

PV GT Non-Recours 06/06/2019

## Justice de paix et non-recours

1. Discussions autour de la Justice de paix : Quelles sont nos pratiques et expériences ?
2. Présentation du rapport « Le (non) recours aux procédures de recours en matière de logement » présentée par Véronique van der Plancke.
3. Réflexions en sous-groupes : Pistes et solutions.

## 1. Justice de paix : Quelles sont nos pratiques et expériences ?

*Les pratiques diffèrent d'un service à l'autre et d'une situation à l'autre.*

**Certains CPAS/associations se rendent à la Justice de paix** pour accompagner une personne qui en fait la demande (pour la rassurer, la conseiller,...). Les participants mettent en évidence qu'il est plus aisé d'analyser la situation et d'accompagner la personne lorsqu'elle se présente à temps.

D'autres CPAS sont présents à toutes les audiences « énergie et eau » pour permettre à la personne présente de solliciter une aide de manière immédiate. Le Juge reporte alors l'affaire pour permettre au travailleur social de réaliser une enquête et proposer des aides éventuelles. Cette démarche est perçue de manière positive par toutes les parties.

Certaines associations expliquent solliciter plus rarement le Juge de paix et préférer d'autres instances (Service de Médiation de l'Énergie). Le Juge reste alors une solution quand la situation semble vraiment compliquée.

**D'autres ne se rendent pas sur place** mais outillent un maximum la personne convoquée pour qu'elle puisse faire valoir ses droits (avec ou sans l'aide d'un avocat). Certains estiment que ce n'est pas leur rôle et qu'ils ne disposent pas toujours des compétences nécessaires.

Les CPAS qui ne réalisent pas cette démarche l'expliquent par un manque de moyens, de temps, d'effectifs humains ou encore une collaboration plus difficile à mettre en place avec le Juge de paix.

Les participants mettent en avant la **complexité des procédures et du langage utilisé dans les courriers**. Les usagers n'identifient pas les risques, ne comprennent pas leurs droits ou encore ne perçoivent pas la nécessité d'aller sur place. Sans réaction de leur part, des frais s'ajoutent à chacune des étapes et les pénalisent encore plus.

Parfois, les personnes tentent de **trouver des issues en payant des sommes à l'une des parties**, le fournisseur par exemple, et l'huissier chargé du recouvrement continue malgré tout à poursuivre. Ils ne communiquent pas entre eux.

Le **système actuel du Bureau d'Aide Juridique est également pointé comme très lourd au niveau administratif** (beaucoup de documents doivent être apportés pour prouver la situation financière) et les usagers reviennent en disant qu'ils ont été mal reçus.

Quant aux **procédures de plaintes (Brugel, Médiateur fédéral, Sibelga)**, les avantages perçus sont la gratuité des démarches, la possibilité d'éviter d'aller en justice et de trouver une solution amiable. Certains services ont peu pratiqué la démarche par manque de temps ou méconnaissance des procédures. Leur premier objectif est de répondre à la demande et de trouver une solution, parfois en urgence. Lorsque le problème est réglé d'une manière ou d'une autre, la procédure de plainte n'est pas envisagée.

Les participants évoquent également **l'incertitude quant à l'issue de la démarche** : variable en fonction de la personne qui gère le dossier, décision contraignante ou non, délais, ... .

Pour les personnes en difficultés, ces démarches sont complètement méconnues. Elles manquent d'information quant aux démarches à accomplir. ***Il est indispensable que des structures d'information et d'accompagnement existent.***

## **2. Présentation d'un rapport sur le non-recours aux recours en matière de logement.**

***Voici quelques éléments extraits du rapport « Le (non) recours aux procédures de recours en matière de logement »<sup>1</sup> et présentés par Véronique van der Plancke.***

Le Rapport thématique 2016 de l'Observatoire de la Santé et du Social affirmait déjà : « *Si la personne reçoit une décision négative, un recours en justice est possible. Mais ce recours génère à nouveau des délais d'introduction et toute une série de conditions et de démarches pouvant décourager un très grand nombre de personnes face aux nouveaux coûts (financier, temporel, psychologique, ...), aux épreuves et à l'attente sans certitude d'un jugement favorable. Malgré des conseils et le soutien de certaines associations et de travailleurs sociaux ou avocats, les personnes qui n'accèdent pas à leurs droits sont déjà profondément usées avant tout recours et finissent parfois par abandonner* ». Le rapport concluait à des « *problèmes actuels et futurs d'accès à la justice y compris en matière de logement pour les personnes précaires* », tant les obstacles sont nombreux : « *barrières financières, administratives, problèmes de maîtrise de la langue, non-connaissance de ses droits,...* ».

