

ASSOCIATIONS DE LA CORAASP

Temps forts

GE - ATB & D

/// Groupe d'entraide, 3, 17 janvier, 7, 21 février, 7, 21 mars 2019, 18h-20h, Maison des associations, Savoises 15, Genève.

GE - Le Relais

/// Groupe d'entraide: 7 janvier 2019, avec Sandrine Pilleul, psychologue au Racard.

FR - AFAAP

/// Triologue de Fribourg, dialogue et de rencontre: «Maladie psychique: mes limites», lundi 21 janvier 2019, 19h30, Clinique de jour du Nord, rue du Botzet 18. Inscriptions: tél. 026 424 15 14.

VD - ABA

/// Promenades pour les personnes qui souffrent de problèmes alimentaires et qui souhaitent un partage sur le sujet. Inscriptions: tél. 078 863 21 75, 079 963 40 05.

VD - l'îlot

/// Soirées de partage au Graap La Berge: 28 janvier, 25 février, 25 mars 2019, 19h-21h.

/// Soirées de partage, av. Vinet 30, Lausanne: 7 janvier, 4 février, 4 mars 2019, 20h-22h.

/// Triangle de la Fondation de Nant, titre à définir, lundi 11 février 2019, 19h-21h. Centre thérapeutique de jour, rue des Vergers 2, Clarens. Inscriptions: info@lilot.org.

/// Conférence de Chauderon, titre à définir, 18 mars 2019, 19h-21h. Salle Pierre-Bovet, 5^e, place Chauderon 18, Lausanne. Inscriptions: info@lilot.org.

VS - SynapsEspoir

/// Rencontres de proches à 20h: 15 janvier, 12 mars 2019, à Sion; 12 février 2019 à Fully.

/// Psytrialogue, 19 février 2019, à Martigny, 19h30: «Projets en tête, pas si simple.» Tél. 079 392 24 83

FR - AFAAP - NOUVEAU

Groupe d'entendeurs de voix

Le lundi, de 19 h à 21 h
Rue Hans Fries 5

Prochaines dates: 14, 28 janvier, 11, 25 février 2019, 19 h - 21 h.

Les rencontres suivantes sur www.afaap.ch ou Facebook.

QUAND LES CITOYENS RENONCENT AUX PRESTATIONS SOCIALES

Ne pas bénéficier d'une prestation sociale à laquelle on a droit: ce phénomène, rarement abordé, est pourtant massif. Il peut avoir de graves conséquences pour les personnes concernées, mais aussi pour l'Etat et la société. «Diagonales» revient sur une récente étude genevoise.

On parle de «non-recours à une prestation sociale» lorsqu'une personne ayant droit à une prestation sociale n'y a pas recours. Le phénomène est loin d'être marginal. Des études montrent que le taux de non-recours est de 40% à 60% selon les prestations dans les pays européens. En Suisse, il existe peu d'études fiables, mais une enquête réalisée dans le canton de Berne indique un pourcentage de non-recours d'environ 25%, dans le cas de l'aide sociale.

Pour mieux cerner ce phénomène, une équipe de la Haute Ecole de travail social et de la Haute Ecole de santé de Genève a récemment mené une recherche qualitative auprès de 39 non-recourants vivant avec des enfants*. Elle s'est faite en partenariat avec les services sociaux genevois et des partenaires du terrain. Les chercheurs genevois ont identifié trois grandes raisons pour lesquelles ces personnes n'ont pas recours à des prestations auxquelles elles ont pourtant droit: la non-connaissance, soit le manque d'informations, la non-réception, qui correspond à un découragement face à la lourdeur administrative, et la non-demande, souvent motivée par la peur. Ces trois grands «blocs» explicatifs correspondent à une typologie identifiée par l'Observatoire des non-recours de Grenoble (ODENORE).

TROP OU PAS ASSEZ D'INFOS?

La non-connaissance, soit le non-recours par manque d'informations, constitue la principale cause de non-recours, selon les études internationales. Dans la recherche qu'elle a codirigée, la professeure Barbara Lucas explique que c'est plus le trop d'informations que le manque d'informations qui pose problème dans le contexte genevois. Beaucoup de personnes se sentent dépassées par la masse de données, ont de la peine à faire le lien entre elles et à les raccrocher à leur situation personnelle.

