

PV GT Non-Recours 25/04/2019

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

1^{ère} partie : Réalisation d’une constellation systémique

2^{ème} partie : Réflexion par sous-groupes suite à l’exercice de la constellation systémique

3^{ème} partie : Intervention de Jérémie Breyne du CPAS de Saint-Gilles au sujet des actions développées pour faire face au Non-Recours

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

1. Constellation systémique : Imaginer les parcours d'utilisateurs.

1. Animation et objectif :

Un participant du GT se met dans la situation d'un(e) usager(ère) qui ne sait pas comment faire face à un problème en matière d'énergie. Les autres participants incarnent les différents intervenants qu'il/elle va solliciter pour résoudre sa situation.

Les consignes données au groupe sont :

- Ne pas surjouer.
- Personne ne joue son propre rôle. Si les informations données ne sont pas correctes, elles seront rectifiées à la fin.
- Être bienveillant.

L'objectif est de vivre « dans l'espace » le parcours d'un usager qui n'a peut-être – ou sûrement – pas une connaissance détaillée du secteur de l'énergie et des aides existantes. Le trajet est symbolisé par une pelote de laine dont l'utilisateur demande aux participants de tenir un bout après son passage.

2. Source

L'animation est basée sur une étude française du BESCO.

Cette étude identifie trois moments charnières, moments de vulnérabilité, où on peut se retrouver en situation de précarité énergétique :

- Situation de faible revenu d'un ménage : la situation va bien mais elle va petit à petit se dégrader vers la précarité énergétique (concerne particulièrement les personnes âgées – faible revenu, inadéquation du logement à leur situation).
- Accidents de la vie, la situation bascule : perte d'emploi, séparation, problème de santé, arrivée à la pension.
- Emménagement dans un nouveau logement qui ne tient pas ses promesses : mauvaise performance énergétique, insalubrité, ou bien mauvaise utilisation des équipements d'un logement.

C'est donc une analyse différente de la précarité que celle du baromètre de la précarité énergétique.

L'étude se pose la question aussi de qui sont ces gens et vers qui ils se tournent ?

3. Expérimentation

Situation :

Vous avez emménagé il y a plus ou moins un an et demi dans un logement. Il y a déjà deux mois, vous avez reçu un décompte annuel de votre fournisseur. Vous devez payer un supplément de 1290€. Vous ne vous êtes jamais soucié de vos factures d'énergie. Vous faites attention mais sans plus.

Vous alternez chômage et intérim. Pour le moment, vous travaillez et votre salaire s'élève à 1250€ par mois. Vous payez un loyer de 900€ pour un petit appartement au 1^{er} étage d'un vieil immeuble. Vous êtes seul et n'avez jamais fait appel à des services sociaux.

Concierge de l'immeuble:

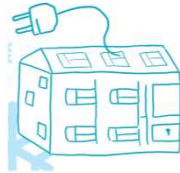
« Peut-être que la maison de l'énergie pourra te donner des renseignements... »

« Je vais demander à Gérard, le technicien, de passer chez toi »



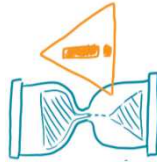
Maison de l'énergie:

« Il faudrait également contacter le fournisseur et discuter avec votre propriétaire »



Gérard le technicien :

« L'installation est aux normes et fonctionne mais je vais vous montrer comment fonctionne le thermostat. Pour les difficultés financières, peut-être que le CPAS pourrait vous aider »



Accueil service énergie du CPAS :

« Nous ne pouvons pas vous donner de RDV dans l'immédiat. Le service est en grève. Entre temps, vous pourriez contacter votre propriétaire. Le problème se situe peut-être au niveau de la chaudière »

Fournisseur:

« Vous trouverez toutes les informations dans l'espace client. Si vous avez ce supplément, c'est que votre consommation est importante. »

« Nous ne pouvons pas vous accorder le plan proposé. Si vous ne savez pas payer, contactez le CPAS ».

