

3ème séminaire régional sur les non-recours

# Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quels enjeux ? Quelles solutions ?

21 mars 2018

09h - 17h30

Conférences et ateliers

HETS, Auditoire E007

Rue du Pré-Jérôme 16 - Genève

Entrée libre - Inscription obligatoire

Journée de restitution des résultats de la recherche «Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Le cas des familles.» menée par la HETS (B. Lucas) et la HEdS (C. Ludwig).

Avec la participation de l'Hospice Général, du Service social de la Ville de Genève, du Centre Social Protestant, de Caritas ainsi que de l'Observatoire des non-recours de Grenoble.

# Programme

CONFERENCES	
<b>09h00 - 09h15</b> <i>Aula (salle E007)</i>	<b>Ouverture de la journée</b> Sophie Rodari (ReaP, Réseau d'études appliquées des politiques publiques, HETS)
<b>09h15 - 10h45</b> <i>Aula (salle E007)</i>	<b>Le point de vue des personnes non recourantes</b> Barbara Lucas (HETS) & Catherine Ludwig (HEdS)
<b>09h15 - 10h00</b>	<b>Les raisons du non-recours</b>
<b>10h05 - 10h30</b>	<b>Non-recours et santé</b>
<b>10h30 - 10h45</b>	<b>Discussion</b>
<b>10h45 - 11h15</b> <i>Hall bâtiment E</i>	<b>Pause</b>
<b>11h15 - 12h00</b> <i>Aula (salle E007)</i>	<b>Le point de vue des professionnel.l.es</b> Barbara Lucas (HETS)
<b>12h00 - 12h30</b> <i>Aula (salle E007)</i>	<b>Discussion générale</b>
<b>12h30 - 14h00</b> <i>Hall bâtiment E</i>	<b>Pause déjeuner</b> ( <i>sur inscription</i> )

## ATELIERS : 14h00 - 16h00

Salle E108

### **MIGRATION : Faut-il renoncer à l'aide sociale pour conserver son permis de séjour ?**

Rémy Kammermann (CSP) ; Jessica Uwer (Hospice Général) ; Alexandre Schmid (Caritas) ; Redouane Saadi & Nicole Arslanagic (Office Cantonal de la Population et des Migrations) ; Angélique Demierre (Ville de Genève) ; Nathalie Blanchet (Odenore) *Animateur : Claudio Bolzman (HETS)*

*Rapporteuses : Sophie Rodari (HETS) et Elisa Banfi (Institut d'Etude de la Citoyenneté, Unige)*

Salle E303

### **INFORMATION : Comment informer dans un contexte d'hypercomplexité institutionnelle ?**

Francesca Cauvin & Laurence Cruchon (Ville de Genève) ; Olivier Lozeron (CSP) ; Katia Hechmati (Caritas) ; Nadège Dergalenko (Hospice Général) ; Antoine Rode (Odenore)

*Animateur : Jérôme Chapuis (HETS)*

*Rapporteur.e.s : Jérôme Mabillard (HETS) & Danièle Warynski (HETS)*

Salle E111

### **AU GUICHET : Qui pour soutenir ma demande d'aide ?**

Laurence Coquillot (Hospice Général) ; Alain Bolle (CSP) ; Dominique Froidevaux (Caritas) ; Radek Maturana (Ville de Genève) ; Pierre Mazet & Philippe Warin (Odenore)

*Animateur : Eric Crettaz (HETS)*

*Rapporteuses : Nicole Lavanchy (HETS) & Aude Bourgeois (HETS)*

Salle E306

### **SANTÉ : Comment mieux intégrer les problématiques de santé au travail social ?**

Joël Bovey (Caritas) ; Frederique Perler (CSP) ; Philipp Schroft (Ville de Genève) ; Alexandre Raffanel (Hospice Général) ; Helena Revil (Odenore).

*Animatrice : Catherine Ludwig (HEdS)*

*Rapporteur.e.s : Jean-Daniel Jimenez (HETS) et Sabrina Roduit (Département de sociologie, Unige)*

16h00 - 16h30

Pause café

16h30 - 17h15

*Aula (salle E007)*

**Restitution des ateliers**

**MIGRATION** : Sophie Rodari & Elisa Banfi

**INFORMATION** : Danièle Warynski & Jérôme Mabillard

**AU GUICHET** : Nicole Lavanchy & Aude Bourgeois

**SANTÉ** : Jean-Daniel Jimenez & Sabrina Roduit

17h15 - 17h30

*Aula (salle E007)*

**Clôture de la journée**

# Les sources de l'enquête sur le non-recours aux prestations sociales à Genève (sept. 2015 - sept 2017)

Une **analyse documentaire** des politiques à l'égard des familles en situation de précarité à Genève.

