Étude sur le non-recours au revenu d'intégration et aux droits dérivés

ESTIMATION ET PRATIQUES INSPIRANTES DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS

Katleen Van den Broeck, Périne Brotcorne, Katrien Steenssens, Josepha Moriau & Martin Wagener avec Lynn De Smedt

UCLouvain
CIRTES
KU LEUVEN
HIVA
INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TRAVAIL ET LA SOCIÉTÉ

KU LEUVEN H:VA
INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TRAVAIL ET LA SOCIÉTÉ
UCLouvain
CIRTES

ÉTUDE SUR LE NON-RECOURS AU REVENU D'INTEGRATION ET AUX DROITS DÉRIVÉS

Estimation et pratiques inspirantes de lutte contre le non-recours

Rapport final

Katleen Van den Broeck, Périne Brotcorne, Katrien Steenssens, Josepha Moriau & Martin Wagener avec Lynn De Smedt

Étude réalisée à la demande de le SPP IS

Publié par
KU Leuven
HIVA - INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TRAVAIL ET LA SOCIÉTÉ
Parkstraat 47 bte 5300, 3000 LEUVEN, Belgique
hiva@kuleuven.be
http://hiva.kuleuven.be

D/2024/4718/022 – ISBN 9789088361555

© 2024 HIVA-KU Leuven
Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni rendue publique au moyen d'une impression, d'une photocopie, d'un microfilm ou par tout autre procedé sans l'accord écrit préalable de l'éditeur.

Table des matières

Liste des tableaux **7**

Introduction **9**

- PARTIE 1 MESURE ET RAISONS DU NON-RECOURS - **11**

1 | Littérature sur la mesure et les raisons du non-recours **13**
1.1 Terminologie et définition du non-recours 13
1.2 Mesurer/évaluer la non-recours 14
1.2.1 Utilisation de données administratives et d'enquêtes 14
1.2.2 Vue d'ensemble des mesures de non-recours au revenu d'intégration et aux autres droits sociaux en Belgique 15
1.3 Raisons 16
1.3.1 Politique publique/règlements 17
1.3.2 Services et institutions/administrations 17
1.3.3 Individu 17
1.3.4 Le contexte social 17
1.3.5 Déterminants du non-recours de la recherche Take 18
1.3.6 Seuils liés au non-recours 18
1.4 Lutter contre le non-recours 19
1.4.1 « Aller vers » ou l'outreaching 19
1.4.2 Automatisation 20
1.4.3 Le monitoring 20

2 | Méthodologie pour cartographier le non-recours au revenu d'intégration et aux droits dérivés **23**
2.1 Estimation du non-recours au revenu d'intégration sur la base des statistiques-SILC-UE 23
2.2 Estimation et raisons du non-recours des droits dérivés 24
2.2.1 Processus participatif 25
2.2.2 Enquête par l'intermédiaire des CPAS 26
2.2.3 Groupe de discussion avec les représentants des groupes-cibles 31
2.2.4 Questionnaires 31
2.3 Dossier éthique 34

3 | Non-recours au revenu d'intégration et aux droits dérivés **35**
3.1 Non-recours au revenu d'intégration 35
3.1.1 Étapes de l'estimation du non-recours au revenu d'intégration 35
3.1.2 Résultats du non-recours au RI 35
3.2 Non-recours aux droits dérivés 36
3.2.1 Taux de réponse des CPAS et des bénéficiaires du revenu d'intégration 36
3.2.2 Facteur de pondération 38
3.2.3 Niveau de fiabilité et taux d'erreur 38
3.2.4 Description du processus de récolte des données 38
3.2.5 Description du profil des CPAS participants 41
3.2.6 Description du profil des bénéficiaires du revenu d'intégration 44
3.2.7 Résultats : non-recours aux droits dérivés 50
3.2.8 Résultats : Raisons du non-recours des droits dérivés 65
3.2.9 Les raisons pour quoi les répondants ne connaissent pas le (non-)recours 70
3.2.10 Points de vue partagés par les répondants 72
3.2.11 Groupe de discussion sur le processus et les résultats 75
3.3 Conclusion 77

- PARTIE 2 PRATIQUES INSPIRANTES POUR LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS - 81

4 | Méthodologie d'identification de pratiques 83
4.1 Mise en place 83
4.2 Inventaire des pratiques 83
4.2.1 Délimitation 83
4.2.2 Collecte de données 83
4.2.3 Classification des pratiques identifiées 84
4.3 Sélectionner et approfondir les pratiques inspirantes 84
4.4 Atelier d'inspiration et de réflexion 85
4.4.1 Mise en place 85
4.4.2 Le programme 85
4.4.3 Sélection des participants 86

5 | Résultats des pratiques inspirantes 87
5.1 Résultats généraux de l'inventaire 87
5.2 Classification des pratiques selon le type de solution 88
5.2.1 Octroi automatique des droits 88
5.2.2 Simplifier les règlements et les procédures 89
5.2.3 Agir de manière proactive 90
5.2.4 Partenariats en vue d'un partage d'information, d'une orientation, d'un accompagnement et d'une transition en douceur 92
5.2.5 Mise à disposition d'informations de qualité accessibles à tous 94
5.2.6 Renforcer la fonction de guichet, l'orientation personnelle et les opportunités professionnelles 96
5.2.7 Renforcer les organisations de terrain 98
5.2.8 Collecte de données quantitatives et qualitatives pour mieux évaluer et comprendre le non-recours aux droits 99
5.3 Les pratiques inspirantes à l'honneur 99
5.3.1 STEK Baskuul : 5 ans de réception ouverte pour informer et guider les gens vers le CPAS (Saamo Bruxelles) 99
5.3.2 Lupin : LUtte contre la Pauvreté INfantile (CPAS de Binche) 100
5.3.3 Fourniture de services proactifs (Ville et CPAS de Gand) 102
5.3.4 Touche pas à mon droit/MADO (CPAS de Saint-Gilles) 104
5.3.5 Family ProEf (commune de Wingene) 104
5.3.6 Le Dispositif BRI-Co (Fédération des Services Sociaux) 107
5.3.7 Place à nos droits 109
5.3.8 Relais d'Action de Quartier (RAQ) (FDSS) 110
5.3.9 Informaticiens publics 111
5.3.10 CARAVANE, le réseau qui roule 112
5.3.11 Le numéro d'urgence sociale 1718 112
5.3.12 L'amélioration de l'accessibilité numérique 113
5.4 Ateliers d'inspiration et de réflexion 113
5.4.1 Objectifs des ateliers d'échange et de réflexion 114
5.4.2 Caractéristiques des participants 114
5.4.3 Réflexion et discussion 114