« Nous ne pouvons bloquer la procédure. Il limiteur va bientôt être placé »



Agence d'interim:

« Il faut fixer vos priorités. Si vous n'êtes pas disponible, nous ne vous confierons plus de missions. »

Le propriétaire :

« L'installation fonctionne. J'ai toutes les attestations. Vous avez vérifié si le relevé d'index est correct? »



Sibelga :

« Les index nous ont été communiqués. Pour un plan de paiement, il faut voir avec votre fournisseur. »



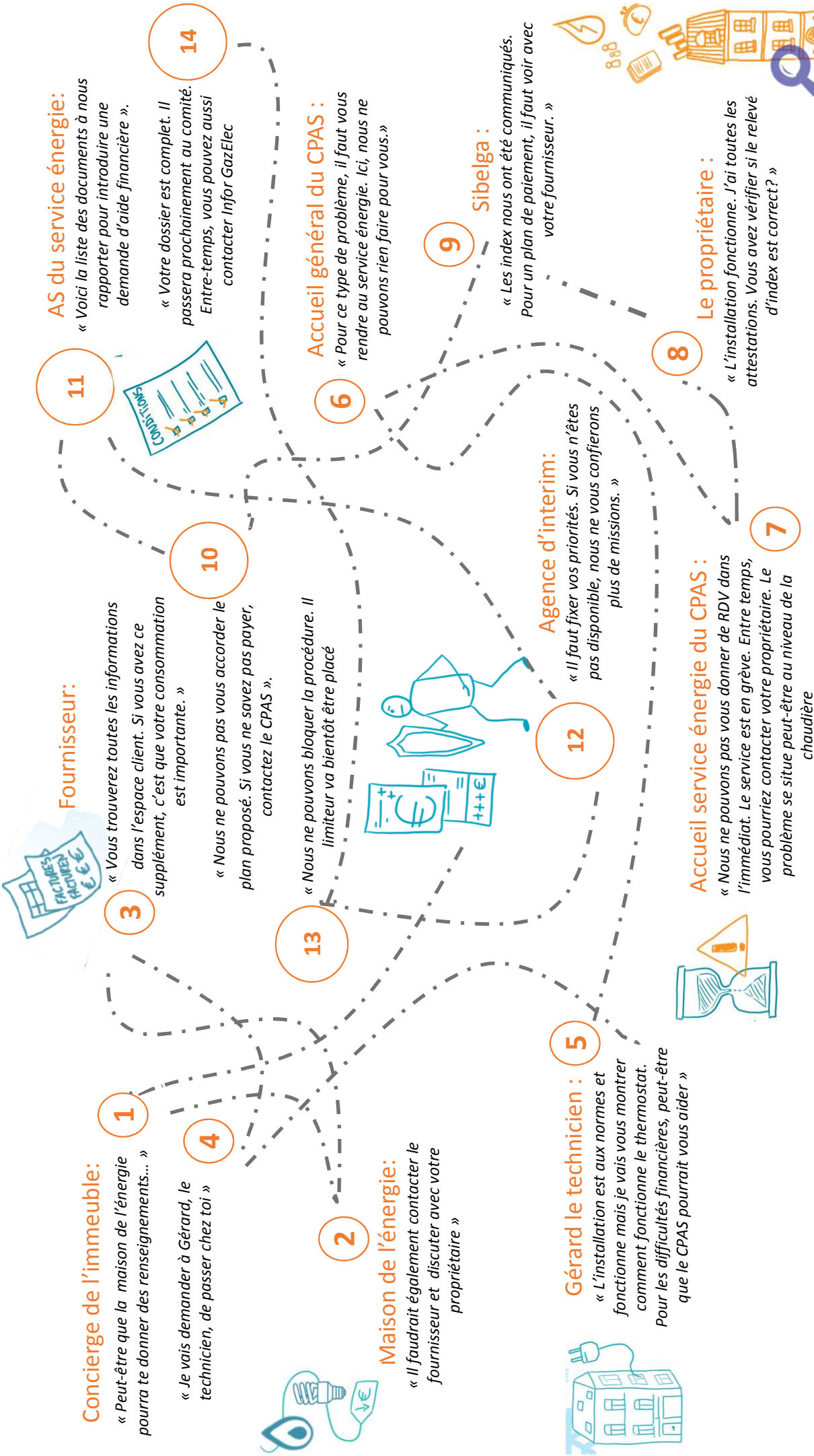
AS du service énergie:

« Voici la liste des documents à nous rapporter pour introduire une demande d'aide financière ».

« Votre dossier est complet. Il passera prochainement au comité. Entre-temps, vous pouvez aussi contacter Infor GazElec »

Accueil général du CPAS :

« Pour ce type de problème, il faut vous rendre au service énergie. Ici, nous ne pouvons rien faire pour vous. »



4. Debrief :

Les participants mettent en évidence les éléments suivants :

Pour la personne qui a joué le rôle de l'utilisateur, le parcours est périlleux, long et difficile. Elle a l'impression d'être prise dans une toile. Face à toutes ces démarches, à l'accueil froid de certains intervenants, elle aurait, en situation réelle, abandonné depuis longtemps.

