

PV GT Non-Recours 18/02/2018

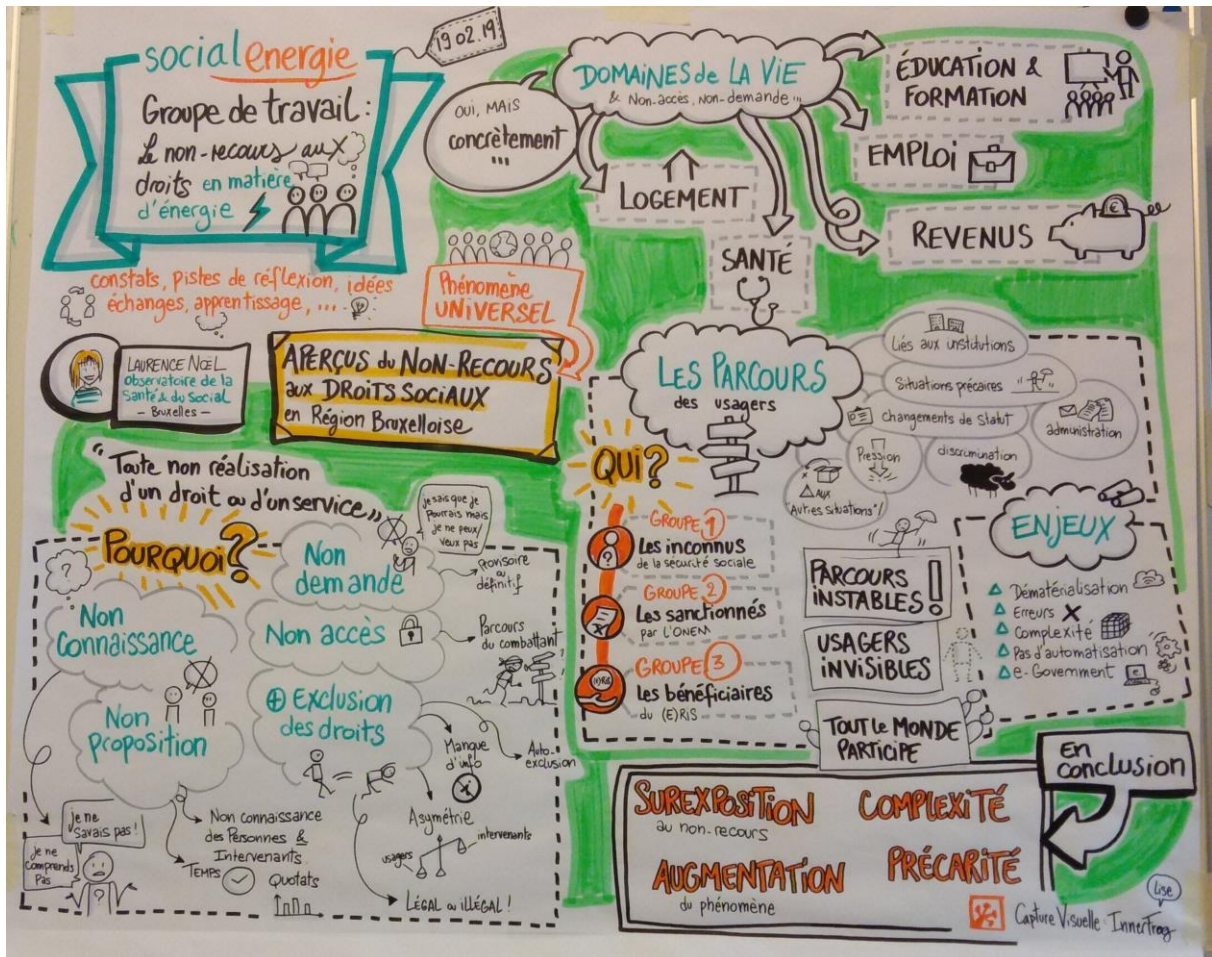
Le Non-recours « renvoie à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d’une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre »¹

1ère partie : Présentation du Rapport thématique – « Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise » par Laurence Noël, chercheuse à l’Observatoire de la Santé et du Social

2^{ème} partie : Réflexion par groupes sur les causes du non-recours en matière de droits à l’énergie

¹ P.Warin 2010, Observatoires Des Non Recours des Droits et Services (Odenore)

1^{ère} partie : Intervention de Laurence Noël de l'Observatoire de la Santé et du Social, présentation du rapport sur le non-recours²
(notes prises en complément du ppt de présentation)



² L'entière responsabilité du rapport est téléchargeable ici :

<http://www.ccc-ggc.irisnet.be/fr/observatbru/publications/2016-rapport-thematique-apercus-du-non-recours-aux-droits-sociaux-et-de-la>

1. Approche du non take-up via des situations concrètes aujourd'hui à Bruxelles – « Pourquoi cela arrive ? »



1. Non-Connaissance : le droit n'est pas connu par la personne

« Je ne connais pas, je ne connaissais pas ce droit »

- Information et connaissance supposent la compréhension (droit, langue, langage, juridique, procédures, formulaires ...)
- La base de tout mais entre : trop <> manque
- Validité de l'information et informations contradictoires
- Réalisation des démarches/procédures : détenir l'information ne suffit pas !