- PARTIE 3 SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS POUR LE SUIVI ET LES PRATIQUES DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS SOCIAUX - 121

6 | Synthèse 123

7 | Recommandations en matière de mesure et de suivi 133
7.1 Mesure du non-recours au revenu d'intégration via une combinaison de données d'enquête et de données administratives 133
7.2 Intégration des droits dérivés dans les enquêtes existantes 133
7.3 Suivi des droits dérivés via un système de registre local et une liste de droits 133
7.4 Suivi des droits dérivés par une enquête ciblée, administrée par un acteur externe 134
7.5 Suivi des droits dérivés par une enquête remplie par les intermédiaires 134
7.5.1 Adhésion et volonté de participation 134
7.5.2 Accès aux bonnes personnes au sein du CPAS 135
7.5.3 Le timing de l'enquête 135

7.5.4 Fonction de l'enquêteur 135
7.5.5 Méthode de collecte avec contact 136
7.5.6 Simplification du contenu 136
7.5.7 Mener des enquêtes distinctes sur le non-recours aux droits automatisés automatiquement et sur celui concernant ceux non attribués automatiquement 136
7.5.8 Diffusion des résultats de l'enquête 137
7.6 Favoriser une complémentarité des approches quantitatives et qualitatives dans le cadre de recherches plus approfondies 137

8 | Recommandations en matière de pratiques inspirantes 139
8.1 Etablir une cartographie mise à jour régulièrement des pratiques inspirantes déployées à l'échelle locale ainsi que des acteurs impliqués 139
8.2 Assurer une évaluation continue et systématique des initiatives visant à réduire le non-recours aux droits sociaux déployées aux différents niveaux de gouvernance 139
8.3 Favoriser les partenariats intersectoriels et interinstitutionnels de façon plus structurelle pour une approche plus cohérente 140
8.4 Centrer le travail d'information et de promotion des aides sociales en CPAS sur les droits qui ne font pas l'objet d'un octroi automatique en collaborant avec le Service des Experts du vécu du SPP IS 141
8.5 Renforcer l'information proactive en maximisant l'utilisation des bases de données disponibles 141
8.5.1 Maintenir et renforcer le pratiques d'outreaching en complément des démarches proactives par le biais des données disponibles 142
8.5.2 Renforcer l'automatisation des droits dérivés et des aides sociales complémentaires 142
8.6 Vers une progressivité des seuils d'octroi des droits sociaux 142
8.7 De manière générale 143

- ANNEXES - 145

annexe 1 Manuel à destination des bénéficiaires du revenu d'intégration 147

annexe 2 Questionnaire de niveau CPAS 155

annexe 3 Niveau du questionnaire pour les bénéficiaires du revenu d'intégration 159

annexe 4 Atelier d'inspiration et de réflexion sur le programme 167

Bibliographie 169

Liste des tableaux

Tableau 2.1	Étapes de l'enquête	26
Tableau 2.2	Population des bénéficiaires du revenu d'intégration, tailles nettes et brutes des échantillons	27
Tableau 2.3	Vue d'ensemble des chiffres des communes/CPAS par région et par taille	28
Tableau 2.4	Nombre de questionnaires à remplir et intervalle, par région et nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par CPAS	29
Tableau 2.5	Liste des droits dérivés à enquêter	33
Tableau 3.1	Aperçu du niveau de non-recours au revenu d'intégration 2018-2022 (revenus)	36
Tableau 3.2	Nombre et part des CPAS participants	37
Tableau 3.3	Nombre et part des bénéficiaires du revenu d'intégration	37
Tableau 3.4	Marges d'erreur, 95% de confiance	38
Tableau 3.5	Fonctions des répondants, par région	39
Tableau 3.6	Fonctions des répondants, par taille de commune (catégories basées sur la population)	39
Tableau 3.7	Méthode de saisie	40
Tableau 3.8	Méthode de remplissage, par taille de commune (catégories basées sur la population)	40
Tableau 3.9	Connaissance du bénéficiaire du revenu d'intégration	40
Tableau 3.10	Fréquence des contacts avec les bénéficiaires du revenu d'intégration	41
Tableau 3.11	Moyens de communication les plus couramment utilisés avec les bénéficiaires du revenu d'intégration	41
Tableau 3.12	Fonction du répondant au questionnaire du CPAS	42
Tableau 3.13	Répartition des communes participantes par taille en fonction de la population	42
Tableau 3.14	Nombre de travailleurs sociaux en équivalent temps plein dans les services sociaux (selon le répondant)	43
Tableau 3.15	Nombre de bénéficiaires par CPAS (selon le répondant)	43
Tableau 3.16	Nombre moyen de dossiers bénéficiaires par ETP (selon le répondant)	44
Tableau 3.17	Répartition par taille de commune, par région	44
Tableau 3.18	Répartition par catégories d'âge	45
Tableau 3.19	Répartition par sexe	45
Tableau 3.20	Répartition par situation socioprofessionnelle	46
Tableau 3.21	Répartition par type de ménage	46
Tableau 3.18	Personnes à charge parmi les types de ménages cohabitant ou ayant une charge familiale	46
Tableau 3.23	Répartition par catégorie de revenu d'intégration	47
Tableau 3.24	Situation du droit au revenu d'intégration pour les types de ménage cohabitant	47
Tableau 3.25	Répartition par nationalité	48
Tableau 3.22	Répartition par niveau d'études	48
Tableau 3.27	Langue : langue maternelle et langue de communication	49
Tableau 3.28	Répartition par période du revenu d'intégration	49
Tableau 3.29	Estimation âr les travailleurs sociaux des droits dérivés perçus par les bénéficiaires du revenu d'intégration	51

Tableau 3.30 Non-recours aux droits dérivés par les bénéficiaires du revenu d'intégration (estimation du travail social) 53
Tableau 3.31 Non-recours aux droits dérivés par les bénéficiaires du revenu d'intégration, par région 55
Tableau 3.32 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par type de ménage 56
Tableau 3.33 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de bénéficiaires 57
Tableau 3.34 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par groupe d'âge 58
Tableau 3.35 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, en fonction de la connaissance de la langue de communication 59
Tableau 3.36 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille des communes 60
Tableau 3.37 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille de CPAS sur la base du nombre de bénéficiaires 61
Tableau 3.38 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille de CPAS sur la base du nombre d'ETP 62
Tableau 3.39 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille de CPAS sur la base du nombre de bénéficiaires par ETP 63
Tableau 3.40 Non-recours aux droits dérivés par les bénéficiaires du revenu d'intégration, par méthode de remplissage 65
Tableau 3.41 Raisons du non-recours aux droits dérivés, y compris les raisons inconnues 66
Tableau 3.42 Non-recours aux droits dérivés, raisons 67
Tableau 3.43 Seuils d'application 68
Tableau 3.44 Raisons pour lesquelles le répondant ne sait pas si le bénéficiaire a bénéficié d'un droit 71
Tableau 5.1 Connaissance de pratiques inspirantes au niveau local (organisation propre ou autre) 87

