c'est moralement, je dirais moyen. Si c'est santé, j'ai des petits problèmes, oui... c'est la maladie de l'âge, la tension, je fais beaucoup de tension, c'est peut-être dû déjà aux angoisses, le cholestérol et puis 2, 3 petites conneries, quoi ! »

Jeanine se sent limitée : « Ben oui, un peu quand même... je peux faire mais avec limitations. Je me débrouille toute seule pour tout... L'entretien du jardin, c'est un très grand souci pour moi, parce qu'il y a la pelouse à tondre, couper la haie et c'est toujours moi qui le fais, qui l'entretiens mais il arrivera un moment où je ne pourrai plus... »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

Elle a travaillé comme femme de ménage après son divorce « Quand j'avais mes enfants, j'ai pas travaillé avec mes 4 enfants. J'ai aimé mon travail parce que j'étais toujours chez les gens, c'est pour ça que j'aime beaucoup les personnes âgées, c'est normal parce qu'ils avaient ma préférence, parce que j'ai travaillé dans une maison de retraite, après j'ai été à l'ADMR et après j'ai été un peu comme à l'ADMR, mais je partais une semaine, je partais le lundi avec ma voiture et je revenais le samedi, c'est un peu comme assistance de vie, je partais une semaine chez les personnes âgées. C'était très important pour moi et j'ai beaucoup aimé. J'aurais connu ça à mes 20 ans, je crois que j'en aurais fait mon métier parce que j'aimais beaucoup ça comme travail et après, sur la fin, j'ai pas pu continuer à la semaine chez les personnes âgées parce que c'est très lourd, nuit et jour je partais, et après j'ai fait quelques heures, et après j'ai arrêté, à peu près jusqu'à 67, jusqu'à ce que je puisse plus »

Aide activités quotidiennes :

« J'ai personne, aucune aide des enfants. Je suis en ville, je suis quand même entourée de voisins, un voisinage qui me permet de voir que je ne suis pas seule parce que y'a les voisins qui passent (pas de services entre voisins). Je vais faire mes courses avec ma voiture, une ou deux fois par semaine... je pensais que la situation [Covid] aurait peut-être amélioré, mais non, ça ne les pas rapprochés de moi... »

Internet, services publics, Carsat

« Non, je n'ai pas Internet, Madame. Je ne sais pas faire ». Pour les services publics, Jeanine nous explique : « Je vais à Point Info²⁷. Point Info, c'est eux qui font mes papiers quand j'ai besoin, ça fait partie de la commune, je pense. Dès que j'ai besoin de quoi que ce soit, c'est eux qui m'aident, oui ». Et la Carsat ? « Jamais la Carsat me contacte, jamais. Non ».

Aspa, minimum vieillesse :

« Non, je ne connais pas. Non ». On ne lui a jamais proposé, on ne lui en pas parlé, ni même au Point Info, « Peut-être au début de ma retraite ? Je ne peux pas vous dire mais je ne pense

²⁷ « Les Points info 14 participent à la politique départementale d'amélioration de l'accès aux services publics. Ils permettent en effet aux usagers et aux usagères éloignés des services d'avoir accès gratuitement à un point d'information et de contact avec de nombreuses administrations, par le biais d'Internet et de la visioconférence. »

pas ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« J'ai une toute petite retraite, toute petite, alors je suis obligé de faire très attention. J'ai une toute petite retraite : 570. Bon, j'ai droit à l'APL, heureusement, ça me paye la moitié de mon loyer. J'ai une petite aide de mon conjoint, c'est pas une pension, il m'aide quand il peut, c'est une petite aide, ça peut être n'importe quoi, c'est pas régulier, c'est pas toujours de l'argent, il m'aide dans d'autres façons ».

Des difficultés pour certaines dépenses ? « Non, j'y suis habituée, qu'est-ce que vous voulez, je me débrouille, je fais très attention » Ou pour finir le mois ? « Non, parce que vous savez quand j'étais mariée, j'étais très économe, donc on s'est partagé l'argent qu'on avait de côté, tout ça je l'ai mis de côté et puis, quand j'ai perdu ma maman, qui était propriétaire, elle a eu sa maison à vendre, donc tous les enfants ont touché un peu d'argent, donc tout ça, je le mets de côté, je suis une femme très économe, je fais très attention, Non ! je complète avec mon épargne que j'ai de côté. Je fais très attention. Vous savez, comme là, il fait très froid, y'a de la neige et j'ai encore pas de chauffage allumé. C'est au gaz, c'est cher, c'est très cher, vous en avez pour 100 euros si je fais pas attention, 100 euros par mois... et ben, je chauffe pas, la nuit je chauffe pas, je mets des grosses couettes, je me débrouille » « Des fois, je me fais disputer un peu par ma fille... parce qu'évidemment, je fais très attention, à tout, aussi bien l'électricité, que le chauffage, l'eau, j'allume très peu la lumière, je fais attention à tout, à l'eau, à tout. Mais bon, on est habitués, c'est plus une corvée pour moi. Ce serait peut-être une corvée s'il venait quelqu'un à vivre à côté de moi, ils verraient peut-être la différence entre eux et vous ».

Sur l'échelle de 0 à 10 de satisfaction financière, « Je mettrais 7, pour moi, personnellement, je suis pas malheureuse. J'me débrouille ; ça me serait venu, d'un seul coup, comme ça, bon peut-être que je souffrirais mais comme j'ai toujours été comme ça, et on a été élevés comme ça par nos parents, à vivre pauvrement, dans cette façon de vivre étant jeunes, donc maintenant, je n'en souffre pas. Dans l'ancien temps, on vivait pauvrement, on allait chercher l'eau à la pompe, on vivait pauvrement, dans notre jeunesse, on vivait avec peu et on se satisfaisait et on était heureux et bien, maintenant, n'ayant pas eu l'abondance, on reste comme on est, on en souffre pas ».

Covid, relations, se sentir seul

Personne ne vient chez Jeanine, « Jamais ! » sauf sa fille « qui passe de temps en temps ou je vais la voir (en contact avec elle) toutes les semaines à peu près. J'utilise le téléphone, oui, j'en ai besoin quand même, c'est un outil indispensable. L'entourage, j'en ai pas beaucoup, de temps en temps quand même [je téléphone] mais c'est pas tous les jours ! J'ai toujours été comme ça avec mes parents, pauvrement, j'ai toujours été »

Jeanine se sent seule : « Ça oui, ah oui, parce que, arrive un âge on a besoin de rencontres, parce que là, j'avais en face de chez moi une grand-mère qui avait 90 ans, elle est partie, là en novembre, en maison de retraite et bien ça m'a été très dur parce que j'allais la voir, pas tous les jours mais souvent, plusieurs fois la semaine, j'allais boire mon petit café avec elle, elle me réclamait et moi aussi j'en avais besoin, on parlait pendant une heure, une heure et demi... Bon, elle est tombée plusieurs fois, elle est partie en maison de retraite et ça m'a fait beaucoup de mal, la maison est fermée et là, je me dis, ma petite voisine elle est plus là et ça me manque. Les gens de maintenant, ils ne parlent pas, non, maintenant, c'est chacun pour soi et le bon Dieu pour tous ! A peine bonjour, des fois, je me tourne la tête pour leur dire bonjour, mais des fois ils répondent même pas ! Non, c'est comme ça, et je pense que c'est la génération qui le veut comme ça ! »

« De plus en plus quand on vieillit, ça me pesait pas avant parce que peut-être je bougeais davantage, je suis une fille qui aimait beaucoup marcher, mais là, le confinement nous a empêchés de sortir, pendant un certain temps, ça été dur pendant un certain temps et puis maintenant on bouge moins et quand on a pas de sortie, on a moins de liberté, pour moi c'est

une liberté d'aller faire des petites balades, 2 heures l'après-midi, ça coupe la journée ... pour moi, c'est la rupture, je n'ai pas repris, ça m'a coupée et puis voyez, je n'ai pas envie de reprendre, voyez ! J'ai toujours bien aimé marcher, j'ai fait des kms et des kms, ça m'a fait du bien, ça mais le confinement ça a coupé beaucoup de choses... Ça et le vélo, ça fait bien un an que je fais plus de vélo... c'est un genre de liberté... »

«_Le confinement, on le vit mal, on le vit mal, notre cerveau, il ne pense qu'à ça ; et on écoute la télé que je n'ai jamais écoutée, j'ai jamais écouté tant la télé que maintenant, pour écouter toutes les nouvelles qui vont nous raconter comme « bla, bla, bla »... ah, lala, qu'est-ce qui nous racontent comme bêtises, et le lendemain c'est plus la même chose, alors allez comprendre ! Et je suis obligée d'aller l'écouter parce que les règles sont jamais pareilles, je me dis que demain peut-être il faut faire attention à ça, faut faire ci, faire ça ! Voyez comme là, ils nous obligent, ils ont rechangé les horaires du soir, c'est 6 heures, 18 heures si vous aimez mieux. Voyez, ils changent tout. Et je me dis, comme je ne vois personne et que je fréquente personne, je me dis qu'il faut que je sois renseignée sur tout, quand même, sinon si on écoute pas, on sait plus ce qui se passe dans la vie, et c'est devenu... c'est vrai que les informations sont très très actuelles dans ma tête. J'écoutais ce matin, à 9h à la radio, ils parlaient des gens qui se donnent volontairement pour aider les personnes âgées, y'a des gens qui visitent les personnes âgées, je savais pas ça, c'est ça qui nous manque de pouvoir aller dans notre commune pour pouvoir se rencontrer, c'est ça qui manque chez les personnes âgées et je pense qu'il y a beaucoup de personnes qui sont comme ça... »

Joël, 26/01/2021, 14 mn, 72 ans, non-réception Aspa

Informations générales

Joël habite dans son logement actuel, une maison dont il est locataire, depuis à peu près 4 ans. Il y vit avec sa femme et ses deux enfants (26 ans et 20 ans), qui sont encore étudiants. Un troisième enfant est marié et habite ailleurs. Il n'y a pas eu de changement dans la composition du ménage depuis 4 ans.

Etat de santé, limitations:

Joël est diabétique, il prend des médicaments. Il fait beaucoup de sport (jogging, vélo, musculation) et n'a pas de limitations d'activité. Les autres personnes dans le ménage n'ont pas de restrictions d'activité. Pas de renoncement aux soins à cause de la situation Covid.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

Joël était électricien, il a connu des périodes de chômage. Il est à la retraite depuis 2013.

Aides dans la vie quotidienne

Internet, services publics, Carsat

« Il y a Internet à la maison » et Joël l'utilise pour les démarches administratives et les réseaux sociaux, « c'est facile ».

