

Possibilités de faire face aux défis du non-recours pour la politique sociale

Barbara Lucas
Haute école de travail social, HES-SO Genève
Barbara.lucas@hesge.ch

- 1 -

- Différentes **approches** du non-recours
- Que pouvons-nous **apprendre** du non-recours ?
- **Le non-recours des familles aux aides financières à Genève**
Hets et Heds, avec Service social Ville de Genève, Hospice général CSP,
Caritas (Lucas et al. 2018)
- Met en évidence **trois champs d'action pertinents**
- Présentation de **6 stratégies envisageables** au regard des
résultats et de la littérature (non exhaustive)

Le non-recours aux aides financières à Genève

- Difficulté de compréhension
Non-connaissance; désarroi face à la **quantité d'information**
- Une non-demande subie
Parcours administratif **éprouvants**; manque de **respect**
Eviter la **disqualification sociale** et la **stigmatisation**
Craintes pour le **permis de séjour**
- Une non-demande intentionnelle
La mise en acte de **ses valeurs**
L'offre jugée **inadéquate**

Trois champs d'action

- Favoriser l'accès aux droits: nécessaire mais pas suffisant
- Diminuer la stigmatisation et la disqualification sociale
- Adapter l'offre de prestations aux besoins des publics

Agir sur le non-recours

Six stratégies

1. Documenter et détecter
2. Intégrer le non-recours aux évaluations
3. Simplifier et automatiser ce qui peut l'être
4. Améliorer l'information et la communication
5. Accueillir et accompagner les personnes
6. Former et soutenir les professionnel.le.s

1. Documenter et détecter

Le non-recours: phénomène peu visible et mal connu

- Instruments de **monitoring** régulier du non-recours
Monitoring national (GB); 'baromètre du non-recours' (FR) (Chauveau 2013, Warin 2016)
- **Observation sociale** locale - **partenariat** (culture commune)
Intervention: Plateformes d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (FR) *Détection-analyse- intervention* (Revil 2016)
- **Recherche** quantitative et qualitative
- Favoriser la mise en **débat public**


2. Intégrer le non-recours aux évaluations

Non recours: crainte disqualification ou attentes non satisfaites

- Les raisons du non-recours comme **dimension de l'évaluation** de la **pertinence** des politiques sociales.
- **Processus de conception des dispositifs réflexifs** (Wilke 1992)
 - Incluant les perspectives des personnes concernées
 - Incluant les associations (confiance et savoir)
 - Intégrant les résultats de la recherche qualitative
- **Processus d'évaluation participatifs**

3. Simplifier et automatiser ce qui peut l'être

Difficultés de compréhension et d'orientation, abandons

- Simplification de la **réglementation** (critères d'accès) + **homogénéisation** (ex. aide sociale en Suisse)
- Automatisation de l'**octroi** des droits
Subside assurance maladie à Genève
- Automatisation de la **détection** des bénéficiaires potentiels
Usages des données administratives Belgique: « Banque tampon » (Van Mechelen, Van Der Heyden 2017)
- **Procédure** de demande simplifiées, **multiplication** des voies
- Simplification administrative  toujours accès facilité !

4. Améliorer l'information et la communication

Complexité inextricable, crainte stigmatisation et disqualification

- Campagnes d'information utiles mais insuffisante
- **'Aller vers'** les publics plus difficiles à joindre
Collaboration avec municipalités et associations (GB, Suède)
- **Recherche active** des ayants droit
 - mobilisation des données administratives et information
 - intermédiaire des travailleuses et travailleurs sociaux
- **Langage** (administratif ou face à face) simple et respectueux

5. Accueillir et accompagner

Importance de l'accueil dans le non-recours, personnes relais

- **Guichet unique** ou **multiplication** des portes et relais.
ex: **'Fribourg pour tous'** (Colombo & Knüsel 2014)
- **Accompagnement** personnel dans la procédure est efficace
 - Dépend de la **charge de travail** des TS (Von Oorshot 1994)
- Clarifier **responsabilités** Etats et associations
(éviter report de charge)

6. Former et soutenir les professionnel.le.s

Non-recours par non proposition, erreurs, manque de respect

- **Sensibilisation** au non-recours (social-santé)
- **Former et outiller** les professionnel.le.s
 - Prévention et détection du non-recours
 - Institutionnaliser les collaborations pour raccrochage aux droit
 - Différentes modalités d'intervention
- **Conditions de travail** rendant possible cette action

Conclusion

- Le non-recours, **défi et opportunité** pour l'action sociale
- Agir sur le non-recours, un moyen de **fédérer** autour d'objectifs partagés, comme par exemple...
 - développer des actions **transversales** - réseaux et services;
 - améliorer le **rapport aux usager.e.s**;
 - développer des modes de conception et d'évaluation des programmes plus **démocratiques** que techniques.
- Une **volonté politique** et un **pilotage public** sont nécessaires.

Références

- Chauveau, C. (2013). «Les baromètres du non-recours. Exérimentations d'un dispositif local pour l'accès aux droits». *Information sociale (4)* 168: 63-70
- Colombo, A. et Knüsel, R (2014). 'Un guichet social pour faciliter l'accès aux prestations', in Knusel, R & A. Colombo (dir) *Accessibilité et non-recours aux services publics*.
- Eurofund (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take up*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Lucas, B.; Ludwig, C; Chapuis, J. Maggi, J. Crettaz, E. (2018, à paraître) *Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situations de précarité ?* Genève, Haute école de travail social, HES-SO.
- Revil, H (2016). 'Précarité et non-recours aux soins. Du constat à l'action'. Communication dans le cadre du 2^{ème} séminaire régional sur le non-recours, Genève, Hets.

Références (suite)

- Van Mechelen N., Van Der Heyden M (2017). *La lutte contre le non-take up: un inventaire des mesures de politiques et réflexions à la lumière de la littérature scientifique et des expériences de politique au Royaume-Uni et en Suède*. TAKE Policy Brief 1. Antwerp: Herman Deleeck Center for Social Policy, University of Antwerp.
- Van Oorshot (1994). *Take it or leave it: A study of non-take up of social security benefits*. Tilburg: Tilburg University Press.
- Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- Wilke, H. (1992). *Ironie des Staates*. Frankfurt: Suhrkamp.