Introduction

Dans la littérature et dans les politiques publiques, la sous-protection sociale et le non-recours aux droits sociaux reçoivent une attention croissante. La sous-protection sociale désigne une situation où un droit existe mais n'est pas effectif ou est insuffisant. En ce qui concerne le « non-recours », la cause de la non-utilisation des avantages sociaux peut se situer soit au niveau des services d'exécution (par exemple en raison d'une interprétation erronée de la réglementation), soit du côté de l'usager lui-même (par exemple en raison de la honte ou d'un manque de connaissance sur l'existence du droit). Selon certaines sources scientifiques ce n'est que dans cette dernière situation qu'il s'agit de « non-recours » (Nicaise, 2017). Cependant, dans cette étude, nous utilisons le terme « non-recours » dans un sens plus large, c'est-à-dire pour désigner toutes les situations dans lesquelles des droits auxquels une personne est éligible ne sont pas obtenus, quelle que soit la cause.

Le non-recours dans le contexte de la non-activation des droits est généralement mesuré comme suit : *« Le nombre de personnes ou de ménages qui sont éligibles à une prestation sociale mais qui ne la reçoivent pas. »* Le niveau de non-recours correspond alors au rapport entre (a) le nombre de personnes/ménages éligibles à une prestation sociale mais qui ne la reçoivent pas, et (b) le nombre total de personnes/ménages éligibles. Cette délimitation coïncide avec l'étendue (totale) de la « non-exécution », quelle que soit la cause, qu'elle provienne de l'usager ou des services d'exécution.

Il existe désormais une vaste littérature sur les raisons du non-recours. Ces raisons se trouvent non seulement au niveau des services d'exécution et des individus eux-mêmes, mais également au niveau des politiques publiques ; récemment, des développements sociaux y ont également été ajoutés dans la littérature. Plus le droit est conditionnel ou complexe, plus il semble probable que les ayants droit n'y recourront pas, par exemple en raison de la perception (erronée) qu'ils n'y ont pas droit ou en raison d'erreurs dans son attribution (voir notamment De Schutter, 2022). Nicaise, 2017 ; chapitre VI du rapport bisannuel 2022-2023 du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté.).

La présente étude vise à mesurer le non-recours au revenu d'intégration et aux avantages sociaux dérivés de celui-ci (aides complémentaires), et à formuler une proposition pour mettre en place un dispositif de suivi permettant de suivre les évolutions futures. De plus, l'étude vise à identifier les raisons du non-recours aux droits sociaux ainsi que les pratiques efficaces visant à réduire ce non-recours. Pour ce faire, nous utilisons une combinaison de méthodes de recherche quantitatives et qualitatives. Le champ d'étude couvre l'ensemble de la Belgique.

La première partie traite de la mesure et des raisons du non-recours aux droits sociaux. Étant donné que de nombreuses recherches ont déjà été menées sur les raisons du non-recours, les principales conclusions issues de la littérature existante seront résumées. Nous présenterons ensuite notre enquête pour mesurer le non-recours aux droits dérivés. Cette enquête servira d'inspiration pour la mise en place d'un monitoring du non-recours. Dans la deuxième partie, les pratiques de lutte contre le non-recours seront identifiées et développées. La troisième partie présentera une synthèse de l'étude et des recommandations pour le suivi et les pratiques inspirantes pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux.

Nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes qui ont participé à cette étude: le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, les experts de vécu Service Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale du SPP IS, les Unions de Villes et Communes, les divers organismes qui représentent les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion comme le BAPN, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), la Fédération des

Services Sociaux (FdSS) et la Coordination Sociale des Marolles (CSM) notamment, les organisations participantes aux ateliers, les collaborateurs des CPAS ayant participé aux ateliers dans le cadre de la mise en place de l'enquête ainsi que du test de l'enquête ; les participants aux ateliers sur les pratiques inspirantes et les organismes venus présenter leur initiative et enfin tous les collaborateurs du CPAS qui ont pris le temps de participer à l'enquête sur laquelle se basent de nombreux résultats de la présente étude. Un grand merci à toutes et à tous pour le temps précieux consacré à cette contribution !

- PARTIE 1 MESURE ET RAISONS DU NON-RECOURS -

1 | Littérature sur la mesure et les raisons du non-recours

1.1 Terminologie et définition du non-recours

Les concepts de sous-protection, de non-exécution et de non-recours aux droits sont souvent utilisés de manière interchangeable, bien qu'ils ne soient pas complètement équivalents. La sous-protection fait référence à une situation où un droit existe, mais où il n'est pas effectif ou est insuffisant. Par exemple, une prestation peut être inadéquate lorsque son montant est trop faible ou lorsqu'elle n'est pas applicable à certaines personnes qui, en théorie, devraient en bénéficier selon l'esprit de la mesure.

Ensuite, il existe parfois une distinction entre « non-couverture » et « non-exécution ». Dans le premier cas, le droit en question n'est pas applicable à un certain groupe de personnes en raison d'une restriction légale ou politique (comme les conditions d'admission). En ce qui concerne la « non-exécution », la cause du non-recours des avantages sociaux réside soit dans les services d'exécution (par exemple, une mauvaise interprétation de la réglementation), soit chez l'utilisateur lui-même (par exemple, la honte ou un manque de connaissance du droit). Selon certaines sources scientifiques, il n'y a non-recours que dans cette dernière situation (Nicaise, 2017), ce qui implique que la cause repose sur l'individu.

Parallèlement, on distingue parfois le non-recours primaire, secondaire et tertiaire (van Oorschot, 1996 ; Hernanz *et al.*, 2004 ; Goedemé & Janssens, 2020). Le non-recours primaire se produit lorsque la non-réalisation des droits se situe au niveau de l'utilisateur. Le non-recours secondaire découle d'une évaluation erronée de la demande, par exemple en raison d'erreurs dans le processus de décision. Enfin, le non-recours tertiaire survient lorsque des personnes vulnérables, qui devraient faire partie du groupe cible, ne sont pas éligibles aux prestations en raison des conditions qui leur sont associées. Ce non-recours tertiaire est exclu de la définition du non-recours adoptée dans cette étude, où nous nous concentrons uniquement sur l'utilisation des droits sociaux selon les conditions d'octroi.

