

## Communiqué de presse

Genève, le 12 mars 2019,

### **Non-recours aux prestations sociales : une étude interpelle les acteurs sociaux de la Ville et du Canton**

La Haute école de travail social de Genève (HETS) et la Haute école de santé de Genève (HEdS), deux écoles de la HES-SO//Genève, ont présenté ce jour les résultats d'une recherche menée sur le non-recours aux prestations sociales par les familles en situation de précarité, ainsi que les recommandations qui en sont issues. Ces résultats ont été commentés, dans une conférence de presse conjointe, par les responsables de l'Hospice général, de Caritas et du Centre social protestant, partenaires du projet avec le Service social de la Ville de Genève, ainsi que par deux responsables politiques, Mme Alder et M. Apotheloz, directement interpellé.e.s par les conclusions de cette étude.

Le but principal de cette recherche était de comprendre le non-recours aux prestations sociales financières à Genève, en donnant la parole aux personnes concernées - en l'occurrence des familles en situation de précarité. Premier constat de cette étude, présentée par les professeures Barbara Lucas et Catherine Ludwig, le non-recours est un phénomène complexe, associé à un ensemble de motifs.

La honte de demander et la stigmatisation des bénéficiaires de prestations financières jouent un rôle important dans le non-recours, renforcé par la prégnance des valeurs d'indépendance et de travail au sein du collectif interviewé. La recherche montre aussi comment un régime de protection sociale peut exclure une partie des populations qu'il vise à intégrer. A force de complexité, le système se révèle peu lisible pour l'ensemble du collectif, dont une partie abandonne sa quête d'information. Par ailleurs, les récits témoignent de différentes formes « d'exclusion administrative » : la crainte de perdre son permis de séjour ; le sentiment d'une fin de non-recevoir au guichet, les exigences bureaucratiques ou l'expérience d'un manque de respect de la part des professionnel.e.s. L'étude révèle aussi le caractère généré du non-recours. Des mères en situation de précarité justifient leur distance aux institutions par un manque de pertinence de l'offre, au regard de leur volonté d'améliorer leur statut social et de s'affranchir de toute tutelle masculine. L'enquête montre enfin la santé fragile du collectif de personnes interviewées, pointant la mauvaise santé psychologique des personnes non-recourantes, ses liens avec la précarité de l'emploi ou du statut de séjour et ses implications sur le non-recours aux droits sociaux et sanitaires.

Si le rapport n'est pas un rapport d'évaluation des politiques publiques, il a néanmoins vocation à servir d'interface entre la recherche et l'action. Sur la base des constats posés, les chercheuses identifient quatre champs d'action prioritaires et proposent une liste de 11 recommandations, parmi lesquelles l'automatisation de l'octroi des prestations, une simplification des procédures et législations, des mesures favorisant l'accès à l'emploi ou une formation des professionnel.le.s du social et de la santé au non-recours.

1/2

Le projet a été mené en partenariat avec quatre acteurs importants du monde social genevois : l'Hospice général du Canton de Genève, le Service social de la Ville de Genève, Caritas-Genève et le Centre Social Protestant-Genève. Ils ont été invités, ainsi que les magistrats en charge de la cohésion sociale de la Ville et du Canton, à s'exprimer sur ces constats et recommandations.

Caritas et le Centre social protestant (CSP) prennent position commune. Dans un plaidoyer rédigé à quatre mains, les associations confirment être confrontées aux problèmes pointés dans le rapport à partir de l'expérience de leurs services. « *Au moins une personne sur deux qui aurait droit à des prestations sociales pour s'en sortir n'est soit pas informée de ses droits, soit en détresse en raison des difficultés rencontrées pour les faire valoir* ». Les associations se disent « *heureuses que cette étude approfondie donne la parole aux personnes concernées* ». Elle témoigne : « *Dans notre travail de conseil, nous sommes ainsi témoins de détresses profondes et devons aider nos interlocuteurs dans des démarches qui devraient pouvoir être assurées par des services publics à l'écoute de leurs concitoyens* ». Caritas et le CSP plaident, notamment, pour une simplification administrative sans réduction des droits sociaux, une plus grande cohérence entre les administrations ou une réflexion approfondie sur les prestations, comme les soutiens aux familles et l'accompagnement à l'insertion professionnelle.

L'Hospice général soutient la dynamique collective qui a accompagné ce projet et met l'accent sur l'adéquation des services aux besoins des usagèr.e.s. Selon son représentant, de meilleures synergies et connexions entre organisations qui se connaissent, qui se parlent et travaillent ensemble garantissent un meilleur accès aux prestations sociales, entre autres en assurant un suivi et un accompagnement adaptés des personnes qui peinent à les activer par elles-mêmes. Il est également de la responsabilité de chaque organisation de se questionner en permanence sur l'adéquation entre les besoins des usagers et les réponses qu'elles y apportent. Christophe Girod, directeur général, explique : « *Poursuivant sa volonté d'assurer une prise en charge adaptée aux besoins de la population, l'Hospice général a initié il y a maintenant plusieurs années des démarches de service design afin de mieux connaître ces besoins et d'adapter son action en conséquence* ».

Du côté des institutions politiques, Mme Alder, en charge de la cohésion sociale et de la solidarité à la Ville de Genève insiste sur l'importance de la publication de cette étude : « *De mon point de vue, le vrai scandale, ce ne sont pas les abus à l'aide sociale qui font pourtant les titres des médias, mais bien le non-recours aux prestations sociales mises en place par les différentes collectivités publiques !* » La magistrate poursuit : « *De nombreuses études prouvent en effet que les économies liées au non-recours n'en sont pas. Les problématiques qui ne sont pas prises en charge de façon précoce ont de grandes probabilités de s'aggraver et de complexifier leur prise en charge future, sans parler de la dignité des personnes qui est mise à mal* ». En réponse, elle explique comment ses services s'orientent vers une administration décloisonnée, avec des procédures et des documents simplifiés, traduits et non stigmatisants, comme en témoigne la carte des dépenses pour l'allocation scolaire.

Au Canton, Thierry Apothéloz, Conseiller d'Etat en charge de la cohésion sociale et magistrat de tutelle de l'Hospice général remercie les auteur.e.s du rapport pour leurs constats autour du non recours aux prestations sociales, qui échappent par définition aux radars statistiques de l'Etat: « *Le constat du non-recours aux prestations sociales pour de nombreuses personnes est d'autant plus grave que, tôt ou tard, elles continueront de se fragiliser et bénéficieront de ces prestations, avec un coût proportionnellement plus élevé que si leur accès avait été garanti en amont. Il est temps de repenser l'action de l'Etat et viser une société où celui-ci tend la main et ne lâche pas celle de ses habitant.e.s* ». Il indique que la commission chargée de proposer une refonte de la loi sur l'aide sociale et l'insertion individuelle, qu'il a constitué en janvier, fournira des outils pour rendre le dispositif d'action sociale plus lisible et plus efficace.

2/2