***Le rapport sur le (non)-recours aux recours met en avant les éléments suivants :***

- ▶ **Le recours aux procédures de recours**, par les personnes précarisées, est **très peu fréquent**. De nombreux écrits concluent qu'il y a sous-consommation de la justice au regard du nombre de violations de droits subies. Les barrières à l'exercice d'un recours sont trop nombreuses et l'urgence vécue est ailleurs : selon la situation, garder son abri ou trouver très rapidement un autre logement décent.
- ▶ **Le non-recours prend différentes formes :**
  - **Non connaissance des recours:**

P. Mazet, chargé d'études auprès de l'Observatoire français des non-recours aux droits (Odenore), Observatoire réputé en ce domaine, mentionne ici l'importance que l'information ne soit pas seulement « *produite et donnée mais aussi reçue et comprise par les publics destinataires ; l'administration doit, dans ce cas, adopter une démarche active, voire « proactive* », vis-à-vis de ses publics (au besoin en les accompagnant), en tenant compte de leurs éventuelles spécificités, afin de leur faire parvenir une information intelligible et utilisable, dans les meilleurs conditions »

---

<sup>1</sup> van der Plancke V. et Bernard N. (2019), Le (non) recours aux procédures de recours en matière de logement, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles.  
[https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapports-externes/recours\\_logement\\_fr\\_1tma.pdf](https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapports-externes/recours_logement_fr_1tma.pdf)

- **Non proposition des recours en justice**

L'influence des travailleurs de « 1ère ligne » sur la personne qui subit une injustice est considérable dans l'exercice ou non d'un recours : si ces derniers découragent – parfois à tort – l'exercice du recours, sur la base de la « soi-disant » faible chance de réussite ou de tout autre motif peu avouable (affaire jugée trop complexe, trop audacieuse ou trop peu rémunérée (pour l'avocat)), rares seront les personnes qui iront à l'encontre de cet avis.

Les « accompagnateurs sociaux » vont toutefois souvent privilégier, à raison, la recherche d'un accord amiable, et dissuader l'exercice d'un recours qui pourrait conduire à une situation pire encore. Face aux gens qui vivent le besoin au quotidien, il faut prendre des risques mesurés.

Or, souvent, une démarche juridique, compte tenu de la complexité et de la durée d'une procédure, est disproportionnée, déconnectée et finalement hors de propos pour des populations en situation précaire.

- **Le non recours délibéré en justice**

Parfois les victimes renonceront à agir en justice si l'auteur n'est pas considéré comme blâmable pour des raisons culturelles ou autres.

*Exemple : certains locataires disent : « le proprio a été super gentil avec moi », et se mettent dans une case de bénéficiaire du CPAS qui ne trouvera rien ailleurs. Ils voient leurs propriétaires comme des sauveurs, et ils ne veulent rien faire à leur encontre ».*

D'autres identifient clairement la personne responsable de la violation de leur droit mais renoncent à l'introduction d'un recours, pour une multiplicité de raisons : barrières psychologiques, administratives/bureaucratiques, géographiques, financières et linguistiques, ou encore de par le résultat défavorable d'un calcul coût/bénéfice.

- **Non accès « au droit au juge » (ou non réception) malgré les démarches effectuées**

Par exemple, notamment, les situations d'irrecevabilité (ou le non fondement) du recours introduit parce que déposé trop tard, insuffisamment documenté ou mal argumenté. Malgré la légitimité des prétentions invoquées auprès de l'instance de recours, le problème de la preuve empêche souvent la victime d'obtenir gain de cause.

► **Moteurs du justiciable pour agir en justice**

A contrario de ce qui précède, certaines motivations vont conduire à l'introduction d'un recours :

- Déposer des plaintes pour « *produire un changement* ».
- D'autres se disent favorables aux recours car « *ça redresse la barre* », parce que la simple menace de les exercer « *peut faire pression sur le « défendeur* », ce sont des leviers qui permettent parfois de gagner du temps, de l'argent,... dans un rapport de force déséquilibré à la base ».