Dans le rapport bisannuel du Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2023, chapitre VI), la terminologie relative à l'accès effectif aux droits est également discutée. Les auteurs soulignent que la non-accessibilité et le non-recours aux droits mettent l'accent, d'une part, sur des raisons liées à la réglementation et aux services d'exécution (non-accessibilité) et, d'autre part, sur des raisons liées à l'individu (non-recours).

Dans le cadre de cette étude, nous utilisons le terme « non-recours » pour décrire la « non-exécution » ou le non-recours primaire et secondaire. Ce terme a été utilisé dans la description du mandat de l'étude et est également le plus couramment reconnu. Cependant, cela ne signifie en aucun cas que la cause du non-recours à un droit repose uniquement sur l'individu.

Nous mesurons l'ampleur du non-recours, indépendamment des raisons ou des niveaux auxquels il se situe, comme suit (Hernanz, Malherbet & Pellizzari, 2004 ; Nelson & Nieuwenhuis, 2019) : « *Le nombre de personnes ou de ménages qui sont éligibles à une prestation sociale mais qui ne la reçoivent pas.* »

Le niveau de non-recours est alors défini *par le rapport entre (a) le nombre de personnes/ménages éligibles à une prestation sociale mais ne la recevant pas, et (b) le nombre total de personnes/ménages éligibles.* Cette délimitation est donc le reflet inverse de la portée d'une mesure et correspond avec l'étendue de la « non-exécution », quelle que soit la cause, qu'elle provienne de l'usager ou des services d'exécution :

1.2 Mesurer/évaluer la non-recours

L'ampleur du non-recours est mesurée ou estimée de différentes manières. On utilise des données administratives, des données d'enquêtes ou une combinaison des deux (Goedemé & Janssens, 2020) pour mesurer, estimer ou simuler le non-recours. Chaque méthode présente des avantages et des inconvénients. Il semble qu'il n'existe pas de méthodologie cohérente ou uniforme, car les possibilités dépendent des données disponibles ou à collecter (ainsi que du budget alloué à cette collecte). Pour mesurer le non-recours, il est nécessaire de disposer de données, d'une part, sur ceux qui bénéficient du droit et d'autre part sur ceux qui y sont éligibles. Les données utilisées pour mesurer le non-recours (quantité et niveau) proviennent principalement des enquêtes, parfois combinées avec des données administratives. Sur cette base, des estimations ou des simulations sont réalisées afin de mieux comprendre le phénomène du non-recours.

1.2.1 Utilisation de données administratives et d'enquêtes

1.2.1.1 Données d'enquête

Lors de l'utilisation des données d'enquêtes, un problème fréquent est que ces données ne sont souvent pas complètement exactes, par exemple en raison de biais (comme lorsque la non-réponse est corrélée avec le non-recours) ou d'une couverture insuffisante (par exemple, les personnes vulnérables sans adresse officielle ne sont souvent pas incluses dans les enquêtes). De plus, les enquêtes peuvent contenir des rapports inexacts. Il est, par exemple, très difficile de rapporter avec précision des revenus exacts ou certains comportements qui conditionnent l'obtention d'une aide sociale.

1.2.1.2 Données administratives

Les données administratives, quant à elles, contiennent souvent des informations sociodémographiques beaucoup plus précises, mais il peut arriver qu'elles ne couvrent pas certaines catégories de population. Le principal problème des données administratives est cependant qu'elles se limitent généralement aux bénéficiaires effectifs, et non à ceux qui sont potentiellement éligibles mais ne reçoivent pas (encore) d'aide. Il existe peu d'exemples dans la littérature où le non-recours a été estimé uniquement à partir de données administratives (exemples: Bargain *et al.* (2012); Tempelman & Houkes-Hommes (2015)).

1.2.1.3 Une combinaison des données administratives et d'enquête

En raison des limites de ces deux types de données, une combinaison des deux est souvent utilisée. Ainsi, la taille du groupe de personnes ou de ménages potentiellement éligibles peut être déduite à partir des données d'enquêtes, tandis que le nombre de bénéficiaires est extrait des données administratives (Hernanz *et al.*, 2004). Les données d'enquête peuvent également être utilisées pour estimer le groupe des bénéficiaires (si une question spécifique est posée à ce sujet), après quoi les données administratives sont croisées pour vérifier qui est éligible (voir par exemple l'utilisation des données EU-SILC pour la Belgique dans Ansaloni *et al.* (2023).

Les enquêtes EU-SILC fournissent une base solide pour estimer le non-recours au revenu d'intégration. Ces enquêtes sont répétées chaque année et sont donc idéales pour le suivi (compte tenu de la cohérence dans la méthodologie d'estimation). Ansaloni *et al.* (2023) ont estimé le non-recours au revenu d'intégration en se basant sur les données EU-SILC, en utilisant deux approches distinctes pour la période jusqu'en 2017 et pour la période postérieure :

- 2008-2017 (vagues EU-SILC 2009-2018) : Ils ont utilisé des données couplées de l'EU-SILC, de DEMOBEL et de PRIMA (la base de données sur le revenu d'intégration de l'administration fédérale). Ce couplage a permis d'identifier avec certitude les ménages qui, sur une base annuelle, rece-

vaient un revenu d'intégration en dessous du seuil de revenu minimal. Les autres ménages sous ce seuil ont été considérés comme des non-bénéficiaires (« non-take-up »).
- 2018-2021 (vagues EU-SILC 2019-2022) : Aucune mise en relation des données n'était nécessaire, car depuis la vague de 2019, les données de revenus sont directement extraites de sources administratives (y compris PRIMA). Cela a simplifié le calcul du non-recours.

Cependant, il existe des limitations associées à l'utilisation de l'EU-SILC, telles que des doutes concernant la représentativité des ménages les plus pauvres, la taille limitée des échantillons, ainsi que l'absence d'informations sur d'autres conditions d'attribution. Une autre limite est que les périodes courtes d'éligibilité au revenu d'intégration peuvent être négligées, car les calculs se basent uniquement sur les revenus annuels. Pour ces raisons, les estimations du non-recours à l'aide de l'EU-SILC peuvent être considérées comme des estimations « minimales ».