Aspa, minimum vieillesse :

Joël se souvient du contact avec la Carsat Normandie pour l'Aspa : « J'avais fait une erreur parce que la fille à l'accueil m'a mal indiqué et quand j'ai demandé quel revenu je dois déclarer, elle m'a dit : « Vos revenus ». Moi, j'ai compris que c'était que les miens et pas ceux de ma femme. Du coup, j'ai été pénalisé, ils m'ont pénalisé, ils m'ont considéré comme fraudeur. Je paye encore les dégâts. Donc, ils m'ont retiré 1300 euros que j'ai dispatché sur 10 mois, et j'ai pas encore fini de payer. C'est un mauvais souvenir pour moi ». Après la demande d'Aspa, « j'ai vu de nouveau un inspecteur qui m'a demandé si je vis seul, je lui ai dit : « Non, j'ai ma femme et elle travaille ». J'ai déclaré tout, il est parti, et j'ai reçu un courrier comme quoi j'ai fraudé, et ils m'ont condamné à payer. Je garde un mauvais souvenir de ce truc-là. Maintenant j'ai peur de recevoir un courrier [de la Carsat], comme ma retraite est faible et elle a été réduite, cela devient problématique pour moi ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

La pension de retraite de Joël est de 538 euros et « j'ai la complémentaire 174 euros ». Il donne un niveau de 3 pour la satisfaction financière. Il a parfois des difficultés financières, il a des crédits, « j'ai acheté une voiture pour mon fils qui est à xxxx, il a trouvé un logement moins cher à xxxx, il faut qu'il se déplace, je lui ai acheté une petite voiture pour 2000 euros, il y a l'assurance, on paye les frais »

Sa femme partira à la retraite, cette année ou l'année prochaine. Elle aura une pension de retraite plus importante que lui. Avec les 2 pensions de retraite, ils arriveront à boucler la fin du mois, une fois que les enfants seront indépendants.

Covid, relations, se sentir seul

La crise sanitaire ne change pas les choses financièrement « parce que mes enfants sont étudiants, il y en a un en Belgique, l'autre à Lille, donc je paye les loyers des deux, et la voiture... » Joël ne voit plus ses amis depuis la crise sanitaire, « les gens évitent le maximum de contacts, ma seule sortie c'est d'aller faire des courses et de courir, je contacte mes amis par les réseaux sociaux ». Malgré tout, il ne sent pas seul parce que « je suis entouré de ma famille et mes enfants et ma femme »

Josette, 15/02/2021, 17 mn, 74 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Josette vivait seule chez elle, dans la maison dont elle est propriétaire jusqu'à son départ en maison de retraite en septembre 2021. C'est la fille de Josette, de passage chez sa mère, qui répond à l'entretien : « Mon père est décédé en fait, y'a deux ans, bientôt 3 ans, 2 ans et demi ». « J'ai un frère, on est très liés ensemble, on est d'accord, on a les mêmes points de vue »

Etat de santé, limitations

« Ma maman est partie en maison de retraite, je suis là de temps en temps pour faire les papiers ». Elle a eu un anévrisme il y a 4 ans et demi « et là, son état s'est un peu dégradé et donc on nous a conseillés de la mettre en maison de retraite pour qu'elle soit surveillée 24h/24. On a eu une place, donc on a profité de l'occasion pour la placer ».

« C'est le cerveau, elle avait repris un petit peu mais là on sent que y'a des parties maintenant qui sont grisées et on sait que ça va pas revenir et y'a des choses qui vont petit à petit... Bon, ben voilà, ça s'est stabilisé un moment puis d'un seul coup ça s'est dégradé, maintenant, nous, elle nous reconnaît, tout ça, mais elle a plus sa tête à 100%, elle est complètement différente de ce que l'on a connu. Avec nous, elle arrive encore à communiquer, mais là, avec le Covid, on a interdiction d'aller la voir, elle répond au téléphone, on entend juste sa voix et puis c'est tout, elle raccroche presque aussitôt, c'est plus comme avant »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

Dans sa jeunesse, Josette a travaillé dans une usine de couture. Elle a travaillé neuf ans de sa vie puis elle a arrêté pour élever les enfants.

Aides dans la vie quotidienne

La fille de Josette explique : « Pendant le premier confinement, j'avais pas le droit de travailler, donc je suis restée avec elle un mois ; ça s'est empiré en juillet, elle s'est mise à tomber la nuit, le jour. Au départ, y'a eu un dérèglement de sa valve qu'elle a pour vivre, puis, à la longue, toutes les nuits, fallait se lever, la changer plusieurs fois par nuit. Donc, à un moment donné, elle a été placée en maison de repos puis, entre temps, on avait monté un dossier de maison de retraite, on s'est dit : « On va prendre les devants ». Puis finalement, on a bien fait, on nous a proposé une place presque aussitôt, donc on a sauté dessus, on s'est dit : « On va pas refuser parce qu'on s'est dit, si on en trouve plus » On a profité de l'occasion puis là, ça nous sécurise un peu plus, au cas où. Elle faisait plus sa toilette toute seule alors ça commençait à être problématique. »

« On a mis en place des aides ménagères ADMR [aide à domicile en milieu rural] bon, moi je suis venue régulièrement mais à un moment donné, elle tombait la nuit, donc j'étais obligée de revenir pour coucher avec elle pour surveiller et puis après, moi, j'ai mon boulot et donc j'étais un petit peu bloquée, les aides, elles viennent que le matin et l'après-midi y'a personne, alors quand tout le monde est parti au travail, il peut se passer n'importe quoi. Bon, on a mis la « Présence verte »²⁸ mais ça suffit pas. Donc, au dernier contrôle, j'ai eu un rendez-vous avec le neurologue qui m'a bien précisé qu'il était préférable qu'elle reste surveillée 24h/24. Elle n'est plus autonome, elle reste au lit, elle sort pas, y'a plus que la télé... y'a plus que ça qui... Les aides n'ont pas arrêté, elles ont continué, pendant le confinement, l'ADMR, ils ont pas arrêté. Après, dans ce domaine-là, dans le personnel, y'a de tout, y'a de bonnes mais y'en a... » « Maintenant, c'est plus l'APA à domicile, c'est l'APA en hébergement »

Internet, services publics, Carsat

Aspa, minimum vieillesse :

Sur la connaissance de l'Aspa, la fille de Josette répond : « Non, mais après le problème c'est

²⁸ <https://www.presenceverte.fr/> téléassistance aux personnes âgées

quand y'a un décès, faut qu'on rembourse, y'a déjà quelqu'un qui a appelé mais si y'a un truc qu'il faut qu'on rembourse, c'est pas la peine, si un jour elle décède, je pense qu'il faut qu'on rembourse... Non, pour l'instant on va rester comme on est là. C'est bon »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Josette, « elle a une petite retraite, on ajoute en plus ; ce qu'elle touche au mois, c'est pas suffisant... » Les enfants aident leur mère, sans difficulté pour finir le mois : « Non, pour l'instant ça va, on arrive ».

Covid, relations, se sentir seul

Le crise sanitaire a des conséquences sur l'accès aux établissements : « Le Premier ministre, il a pas dit que les maisons de retraite, elles devaient être fermées mais un moment, on savait pas si on allait être confinés ou non. Donc, j'ai pris les devants, le jeudi je finissais plus tôt et je me suis dit : « je vais aller la voir » et heureusement parce que le lendemain, la maison de retraite m'appelle, comme quoi ils interdisaient les visites jusqu'à nouvel ordre, et depuis, c'était y'a bien un mois. Maintenant, on l'appelle parce que quand même on a réussi à mettre le téléphone, on l'appelle mais soi-disant qu'il y aurait eu un cas de Covid et ils ont fermé l'établissement le temps que... et pour l'instant, on a pas accès. Elle nous réclame pas forcément, j'entends pas parler qu'elle... même quand on y va, c'est bref, on a droit qu'à une heure et au bout d'une demi-heure c'est suffisant. Voilà, pour l'instant, on est comme ça, on attend ».

Josiane, 03/03/2021, 15 mn, 71 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Josiane habite la région depuis 1999 dans une maison individuelle, en location (propriétaire privé). « Je vis seule, depuis 22 ans, je suis divorcée... j'ai deux enfants mais ils sont pas par ici, ils sont dans le midi, pas de visites régulières mais on se téléphone. Ma fille, à peu près tous les 15 jours, elle m'appelle, quand elle s'ennuie le week-end, elle m'appelle. Et puis mon fils, un peu moins souvent. Vous savez, les garçons... mais enfin, il m'appelle, je peux pas dire qu'il me laisse toute seule, il m'appelle ».

Etat de santé, limitations

« Ben bien, bien, y'a rien à dire ». Pas de maladie, ni limitations.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« Je suis à la retraite mais je garde encore des enfants, je les emmène à l'école et puis je vais les rechercher. Les enfants que j'ai élevés, maintenant ils sont grands, je les emmène à l'école ; je les emmène le matin, je vais les chercher, je les fais manger, puis je les ramène. Ça me fait du bien. Ben écoutez, j'ai quand même élevé mes deux enfants et puis après je me suis mise assistante maternelle. Voilà ». « Je vais peut-être arrêter d'ici deux, trois ans, je peux pas vous dire, je sais pas »

Aides dans la vie quotidienne

Pour les courses, « Je les fais par le Drive. J'ai pas de moyens de locomotion mais j'ai un neveu qui habite pas loin, je fais mon Drive et il vient tout me ramener à la maison, j'ai un chauffeur ! Sinon, je suis pas loin du centre, je vais à pied si j'ai besoin de quelques courses »

Josiane n'a pas eu besoin d'aide à cause du Covid : « Ben non, étant donné que j'ai été assistante maternelle, j'ai des mamans d'enfants de 14-15 ans qui m'ont appelée pour me demander si j'avais besoin de leurs services. Tous les parents ont été très gentils : "Si vous avez besoin de quelque chose, ne vous gênez pas" »

Internet, services publics, Carsat

« Ah oui, oui, j'utilise Internet, y'a tablette, ordinateur et téléphone, relations par Messenger » que Josiane utilise avec ses enfants. « Les petits messages privés et puis Messenger, oh ça fait un moment ! J'ai eu du mal à m'y mettre mais ça y est, c'est parti... Y'a Facebook, par Messenger, je reçois beaucoup de choses, par Internet aussi, mais j'ai quand même du mal à répondre ». En revanche, Josiane ne se rappelle pas du dernier contact avec la Carsat : « Oh là, non ! Là, je me rappelle pas ».

Aspa, minimum vieillesse

Josiane ne semble pas connaître l'Aspa : « Heuh, non ! Non. A ce moment-là, ce serait une bonne occasion encore de regarder ça sur Internet. Je peux aller voir sur le site »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« Ecoutez, j'ai même pas 700 euros de retraite et puis, ce qui me fait à peu près 300 pour les enfants ». Et pour finir le mois ? « Ben, il faut bien. Non, j'arrive à me débrouiller, on fait attention et puis voilà ! » Sur l'échelle de satisfaction financière, entre 0 et 10 : « Ben, je vais mettre 6 ».

Covid, relations, se sentir seul

« J'ai beaucoup d'amis, j'ai de très bons voisins. Y'a mon voisin à côté, quand il a su l'année dernière le Covid, tout de suite, il a téléphoné pour me dire : "Si vous avez besoin de quelque chose, on est là". Je peux compter sur eux. Remarquez, c'est vrai que ces personnes-là, on se disait "Bonjour, Bonsoir" dans le jardin derrière mais j'aurais pas pensé qu'ils seraient venus me dire : "Tiens, si t'a besoin de quelques chose, surtout n'hésite pas" Voilà. Des gens qui sont très gentils. C'est vrai que je m'entends très très bien avec les voisins ».

Est-ce qu'elle se sent seule ? « Oh ben, comme tout le monde, de temps en temps. Mais, vous

savez, après ça revient assez vite. Y'a des fois le week-end que je m'ennuie et puis le lundi, je retrouve les enfants et c'est reparti. Je suis très contente, ça fait du bien. Y'a des fois le week-end, je m'ennuie mais je suis très très heureuse de retrouver les enfants le lundi. Oui. Voilà ».