**39 entretiens** semi-directifs **auprès de pères et de mère en situation de précarité**, vivant en Ville de Genève et n'ayant pas recouru à au moins une aide sociale.

**26 entretiens** semi-directifs **auprès de professionnel.le.s** du réseau d'action sociale.

**Données sur l'état de santé** des personnes non recourantes sur base d'une méthode mixte alliant un bref questionnaire standardisé et l'entretien semi-directif.

## *Equipe*

**Direction** : Prof. B. Lucas et E. Crettaz (HETS) et Prof. C. Ludwig (HEdS)

**Collaboration scientifique** : Jérôme Chapuis (HETS) et Jenny Maggi (UNIGE)

**Stagiaires** : Aude Bourgeois (HETS), Audrey Magat (HETS) et Maxime Walder (HETS)

## Objectifs et déroulement des ateliers

Les ateliers ont pour objectif principal d'élaborer des recommandations pour l'amélioration des pratiques, basées sur les résultats de l'étude, alimentées par les apports des professionnel.le.s du travail social à Genève et l'expérience des chercheuses et chercheurs de l'Observatoire des non-recours à Grenoble (Odenore).

Chaque intervenant.e. sera invité.e à partager l'intérêt pour la thématique du point de vue l'institution qu'il.elle représente, ses attentes vis-à-vis de l'atelier et une ou deux problématiques rencontrée au quotidien et à laquelle il.elle souhaite amener une recommandation pour améliorer les pratiques. Une heure - soit environ 10 minutes par personne, - sera consacrée à la présentation par les intervenant.e.s et à l'identification des problématiques prioritaires, et une heure sera consacrée à l'élaboration de premières recommandations pour répondre aux problématiques identifiées. Le public des ateliers sera appelé, s'il le souhaite, à commenter les propositions émises. Les ateliers se tiendront sous la responsabilité d'animatrices et d'animateurs, et le contenu des échanges, ainsi que les recommandations proposées pour l'amélioration des pratiques seront consignés par les rapporteurs et rapporteuses. Ces derniers auront également pour tâche de faire part à l'ensemble des participant.e.s au séminaire d'une synthèse des échanges lors de la séance plénière qui suivra les ateliers.

# Contenu des ateliers et intervenant.e.s

## ATELIER I : MIGRATION

### Faut-il renoncer à l'aide sociale pour conserver son permis de séjour ?

La majorité des personnes étrangères interviewées affirme avoir renoncé à l'aide sociale par crainte de perdre son permis de séjour. Un non-renouvellement du permis représenterait l'annulation d'années d'efforts d'intégration, pour toute la famille: une perspective inimaginable. L'information d'un non-renouvellement éventuel du permis est transmise par les réseaux personnels, l'Hospice général ou l'Office Cantonal de la Population et des Migrations. Elle n'est pas vérifiée et personne ne cherche à la nuancer. La crainte d'un non-renouvellement du droit de séjour a des conséquences importantes en termes de souffrance psychique et de précarisation. Cette forme de non-recours a été identifiée par plusieurs acteurs du réseau social genevois, qui déplorent une dégradation des situations de ces familles en lien avec ce non-recours. Comment informer adéquatement les personnes concernées sur les risques liés à l'aide sociale ? Quelles solutions pour éviter que la situation de ces familles ne s'aggrave ?

**Intervenant.e.s :** Rémy Kammermann (CSP) ; Jessica Uwer (Hospice Général) ; Alexandre Schmid (Caritas) ; Redouane Saadi & Nicole Arslanagic (Office Cantonal de la Population et des Migrations) ; Angélique Demierre (Ville de Genève) ; Nathalie Blanchet (Odenore) **Animateur :** Claudio Bolzman (HETS)  
**Rapporteuses :** Sophie Rodari (HETS) & Elisa Banfi (Institut d'Etude de la Citoyenneté, Unige)

## ATELIER II : INFORMATION

### Comment informer dans un contexte d'hypercomplexité institutionnelle ?

« Une complexité complètement folle » ; « La jungle » ; « Un monstre juridique ». Ainsi s'expriment des professionnel.e.s du réseau pour évoquer le système de protection sociale genevois. De fait, les difficultés d'accès à l'information et la complexité des procédures constituent des motifs fréquents de non-recours, en particulier pour les personnes allophones ou dotées d'une littéracie insuffisante. Les principaux freins à la connaissance décrits par les personnes interviewées sont des problèmes de gestion de la quantité d'informations ainsi que des difficultés à rapporter les informations à sa situation particulière et à s'identifier comme ayant droit. De plus, les demandes infructueuses d'information auprès des institutions ou l'absence d'un.e interlocuteur.trice à même d'apporter une information personnalisée peuvent conduire à un abandon de la démarche. Comment (bien) informer dans un système riche en offres mais caractérisé par son degré élevé de complexité ? Comment assurer une diffusion d'information personnalisée et des réponses individualisées ? Quels moyens (p.ex. « guichet unique », « points info services »...) peut-on développer ou optimiser pour favoriser l'échange d'informations sur les aides sociales ?