En Belgique, l'étude TAKE (Goedemé *et al.*, 2022) a examiné en détail la manière dont le non-recours au revenu d'intégration et à trois autres droits sociaux pouvait être mesuré. Cette étude a utilisé une combinaison de données administratives et d'enquêtes. L'étude TAKE a choisi de mettre en place une nouvelle enquête auprès de groupes qui étaient présumés satisfaire en grande partie aux conditions d'octroi du revenu d'intégration. Cette méthode présentait à la fois des avantages et des inconvénients. Parmi les avantages figuraient la richesse des informations disponibles sur le profil des répondants et sur les différentes raisons du non-recours, ainsi que l'inclusion de plusieurs types de prestations sociales liées, telles que l'allocation de chauffage par exemple. Un inconvénient résidait dans le fait que l'on soupçonnait que le non-recours aux prestations sociales était lié à la non-participation à une enquête. Pour cette raison, les auteurs ont conclu que leur estimation du non-recours représentait une limite inférieure.

Les niveaux de non-recours estimés résultent donc souvent d'une combinaison de données administratives et de données d'enquêtes. Cela peut conduire à des erreurs, car les chiffres concernant les bénéficiaires ou ceux concernant les éligibles sont estimés, et comportent donc une marge d'erreur. De plus, les chiffres issus des enquêtes et des données administratives ne sont pas totalement comparables. Hernanz *et al.* (2004) ont, par exemple, trouvé un taux de non-recours à l'allocation logement aux Pays-Bas variant entre 25 % et 75 % , en fonction de l'année mesurée, de la région et de la source de données.

1.2.1.4 Modèles de micro-simulation

À la fin de l'étude TAKE, les auteurs ont examiné les alternatives possibles pour une bon monitoring du non-recours. Ils ont conclu que la nouvelle structure de l'enquête EU-SILC, en combinaison avec une nouvelle base de données et un modèle de microsimulation à grande échelle (BELMOD) du SPF Sécurité sociale, offrait des perspectives pour un monitoring régulier du non-recours.

Différents modèles ont été développés pour simuler le non-recours, tels que MEFISTO (Bouckaert & Schokkaert, 2011) et MIMOSIS (modèle de microsimulation du Service public fédéral Sécurité sociale), qui a été récemment modernisé pour devenir BELMOD, ou encore au niveau européen avec EUROMOD (Greskovics, 2020). Dans le cadre de l'étude TAKE, un modèle de simulation, TAKEMOD, a également été développé (Goedemé *et al.*, 2022). Le modèle EUROMOD est un modèle de microsimulation (open source) applicable à tous les pays de l'Union européenne, basé sur les données EU-SILC.

1.2.2 Vue d'ensemble des mesures de non-recours au revenu d'intégration et aux autres droits sociaux en Belgique

Le taux de non-recours varie considérablement en fonction des types de prestations sociales et des pays. Dans les pays de l'UE et de l'OCDE, le pourcentage de non-recours aux prestations sociales se situe entre 5 % et 75 % (voir Hernanz, Malherbet & Pellizzari, 2004; Vinck, Lebeer & Van Lancker,

2019; Goedemé & Janssens, 2020). En général, le non-recours est particulièrement élevé pour les prestations sous condition de ressources (Eurofound, 2015).

Pour la Belgique, les résultats de l'étude TAKE montrent des chiffres révélateurs. Les chercheurs ont constaté que le non-recours au revenu d'intégration sociale (RIS) pour les personnes en âge de travailler se situe entre 37 % et 51 % , selon le modèle utilisé (avec une estimation moyenne de 43 % à 46 % , marge d'erreur comprise) pour l'année 2019 (p. 55 du rapport TAKE). Concernant la garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA), ils ont trouvé un taux de non-recours encore plus élevé, entre 42 % et 59 % (p. 48 du rapport TAKE). Même pour le remboursement majoré, un non-recours de 39 % à 52 % a été constaté (p. 60 du rapport TAKE).

Ansaloni *et al.* (2023) ont trouvé un taux de non-recours moyen de 59 % pour le revenu d'intégration en Belgique au cours des 10 premières années de la série de données (2008-2017). Pour les années suivantes (2018-2021), basé sur la version modernisée des données EU-SILC (collectées en 2019-2022), les auteurs ont estimé un taux moyen de non-recours de 47 % sur différentes vagues. Pour chaque année spécifique, ils ont trouvé : 48 % en 2018, 46 % en 2019, 45 % en 2020 et 47 % en 2021. L'estimation de 46 % pour 2019 (Ansaloni *et al.*, 2023) corrobore les conclusions de Goedemé *et al.* (2022).

Dans un autre projet récent, TRAHOME, le non-recours au revenu d'intégration par les sans-abris a été étudié. Les résultats de cette étude seront disponibles plus tard en 2024. S'ils sont disponibles avant la fin de cette étude, ils pourront être intégrés. Les résultats de cette étude indiquent également que l'« invisibilité administrative » est un facteur déterminant du non-recours (Robben, Samyn & Emmanuel, 2024). Il s'agit de l'absence d'adresse, ce qui signifie que les personnes ne sont plus enregistrées dans le registre de la population. L'exclusion administrative cautionne à ce qu'une personne ne peut plus être identifiée comme bénéficiaire potentiel des droits sociaux qui requièrent une adresse.

Almeida, De Poli & Hernandez (2022) ont utilisé le modèle EUROMOD pour estimer la couverture des mesures de revenu minimum (comme le revenu d'intégration) pour les personnes en (extrême) pauvreté dans les pays européens (données EU-SILC de 2019; revenus de 2018). Ils ont découvert que seulement 8 pays couvrent plus de 50 % de la population en extrême pauvreté. Ainsi, dans les autres pays, y compris la Belgique, le non-recours est estimé à plus de 50 %. La Belgique se situe juste en dessous du seuil de 50 % de couverture adopté par les auteurs (9e pays avec la meilleure couverture, mais toujours en dessous du seuil).

1.3 Raisons

De nombreuses recherches ont déjà été menées sur les raisons de la sous-protection, ou du concept plus restreint de non-recours aux droits, y compris en Belgique (Van Oorschot, 1991; Van Oorschot, 1996; Groenez & Nicaise, 2002; Steenssens *et al.*, 2007; Warin, 2016; Van Mechelen & Janssens, 2017; Denis & Chareyron, 2017; Van Hootegem & De Boe, 2018; Goedemé *et al.*, 2022; Wagener *et al.*, 2022). Comme mentionné précédemment, les raisons ou déterminants de ce phénomène ne se situent pas uniquement au niveau des services exécutifs ou des individus, mais également au niveau des politiques, auxquelles s'ajoutent des évolutions sociétales (EUROFOUND, 2015; Goedemé *et al.*, 2022). Ces dernières peuvent influencer les trois autres niveaux. Les raisons du non-recours sont donc une combinaison de facteurs à différents niveaux.