Laurent, 11/02/2021, 16 mn, 69 ans, non-réception Aspa

Informations générales

Laurent habite depuis toujours dans la région et depuis 1978 dans sa maison actuelle dont il est propriétaire. Il dit qu'il habite seul mais il y a d'autres personnes dans la maison « parce qu'il y a une maison au-dessus, qui est habitée, donc je ne suis pas seul. Elle est en location à titre gratuit, à ma fille ». Laurent a deux autres enfants qui n'habitent pas la région, « je les vois de temps en temps ». Il est divorcé depuis 1981. Il fait du jardinage (3000 mètres carrés de propriété).

Etat de santé, limitations

« Bon pour l'instant ». Laurent a eu des stents posés et il prend un médicament pour le cœur tous les jours. Il n'est pas limité dans ses activités. Il n'a pas renoncé à des soins depuis la crise sanitaire et il a vu son médecin pour une fracture de la clavicule.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

Laurent a travaillé dans une imprimerie, mais il est parti en 1981. « Après j'ai travaillé dans le bâtiment ». Il n'a pas eu une carrière complète. Il avait 60 ans quand il a pris sa retraite.

Aide activités quotidiennes

Il arrive à Laurent d'avoir une aide pour les activités quotidiennes, « Oui, comment ça s'appelle le truc du bâtiment-là ? Mais je ne participe pas à rien, j'habite à la campagne, j'ai mes occupations ». Il fait ses courses lui-même, il n'a pas de voiture mais il se déplace en scooter.

Internet, services publics, Carsat

Laurent a accès à Internet et il l'utilise : « J'ai un portable, c'est tout mais cela me suffit ». Il l'utilise pour faire des démarches administratives mais il se déplace aussi parce que « on ne peut pas tout faire par Internet, c'est un peu compliqué, mais Internet, je m'en sers pour pratiquement tout ». Il n'a pas de problèmes avec les services administratifs, pour les démarches, « ça se passe plutôt bien ».

Aspa, minimum vieillesse

Laurent signale qu'il a pris contact avec les administrations récemment « pour la retraite, pour l'aide à la solidarité pour personnes âgées... mais je ne le reçois pas encore, parce que je suis propriétaire. J'ai déjà fait une demande, mais c'était pas la peine, parce que j'étais propriétaire, je possède quand même trois maisons, c'est ça le problème. J'ai gardé le dossier et je vais voir plus tard. Quand j'ai présenté ma taxe foncière, on m'a dit : "que ça les étonnerait... que ça ne devrait pas être possible" parce que sur ma taxe foncière, il y a trois habitations, donc c'est mort ! La dame m'a dit : "Votre dossier va être refusé", donc je n'ai pas insisté »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Laurent touche 689 euros de retraite. « J'ai fait le calcul ce matin, étant donné que nous avons eu une augmentation de 0,4% ». Il n'a pas d'autres revenus, « c'est un peu juste ; récemment, j'ai eu un problème avec l'EDF, parce que j'ai eu un problème avec mon compteur au mois de février dernier, et en fin compte, cela n'a été arrangé qu'au mois de janvier et j'ai reçu la facture de pratiquement 1 an à payer, donc j'ai 5200 euros à payer, mais à part ça, tout va bien. Donc, là je suis allé voir le maire [pour la facture de 5200 euros] et il m'a dit qu'il allait prendre l'affaire en main, et elle est en attente ».

Sur l'échelle de satisfaction, sa situation financière, « est plus près de 0 que de 10 ».

Covid, relations, se sentir seul

Les relations en temps de Covid ? « Non, ça ne change pas. De toute façon, je suis assez solitaire, donc ça ne m'a même pas dérangé ». Finalement, Laurent ne se sent « pas du tout seul ».

Marinette, 08/02/2021, 20 mn, 72 ans, non-connaissance Aspa

Informations générales :

Marinette vit dans la région depuis de nombreuses années et dans son appartement actuel depuis 16 ans. Elle est locataire du parc privé et elle vit seule, divorcée... depuis 20 ans, « la page est tournée » Marinette a deux enfants, une fille et un fils, tous les deux sont mariés avec enfants. Sa fille habite à Cannes et son fils à quelques kilomètres de chez elle. Elle ne voit sa fille que deux fois dans l'année (« cela fait 1200 kilomètres). Son fils est pompier (sa femme également), « du coup je ne peux pas les déranger ».

Etat de santé, limitations

« Moi, je suis une personne handicapée. Mon handicap a commencé il y a 4 ans. J'ai le syndrome d'astésie-abasie²⁹ et en février 2020, j'ai fait un AVC. Je marche avec des béquilles ou un déambulateur. Je peux sortir de chez moi mais je fais très attention qu'on ne me bascule pas ». Marinette n'a pas renoncé à des soins à cause du Covid : « J'ai pris tous mes rendez-vous. Je suis bien suivie par mon médecin généraliste ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« J'étais dans un institut médico-pédagogique pour infirmes moteurs-cérébraux. Je n'ai pas eu une carrière complète parce que j'ai eu une fille en premier qui a eu des problèmes suite à sa naissance, et j'ai repris le travail, j'ai arrêté, j'ai repris, donc j'ai une petite retraite ».

Aides dans la vie quotidienne :

Marinette n'a pas d'aide pour des activités du quotidien : « sincèrement pour... je ne peux pas, je ne pourrais pas les payer. Jusqu'ici, je me débrouille toute seule... je ne demande rien à personne ». Pour les courses, « j'ai une amie qui habite en dessous de chez-moi qui fait mes courses de temps en temps. Sinon, je me déplace, je conduis, comme c'est obligatoire pour tous les AVC, j'ai repassé mon permis, c'est une chance pour moi, ce qui m'a permis de faire les choses toutes seules ».

Internet, services publics, Carsat

Marinette a Internet mais, « depuis mon AVC, je ne l'utilise pas beaucoup. Il y a beaucoup de choses que je fais, mais l'AVC a quand même décalé beaucoup de choses. Il y a plein de choses que je ne fais plus sur mon ordinateur. Avant, je faisais les choses comme tout le monde, les jeux d'attention, cela, je ne fais plus ». Pour les démarches administratives, « je vois mon assistante sociale, parce que je suis bénévole au secours catholique... s'il y a des papiers qui sont plus au moins compliqués, elle fait mes démarches ».

Avec les services publics, « Quand je fais une demande c'est toujours un échec, alors je me dis, puisque c'est comme ça, je ne demande rien. Voilà. Déjà, j'ai une petite retraite, au niveau de l'allocation pour le loyer, ils m'ont encore enlevé 3 euros, donc j'ai dit : "Bon, ça va comme ça, je n'ai plus envie de me battre" ».

Aspa, minimum vieillesse :

« L'Aspa, j'en ai entendu parler, bien sûr. Je la reçois pas. Moi, je reçois de la Carsat, tous les mois, un tout petit peu, de quoi faire un petit caddie de courses, et ma retraite, voilà. Je reçois de la Carsat un tout petit peu, et la retraite de mon travail. Pour l'Aspa, si « je peux l'avoir, je ne demanderais pas mieux. Quelle est la démarche à faire ? » En lui rappelant qu'elle a été contactée il y a à peu près 18 mois, elle observe : « Je ne me rappelle pas. Avec mon AVC, il y a des choses que je ne me rappelle pas... »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« J'ai une petite pension alimentaire, je vis avec 1060 euros par mois. Donc, en payant mon loyer, les assurances, ma nourriture, mes frais de voitures, et quand tout est enlevé il ne me

²⁹ L'astésie-abasie est définie par l'impossibilité de la station debout et de la marche, contrastant avec la préservation complète de la capacité à produire les mouvements nécessaires à ces fonctions

reste que 300 euros ». Elle aimerait pouvoir acheter des produits alimentaires de plus grande qualité. A la fin du mois, « quand il y a les factures qui arrivent, plus tout ce qui est enlevé tous les mois, oui, cela peut me mettre en difficulté. Je fais attention à mon chauffage, pour ne pas le faire augmenter, je chauffe mon appartement en basse température ». Sur l'échelle de *satisfaction financière*, de 0 à 10, elle se place à 4 ou 5.

Covid, relations, se sentir seul

Depuis le Covid, Marinette n'a pas connu de changements dans les relations avec sa famille : « Avant je faisais beaucoup de sport. Depuis mon handicap, je ne peux rien faire. C'est vrai que quand vous êtes handicapé, on ne vous voit plus de la même façon ». Il lui arrive de sentir seule, « cela peut arriver ».

À la fin de l'entretien, Marinette pose la question : « Pour avoir l'allocation, ne serait-ce que d'avoir un peu plus, quel dossier me faut-il ? » Elle veut bien revoir sa situation.

Martine, 09/02/2021, 23 mn, 73 ans, non-réception Aspa

Informations générales :

C'est la fille de Martine qui répond à l'entretien car c'est son numéro de téléphone qui figure sur le dossier de sa mère : « J'ai toujours géré ». C'est à cause des difficultés de compréhension et d'expression en français de Martine.

Martine vit depuis 1990 dans la région. Elle vit avec sa fille et ses petits-enfants depuis sa retraite en 2008. N'ayant pas assez de retraite, elle est venue chez sa fille, dans son appartement HLM, avec un peu d'APL perçue par la fille. Martine a un enfant à Paris et dans l'Orne : « Tout le monde va vers elle ».

Etat de santé, limitations:

Martine a du diabète depuis des années, contrôlé par « des cachets uniquement ». « Ça va, avec son diabète mais dans l'ensemble, rien à signaler pour l'instant », son état de santé assez bon et ne souffre pas de limitations. Pas d'interruption de soins : « Non. Son suivi, elle continue, elle est pas loin du médecin et du laboratoire »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« Elle a pas travaillé longtemps », elle a été femme de ménage, une carrière courte, démarrée après le décès de son mari en 2003 pour compléter ses revenus.

Aides dans la vie quotidienne

Internet, services publics, Carsat

La fille de Martine utilise Internet et s'occupe de toutes les démarches pour sa mère : « Non, elle (sa mère) pourra pas, elle pourra pas faire du tout. Non, elle pourra pas, tout simplement ! Elle se débrouille simplement, elle arrive à lire son prénom. Mais, un courrier entier, elle peut pas le lire, voilà. Elle saura identifier son nom, son adresse, s'il y a un numéro, elle va l'identifier mais après... »

« Avec la Carsat, y'a pas de soucis, ça se passe très bien, avec les échanges de courriers quand j'écris parce que pour avoir quelqu'un au téléphone, c'est pas évident, mais quand j'ai quelqu'un, j'ai réponse à ma question. Quand j'écris, on me répond ».

Aspa, minimum vieillesse :

« Oui, justement parce que figurez-vous y'a un cafouillage... ça a été modifié par la Carsat parce qu'il manquait des trimestres donc la Carsat a récupéré mais, c'est au niveau de la complémentaire, ils ne peuvent pas faire le calcul et je n'arrive pas avoir de suite [Il y a un problème de révision de la pension de réversion]. Un dossier a été déposé à la Carsat en 2019, « mais, sans la notification de la complémentaire, la demande ne peut pas être faite, ils ne veulent pas faire la demande ».

« Au 22 février 2021, ils [la Carsat] vont clôturer le dossier de nouveau et il va falloir qu'elle refasse une nouvelle demande mais, sans réponse de la complémentaire qui dit : "On va vous écrire, ils n'ont jamais répondu. Quand on appelle, c'est le 800... mais je n'ai jamais d'écrit, tout se fait par téléphone avec la complémentaire, même sur la plateforme ça n'aboutit pas... »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Martine dispose de « 660 de retraite et 68 euros de réversion. En tout et pour tout, si elle atteint 900, elle dépasse pas les 900 » Pour faire face aux dépenses : « Ça va, ça va dans l'ensemble, y'a pire, y'a pire ! » Sur l'échelle de satisfaction financière, de 0 à 10, la fille de Martine la place à « 6, 7 sur l'échelle ».