Alors que la première demande était de vérifier si la facture était normale, personne n'a pris le temps de contrôler si la somme demandée était vraiment due alors que des erreurs sont possibles. Par exemple : vérifier les index et l'historique des index, si les acomptes ont été pris en compte, si le tarif appliqué est celui convenu dans le contrat... Tout le monde est parti du principe que c'était juste.

L'utilisateur était perdue dans les délais, le rôle et les modalités d'accueil des services. Elle ne captait pas les bonnes informations. Par exemple, le service Infor GazElec a été cité dès le début mais elle ne s'est pas rendue sur place.

L'exercice met en lumière l'importance de la communication sur les missions des services et les relais nécessaires à établir entre eux.

L'accueil semble être un élément déterminant pour la suite du parcours. La qualité des premières informations reçues et la clarté quant aux démarches à réaliser dépendront de cette étape. À défaut, l'utilisateur risque d'abandonner et/ou de multiplier les démarches inutiles.

La solution finalement trouvée est une aide financière du CPAS. Plusieurs participants évoquent l'insuffisance actuelle des fonds énergie suite à une diminution importante de ceux-ci. Cette diminution risque d'avoir des répercussions sur les interventions futures. Certains CPAS compensent ce manque par d'autres sources de financement. Face à une décision négative, l'utilisateur a toujours la possibilité d'introduire un recours devant le Tribunal du Travail mais les procédures sont longues. Les CPAS interviennent souvent dans l'urgence et à des moments où l'accès à l'énergie est en péril (coupure, difficulté de trouver un fournisseur...).

Les participants mettent en évidence que lorsqu'un service est noyé par les demandes, les gens deviennent « des dossiers ». Il est difficile de prendre le temps. Le risque c'est alors que les usagers abandonnent et que la situation devienne encore plus catastrophique.

5. Stratégies développées par les usagers selon l'étude du BESCO :

- Supprimer l'inconfort
- Réduire sa consommation
- Augmenter le revenu disponible
- Négocier avec le bailleur
- Arbitrage entre loyer et énergie
- Recours aux aides (proches, entourage)

- Déménagement
- Grandes méconnaissances
- Procédures trop complexes
- Approche segmentée
- Réussir à dépasser le sentiment de honte
- Privilégier les droits sociaux par rapport à l'assistance sociale

2. Mise en commun des sous-groupes

Questions transversales de réflexion posées aux groupes :

- Au vu de ce que nous avons vécu aujourd'hui, il est urgent et extrêmement, prioritaire de...
- Et cela peut se traduire concrètement par...
- Et aujourd'hui dans le cadre de mon travail je m'engage à

En réponse aux questions, les sous-groupes proposent les pistes d'action suivantes :

- Le premier constat posé est le manque d'information : où trouver l'information ? Comment ? Est-ce qu'elle est juste ? Une réflexion pourrait être menée sur les **supports d'information** (ex : les panneaux électroniques à l'entrée des communes) pour diffuser des messages préventifs comme « vous allez recevoir votre décompte annuel, prenez contact avec XXX » . Multiplier les lieux de diffusion (commune, ASBL, mutuelles, syndicats, journal, Capac, ...). Eviter les folders qui sont souvent jetés.
- Organiser **des animations et des formations** à l'attention du public cible et mettre en place par exemple **des journées de l'énergie**.
- Mettre en place une **coordination entre les services** au niveau communal (asbl – CPAS) pour éviter l'effet de ballotage mais également au niveau régional. C'est déjà ce qui est fait avec le Réseau de vigilance mais cela pourrait être renforcé.
- Soigner la **qualité de l'accueil** au sein des services. Tout le reste va en découler. Veiller à ce que l'accueil soit clair, concret, rapide, chaleureux. C'est ce qui permet aux gens de revenir.
- **Travailler en réseau**, rester attentif à ce qui existe au sein de sa zone d'intervention.
- **Soigner la qualité et l'engagement** dans son travail : être réflexif, combatif et créatif.
- Veiller à la **qualité de l'écoute** : prendre le temps, même si on n'est pas spécialement le service compétent, montrer qu'on est ouvert. Etre disponible, écouter pour mieux orienter et éviter à la personne d'être baladée partout. Rencontrer la personne, ne pas la réduire à son problème, ne pas être dans le jugement, ne pas avoir une attitude hautaine, faire jouer la pluridisciplinarité dans l'institution et les réseaux. **Adopter « l'humanité »**. Chaque situation est singulière. Il est important de valoriser le chemin parcouru.