Le rapport final d'une étude récente intitulée TAKE (Goedemé *et al.*, 2022) examine en détail les raisons du non-recours. Nous en synthétisons les éléments principaux. D'autres rapports et études seront traités ultérieurement, notamment : le rapport final du projet BELMOD (2022), et le rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, chapitre VI (2023). Nous incluons également dans la conclusion l'aperçu des causes repris par de De Schutter (2022) qui utilise une analyse plutôt chronologique des étapes où le non-recours peut se produire, et fournit un aperçu des pratiques pour lutter contre les causes du non-recours.

1.3.1 Politique publique/règlements

La conception des politiques ainsi que la structure et le fonctionnement de l'administration sont des éléments pertinents. Cela inclut la conception des règles d'éligibilité et des conditions d'attribution, ainsi que la structure de l'aide (telle que le montant ou la fréquence de versement de l'aide). Le niveau de détail doit encore être approfondi. Ce cadre peut, de diverses manières, conduire à une sous-utilisation des droits : plus les droits sont conditionnels ou complexes, plus la probabilité que les ayants droit n'y recourent pas augmente, notamment en raison de la perception (erronée) de leur non-égibilité ou d'erreurs dans l'attribution des aides (Nicaise, 2017). La conception des politiques peut également affecter les coûts d'information et de procédure que les individus rencontrent (voir 1.3.3).

1.3.2 Services et institutions/administrations

L'impact que le niveau précédent (politiques et règlements) peut avoir sur les services et institutions mérite également d'être mentionné. Le non-recours aux droits peut être influencé par la qualité et la quantité d'information disponible, la convivialité des procédures de demande, l'organisation interne des entités chargées de l'exécution des politiques, ainsi que leur organisation externe. Ces facteurs peuvent également influer sur les coûts d'information et de procédure pour les individus.

1.3.3 Individu

Les raisons à l'échelle individuelle concernent un arbitrage entre les bénéfices et les coûts associés à la demande d'aide. Dans l'étude de Goedemé *et al.* (2022), les coûts suivants sont identifiés : coûts d'information, coûts de procédure, ainsi que les coûts psychologiques et sociaux.

Les auteurs définissent ces coûts de la manière suivante : les coûts d'information se réfèrent au temps et aux efforts perçus, attendus ou expérimentés pour rassembler les informations nécessaires concernant l'existence des mesures d'aide, les critères d'octroi, les procédures de demande et les conséquences éventuelles. Les coûts de procédure renvoient au temps, à l'argent et à l'énergie perçus, attendus ou dépensés pour la demande elle-même. Cela inclut des obstacles tels que le remplissage des formulaires, les frais de déplacement ou le temps passé à attendre (en file d'attente). Les compétences numériques peuvent également jouer un rôle à cet égard (De Schutter, 2022). Une troisième catégorie de coûts (psychologiques et sociaux) est principalement liée aux coûts de la stigmatisation. Une troisième catégorie de coûts, psychologiques et sociaux, est liée à la stigmatisation. Le stigmate peut survenir lorsque l'individu se sent dévalorisé ou perçoit un manque de respect, que ce soit de la part des autres ou de lui-même, lorsqu'il demande de l'aide. Enfin, même si cela ne se produit pas très souvent, que les personnes décident consciemment de ne pas demander un droit particulier (Goedemé & Janssens, 2020 ; De Schutter, 2022).

En termes de bénéfices, l'importance et la durée de l'aide sont des facteurs clés, mais aussi la prévisibilité de l'obtention d'un droit (De Schutter, 2022). A côté des « choix rationnels, d'autres raisonnements peuvent influer le recours (SPF Sécurité Sociale, 2002). Goedemé *et al.* (2022) mentionnent également des éléments qui peuvent influencer l'usage des services publics, tels que des biais cognitifs, des perceptions erronées, d'autres obstacles comportementaux, ainsi que la présence de déclencheurs et d'effets de réseau (*cf.* modèle de Janssens & Van Mechelen, 2022).

1.3.4 Le contexte social

Le contexte social peut également influencer le non-recours, notamment par le biais de la situation du marché du travail, du contexte institutionnel et politique, des médias et du profil des personnes ayant besoin d'aide. Ce contexte social plus large peut agir comme déterminant, facilitateur ou frein concernant le comportement de non-recours des acteurs concernés.

1.3.5 Déterminants du non-recours de la recherche Take

L'étude TAKE a exploré les raisons du non-recours au revenu d'intégration sociale, confirmant les conclusions de la littérature existante. À l'échelle des ménages et des individus, les auteurs ont trouvé des preuves empiriques que le non-recours est corrélé à des caractéristiques socio-économiques. Par exemple, les travailleurs sont plus susceptibles de ne pas recourir à ces aides que les chômeurs ou les personnes inactives. Au niveau des ménages, il a été observé que les ménages avec des enfants (notamment des jeunes enfants) ont moins de chances de ne pas recourir à l'aide, et cette probabilité diminue à mesure que le nombre d'enfants augmente. En revanche, les propriétaires immobiliers sont plus susceptibles de ne pas faire appel à l'aide.

Par ailleurs, divers facteurs liés au réseau social ont montré que disposer d'un réseau social peut constituer un soutien pour la demande d'aide. Ces facteurs sont associés à une moindre probabilité de non-recours. De plus, les coûts d'information et de procédure sont apparus comme des barrières importantes à la demande d'aide. Plus ces coûts sont élevés, plus le non-recours est probable. Aucune preuve n'a été trouvée suggérant que les coûts psychologiques et sociaux constituent un obstacle significatif au recours au revenu d'intégration.

1.3.6 Seuils liés au non-recours

L'aperçu des seuils du non-recours est basé sur les résultats de l'étude TAKE en Belgique et d'une méta-étude réalisée par De Schutter (2022) qui a fait état d'études et d'enquêtes mondiales sur le non-recours. Dans cet aperçu, les seuils sont décrits à partir des différentes étapes que doit franchir un bénéficiaire potentiel pour obtenir un droit (certaines étapes sont moins pertinentes lorsqu'un droit est accordé automatiquement) : il faut connaître l'existence du droit, il faut savoir comment le demander et être capable ou désirer de le faire, et il faut être capable de contester une décision si nécessaire et savoir comment le faire. On peut essayer de réduire ces obstacles par des pratiques visant à lutter contre le non-recours (voir ci-dessous).

1.3.6.1 Manque de connaissance des mesures

Un premier obstacle est que l'information sur l'existence de la mesure ne parvient pas aux personnes éligibles. La langue peut également jouer un rôle à cet égard. L'enquête de M. De Schutter a révélé que la méconnaissance des droits était la principale cause de non-recours.