Covid, relations, se sentir seul

« Le seul souci, c'est l'enfermement parce qu'elle ne sort plus beaucoup, elle est tout le temps à la maison de peur de pouvoir chopper le virus. Donc, elle ne sort pas. Elle sort pour ses rendez-vous et après elle est tout le temps à la maison. Elle a peur. Si elle sort, c'est vraiment

par nécessité, rendez-vous, courses. En temps normal, elle peut sortir toute seule, aller voir ses amis, se promener, faire les magasins toute seule. C'est des choses qu'elle ne fait plus. C'est la peur, c'est vraiment la crainte... comme dans les premiers temps, on a dit : "Les personnes âgées vulnérables, faut faire attention, faut pas sortir". Donc, elle reste à la maison » « Elle téléphonait déjà beaucoup, elle voit pas ses amis mais elle leur téléphone, elle pas perdu les liens » Dès lors, Martine peut se sentir seule : « Oui, la journée quand on travaille, les enfants sont à l'école, elle reste toute seule à la maison ; elle comble ce vide par le téléphone, donc on lui a installé WhatsApp ; elle appelle même l'Afrique ; on lui a installé juste avant la crise... »

Maryvonne, 23/02/2021, 11 mn, 69 ans, Aspa

Informations générales

« Je suis seule. Bon, j'avais un ami puis on s'est séparés, ça fait 6, 7 ans maintenant ». Maryvonne vit dans son logement depuis 11 ans, un appartement, privé, « j'ai un petit peu d'APL, comme tout le monde ici ». « Ben, j'ai une fille que je vois jamais, on s'est brouillées, elle vit à Toulon dans le Var ; j'avais appelé pour son anniversaire, elle a pas répondu ; je l'ai pas vue depuis au moins 5, 6 ans ; de toutes façons, elle s'en fout de sa mère, pour être franche, c'est comme ça, j'en ai pris mon parti... »

Etat de santé, limitations

« Ça va, un petit peu stressée parce que j'ai un problème financier et ça arrive pas, ça me tracasse. J'ai une petite bronchite mais c'est tout, ça va ». Pas de limitations.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« Ben ici, j'ai pas fait grand-chose, un petit peu de ménage et, comme j'ai déménagé, c'est trop loin, j'ai fait un petit peu de tout. J'ai été chez des gens, auxiliaire de vie, je faisais du ménage, je faisais un petit peu de tout, quoi ! Avant, j'étais à Paris, j'étais en usine à Paris » Maryvonne a connu des périodes de chômage : « Ben oui, puis après je me suis mariée et j'ai eu un enfant, ma fille, et mon mari, il voulait pas que je travaille ». Elle a pris sa retraite... « Oh ben, y'a 7, 8 ans ».

Aides dans la vie quotidienne

Maryvonne s'organise seule : « Je fais tout, toute seule. Les courses, je vais à ALDI, y'a un ami qui m'emmène » Elle a, ni reçu, ni apporté, d'aide à cause du Covid : « Ah ben non ! Y'a plus personne, y'a que des jeunes, là ! Ils ont pas besoin de mon aide et personne demande rien »

Internet, services publics, Carsat

Pas d'internet pour Maryvonne, « Ah, non, j'ai pas Internet, j'ai pas les moyens de l'acheter. Avant, j'avais un petit voisin, là-haut qui m'aidait mais on s'est brouillés, maintenant, c'est fini, il m'a dit : "Tu te démerdes" et il m'a foutue dehors [rires] alors comme ça ! » Alors, pour les services publics : « Je prends le bus, puis voilà ».

Maryvonne raconte son dernier contact avec la Carsat : « Ben, j'avais écrit une lettre et puis c'est tout, j'avais un RDV et puis y'avait personne, on a tambouriné, y'avait personne, j'ai attendu jusqu'à 3h et demi, c'était le 15 février, alors je m'en rappelle, là, le 15 février [2021] à deux heures moins vingt... Pour une réversion de mon mari, mais bon, y'avait personne... »

Aspa, minimum vieillesse

« Ben, c'est pas ce que j'ai eu, là, non ? Voilà, je l'ai »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

La pension de Maryvonne est de 850 euros avec l'Aspa pour faire face à toutes ses dépenses : « Oh, ben j'me débrouille, j'essaie d'y arriver... » avec des difficultés parfois pour finir le mois : « Ben oui, parce que, là, j'ai pas payé de loyer. J'ai eu de la chance parce que j'avais donné de trop et puis j'ai eu des petits chèques services, vous savez, puis la Carsat qui m'a aidée, ça m'a aidée, c'est sûr. Mais là, au mois de mars, ça repart comme avant. Moi je demande rien mais c'est eux [la Carsat] »

Covid, relations, se sentir seul

Pendant la crise sanitaire, pour Maryvonne, « Ça se passe, ça se passe comme d'habitude, ça change pas grand-chose pour moi... » Il n'y a pas de *solidarité* : « Oh non, ici, y'a rien ! Dans notre immeuble, personne se parle » Avec ou sans confinement : « C'est pareil, on peut crever, les gens ils s'en foutent, ah oui, en parlant franchement, c'est ça ! » Il arrive à Maryvonne de sortir : « Un petit peu mais pas de trop, je vais pas en ville, qu'est-ce que tu veux faire en ville quand t'a pas beaucoup de sous. Et puis, tous les bars sont fermés, ben

oui, j'aime bien boire mon petit café, tu peux pas. C'est pareil [qu'avant] pour moi, j'avais des amis, et ils sont tous partis, je vois plus personne. » Du coup, Maryvonne se sent seule : « Oh ben oui, des fois, je m'ennuie » Souvent ? « Oh ben on prend l'habitude mais des fois y'a un petit coup de blues comme on dit, le confinement, ça a pas changé grand-chose »

Micheline, 18/02/2021, 13 mn, 72 ans, Aspa

Informations générales

Micheline vit avec son fils, « Il a toujours vécu avec moi ». Elle est divorcée depuis longtemps. « J'ai deux autres enfants mais j'ai un fils qu'est décédé, puis j'ai ma fille qu'habite [la même ville], elle vient souvent me voir avec ses filles ». Micheline habite depuis toujours dans la région et dans la ville et depuis 1989 dans son logement, un appartement HLM, avec l'APL.

Etat de santé, limitations

« Oh ben, je vais bien, je suis en pleine forme, enfin du moins pour l'instant, on sait jamais ! Non, j'ai pas de problèmes de santé ». Micheline n'a pas de limitations : « Non, non, ben, je marche, tous les jours ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« J'ai travaillé à l'hôpital. J'ai été vendeuse de boulangerie et après à l'hôpital, j'ai quand même resté un bon moment, à l'hôpital, j'ai quitté parce que j'attendais un enfant ; je faisais du ménage, on faisait des quarts, on commençait à 6h30 le matin jusqu'à 14h30 et l'après-midi, c'est 14h30 jusqu'à 20h30... » « J'ai pris la retraite jeune, dans les 40 ans » [fonction publique, 15 ans et 3 enfants ?].

Aides dans la vie quotidienne :

Micheline n'a pas besoin d'aide, pour les courses : « Non. Je prends le bus » Elle aide une voisine qui habite au 3^{ème} étage, pour porter ses sacs : « Oui, parce qu'elle frappe à ma porte et puis je lui porte ses sacs ; ça fait longtemps qu'on se connaît ; elle est pas en bonne santé et son mari, non plus ; il a du mal à marcher son mari ; c'est pour ça qu'elle frappe à ma porte pour que je lui porte ses courses... »

Internet, services publics, Carsat

Pas d'Internet pour Micheline : « Non, je l'ai pas l'Internet. Non, non ». Pour les services publics, « Je téléphone, ça marche encore, ça va... » et avec la Carsat, « Ça fait un an, j'ai demandé pour toucher dans les 800, on m'a téléphoné pour me demander si je voulais toucher plus, alors j'ai dit : "oui, c'est normal" »

Aspa, minimum vieillesse :

« Oui, oui, je connais, oui, je la touche, c'est pour ça que je touche dans les 800, avant je touchais dans les 500 et quelques » Micheline ne connaissait pas l'Aspa avant, et les gens autour d'elle ne connaissent pas. On ne lui en a pas parlé au moment de sa retraite.

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Micheline dispose de 800 euros par mois. « J'ai mon fils qui m'aide, il me paye une pension à la fin du mois » Est-elle satisfaite de sa situation financière ? « Ben, pas tellement bien » et sur une échelle de 0 à 10 ? Micheline répond : « 8 » et, quand on lui demande : *Donc vous êtes quand même relativement satisfaite ?* « Voilà ! » [Problème de compréhension ?]

Covid, relations, se sentir seul

A cause du Covid : « Oh ben y'en a qui ont pas le moral. J'ai une amie qui voulait se suicider, elle pouvait pas voir ses enfants, elle pouvait pas sortir, alors je lui téléphone de temps en temps pour qu'elle ait le moral. » Et pour elle-même ? « Ben, c'est dur, mais faut bien le faire. Je vais de temps en temps chez ma voisine qui habite au 3^{ème} étage » Se sent-elle seule parfois ? « Ben, j'ai une nièce qui vient de temps en temps me voir avec son mari. Je marche tous les jours, je sors pour faire des courses. Ben faut bien manger ! Je vais à pied pas loin, ou bien je prends le bus pour aller à Carrefour Market »

Odile, 25/02/2021, 14 mn, 71 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Odile est veuve, sans pension de réversion « parce que mon mari, il est mort très jeune, il est mort, il avait 31 ans, donc pas de retraite ». Elle vit dans son appartement depuis 27 ans, un HLM, sans APL. Odile vit avec un ami, « Avant j'avais de l'APL mais quand je l'ai déclaré [son ami] on me l'a enlevée »

Les cinq enfants d'Odile, « viennent en moyenne une fois la semaine chacun, et là même j'en ai deux aujourd'hui ».

Etat de santé, limitations

« Oh ben, ça va. Bon, j'ai un problème parce que j'ai eu un cancer du poumon, j'ai toujours des séquelles mais bon, autrement ça va ». Odile est limitée pour certaines activités : « Oui, quand même quand j'ai des travaux, des carreaux, des trucs comme ça, c'est raide, j'ai du mal à lever le bras ». Mais elle n'a pas renoncé à des soins à cause du Covid : « Non, j'ai eu des scanners, j'ai réussi à les faire »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« J'ai travaillé un petit peu, j'étais vendeuse en primeur puis après j'ai élevé mes enfants. J'ai pas connu le chômage ; à l'époque, ça existait pas. J'ai travaillé douze, treize ans puis après j'ai élevé mes enfants parce que mon aîné il a 50 ans. J'ai commencé à travailler à 14 ans et puis après, je me suis mariée en 1970, j'ai retravaillé un petit peu après et puis après j'ai élevé mes enfants ». Odile a pris sa retraite à 65 ans. Son ami, « il a encore 6 ans à faire jusqu'à 62 ans donc, s'il a son compte parce que faut qu'il ait son nombre pour avoir une bonne retraite quand même ; mais enfin, deux retraites moyennes, ça ferait une bonne retraite »

Aides dans la vie quotidienne

En ce qui concerne les aides, « Oui, j'ai mes enfants, et pour les courses, j'ai une de mes petites filles qui vient les faire, je suis pas toute seule, je suis bien entourée ». Odile n'a pas d'aide professionnelle en plus et n'est pas en capacité d'aider quelqu'un, y compris à cause du Covid : « Ben non, parce que moi j'ai déjà bien du mal à me trainer moi-même alors j'évite de sortir, y'a 4 étages, alors c'est un peu raide à remonter »

Internet, services publics, Carsat :

Odile a un accès Internet, « mais je l'utilise pas trop parce que ça me dit pas grand-chose » Elle a téléphone, ordinateur et tablette, « Ben oui, parce que j'ai des petites-filles qui ont 22, 24 ans, j'ai intérêt d'être à la mode. Y'a des trucs que j'ose pas faire moi-même pour pas faire d'erreur » Odile utilise Internet pour les services publics : « Ben oui, j'ai le compte Ameli, on est obligés maintenant et en temps de Covid, il faut faire tout par Internet. C'est pareil qu'avant la crise sanitaire, je fais le minimum syndical parce que j'aime pas, je suis pas assez moderne ! Moi, j'aime pas parler à l'ordinateur ».