Forme étendue qui présuppose toutes les autres, qui découle de la non-proposition, qui engendre le non-accès, qui peut provoquer l'inéligibilité.

2. Non demande : le droit (éligibilité) est connu mais non demandé par la personne

« Je ne veux pas demander ce droit »

- Ne pas pouvoir demander (santé physique, psychique) >< ne pas **vouloir** demander
- Représentations sociales (institutions, statuts, ...) mises à l'épreuve : perdre un droit mais conserver dignité et fierté
- Non demande **momentané** >< **définitive**

Forme qui souvent résulte d'un « traitement administratif » ou de l'atteinte d'un « seuil de démarche accomplies »

3. Non accès le droit est connu et demandé mais pas perçu par la personne

« J'ai demandé mais je n'obtiens pas ce droit »

- Circuit infini, « parcours du combattant » : justifications, déplacements, coordination du dossier
- Faits « anodins » : remplissage, courriers, passages...
- Conflictualité : incompréhensions, malentendus,
- Temps long :
 - de la procédure de demande : ouverture dossier, démarches, réception du dossier, traitement, décision recours contre la décision ;
 - des institutions : longues files, délais réponses, turn over, devoir de preuves
- Conditions :
 - Nature nombre fréquence (+ restrictives)
 - Pour plusieurs droits

- Facteurs administratifs (modalités de communication & d'organisation, non suivi du dossier, inaction, décision négative et devoir introduire une recours...) et relations inter-institutionnelles
- Discriminations multiples (statut, accent, langue, origine étrangère assignée ou réelle, ...)

Forme très fréquente, très large (différents droits) et qui semble se prolonger dans le temps

4. Non proposition lorsqu'un intervenant social ne propose pas un droit à une personne éligible

« On ne m'a pas dit »

- Fruits d'une non-connaissance des personnes, des intervenants, d'autres institutions
- Facteurs relationnels dans un cadre asymétrique (mauvais entretien, désaccord,...)
- Facteurs institutionnels surcharge administrative, consignes et quotas par rapport au budget, ...
- Rôle attendu >> rapport de confiance aux services publics est ébréché, rompu

Forme qui déplace l'explication au niveau des intervenants et des institutions et qui est liée à toutes les autres formes -> Enjeu d'effectivité et de réflexivité : que font les institutions aux personnes ?

5. Exclusion des droits lorsqu'il y a un processus d'exclusion des droits sociaux

« Je n'ai plus droit à ce droit »

- « Etre exclu(e) » de son droit par mésinformation, méconnaissance, par erreur, par malentendu,... (Délais !)
- Asymétrie trop fortes : conditions demandées disproportionnées, subjectivité d'évaluation, pouvoir de sanction des intervenants
- Actions des intervenants : information, attitude défavorable, non suivi,...
- Le risque d'exclusion est de plus en plus élevé : changement légaux, activation, parcours & temps long, perte de confiance, angoisse,...

Forme qui « visibilise les invisibles » : exclusions « légales » ou « illégales » des droits sociaux

➔ **Exclusion à priori ou a posteriori ou risque de suppression d'un droit**



2. Approche du non take-up via plusieurs droits sociaux fondamentaux- « Comment cela se manifeste ? »

1. Logement

Droit au logement et non recours : un socle d'accès et de perte de droits sociaux

- Non demande de logement social
- Non accès au marché privé (coût du logement, ...)
- Exclusion : radiations, perte de logement, expulsion locative, ...
- Non proposition et non connaissance d'autres dispositifs



Tendances

Cohabitation: unique solution de survie mais ... pénalisante

Retrouver un logement : mission impossible pour les intervenants et les personnes (accès adresse de référence, discriminations, ...) ou logements inadaptés

Pistes à creuser ?

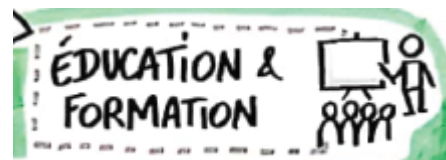
Indicateurs pour visibiliser pertes de logements, suivi avis d'expulsions locatives, modalités d'octroi de logements de communaux, dérogations pour maintenir taux isolé, ...

2. Education et formation

Droit à l'éducation et à la formation : un non-recours cumulatif

Emboitement avec autres droits : chômage, aide sociale

- Non accès : sélection (demandes liées à des besoins)
- (Risques d') exclusions : sanctions pendant la formation, interruptions (article 60, emploi, ...)
- Non demande : formations et pas d'emploi, impact différent (parcours scolaire), ...