1.3.6.2 Niveau et imprévisibilité de l'attribution

Lorsque la mesure est connue, le montant de l'avantage et son imprévisibilité peuvent amener le bénéficiaire potentiel à considérer comme négatif le compromis entre les coûts liés à la demande du droit et les avantages qui en découlent. La personne peut alors décider de ne pas introduire une demande.

1.3.6.3 Manque d'informations sur les demandes et les conditions d'attribution

Même lorsque la mesure est connue, des obstacles à l'information peuvent survenir, notamment lorsqu'on ne sait pas exactement comment on peut introduire une demande, quels documents sont nécessaires pour le faire, quelles sont exactement les conditions d'éligibilité. Les personnes peuvent ne pas introduire de demande parce qu'elles pensent qu'elles ne sont pas éligibles.

1.3.6.4 Procédures de demande complexes

Lorsque la mesure et la manière de la demander sont connues, la difficulté du processus de demande peut influencer la propension à demander une aide. Par exemple, la collecte des documents nécessaires peut s'avérer coûteuse et longue. Le sans-abrisme pose souvent des problèmes spécifiques à cet égard.

L'introduction d'une demande de manière numérique peut présenter des avantages, mais aussi constituer un obstacle supplémentaire pour certains. Lorsque les compétences numériques sont cruciales lors de la demande, la numérisation du processus peut creuser l'exclusion numérique.

1.3.6.5 Barrières psychologiques et sociales

La stigmatisation, sous diverses formes, peut dissuader les gens de postuler. La stigmatisation peut être causée par de nombreux éléments tels que le manque de privacité lors de la demande, l'expérience peut être humiliante pour le demandeur (par exemple, longue attente, interaction avec un personnel sceptique), la personne peut avoir honte de devoir demander une aide, ou avoir l'impression de ne pas la mériter. Lorsque l'on attend des bénéficiaires qu'ils modifient leur comportement, c'est-à-dire que l'on lie la nécessité d'utiliser les droits sociaux à des caractéristiques individuelles plutôt qu'au contexte social ou économique, cela peut également être stigmatisant.

1.3.6.6 Après la demande

Même après l'introduction de la demande, des obstacles peuvent subsister. De Schutter (2022) cite les éléments suivants, basés sur une étude (bibliographique) et une enquête au niveau mondial :

- une allocation de budget insuffisant (mais cela ne semble pas se produire dans les études européennes) ;
- des obstacles physiques ou technologiques qui empêchent de bénéficier effectivement des prestations (tels que des compétences numériques insuffisantes, l'absence de connexion à l'internet, le manque d'accès physique ou en ligne aux services sociaux) ;
- corruption, fraude, pots-de-vin (les pots-de-vin semblent particulièrement répandus dans le secteur de la santé) : exemples de népotisme et de clientélisme ;
- l'absence ou le manque de clarté des procédures de recours. Par exemple, lorsque l'on soupçonne que des erreurs ont été commises dans l'octroi ou non d'une aide, il faut savoir comment demander les résultats de la procédure, soumettre à nouveau la demande ou contester une décision.

1.4 Lutter contre le non-recours

Étant donné que le non-recours nuit à l'efficacité des mesures de protection sociale, des efforts sont déployés pour s'attaquer aux problèmes qui conduisent au non-recours. Compte tenu des causes, les recommandations sont souvent formulées dans le contexte de l'amélioration de la diffusion de l'information sur une mesure et de la simplification des procédures d'application (De Schutter, 2022) ; ce faisant, il convient d'impliquer les personnes en situation de pauvreté dans la conception, le suivi et l'évaluation des mesures de protection sociale (De Schutter, 2022). Les recommandations visant à réduire le non-recours et les pratiques prometteuses en la matière incluent généralement l'outraching (« l'aller vers ») et l'automatisation. Le suivi peut également en faire partie : plus on en sait, mieux on peut y remédier.

1.4.1 « Aller vers » ou l'outreaching

Il existe de nombreux exemples de pratiques prometteuses en matière de sensibilisation. Dans De Schutter (2022), nous trouvons entre autres :

- centres de services décentralisés, éventuellement mobiles (par exemple, bus itinérants), ou par l'intermédiaire d'établissements d'enseignement (par exemple, écoles) ;
- actions visant à identifier les bénéficiaires potentiels, par exemple par l'exploration de données et la diffusion d'informations ciblées (voir par exemple aux Pays-Bas : Hamel, 2006 ; à Paris : identifier les familles avec enfants et les informer par SMS ou par lettre de la possibilité de demander des bourses) ;
- nommer des « ambassadeurs des droits », c'est-à-dire des personnes qui, au sein d'une communauté, s'adressent directement aux gens pour leur parler de leurs droits potentiels.

- nous trouvons également des exemples d'utilisation de données administratives en Belgique pour mener des actions de proximité, par exemple Wonen en Flandre envoie des lettres ciblées aux locataires potentiels qui sont sur la liste d'attente pour un logement social depuis au moins 4 ans parce qu'ils pourraient être éligibles à une allocation au loyer ; dans l'expérience de terrain menée par Van Gestel *et al.* (2023), il a également été constaté que l'envoi de lettres et de dépliants ciblés avait un effet d'augmentation du recours aux aides au logement. L'effet diffère selon les zones géographiques en Belgique.
- l'évolution numérique peut abaisser les barrières pour certain.e.s, mais creuser le fossé pour d'autres. La poursuite de la numérisation ne doit donc pas se faire au détriment des points de contact physiques (et humains).

1.4.2 Automatisation

L'automatisation a été considérée comme une approche efficace du non-recours dans l'enquête mondiale de De Schutter (2022). Elle peut prendre différentes formes : de l'identification des personnes éligibles par les services publics et de l'octroi automatique du droit sans avoir à en faire la demande, à l'utilisation de droits dérivés (lorsqu'une personne jouit d'un droit, elle est éligible à un autre droit). C'est le cas, par exemple, des droits dérivés qui sont automatiquement accordés si l'on a le statut de bénéficiaire du revenu d'intégration.

Cependant, l'automatisation comporte également des risques. Si une personne n'apparaît pas dans les données administratives utilisées pour identifier les personnes éligibles (par exemple, les personnes sans adresse), l'automatisation n'est d'aucune aide. À cet égard, les personnes qui ne figurent pas dans les données administratives sont souvent des personnes en situation de grande vulnérabilité. La numérisation du système d'aide sociale peut également présenter des risques concernant les données des registres lorsque l'enregistrement par le biais d'outils numériques est requis.