Concernant les contacts avec la Carsat : « Oh ben, j'en ai pas beaucoup. J'ai fait tout mon dossier et tout, et depuis je touche ma retraite régulièrement, y'a pas de problème, y'a eu aucun problème donc, on va pas embêter le monde pour rien »

Aspa, minimum vieillesse

Odile connaît l'Aspa mais ne la reçoit pas : « Oui, mais maintenant je vis avec quelqu'un donc il a des revenus. Il est là que le week-end parce qu'il fait des déplacements. Quand on dépasse un certain seuil, on a droit à rien, donc je sais que j'aurai droit à rien »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« J'ai 666 euros, j'ai 23 euros de complémentaire et puis je touche 200 euros de rente au conjoint survivant. » Odile n'a pas de difficultés : « Non. Bon, ça dépend parce que des fois il a des périodes de chômage mais, l'un dans l'autre, on s'en tire. Et puis, on a été habitués comme ça ; alors... » sur l'échelle de 0 à 10, Odile situe sa satisfaction financière : « Oh ben,

entre 7 et 8 »

Covid, relations, se sentir seul

Pour Odile, le Covid n'a rien changé : « Non, au contraire, parce que j'ai une voisine en face, quand elle va faire ses courses, elle vient voir s'il me faut quelque chose ; on a un bon voisinage ». Et elle ne se sent pas seule : « Non parce que mes petits, si je les vois pas, ils me téléphonent, et puis, je m'occupe, je fais de la couture, ils ont toujours un truc à faire, un ourlet, un truc, un machin, donc on vient voir mémé et puis les journées se passent, je regarde beaucoup la télé, je joue aux jeux sur Internet sur mon téléphone ».

Pascale, 01/02/2021, 20 mn, 73 ans, Aspa

Informations générales

Pascale est veuve depuis 10 ans. Elle habite une maison (avec une grand cours) dont elle est propriétaire. Sa fille vit avec elle : « C'est ma fille qui habite avec moi. Elle a toujours vécu avec moi ». Sa fille travaille pour la communauté de communes, « elle répond au téléphone et tout cela ». Pascale a aussi un fils qui habite à 2 km de chez elle, « mais je ne le vois pas souvent, il a une famille, mais je peux lui demander un service, il me le rendra, une serrure qui ne marche pas... »

Etat de santé, limitations

La santé de Pascale est bonne « si tu veux, parce qu'à 73 ans, il y a des petits problèmes », un cancer du sein mais « heureusement, il n'y a pas eu de récurrence. En ce moment, je suis en train de voir, j'ai passé une radio et il faut qu'ils voient un peu comment il est ». Elle a aussi un peu d'hypertension, « ce sont les choses de l'âge » mais sans restriction d'activité, elle jardine, « je fais ma cuisine, il n'y a pas de problème ».

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

Pascale était bouchère parce que son mari était « boucher à son compte, c'est pour cela que je n'ai pas de retraite personnelle, disons, parce que moi, si vous voulez, je n'étais pas déclarée. En fait, j'ai sa pension de réversion et puis voilà ». J'ai travaillé un petit peu, j'ai 40 euros de retraite. Ce que j'ai, cela vient de mon mari »

Aides dans la vie quotidienne

Internet, services publics, Carsat

Pascale et sa fille ont Internet, « enfin, ma fille, elle a Internet ; moi je n'utilise pas Internet, je ne me suis jamais mise à Internet ». Tous se passe bien pour les démarches administratives. Elle se souvient de l'appel de la Carsat il y a 18 mois, « pour les fonds de solidarité, c'est bien cela ? Avant je ne touchais que 480 euros, quelque chose comme cela, et maintenant j'ai quand même presque 200 euros de plus ; je touche maintenant, c'est dans les 600, 650 euros. ».

Aspa, minimum vieillesse

Pascale explique : « Je ne savais pas que j'avais le droit, c'est-à-dire, j'avais peur, j'ai peur que cela soit repris de ma fille, et comme je veux lui laisser la maison » et elle ajoute « ma fille m'a dit qu'on pouvait plus s'en sortir, parce qu'elle ne touche que le Smic, cela ne fait pas énorme pour vivre ; il faut payer tout, il ne nous reste pas grande chose ; les 600 euros, cela ne fait pas énorme ; je paye certaines choses, et ma fille paye les courses et l'électricité ; moi je paye mes impôts si vous voulez. Le problème, c'est que tout augmente ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« Heureusement, j'ai ma fille, parce qu'autrement, avec 600 euros, je ne pouvais pas m'en sortir, franchement ». Avec le revenu de sa fille, le revenu global du ménage de Pascale est d'environ 2000 euros, mais c'est difficile, sa fille ne peut pas faire d'heures supplémentaires parce que le guichet où elle travaille ferme à 17h30, à cause du couvre-feu. Même avant le confinement, « c'est compliqué, on n'a pas suffisamment pour payer des vacances, il faut faire rentrer le bois [pour le chauffage, une cheminée avec un récupérateur de chauffage], « on a de la chaleur partout dans les pièces ».

Covid, relations, se sentir seul

La situation de la crise sanitaire « change les choses un peu, disons pour sortir. Avec ma fille, on fait des courses, je me protège bien, mais ce n'est qu'une fois dans la semaine que je peux sortir, parce qu'autrement je ne sors pas ». La fille a une voiture et ensemble elles font les courses une fois par semaine dans une grande surface.

Paule, 17/02/2021, 18 mn, 71 ans, Aspa

Informations générales

Paule vit dans la région depuis 1985 et dans son logement actuel depuis 1999. « C'est un appartement qui se trouve dans une maison ». Elle est locataire « d'un propriétaire indépendant ». Divorcée depuis 1986, Paule vit seule. Elle a deux fils célibataires, l'un qui habite dans la région « qui vient d'avoir 50 ans, et l'autre qui a 49 ans et qui vient souvent chez moi. Je ne suis pas toute seule avec lui. Et l'autre, il est un peu plus indépendant, mais ce n'est pas grave, je le vois quand même ».

Etat de santé, limitations

Pour sa santé, Paule estime que « ça va, j'ai un rhume en ce moment, je tousse ». Elle n'a pas de maladie chronique, « juste un petit problème de tension, j'ai un traitement, j'ai un médicament tous les matins ». Pas de renoncement aux soins à cause du Covid « parce que je n'ai pas de problèmes [de santé].

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

Paule a commencé sa vie professionnelle comme employée de maison, puis elle a travaillé dans une usine. Ensuite, après son divorce, elle travaillé comme aide à la personne à domicile : « J'ai fait un stage, mais cela ne me pas servi à grand-chose ». Elle a connu des périodes de chômage « comme beaucoup de personnes ». Elle a été cinq ans à Pôle Emploi « pour avoir le nombre de trimestres ». Elle ne se souvient pas exactement quand elle a pris sa retraite, il y a « peut-être 4 ou 5 ans, 5 ou 6 ans peut-être, pas plus ».

Aides dans la vie quotidienne

Pour les courses, « comme j'habite en ville, ce n'est pas loin, j'y vais à pied, avec un caddie, et j'ai mon fils qui m'emmène aussi ». Paule fait du bénévolat, « je travaille dans une épicerie solidaire, à peu près deux fois par semaine. Cela a toujours été ouvert [pendant la crise sanitaire] ».

Internet, services publics, Carsat

Paule n'a pas Internet, « Non, je n'ai pas de tout cela... cela ne m'intéresse pas ». Elle n'a pas besoin d'Internet pour faire des démarches administratives pour l'instant : « Je ne suis pas le type de personnes à aller à droite, à gauche pour réclamer des choses ».

Aspa, minimum vieillesse

« Je l'ai peut-être depuis 2 ans maintenant. Une dame de la Carsat m'avait appelée, j'ai eu un dossier à remplir et c'est comme cela que c'est fait ». Avant le contact de la Carsat, Paule ne connaissait pas l'Aspa : « C'est une bonne chose, bien entendu ». Quant au montant d'Aspa qu'elle reçoit : « Alors là, je ne peux pas vous dire, comme ça, je ne l'ai pas en tête ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Les revenus de Paule sont de « 800 euros et des poussières, je crois ; à peu près, je ne sais pas trop ». Elle n'a pas de difficultés financières pour boucler la fin du mois : « Je compte, je fais les dépenses et puis je compte ». Elle est plutôt satisfaite de sa situation financière : « 8 ou 9, pas mal » *sur l'échelle de 0 à 10*.

Covid, relations, se sentir seul

Pour Paule, pas de changements dans ses relations avec ses proches à cause du Covid : « On fait comme avant, on fait attention bien entendu, on ne s'embrasse pas ». D'ailleurs, elle ne se sent pas seule ; elle a une amie qui vient de temps en temps pour boire le café : « J'ai voisine au-dessus qui est sympa, donc pas de problème ».

Pauline, 16/02/2021, 17 mn, 70 ans, Aspa

Informations générales

Pauline vit dans la région depuis 30 ans et dans son logement actuel, un appartement, depuis 1990. Elle est locataire dans un immeuble HLM. Elle vit seule mais, en ce moment, elle garde 3 de ses petits-enfants (9 ans, 5 ans et 4 ans) pour une semaine [les vacances d'hiver], les enfants de sa fille qui habite en région Parisienne. Le mari de Pauline est décédé « depuis longtemps mais, avant cela, j'étais divorcée ». Elle a six enfants, certains habitent près de chez elle et d'autres plus loin (dans le sud de la France). Pauline est d'origine Sénégalaise.

Elle habite dans la banlieue de XXX, elle avait demandé à changer son logement pour se rapprocher de la ville mais on lui a proposé un appartement plus petit et comme elle souhaite recevoir ses petits-enfants, elle a décidé de rester dans son appartement actuel (F4).

Etat de santé, limitations

Elle est diabétique « je ne peux pas dire que ma santé est très bonne, ça va... ». Elle n'a pas besoin d'aide pour les activités et elle n'a pas renoncé à des soins depuis la crise sanitaire « mais je n'y vais pas régulièrement, parce que j'ai peur d'aller dans certains endroits ». Pauline préfère aller voir le pharmacien pour les petits maux plutôt que son médecin généraliste.

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

« J'ai travaillé comme secrétaire dans un magasin d'alimentation, un peu... mais ça, c'était dans la région parisienne. Depuis que je suis arrivée à XXX, je n'ai pu trouver un boulot dans ce sens-là. Ah, j'ai connu beaucoup de périodes de chômage, avec mes enfants, j'ai galéré, j'étais divorcée, j'avais mes enfants avec moi, que je trimballais partout, c'est ce qui m'a fait venir ici à XXX pour pouvoir trouver un logement facilement ».