Le système est extrêmement complexe, certaines personnes se sentent démunies, il leur manque un accompagnement social, un interlocuteur à même de les guider et de les accompagner dans leurs démarches. Si ce problème concerne toutes les catégories de la population, les personnes isolées et ayant des difficultés avec le français sont particulièrement touchées.

DÉCOURAGEMENT

Le deuxième type, la non-réception, représente le non-recours par découragement. La personne concernée est informée de son droit, elle demande les prestations mais ne les reçoit pas. Elle finit par laisser tomber en raison du nombre astronomique de papiers à fournir, de la lenteur de la procédure ou parce que le premier contact à l'accueil s'est mal passé. Les entretiens menés à Genève montrent en effet qu'une série de personnes ont renoncé à continuer les démarches parce qu'elles ont été mal comprises, mal reçues ou ont eu le sentiment d'être bombardées de papiers à l'accueil de certains services.

NON-DEMANDE PAR PEUR

La troisième catégorie de non-recours de l'ODENORE, c'est la non-demande. La personne concernée sait qu'elle a droit à des prestations sociales, mais ne souhaite pas demander de l'aide. Cette non-demande est souvent motivée par la peur.

Pour ce qui est des étrangers, l'étude a montré qu'il s'agit principalement de la peur de perdre son titre de séjour. La Loi fédérale sur les étrangers (LEtr) dit en effet clairement dans son article 63 qu'un étranger risque de perdre son titre de séjour s'il dépend durablement de l'aide sociale. Pour Barbara Lucas, «c'est du non-recours fabriqué par la LEtr». Les professionnels du social ne savent pas vraiment comment les

dossiers vont être traités par la police des étrangers. Dans cette situation peu claire, il s'agit d'une question de gestion des risques. Si certains travailleurs sociaux mettent clairement en garde leurs usagers contre ce risque, d'autres préfèrent dire: «Pour quelques mois, vous ne risquez rien au niveau de votre titre de séjour, l'aide sociale permettra de stabiliser votre situation.»

Autre facteur, la peur d'être stigmatisé dissuade certains de recourir à des prestations sociales. La chercheuse genevoise relève que les personnes interrogées, bien que vivant dans une situation de grande précarité, ont elles-mêmes une vision très négative des gens qui sont à l'aide sociale: «Ah, les gens qui sont à l'aide sociale, vous savez, il y en a beaucoup qui abusent, moi je ne fais pas partie de ces gens-là.»

UN PHÉNOMÈNE MASSIF

D'autres études confirment que le non-recours est un phénomène important. Son taux, qui se situe entre 40% et 60% dans les pays européens, peut même s'élever à 80% pour certaines prestations! En Suisse, différents chiffres circulent. Barbara Lucas cite néanmoins une étude bernoise concernant le recours à l'aide sociale. Celle-ci démontre un taux de non-recours d'environ 25%. Les différences entre les villes et la campagne sont très grandes, le phénomène étant beaucoup plus marqué dans les communes rurales. Cette étude révèle une corrélation significative entre l'importance du vote UDC et celle du non-recours. Or l'UDC est le parti qui a lancé la campagne sur les abus et la fraude dans les prestations sociales. L'auteur de l'étude Olivier Hümbelin en arrive à postuler que la stigmatisation est politiquement construite et que la peur de la stigmatisation va jouer un rôle dans le non-recours.

CONSÉQUENCES DRAMATIQUES

Pour les personnes concernées et leurs familles, le non-recours aux prestations sociales peut avoir des conséquences dramatiques, estime la professeure genevoise. Ces personnes vont chercher des alternatives à tout prix, quitte à accepter des emplois sous-payés au noir. Les non-recourants vont s'endetter, cesser de payer leur assurance maladie et finir par ne plus payer leur loyer. Il s'ensuit des menaces d'expulsion de leur logement. Elles risquent aussi de s'isoler, de s'éloigner des institutions qui pourraient les aider et, pour certaines, de perdre le sentiment d'avoir des droits.