Tendances

-Augmentation de l'offre > < augmentation de l'injonction

-Transformation missions organismes de formation (justifications administratives, compétences ...)

Pistes à creuser?

Davantage d'informations sur les parcours des jeunes demandeurs de formation et d'emploi, comprendre les motifs de sanctions et motifs de décrochage des personnes qui interrompent leur formation, indicateur commun bruxellois décrochage scolaire, ...

3. Emploi

Droit à l'assurance chômage : un pic de non-recours – sous-protection sociale – Le droit qui change et se restreint le plus



- Non accès** : constituer un droit au chômage
- Non compréhension** : maintenir un droit au chômage
 - Missions et rôle des organismes (Onem, Actiris, capac-syndicats : qui fait quoi?)
 - Démarches (inscription-réinscription, recherche d'emploi, ...)
 - Attentes (comportements de recherche, preuves de recherches ...)
- Exclusion du droit** personnes sanctionnées temporairement ou définitivement : impacts concrets

Tendances

- Complexité pour TOUS** les intervenants spécialisés ou non : analyse situation, explication, calculs, codes, scénarios, ...
- Situations problématiques = changements de statuts** → emploi/chômage, maladie/chômage, chômage/maladie, chômage/emploi/chômage, ...

Pistes à creuser?

Suivi du nombre de personnes inscrites non indemnisées, suivi du nombre de personnes sanctionnées temporairement ou définitivement, examen des possibilités de suivi proactif, ...

4. Santé

Droit à l'assurance obligatoire en soins de santé et à l'assurance maladie invalidité et non-recours - BIM: un « droit automatique » fragmenté (le BIM revenus : toutes les formes de non-recours)

- Non demande** : **reports** de soins/traitements ou **non soin/non traitement** (incertitude coût, coût, mobilité, état de santé physique & psychique, besoin d'accompagnement, refus de soins ...)
- Exclusion** : perte du logement, cotisations, évaluation négative (renforcement contrôles et évaluation chômage, maladie, invalidité), indus, ...
- Non accès** : délais (stage), erreurs administratives, effets de seuils lourds

Tendances

- Personne malade en attente de soins > < démarches (remboursements, droits complémentaires, ...)
- Passages par institutions (hôpitaux, ...) > risque d'endettement et perte de droits

Pistes à creuser ?

Données sur l'évolution de l'offre bruxelloise conventionnée, données sur le non-recours à l'IM, données sur les personnes sans couverture, sur les actifs précaires et les indépendants, les indépendants exclus, sur les nouvelles demandes de couverture, améliorer les enquêtes sur les reports de soins, ...

5. Revenus

Droit à l'aide sociale et non-recours - Un droit sous pression

- Non accès** : style organisationnel propres à chaque CPAS (accès, accueil, dispositifs, organisation, politique)
- Non demande** : image, déjà fait une demande, pas le choix
- Non connaissance des types d'aides** : confusion, mauvaise information, ne pas oser
- Non proposition** : aide sociale et autres
- Exclusion** : PIIS risque potentiel *via* sanction temporaire

Tendances

- Amplification de l'asymétrie** : pouvoir de l'intervenant pour ce dernier droit
- Tensions dans les rôles et missions** : traitement administratif, adaptations, flux de demandes, temps, ...
- Droit résiduaire** : renvois vers d'autres institutions
- CPAS surexposés** : budgets, territoire et paupérisation, changements légaux, conditions de remboursement, changements de systèmes,

Pistes à creuser ?

Suivi de certaines données (nouveaux RIS), monitoring transferts, SHARE, identification proactive (passages vers situations inconnues, ...), harmonisations

2^{ème} partie : Réflexion en sous- groupes sur le non-recours en matière d'énergie.

A la suite de la présentation sur le non-recours (voir 1^{ère} partie) nous avons cherché à identifier les mesures sociales en matière d'énergie. Ces mesures ont été rassemblées en 4 thématiques :

1. Droit à la fourniture & interdiction de la coupure (trêves, droit à un contrat, changement de fournisseur...)
2. Procédures de recours & accès à la justice (plan de paiement, plaintes, accessibilité...)
3. Client protégé – Tarif social – tarification progressive
4. Aides financières & accompagnement (fonds énergie + eau, Accès aux services...)

Les participants ont été répartis entre les 4 thématiques. Pour chaque groupe, la consigne était :

Pour ces/cette thématique(s), comment le non-recours prend forme concrètement par rapport à ces aides ? Comment vous voyez ça au quotidien dans votre travail ?