Age retraite : Elle a pris sa retraite à 65 ans.

Aides dans la vie quotidienne

Pauline se déplace à pied, toute seule, tôt le matin pour faire des courses ; elle n'a pas de voiture.

Internet, services publics, Carsat

Pas d'Internet, ni ordinateur à la maison pour Pauline : « j'ai Internet par mon téléphone, peut-être, mais pas d'ordinateur. Je suis intéressée mais j'ai pas les moyens de me payer un ordinateur chez moi. Je voudrais bien une tablette ou quelque chose, un petit truc, parce que ça m'arrangerait beaucoup, ne serait-ce- que surtout pour mes enfants, mes petits-enfants, c'est juste une question de finance. Moi, j'ai le minimum vieillesse alors je peux pas me permettre certaine choses. Voilà ».

Pauline fait ses démarches administratives par courrier, elle est aidée par ses enfants de temps en temps « quand les factures débordent, et j'ai un fils qui vient de temps en temps quand j'ai une démarche à faire, s'il peut faire avec son ordinateur, il le fait »

Aspa, minimum vieillesse

Pauline connaît-elle l'Aspa ? « Oui, je pense qu'on m'a l'attribuée, je pense que je l'ai, cela fait un an, ou un petit peu plus ». est-ce que c'est elle qui a fait la demande ? « Non, je pense que c'était l'assistante sociale, j'ai eu un rendez-vous à XXX, et c'est là où on m'a demandé ce qu'il fallait comme papiers pour ça ». Elle n'avait pas connaissance de l'Aspa avant ce rendez-vous. Quant à connaître les conditions de l'Aspa, elle répond : « les conditions, je ne peux pas dire « oui », parce qu'on me l'a attribuée comme ça sans m'expliquer quoi que ce soit ».

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Pauline a désormais « 800 et quelques parce qu'auparavant, c'était 600 et quelques ». Elle n'a pas de problèmes de finances, parce que « le loyer, quand même, je fais tout pour ne pas avoir de problèmes avec mon propriétaire, c'est souvent avec l'eau ou avec l'électricité, oui,

mais là comme il y a des aides, ils me prennent une partie, je les ai fait prélever par mois pour être tranquille ». Sur l'échelle de satisfaction, de 0 à 10 : « Je dirais quand même un 6, disons, parce que 5, quand même, ça fait juste, je remercie Dieu parce que y'en a d'autres qui n'ont pas ça. Voilà. »

Covid, relations, se sentir seul

Pauline se sent seule, « Ah oui, beaucoup, des fois, vraiment, j'ai... je suis obligée de sortir, de faire des tours, tourner en rond dans les magasins, des fois il m'arrive de ne plus pouvoir rester dans la maison, alors quand c'est comme ça, je sors parce que le médecin m'avait dit : « quand c'est comme ça, faut sortir, aller dehors, ne pas rester enfermée dans la maison ». Alors, je vais faire un tour, tourner dans les magasin et après un bout de temps, je rentre chez moi. Avec la maladie, avec la Covid, on ne voit plus personne. Avant, l'assistante sociale m'avait envoyée faire des cours de cuisine, j'en ai fait pendant 2 ans, 18 moi, deux fois par semaine, ça me faisait sortir de chez moi... parce que mes enfants, si ce n'est pas les vacances, je ne les vois pas... »

Pierre, 09/02/2021, 18 mn, 69 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Pierre est handicapé de naissance et c'est son frère (71 ans), son tuteur et représentant légal de qui répond à l'entretien. Pierre vit seul, à proximité de chez son frère. Sa sœur, qui réside à 6 km s'occupe plutôt des choses relatives à la santé de Pierre. Pierre a un logement indépendant dans une résidence, un logement qui dépend de la commune, de l'aide sociale.

Etat de santé, limitations

Pierre est handicapé à 90%, atteinte neurologique, forme d'autisme. Son frère le décrit comme étant « autonome pour le petit déjeuner le matin, il est autonome pour sa toilette, il est autonome pour les choses courantes de la vie mais il ne sait pas se débrouiller pour l'argent, pour la cuisine c'est à minima, il sait réchauffer au micro-onde parce que j'ai fait des gros traits au feutre pour tourner le bouton... mais il a besoin d'une assistance... »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle

Pierre a travaillé 25 ans dans un CAT.

Aides dans la vie quotidienne

« Depuis 15 ans à peu près, il prend habituellement ses repas à la maison de retraite, où il est en accueil de jour, située à 100 m de la résidence où il a son logement. Mais, lors du confinement, la maison de retraite a fermé ses portes sur l'extérieur pour les raisons qu'on connaît ». « Il a une aide-ménagère que l'on paye, sur ses revenus, plein pot, 2 heures par semaine, une heure le lundi, une heure le mercredi ; en gros, elle fait le gros ménage, le lundi elle met la machine en route ; lui, par exemple, quand la machine a fini son tour, il l'ouvre, il étend son linge et le mercredi quand elle revient, elle reprend le linge, elle le plie, elle repasse, elle fait le ménage ».

« Le temps du premier confinement, il est venu en pension complète chez moi ; le temps qu'il était chez nous, j'allais faire une heure de promenade avec lui tous les jours pour qu'il sorte. A la maison de retraite, il était considéré en accueil de jour ce qui permettait qu'il aille à l'animation ; par exemple, ils l'emmenaient une fois par mois au cinéma ; on était pas certains, qu'il en profitait mais ça permettait de rompre l'isolement. Aujourd'hui, à 16h, il doit être vacciné, j'attends ça avec impatience car, quand il aura ses deux vaccins, peut-être que la maison de retraite, elle acceptera de le reprendre, c'est ce que l'on espère... »

Internet, services publics, Carsat

Pierre n'a aucune utilisation d'Internet. Le dernier contact avec la Carsat, c'était « l'année dernière, non, c'était il y a des deux ans, il y a des gens de la Carsat, des gens très complaisants qui m'ont proposé de monter un dossier pour avoir l'Aspa parce que, en théorie, il y avait droit. On a fait la demande, tous les papiers, tout ça, et puis quand la personne qui était en face de moi m'a demandé : « qu'est-ce qu'il a comme épargne et tout ça ? », quand elle a vu le montant, elle a dit : « c'est pas la peine, c'est pas la peine de faire le dossier, il a droit à rien du tout ; sur le plan financier, même s'il allait 30 ans en maison de retraite à temps complet, on a pas de soucis... »

Aspa, minimum vieillesse

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« Sur le plan financier, il a un budget que je gère, il touche 580 euros de retraite mensuelle, Carsat et complémentaire, c'est-à-dire très peu. Mais, mes parents avaient cotisé pour lui une rente survie et il vient 1200 euros tous les 3 mois. Il a aussi, une rente qu'on avait constituée de Mutex, c'est pareil 200 euros tous les trois mois et donc avec tout ça on arrive à tout payer, il paye son loyer (je paye pour lui) 280 euros par mois, l'aide-ménagère « plein pot » et l'accueil de jour de la maison de retraite. Il y a aussi qu'il a d'autres revenus fonciers et il y a aussi qu'il a beaucoup d'épargne, beaucoup, beaucoup d'épargne par héritage, épargne qui a été constituée petit à petit. Son revenu net par mois, c'est plus de 1000 euros, et l'épargne, on y

touche pas et les revenus fonciers qui viennent en plus... »

Covid, relations, se sentir seul

« Lui, c'est mon frère, moi je m'occupe de tout ce qui est matériel. Ma sœur, elle s'occupe de tout ce qui est sa santé, mais ma sœur, elle est pas sur place, elle est à 6 km. Moi, je suis sur place, à chaque fois qu'on va chez le boulanger, on va à pied, je passe par chez lui, j'y vais 4 fois, 5 fois la semaine, des fois 3 fois la même journée, quand y'a besoin ; la question ne se pose pas de savoir s'il faut le faire, y'a que nous, faut le faire, et puis c'est tout ! Mais, très honnêtement, on va être très contents quand la situation va redevenir normale et qu'il va aller prendre ses repas à la maison de retraite parce que... moi, ma femme, on le fait sans aucun état d'âme, dès que ça va être remis en ligne, c'est ce qu'on souhaite ».

Pierre se sent-il ? « Il a des réactions d'autisme, c'est-à-dire tout ce qui concerne les sentiments, la santé, c'est : "circulez, y'a rien à voir". J'ai deux ans de plus que lui, il n'a jamais pleuré de sa vie ! Au décès de mes parents, il y a 25 ans et 16, 17 ans, quelque chose comme ça, il a dit : "Bon, Papa, Maman, ils sont dans la boîte" et puis voilà ! »

« Alors, au début du confinement, il a mal vécu le fait qu'on lui demande de venir en pension chez nous parce que, lui, il a son logement, il tient à sa liberté et on le sentait nerveux, très nerveux, comment dire, par exemple, aux repas, il ne mangeait pas, il se goinfrait, après il est revenu chez lui, puis ça s'est normalisé et maintenant, on se demande même s'il ne se plait pas dans la situation, de se faire servir, lui, il est pas capable de faire les attestations dérogatoires, de ne pas sortir, il serait sorti sans papier parce que, de toutes façons, il ne sait pas écrire. »

« Au 2^{ème} confinement, il venait de lui-même manger le midi, il venait manger midi et soir, mais c'était encore en septembre, mais quand il y a eu le changement d'heure, il vient manger le midi chez nous et il repart, avec sa gamelle, pour le soir. Bon, on fait face, sans aucun état d'âme mais quand il aura la possibilité qu'il reparte en maison de retraite, ce sera sans aucun état d'âme. Après, on est pas les seuls dans ce cas-là »

Avez-vous des questions ? « Non, pas particulièrement, on a eu le courrier hier, et de toute façon, c'est moi qui vous ai rappelée ; après, on est comme tout le monde, on fait face, mais on aspire quand même à revenir à une situation normale... Je vais quand même vous raconter un truc, c'est au sujet du vaccin... moi, je n'y ai pas droit au vaccin parce que... à 72 ans, je suis trop jeune ; bon, c'est comme ça ! Je suis allé à la mairie pour que mon frère qui est handicapé et y compris les autres habitants de la résidence j'ai fait la démarche pour savoir s'il y avait quelque chose d'organisé pour la vaccination de ces gens-là ; à la mairie, j'ai eu nul meilleur accueil possible de la part de Madame le Maire ; et, après, suite à ma démarche, Mme le Maire et avec un policier municipal, ils sont allées dans la résidence pour savoir s'ils étaient d'accord pour se faire vacciner et, ils sont allés demander chez mon frère pour savoir s'il voulait se vacciner, il leur a répondu : « Non ». J'étais pas satisfait ! et là, il va être vacciné à 16h et c'est ma sœur qui va s'en occuper... »

Thérèse, 16/02/2021, 29 mn, 73 ans, non-demande Aspa

Informations générales

Thérèse consent à faire l'entretien à condition que ce soit court : « Ça ne va pas durer longtemps ? ». « Ah, quand même, quand même un quart d'heure ! Ah, non, faut faire plus court. Non, faut faire vraiment plus court parce que là... »

Thérèse habite depuis 5 ans une petite maison « avec un petit, petit jardin, un jardinet mais c'est pas plus mal parce que c'est de l'entretien, c'était un choix... ». « Je vis seule... j'ai trois enfants, j'en ai qu'un qui est pas trop loin, les autres sont à Paris. Je les vois, mes petits-enfants aussi. J'en ai qu'un qui est dans le coin »