► **Facteurs qui facilitent l'exercice du recours :**

**L'attractivité des recours sera, sans conteste, tributaire de plusieurs paramètres importants :**

- mention, dans la décision litigieuse, de l'existence d'un recours ;
- gratuité ou non du recours ;
- degré de formalisme (multiplicité des conditions de recevabilité) et délai endéans lequel le recours doit être introduit ;
- recevabilité de l'introduction du recours par une autre personne que l'intéressé pour rassurer contre les représailles (par une association qui défend le droit au logement des personnes précarisées, par exemple) ;
- durée de la procédure, suspension ou pas de la mesure litigieuse pendant l'examen du recours et possibilité d'être entendu ;
- étendue du pouvoir décisionnel de l'instance de recours.

Mais également :

- le renforcement du collectif autour de la personne ayant subi une violation consolidera la détermination de cette dernière à l'introduction d'un recours ;
- le droit d'action collectif.

### **3. Réflexions en sous-groupes de travail.**

*En sous-groupe de travail, nous cherchons à identifier les bonnes pratiques et éléments favorables ainsi que ce qui demeure compliqué à ce sujet. Nous établissons également des pistes de réflexions ainsi que des questions en suspens.*

#### **A. Les bonnes pratiques et éléments favorables :**

- La présence des CPAS aux audiences.
- Het social Huis en Flandre : Regroupement dans un même lieu de services publiques et privés pour offrir de manière décentralisée un panel de services (permet d'éviter les trajets multiples).
- Clarifier le langage des documents juridiques et administratifs (jugements, décisions, citations, convocations, ...).
- Expliquer la procédure, les étapes, les voies de recours. Fournir des modes d'emploi – images schématisées.
- Dans les jugements, clarifier les modalités de paiement (à qui payer ? sur quel compte ? quelle communication ?).
- Lors d'un plan de paiement, les frais des huissiers dépendent de la tranche dans laquelle se situe ce plan de paiement. Il peut donc être intéressant d'être vigilant à cela. (par exemple : préférer un plan de paiement à 24€99 qu'à 25€)

- Encourager à ne pas prendre pour acquis une facture et savoir que cela peut être contesté. Avoir l'esprit critique face à ce qui est réclamé.
- Démystifier les procédures – coacher – préparer à faire face.
- Collaborer avec l'avocat de la partie adverse.
- Avoir l'accord du Juge pour représenter la personne.
- Identifier la problématique. Y a-t-il matière à une plainte ?
- Mise en commun des connaissances et expériences : centraliser les situations qui ont débouché sur une plainte et des bonnes pratiques et expériences positives des travailleurs sociaux ( via la Newsletter du Centre d'Appui SocialEnergie par exemple).

#### **B. Ce qui demeure difficile :**

- Stopper la procédure même si des solutions sont envisagées.
- La méconnaissance des mécanismes d'aides – procédures de plaintes (matière complexe).
- Eviter les plans de paiement de 25 euros/mois devant le Juge.
- Eviter d'accompagner physiquement les usagers si le Juge de paix n'est pas réceptif.
- Besoin parfois d'une solution rapide et la plainte n'est pas toujours adéquate.

#### **C. Les questions en suspens :**

- Lors du groupe de travail la piste suivante a été évoquée : en télécommunications, les recommandations du Médiateur doivent être appliquées si le client s'adresse à son fournisseur en lui disant « Telle recommandation du Médiateur a été appliquée dans un cas similaire, êtes-vous d'accord ? ». Il existe un délai dans lequel le fournisseur doit répondre. S'il ne le fait pas, le client peut appliquer la décision de sa propre initiative.

Cependant, et après contact avec le médiateur en télécommunications, il semblerait que cette mesure ne soit pas correcte.

- Est-ce que les jugements en 1<sup>ère</sup> instance de la Justice de paix de Saint-Gilles en matière d'énergie font l'objet de beaucoup de recours en appel par les fournisseurs d'énergie ? Si oui, sont-ils répétés/suivis ou cassés en grande majorité ?

**D. Pistes et solutions**

- Noter sur les factures les lieux d'accompagnement et d'information en matière d'énergie.
- Imposer aux éventuels calls center des fournisseurs de se former à l'accueil, l'information pour qu'ils puissent bien orienter les usagers. Il s'agirait d'un win-win : pour recouvrir rapidement la dette, le fournisseur a tout intérêt à conseiller un accompagnement social. Cela permettrait également de désamorcer une série de situations qui peuvent se régler avec un simple contact avec le fournisseur.