Le non-recours entraîne également une détérioration de la situation sanitaire,

les familles concernées cessant souvent de recourir aux soins par manque d'argent. Il s'agit d'un véritable cercle vicieux et, au bout du compte, les professionnels du social et de la santé vont récupérer des gens dans des situations très dégradées, pour qui il sera très difficile de remonter la pente. Barbara Lucas se montre assez pessimiste à ce propos: «Vu le coût et les franchises de l'assurance maladie et la complexité du système de prestations sociales, il y a le risque qu'une partie de cette population soit prise dans ce cercle vicieux.»

L'ÉTAT PERDANT

Mais le non-recours a aussi des conséquences pour l'Etat et la société. Si, à court terme, le non-recours représente sans doute une économie financière pour l'Etat, Barbara Lucas estime qu'à moyen et long terme, le non-recours pourrait engendrer un coût important qui a tendance à être sous-estimé. Ainsi, la chercheuse genevoise affirme: «Lutter contre le non-recours pourrait être une mesure d'investissement social, mais on n'en est pas encore là dans le débat public.»

Les conséquences du non-recours ne sont pas que d'ordre financier. En effet, celui-ci traduit un retrait de certaines personnes par rapport à l'offre proposée, un manque de confiance dans les institutions et une perte de légitimité des politiques sociales. A terme, cela sape les droits sociaux et donne des munitions aux mouvements populistes souhaitant démanteler l'Etat social. Ces mouvements auront beau jeu de dire: «La moitié des gens n'utilisent pas cette prestation, cela veut donc dire qu'elle est inutile et qu'on peut la supprimer.» D'où une certaine ambivalence à thématiser la question du non-recours.

SANTÉ PÉJORÉE

Un autre volet de l'étude genevoise a porté sur le lien entre le non-recours et la santé. Il en ressort que les 39 personnes interrogées sont pour la plupart en mauvaise santé. Seules 11% d'entre elles ont déclaré n'avoir aucun problème à ce niveau. Par comparaison, une étude portant sur un échantillon représentatif de la population genevoise a démontré que 42% des personnes disaient ne pas avoir de problème de santé.

Parmi les 39 personnes questionnées sur le non-recours, 80% ont évoqué des problèmes d'anxiété ou de dépression, contre 32% pour l'ensemble de la population. L'étude révèle aussi que les non-recourants relient souvent leurs problèmes de santé à leurs problèmes économiques. Barbara Lucas cite un

discours typique: «Le manque d'argent et la précarité de mon emploi, ça me rend malade, ça m'angoisse, et je ne dors plus la nuit.» La précarité des droits sociaux et du droit de séjour sont aussi des facteurs de stress.

Mais la mauvaise santé peut aussi être une cause de non-recours. La professeure Lucas affirme: «Se frayer un chemin dans la jungle des prestations sociales est déjà une galère pour les personnes en bonne santé. Si vous êtes épuisé et en mauvaise santé, cela ne va pas vous aider à recourir aux prestations.» L'étude a aussi permis de mettre en évidence le lien entre non-recours aux prestations sociales et non-recours aux soins. En l'absence d'argent, beaucoup de personnes ne recourent pas à tous les soins auxquels elles pourraient faire appel. A force de renoncer aux soins, certaines finissent en urgence à l'hôpital lorsqu'elles tombent gravement malades.

QUELQUES SOLUTIONS

Malgré un tableau assez sombre, des pistes existent pour lutter contre le non-recours. Les recommandations officielles paraîtront dans le rapport final de la recherche qui est en train d'être finalisée avec les partenaires de terrain. Toutefois, Barbara Lucas indique déjà quelques actions possibles. Elle estime que les services sociaux peuvent travailler sur l'accueil, sur l'information et sur l'accompagnement personnalisé. Une politique plus volontariste est souhaitable: les services sociaux devraient aller vers les gens pour les informer de leurs droits et leur octroyer des prestations, plutôt que d'attendre que ceux-ci viennent à eux. Il est également possible de travailler sur l'attitude des travailleurs sociaux et d'améliorer la coordination entre les institutions.

Un autre angle d'attaque consiste à contrer le discours de l'abus et de lutter contre la stigmatisation. Le fait de parler du non-recours, de dire que le phénomène existe y participe déjà. S'il est possible d'agir à différents niveaux, la professeure Lucas admet qu'il sera plus compliqué de faire bouger les choses dans le domaine politique.

Robert Joosten

* «Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité?»