Etat de santé, limitations

Thérèse estime que son état de santé est « moyen... vous savez moi, de toutes façons, j'ai fait un cancer du sein y'a deux ans donc je suis très, très surveillée... » Elle ressent quelques limitations : « Ben, un petit quand même, à cause de mon bras, le problème c'est mon bras, donc c'est la kiné, et voilà. Mais, quand ça s'est déclaré en janvier 2019, et toute l'année 2019 a été consacrée à la chimio et la radiothérapie, j'ai eu 3 opérations, ils ont commencé par enlever un morceau, après il a fallu enlever le sein en entier... Non, l'année 2019 a été consacrée à ça et pour l'instant, je vais pas trop me plaindre, je vais pas trop mal, y'a pire. Les séquelles, c'est vraiment mon bras et puis avec la chimio, j'ai quand même perdu la sensibilité du bout des doigts, des mains et des pieds, ce qui me gêne pour la marche. Il paraît que ça, c'est courant, ça arrive souvent »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« Ecoutez, moi, de toutes façons, je viens du Nord, je suis Calaisienne, alors moi je travaillais dans la dentelle de Calais, donc moi j'ai travaillé dans la dentelle de Calais. Après, avec mon mari, on a quitté la région en 76/77 et après, la dentelle de Calais c'est exclusif, donc j'ai retravaillé 4 ans dans la confection et après j'ai fait mes enfants, donc voilà... »

Aides dans la vie quotidienne :

« J'ai une aide-ménagère, depuis que j'ai été hospitalisée y'a deux ans. L'aide-ménagère, c'est une fois la semaine avec le CCAS et apparemment la Carsat... Enfin, je paye que 30% ». « Par chance, j'ai le bus qui est vraiment pas très loin de chez moi et j'ai le Carrefour qui est à côté aussi donc j'ai mon chariot à roulettes, donc je fais mes petites courses, voilà. Pour faire ma kiné, pareil, je vais en bus et comme je suis suivie, quand j'ai une consultation au CHU et ben, j'essaie d'avoir un bon de transport ce qui n'est pas toujours évident alors que, normalement, dans le cadre du cancer du sein, normalement c'est à 100 %, mais j'ai quand même des difficultés pour avoir un bon de transport. C'est quand même la honte, pendant 50 ans, j'ai rien coûté à la sécu, j'ai fait 3 enfants, j'y allais, j'accouchais, je passais la nuit et le lendemain, je revenais avec mon petit panier et mon nouveau-né, pendant 50 ans, j'ai rien coûté, donc c'est vrai que c'est rageant... »

Internet, services publics, Carsat

A propos d'Internet, Thérèse dit : « Je ne pratique pas. J'avais essayé, j'avais investi dans un petit ordinateur, c'était avant la maladie. Du coup, je ne pratique pas, j'ai abandonné, ça me prend la tête, je pourrais l'avoir, à la limite c'est quand un de mes fils viennent, ils pourraient s'en servir... » S'agissant des contacts avec la Carsat, Thérèse demande : « Vous vous déplacez pas, vous, parce que moi j'ai quand même des difficultés à me déplacer maintenant, puis, avec le virus, j'évite aussi, c'est très compliqué pour avoir quelqu'un à la Carsat, maintenant, c'est très compliqué, tout est en ligne, sinon, c'est taper 1, taper 2, non, je veux pas manger tout mon forfait, non, non, non, j'ai déjà essayé de le faire, j'ai vu ce que ça m'a coûté, donc tant pis, je recule... si vous avez une solution, quelqu'un qui se déplace, qui vient me voir que je lui explique... »

Aspa, minimum vieillesse :

Thérèse s'interroge sur l'Aspa : « Est-ce qu'au décès c'est repris dessus ? Ma petite maison, y'a 5 ans, j'ai payé 90 000, plus 10 000 euros de frais de notaire. Moi, je veux aucun complément qui sera repris de la succession. On m'a dit qu'on laisse à peu près 30 000 euros et si j'ai une aide ils reprennent jusqu'à 30 000 euros » « Y'a 5 ans, voilà, avec l'argent de mon divorce, j'ai réinvesti tout de suite parce que je pense que pas beaucoup de monde m'aurait fait confiance vu ma toute petite retraite.

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« J'ai 570 par la Carsat et j'ai 78 euros de complémentaire tous les mois et, j'avais une prestation, qui s'est arrêtée y'a un an, une prestation compensatoire de divorce, mais c'est 8 ans, ça s'est arrêté y'a un an... » Du coup, Thérèse a connu une chute de ressources depuis un an : « Ah ben oui, c'est clair. Je suis loin du minimum qu'on parle, 900 euros, j'en suis loin, 570 + 78 ou 80 euros, vous faites le compte, j'en suis très, très loin. Avant, j'avais 420 euros de prestation compensatoire que j'ai plus depuis un an, ça s'est arrêté en février l'année passée, 8 ans, c'était fait comme ça, 8 ans, c'est 8 ans »³⁰.

Difficultés certaines dépenses : « Je ne paye pas de loyer de toutes façons mais j'ai quand même le chauffage, l'électricité, l'eau, bon j'ai le chèque énergie tous les ans mais c'est pas ça qui... alors là, j'aurais voulu faire... disons que ma salle de bain, c'est une baignoire et ce qui est bizarre c'est que c'était la condition il y a 5 ans, je voulais absolument un bain, j'ai toujours eu un bain mais depuis l'opération, depuis deux ans, je préférerais avoir une douche. Et donc là, c'est très, très long, donc la Carsat m'a donné un nom, Soliha³¹, et on commence par me réclamer 450 euros, un RIB et tout ça et moi, je ne veux pas. Attendez, avec ma petite retraite, je vais pas commencer par payer ! Je comprends pas, c'est ça qu'il y aura de moins à prendre pour l'aide. L'aide, j'y ai droit puisque de toutes façons j'ai de tous petits revenus mais si je commence par donner 450 euros, pour des papiers pour un dossier, c'est ce que j'aurai de moins à mettre dans ma salle de bain, alors c'est ce que je comprends pas. Je comprends pas pourquoi on m'a mis ça dans les pattes. Je suis bloquée, je sais pas comment faire. Pourtant, j'aurais bien voulu, parce que je ne vais plus dans ma baignoire parce que j'ai très peur des chutes. Déjà, avec mon bras et tout, c'est vraiment une grosse séquelle, mon bras qui est très gonflé et qui me fait mal, et moi je comprends pas, je comprends pas. C'est sûr que j'ai droit à l'aide et je ne sais pas comment arriver pour l'avoir. On m'a jamais donné un chiffre, la dame de la Carsat qui vient tous les ans, en novembre, m'a dit que c'était sûr que j'y avais droit et j'ai jamais reçu un papier avec un chiffre pour me dire vous avez droit à 4000 ou 5000 euros. Elle m'a dit : « de toutes façons, vous aurez le maximum, vu vos revenus » mais je comprends pas, on commence par me réclamer, non, c'est pas possible ! Mais pourquoi passer par Soliha ? La Carsat m'avait dit : « Il faudra 2 devis. Ça y est, je les ai, je prends des petits artisans du coin. Moi, j'aurais bien voulu que ça se passe et si on me met ça dans les pattes ! »

Difficultés pour finir le mois : « Non, parce que toute ma vie, je suis l'ancienne génération, toute ma vie j'ai fait très, très attention, je ne suis pas quelqu'un qui dépense à tout va. Je sais compter, moi, on m'a appris comme ça : à partir de 10 ans, c'était bon, j'ai été élevée comme ça ». (De l'aide ?) « Non, je ne veux pas, on me l'a proposé, le CCAS me l'a proposé, je pourrais avoir un filet de courses, non, non, tout le temps que je m'en sors, je m'en sors »

Satisfaction situation financière, échelle de 0 à 10 : « C'est la fameuse échelle, à l'hôpital, on m'a beaucoup fait ça pour les douleurs, ben oui ! Ecoutez, je vous les ai dits mes revenus,

³⁰ Prestation compensatoire en capital

Sauf accord amiable, les modalités de versement de la prestation compensatoire sont fixées par le juge. Dans une grande majorité des **divorces**, c'est un versement **en capital** qui est prévu. Le versement **en capital** consiste à verser une somme d'argent en une seule fois, en plusieurs fois sous forme de versements périodiques pendant une durée qui ne peut pas excéder 8 ans ou encore sous forme de [rente viagère](#).

³¹ <https://www.solihia.fr/> La Fédération SOLIHA vous accompagne dans vos démarches d'aide au logement.

vous les connaissez mais parce que je fais avec... Ecoutez, moi y'a beaucoup de choses qui... après ça fait un peu de la politique mais moi, je suis une fille d'ouvriers, mon père travaillait aux chemins de fer, voyez, une fille d'ouvriers, de bons ouvriers sérieux qui ont toujours fait pour que ça marche. Bon, ben, avant d'habiter ici, j'ai habité un petit appart et juste en face y'avait la distribution des filets de courses et tout ça... Bon, je juge pas mais j'en ai vu de belles ! Y'a des belles montre aux poignets, y'a le dernier téléphone à la mode, y'a la grosse voiture sur le côté, y'a les paquets de cigarettes en veux-tu, en voilà ! Mais après, je vous dis, on entre dans la politique mais voilà. Moi, j'ai toujours fait avec ce que j'avais, je ne dépense pas l'argent que je n'ai pas, voilà. J'ai une mutuelle, j'ai droit à une mutuelle pratiquement gratuite, et après, avec maladie j'avais peur que ça fonctionne pas bien, donc je paye ma mutuelle 72 euros tous les mois »

Covid, relations, se sentir seul

« Là je suis très bien entourée, c'est vraiment un quartier, ma rue est en sens unique, c'est beaucoup de femmes de mon âge et c'est un quartier et vraiment, ça je peux pas dire, c'est vraiment très, très bien. On s'inquiète l'une de l'autre, y'a la solidarité, oui pour les courses, et tout ça, c'était déjà la cas quand j'ai acheté, ça me rappelait le Nord, dans le temps et c'est pour ça que je m'y plais parce que j'ai retrouvé un peu comme ça. »

« Je sortais pas beaucoup déjà [avant le Covid]. Bon d'accord, y'a le couvre-feu mais de toutes façons je ne sors pas le soir. Non, finalement. Bon, ça serait bien que les musées, par exemple, rouvrent, ça serait quand même bien, là, maintenant. J'espère que ça va plus durer longtemps et puis bon j'attends le vaccin aussi, voilà ».

Est-ce que Thérèse se sent seule ? « Non, parce que de toutes façons pas vraiment. Avant, avant le virus, je faisais partie de la chorale, j'adore chanter donc j'allais à la chorale, donc je rencontrais du monde, à deux pas de chez moi, dans la commune, donc ça j'aimais bien. Pendant 20 ans, j'ai fait de la gym que j'ai dû arrêter mais qu'il faudrait que je reprenne absolument un peu de gym pour mon bras et puis même pour tout, donc ben ça, quand ça va être possible, je vais essayer de reprendre ça. Mais, pour l'instant tout est fermé, donc voilà ! J'aimais bien aussi la musique, voilà, avant le Covid, on a une salle de spectacle ici et, pendant un petit moment, je faisais partie du jury pour faire venir les groupes de musique parce que je m'intéresse à beaucoup de choses ».