1. Droit à la fourniture & interdiction de la coupure (trêves, droit à un contrat, changement de fournisseur...)**Difficulté de comparer et de changer de fournisseur**

- Lenteur de la procédure (accès à un fournisseur qui a 10 jours pour faire une offre, délai de 3-4 jours pour que le technicien Sibelga vienne ouvrir si les compteurs sont fermés)
- Diminution du nombre fournisseurs –> problèmes des usagers qui ont « fait le tour »

RGPD

- Transmission informations entre les différents services sociaux, CPAS qui reçoivent les listes des personnes en défaut de paiement, pas les autres services sociaux

Démarchage -> problème

Fin libéralisation >< monopole de Vivaqua ? -> Bonne ou mauvaise chose de libéraliser

Collaboration juge de paix

- Pas toujours de délai possibles pour reporter une audience par exemple, procédure de paiement-> raisonnables (Cela dépend du juge de paix)
- Délais d'attente très longs (comité CPAS + faire offre) -> Ceux qui arrivent très tard dans la procédure mais avant coupure par exemple

Peur de la justice (d'y aller, d'y parler)**Procédure**

- Incompréhension de la procédure et des documents administratifs

Quelles idées & solutions ?

- Fin de la libéralisation ?
- Plan de paiement raisonnable
- Coaching de l'utilisateur avant l'audience
- Présence du CPAS aux audiences
- Communication avec les différents acteurs (lettre avec budget + écriture à l'avocat partie adverse & greffe)

2. Procédures de recours & accès à la justice (plan de paiement, plaintes, accessibilité...)

Plan de paiement

- Difficulté de trouver un plan raisonnable/tenable au près d'un fournisseur
- Acceptation d'un plan de paiement trop important par rapport au budget...
- Rapport de force entre le fournisseur et le client non régulé par l'ordonnance.

Plaintes

- Manque de moyens (humains, financiers, matériels)
- Méconnaissance des travailleurs sociaux et des bénéficiaires des services, de la procédure, parfois très complexes

Accessibilité

- Représentation négative de l'accès à la justice de paix/ Image négative du Juge (« criminalisant »)
- Accès difficile/impossible à l'aide juridique escomptée
- Méconnaissance du réseau d'aide juridique et les services qui y sont liés.
- Rapport de force biaisé entre l'avocat prodéo et l'avocat des fournisseurs super rodé qui ne fait que ça.

« Si tu sais pas t'es foutu »

« Souvent les avocats ne prennent pas les dossiers parce que pour eux une dette d'énergie c'est pas assez élevé »

3. Client protégé – Tarif social – tarification progressive

Statut de client protégé

- Pas accessible à tous
- Complexité (inconnu des consommateurs et des travailleurs sociaux, difficile à expliquer)
- Accompagnement nécessaire (suivi régulier, plans de paiement à respecter, statut à prouver)

« Client protégé ? aaah ! Moi je trouve que c'est une très bonne idée... pour les gens qui ont des sous »

Tarif social

- Non-demande
- Automatisation pas parfaite -> Nécessité d'un suivi
- Pas à l'abri d'une augmentation d'une demande
- Rétroactivité parfois problématique

Tarifification progressive

- Complexité
- Néfaste pour tous les immeubles à compteur unique
- Pas juste pour les personnes non reprises sur la composition de ménage -> cas de naissance après le 1^{er} janvier
- Non accès à l'information / nombre de personne mal compté
- Pas de tarif social pour l'eau

- ➔ Absence de service clientèle adapté -> surcharge des services sociaux
- ➔ L'intention est bonne mais pas toujours efficace

4. Aides financières & accompagnement (fonds énergie + eau, Accès aux services...)

Freins

- Manque d'informations/ Non informations (usagers – autres services (travailleurs de terrain))
- Croyances par rapport à des aides « *je n'aurai pas droit* »
- Gène (de passer la porte d'un service social)
- Situation « Ping-Pong » -> multiplicité des acteurs, la personne n'arrive pas (en premier lieu) au « bon intervenant »
- Délais de + en + longs
- Refus antérieurs, découragement
- Équité dans la réception de la demande (selon AS, CPAS, Service...)
- Manque de connaissances de l'intervention en énergie
- Personnes submergées par beaucoup de problèmes (priorités ?)
- Différence de traitements par les différents AS et les différents CPAS
- Nombreux niveaux de pouvoirs et long parcours de la demande

Facilitateurs

- Bouche à oreille
- Collaboration interservices – entre structures différentes
- Proactivité -> courriers envoyés
- Plages de permanences

- Flexibilité (prévoir des plages de permanence pour les urgences, pour qu'il y ait moins d'attente...)
- Spécificité énergie -> moins de gêne, passer la porte plus facilement

« Plus l'enveloppe est vide, plus les admissions sont strictes »

5. Bref : Agir à plusieurs niveaux

- ➔ Politique
- ➔ Dans nos pratiques



« On a du pain sur la planche! »