- Veiller à ce que chaque service dispose d'une **information complète** (folders IGE, Homegrade, fiches du CASE, mailing liste du réseau, ...) et à ce que **les travailleurs sociaux soient formés**.
- Produire une recommandation sur **le contenu des documents** envoyés par les fournisseurs. Ils doivent être le plus clairs possible notamment concernant les points d'informations. (>< Petits caractères aujourd'hui)
- **Renforcer les moyens des services**. Disposer de temps et des moyens financiers est capital pour un meilleur accompagnement. D'année en année, les fonds sont rabotés et sont insuffisants pour répondre à la demande. Il semble intéressant de mener également un travail de réflexion sur l'utilisation de ces fonds. Comment les utiliser au mieux ?
- Prendre en considération **le réseau dont les usagers disposent déjà**. Lorsque la personne ne s'exprime pas en français, les services peuvent faire appel au SETIS (<http://www.setisbxl.be/wp/>).
- **Être attentif à la fracture numérique** et à la dématérialisation qui peut, même si parfois elle facilite le travail, poser problème au niveau de la prise de contact. Ex : les personnes âgées qui n'ont pas accès à internet, pas d'adresse e-mail.

3. Intervention de Jérémy Breyne : Actions mises en place au CPAS de Saint-Gilles pour lutter contre le Non-Recours

Jérémy Breyne, responsable du service social général. - <http://cpas1060.be/IMG/pdf/ndp18.pdf>

Le CPAS de Saint-Gilles a mené un travail de réflexion pour lutter contre le non take-up et pour favoriser l'accès aux services. Il a donné naissance à plusieurs projets :

Pour **les personnes sans-abris** : une maraude (= antenne mobile) a été organisée. Il s'agit de travailleurs qui font du travail de rue (mais rattaché au service général) et qui vont à la rencontre du public cible.

Au début, cette maraude organisée sur base volontaire avait lieu le soir. Les AS de secteurs motivés par le projet prenaient celui-ci en charge en plus de leur travail. Cela a duré un an. Au vu des résultats positifs, la commune a mis un budget à disposition, ce qui a permis l'engagement de 2 travailleurs.

Ces travailleurs ont des horaires particuliers : matinée soirée, samedi etc... Ils sont flexibles. Ils bénéficient aussi du soutien des animateurs de rue (qui connaissent bien Saint-Gilles).

L'idée est de proposer différentes aides.

Antenne mobile sociale :

Il s'agit d'un camping-car de médibus réquisitionné 2 jours par mois pour aller dans certains endroits stratégiques de Saint-Gilles. Ce projet rencontre un peu moins de succès car les gens ne sont pas curieux et aller vers les gens est une démarche difficile pour les travailleurs. Les AS de secteurs prennent en charge cette permanence à tour de rôle une après-midi par semaine. Ils peuvent constituer le dossier sur place. Cependant, à un moment donné, il faudra venir au CPAS.

Le CPAS se rend aussi à la gare du midi qui comporte beaucoup d'intérêts par rapport à d'autres lieux.

Plateforme citoyenne :

Elle est constituée d'usagers du CPAS qui travaillent sur une thématique pendant une année. Cette année, le thème est la communication du CPAS et des travailleurs vis-à-vis des usagers.

L'année passée, le travail portait sur les soins de santé.

Le groupe se réunit une fois toutes les deux semaines plus ou moins. Ils abordent les problématiques qu'ils ont identifiées et demande l'avis du service social. A la suite de quoi, le CPAS réfléchit par exemple à des aides plus automatisées etc...

Les participants bénéficient d'un défraiement (80/100€ par mois).

Tendance des CPAS et des AS à demander des documents inutiles.

Le CPAS a posé le constat que dans ses procédures il demandait une liste aberrante de documents. Bien plus que ce qui est nécessaire par rapport aux besoins de l'enquête sociale. Ce qui conduit au découragement des usagers. Le responsable du service social sensibilise les travailleurs à cela. (Ex : salaire des derniers mois, contrat de bail, paiement loyers et charges).

Ce travail est en cours de réalisation.

Le public du CPAS est très hétéroclite et dépasse celui des bénéficiaires du revenu d'intégration. Exemple : aide médicale urgente, personne avec d'autres revenus que le CPAS (ex : personnes âgées). Il semblerait qu'il n'y ait pas un énorme non take-up à Saint-Gilles (car bonne offre et information sur le CPAS ?).