**Intervenant.e.s :** Francesca Cauvin et Laurence Cruchon (Ville de Genève) ; Olivier Lozeron (CSP) ; Katia Hechmati (Caritas) ; Nadège Dergalenko (Hospice Général) ; Antoine Rode (Odenore) **Animateur :** Jérôme Chapuis (HETS) **Rapporteur.e.s :** Danièle Warynski (HETS) & Jérôme Mabillard (HETS)

## ATELIER III : AU GUICHET

### Qui pour soutenir ma demande d'aide ?

Pour un nombre important de personnes interviewées, le premier contact avec les institutions apparaît comme un moment charnière dans une trajectoire de recours aux aides sociales. Le fait de ne pas se sentir entendu dans son appel à l'aide ou sa demande de diagnostic social, la somme effrayante de « papiers à remplir » comme le sentiment d'être « baladé » d'une institution à l'autre comptent parmi les motifs d'abandon. De plus, l'attitude des agent.e.s de premières lignes apparaît décisive. Ils ou elles sont décrit.e.s comme renseignant et accompagnant avec bienveillance et efficacité ou alors comme et/ou non aidant, jugeant, disqualifiant. L'attention accordée à l'accueil ainsi qu'au passage de relais semble dès lors constituer un levier important pour agir sur le non-recours. Comment mettre à profit le premier contact avec les institutions afin de réduire le non-recours ? Quels sont les relais ou les coordinations qui peuvent être travaillées au sein du réseau ? Comment outiller les professionnel.le.s pour préserver la confiance - qui leur est donnée d'emblée - tout au long des trajectoires de demandes d'aide ?

**Intervenant.e.s :** Laurence Coquillot (Hospice Général) ; Alain Bolle (CSP) ; Dominique Froidevaux (Caritas) ; Radek Maturana (Ville de Genève) ; Pierre Mazet & Philippe Warin (Odenore) **Animateur :** Eric Crettaz (HETS) **Rapporteuses :** Nicole Lavanchy (HETS) & Aude Bourgeois (HETS)

## ATELIER IV : SANTÉ

### Comment intégrer les problématiques de santé au travail social sans stigmatiser ?

Les personnes non-recourantes présentent un état de santé bien plus fragile que celui du tout-venant genevois. La santé psychologique est le domaine le plus affecté, les sentiments d'anxiété et de dépression s'articulant avec la précarité statutaire, économique, résidentielle et/ou relationnelle. Le non-recours ou le recours tardif aux soins, souvent pour des raisons économiques, participe également à une santé physique diminuée. En conséquence, la mauvaise santé des personnes non-recourantes est susceptible d'être un facteur d'inégalité d'accès aux droits sociaux. Pour autant, les personnes non-recourantes rencontrées expriment une détermination sans faille à s'en sortir, ont complètement intégré les normes de « l'activation » (travail, autonomie, responsabilité individuelle) et craignent la stigmatisation liée à leur état de santé. Comment sensibiliser le monde du travail social sur les liens entre santé et non-recours ? Comment identifier les limites dues à la santé mais aussi les ressources des personnes et en tenir compte dans les démarches d'aides ? Comment reconnaître les problèmes de santé et accompagner sans stigmatiser ?

**Intervenant.e.s :** Joël Bovey (Caritas) ; Frederique Perler (CSP) ; Philipp Schrott (Ville de Genève) ; Alexandre Raffanel (Hospice Général) ; Helena Revil (Odenore) **Animatrice :** Catherine Ludwig (HEdS) **Rapporteur.e.s :** Jean Daniel Jimenez (HETS) & Sabrina Roduit (Département de sociologie, Unige)

# Informations et plan d'accès

## Contact recherche :

Barbara Lucas, professeure HES  
HETS-Genève, barbara.lucas@hesge.ch

## Contact organisation et logistique :

Adriana Ramos, assistante administrative CERES  
HETS-Genève, adriana.ramos@hesge.ch

## HETS, Bât. E, Aula (E007) Rue du Pré-Jérôme 16 1205 Genève

Bus 1 ou tram 12 : arrêt Pont-d'Arve (2 min de marche)

Tram 15 : arrêt Uni-Mail (5 min de marche)

Parking Lombard (entrée rue Lombard)

Parking Coop et Migros (entrée rue Dancet)

>> Accès facilité pour les personnes à mobilité réduite