Là, c'est rétréci, étriqué. Je suis pas quelqu'un comme ça. J'ai dit au chirurgien : « Je l'apprivoise, je l'ai apprivoisé mon cancer du sein ». Il m'a dit : « C'est bien, c'est comme ça qu'il faut faire, faut rester positif »

Des questions ? « Non, je vois pas, mais pour l'aide que vous m'avez proposée, si je l'avais, je crois que la dame de la Carsat m'avait dit que si je l'avais je ne pourrais pas avoir l'aide pour la salle de bain, à vérifier, mais je crois que c'est ce qu'elle m'avait dit... »

Thomas, 03/02/2021, 28 mn, 72 ans, Aspa

Informations générales

« Oui, je vis seul pour l'instant, depuis 2016, donc 4^{ème} année tout seul... ». Thomas n'a pas d'enfant. Il habite dans la région depuis presque 10 ans, « on a fait l'acquisition d'une maison en 2005 mais je vivais à XXX mais je suis venu définitivement il y a 10 ans et on a vendu la maison et je suis tout seul dans l'appartement, depuis 2 ans... ».

Thomas habite un appartement en location [parc privé], « ... pas suffisamment d'argent pour acheter deux pièces donc, je peux pas acheter... j'ai acheté une maison en 2005 avec mon amie mais la fille de mon amie, elle voulait vendre, donc je n'ai pas pu résister, au niveau droits, j'ai rien fait, je n'ai pas d'autorisation au niveau des droits, mais tant pis, c'est comme ça mais j'aimerais bien acheter une maison mais j'ai pas beaucoup de sous et je ne sais comment faire... »

Etat de santé, limitations

« Ah, depuis deux ans j'ai la maladie du cancer, j'ai été opéré deux fois, j'ai deux cancers, mais quand même tout s'est bien passé mais c'est pas terminé, il faut un peu de vigilance » Thomas est tout à fait autonome : « J'ai été limité à cause de ma santé tandis que la vie c'est autre chose, donc y'a pas de problème » Il a pu poursuivre ses soins : « Je continue, je me soigne, j'ai un peu de rendez-vous, y'a pas de problèmes, d'ailleurs, je vais demain à l'hôpital... »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« En principe, j'ai travaillé comme guide dans une agence de tourisme japonaise, j'ai souvent changé de boîte et, à la fin, j'ai travaillé pour le château de XXXX, comme fonctionnaire, pendant 4 ans, jusqu'à la retraite, à 65 ans... » Thomas n'a pas connu de période de maladie : « Maladie, je n'ai pas eu ; chômage, ça m'est arrivé, et assez souvent, mais quand même y'a pas de problèmes chez les guides ». Il a pris sa retraite à 65 ans

Aides dans la vie quotidienne :

Pour Thomas, « Pas besoin d'aucune aide ; [fait ses courses en voiture] parce qu'ici y'a pas de gare, y'a une gare à 10 km, on peut pas vivre sans voiture, c'est une ville mais c'est vraiment isolé, sinon, chaque fois il faut payer le taxi... » « Mes voisins, je connais pas beaucoup, mais autour de moi, si quelqu'un a besoin d'aide j'aimerais bien aider mais pour l'instant je connais personne, je voudrais bien être bénévole mais je ne sais qui a besoin de mon aide... »

Internet, services publics, Carsat

« Oui, Internet depuis le confinement j'essaie de progresser ... parce que je garde depuis 10 ans Internet mais j'étais vraiment... je pensais qu'Internet ça sert à rien, que je m'en servirai pas, je préfère chercher les choses dans les bouquins, autre moyen, mais on disait : "Internet, Internet" mais... mais, depuis le confinement, comme la visio-conférence et je participe de temps en temps, je suis obligé de progresser donc j'ai décidé de donner un peu d'effort favorable ; ça a changé ma vie, ça a changé ma façon de vivre, c'est vrai qu'on est moins libre, mais je dois trouver un nouveau chemin pour faire les choses indispensables, tout ça... Thomas participe à des activités en visio-conférence : « Je suis Bouddhiste ... pour s'encourager, échanger, pour partager des choses »

« Ah, je vais profiter d'Internet mais jusque-là je n'ai pas profité, mais je vais changer, aujourd'hui ça change, ça a beaucoup changé, beaucoup de bureaux ont disparu donc je suis vraiment devant un embarras, il faut profiter d'Internet, c'est sûr... ». [Il se forme tout seul] « Moi, je fais tout, tout seul, parce que j'ai pas beaucoup d'ami qui m'aide ; moi, je suis étranger, je me considère pas comme un étranger mais comme je ne suis pas grand [?], ici, cette région les gens, de Normandie ici, sont beaucoup plus racistes que quand j'habitais à Paris, ils sont très, même ils disent des choses..., mais ça, ça n'arrive pas à Paris

Aspa, minimum vieillesse

Le dernier contact avec la Carsat, pour Thomas, « c'était l'année dernière, d'abord j'ai eu un courrier et je suis allé suite à ce courrier, c'était pour un petit peu augmenter ma retraite, j'ai profité, je suis payé 100 euros de plus... »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

Thomas a désormais 900 euros de retraite en tout, avec l'allocation de solidarité. Il s'en contente : « De toutes façons, je peux pas dépenser plus que mes revenus mais, 900 euros, ce n'est pas beaucoup mais pour moi ça va, je suis là [en France] depuis 45 ans, depuis 1975 ». Il n'a pas de difficultés pour finir le mois ? « Non. Oui, je peux finir presque sans problème, je n'ai pas de problème... » Il se dit satisfait de sa situation financière : il note 8 sur l'échelle de 0 à 10

Covid, relations, se sentir seul

Le Covid n'a pas changé grand-chose pour Thomas : « Pas vraiment, parce que je ne fais pas grand-chose, j'ai une vie un peu simple, donc ça n'a pas changé grande chose mais quand même il y a au niveau sentiment... destruction, j'ai perdu un peu de liberté, quoi. Déjà, il faut mettre des masques, il faut être vigilant, tout ça et puis concrètement après 6 heures on peut pas sortir. Déjà, on est moins libre, c'est sûr mais, tant que la situation est comme ça, on peut pas demander plus... »

Thomas se sent-il seul ? « Ah ! Depuis le décès de ma compagne, j'ai vraiment senti l'ennui pendant 2, 3 ans mais il y a 2 ans, on m'a découvert le cancer donc depuis quelques années ma vie est destinée à combattre ma maladie, et depuis, du coup, je n'ai plus du tout de sentiment d'ennui, au contraire, je suis vraiment menacé donc y'a pas de sentiment de vide dans ma vie, oui, je sens au contraire je mène une vie très dense, grâce à la maladie, je vis une vie autrement sinon je me sens tout seul mais la maladie m'a donné des motivations de vivre »

« Oui, parce que la crise... quand j'étais un petit peu plus jeune, j'avais beaucoup de problèmes, par exemple, la perte de travail mais comme je ne fais rien, donc ça n'a pas beaucoup changé, mais peut-être pour finir ce problème sanitaire, je dois chercher comment finir cette crise sanitaire, déjà ne pas se contaminer c'est déjà de ma responsabilité, pour finir cette maladie ; et c'est vrai que, les gens d'aujourd'hui ne pensent pas beaucoup à notre postérité, c'est-à-dire les jeunes gens et jeunes filles, il faut quand même leur donner des meilleures conditions de vie, il ne faut pas être trop égoïste, il faut penser aux autres, à la postérité. C'est le minimum de conscience à prendre en tant qu'être humain.

Des questions ? « Non, non, j'aimerais bien encore progresser dans la vie, d'ailleurs il faut progresser éternellement, donc y'a pas d'âge, il faut toujours vivre, croire en l'avenir, il faut croire en notre potentialité, il faut découvrir les choses curieuses, nouvelles... ».

Yvette, 06/02/2021, 12 mn, 71 ans, Aspa

Informations générales

Yvette habite depuis longtemps dans le même appartement HLM. « Y'a mon fils qu'habite pas très loin mais on a du mal à se voir à cause de ça [Covid]. Il essaie de prendre un peu ses distances vis-à-vis de moi parce que c'est vrai qu'il est dans un boulot aussi où y'a un risque, donc c'est pas facile. Je le vois moins, on se contacte de temps en temps par téléphone ; avec le boulot, tout ça, c'est pas évident ; il a beaucoup de boulot et on se voit moins et surtout qu'il reçoit ma petite fille de temps en temps qui descend de Paris, qui travaille là-bas, donc il essaye, quand elle descend, d'organiser un petit repas chez lui mais c'est limite ; il veut, il a tout à fait l'envie parce qu'on est assez proches mais voilà il est limité avec le Covid »

(Un autre fils) « je le vois pas beaucoup, il est en dehors de (la ville), il a son travail, il a deux petits-enfants en bas âge, donc il passe de temps en temps mais c'est compliqué ; c'est encore plus compliqué avec lui parce qu'il n'est pas par là... » « Ça va parce que j'ai une fille qui habite pas très loin et qui vient régulièrement quand c'est possible... »

Etat de santé, limitations

L'état de santé d'Yvette : « Oh, ça va, je suis en bonne santé. Oh, j'ai eu quelques opérations mais ça va. » Yvette n'a pas de limitations : « Non, enfin dans la mesure où on peut sortir parce que y'a pas grand-chose à faire... »

Parcours d'activité, trajectoire professionnelle :

« Je faisais le ménage. Oh, vous savez, à la fin vous avez pas beaucoup de boulot, donc j'ai été au RSA quelques années. J'ai d'abord élevé mes 3 enfants et j'ai travaillé après, j'ai travaillé peut-être 10, 15 ans, et connu le chômage et le RSA pendant plusieurs années. »

Aides dans la vie quotidienne :

« Non (y compris pour les courses), je les fais à côté de chez moi donc y'a pas de problème, je peux marcher... Non, parce que pendant le Covid, j'ai été malade assez longtemps donc là je restais chez moi et j'avais une seule envie c'était de rester chez moi et, à ce moment-là d'ailleurs, je ne faisais même plus mes courses, c'est mes enfants qui les faisaient ».

J'ai des problèmes de vision et j'ai été opérée déjà deux fois et j'ai une autre maladie qui s'opère pas non plus, et de ce côté-là ça ne va pas s'arranger non plus, c'est dégénératif donc, de toutes façons, je sais que dans l'avenir ça va pas être ça... »

Internet, services publics, Carsat

« Non, je suis pas du tout Internet, non, ça ne m'intéresse pas » nous dit Yvette et, les services publics, « J'ai pas besoin spécialement d'eux, je me débrouille, ça va, on peut faire encore des trucs sur papier. » pour Yvette, le dernier contact avec la Carsat : « Ça remonte à loin ! 3 ans peut-être ? »

Aspa, minimum vieillesse :

« J'avais à peu près 600 euros mais depuis deux ans, je touche une allocation de solidarité... on me l'a proposée, je savais pas que ça existait »

Ressources, dépenses, satisfaction financière

« En tout, avec les deux allocations, ça me fait 900... » Et pour finir le mois ? « Ça va. Avant, j'avais un petit peu d'argent de côté, je suis pas du tout dépensière, j'ai pas de voiture, j'ai pas Internet, j'ai pas de portable, donc ça va, ça le fait »

Covid, relations, se sentir seul

Les effets du Covid sont importants pour Yvette : « Y'a rien à faire, tout est supprimé, y'a pas de cinéma, pas de restaurant, et ça c'est vrai que ça manque. Ben oui, j'allais de temps en temps au restaurant avec ma famille, au cinéma avec mon fils mais tout ça, y'a plus ! » Elle est plus isolée qu'avant ? « Oui, quand même, oui... ça va, je m'occupe, je m'occupe moi-même, je lis beaucoup, je regarde la télévision... J'ai des bonnes relations mais c'est juste, bonjour, bonsoir, ça va pas plus loin... »