1.4.3 Le monitoring

Le suivi et l'évaluation de l'utilisation des différents droits est considéré comme un élément important (De Schutter, p. 18) pour identifier les seuils d'accès. Le niveau de non-recours est un indicateur important de l'efficacité des mesures de protection sociale. La collecte de données à ce sujet peut être considérée comme une première étape dans la résolution du problème.

1.5 Conclusion

La mesure et le suivi du non-recours ne vont pas de soi. La mesure et le suivi nécessitent des données, mais chaque source a ses inconvénients. Souvent, les données d'enquête ne sont pas suffisamment détaillées et il faut prévoir une marge d'erreur. Le groupe cible est souvent sous-représenté et il peut y avoir un lien entre la participation à l'enquête et l'adhésion, de sorte que les personnes en situation de non-recours ne sont justement pas représentés dans certaines enquêtes. Les données administratives contiennent souvent des informations sur les bénéficiaires, mais ne permettent pas toujours d'identifier l'ensemble du groupe cible. Cela devient difficile lorsque des conditions non enregistrées sont utilisées dans le processus d'attribution. L'établissement d'un lien entre les deux sources offre des possibilités, mais les inconvénients subsistent souvent. La mise en relation des données administratives et éventuellement des données d'enquête dans un modèle de microsimulation est prometteuse si le modèle parvienne à fournir une bonne représentation de la réalité.

Les raisons du non-recours se situent à différents niveaux : individuel, services et institutions, politique et réglementation, ainsi que le contexte social. Les déterminants du non-recours sont donc le résultat d'une combinaison de plusieurs éléments. Des seuils d'accès peuvent se présenter dans les différentes étapes de l'accès aux droits. Ces obstacles sont souvent liés aux coûts de l'information et du

processus. L'automatisation est prometteuse parce qu'elle peut résoudre à la fois les coûts d'information et de traitement, mais le fait de ne pas être inclus dans les bases de données peut conduire à des résultats encore pires pour les personnes appartenant aux groupes cibles les plus vulnérables. La numérisation peut également fonctionner dans les deux sens, offrant des avantages d'une part, mais aussi des inconvénients d'autre part. L' « aller vers » ou le outreaching semble également être une pratique prometteuse qui permet de surmonter à la fois les obstacles liés à l'information et les obstacles liés au processus.

2 | Méthodologie pour cartographier le non-recours au revenu d'intégration et aux droits dérivés

La partie « mesure du non-recours » sera effectuée différemment pour le droit au revenu d'intégration, que pour les droits dérivés, appelés aussi aides sociales complémentaires. En ce qui concerne le revenu d'intégration, nous avons utilisé une enquête existante, à savoir l'EU-SILC (Statistiques de l'UE sur le revenu et les conditions de vie), pour laquelle un échantillon est disponible chaque année pour la Belgique. Cette enquête intègre certaines données administratives et contient des informations sur la perception d'un revenu d'intégration. La dernière version (disponible depuis février 2024) sera utilisée pour compléter les mesures déjà existantes sur la base d'une méthodologie aussi égale que possible à des fins de comparabilité.

Pour mesurer le non-recours aux droits dérivés, nous ne pouvons pas nous appuyer sur des enquêtes ou des données administratives existantes. C'est pourquoi, l'équipe de recherche a déployé une nouvelle méthode de collecte de données.

Nous suivrons donc une double voie. Dans un premier temps, nous calculerons le non-recours au revenu d'intégration sur base de l'enquête annuelle EU-SILC. Dans un deuxième temps, nous évaluerons le taux de non-recours aux droits dérivés liés parmi les bénéficiaires du revenu d'intégration.

2.1 Estimation du non-recours au revenu d'intégration sur la base des statistiques-SILC-UE

L'enquête SILC-UE couplée aux données administratives semble actuellement offrir les meilleures possibilités pour estimer le non-recours au revenu d'intégration en Belgique. Nous utilisons la méthode développée par Ansaloni *et al.* (2023) afin de compléter les estimations antérieures basées sur les vagues SILC-UE de 2019 à 2022, avec des estimations fondées sur SILC-UE 2023 (revenus de 2022). Les estimations seront réalisées de manière strictement identique à celles des vagues de 2019 à 2022, ce qui les rend adaptées au suivi et à la surveillance.

Le principal avantage de cette méthode réside dans la disponibilité annuelle des nouvelles données SILC-UE ainsi que dans la simplicité des calculs. Toutefois, plusieurs points méritent d'être soulignés :

- la taille de l'échantillon annuel est représentative mais relativement petite, ce qui complique le calcul des taux de non-recours pour certains sous-groupes spécifiques ;
- l'analyse est limitée aux ménages dont la personne de référence appartient à la tranche d'âge active ;
- compte tenu de la nature résiduelle du revenu d'intégration (dernier recours), les bénéficiaires identifiés dans l'enquête représentent un petit nombre de répondants, ce qui peut entraîner d'importantes marges d'erreur ;
- les données d'enquête permettent uniquement de vérifier les critères liés aux revenus et à l'âge, tandis que les autres critères d'éligibilité ne peuvent pas être testés. Pour évaluer le non-recours, il serait également nécessaire de pouvoir vérifier les autres conditions d'éligibilité (patrimoine, nationalité, exigences d'activation). Ansaloni *et al.* (2023) indiquent que les conditions de patrimoine et

de nationalité pourraient entraîner une légère distorsion des estimations de non-recours. Les exigences d'activation sont estimées, dans l'enquête TAKE, à réduire le non-recours de 3,0 à 4,5 points de pourcentage. Par conséquent, le taux de non-recours serait probablement inférieur de 3,0 à 4,5 points de pourcentage par rapport aux estimations issues de la méthode décrite ci-dessus ;
- d'autre part, la valeur estimée est probablement sous-évaluée en raison de la sous-représentation de la population cible dans l'enquête et de l'utilisation des données de revenus annuels. Cela pourrait en effet masquer les périodes plus courtes de sous-protection dès lors que le revenu annuel dépasse le seuil de revenu disponible requis pour être éligible au revenu d'intégration.

2.2 Estimation et raisons du non-recours des droits dérivés

La méthode décrite ci-dessus n'est pas applicable pour mesurer le non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration (RI), car les informations sur l'utilisation de ces droits ne sont pas disponibles dans l'enquête SILC-UE. C'est pourquoi, une nouvelle enquête a été mise en place.

Pour établir une telle enquête, il est essentiel de pouvoir atteindre le groupe cible. Nous nous basons sur une étude similaire menée auprès de locataires sociaux, qui a donné des résultats satisfaisants (voir Teppers *et al.*, 2021). Dans cette étude, tout comme pour les bénéficiaires du RI, il s'agissait d'un groupe vulnérable difficile à atteindre directement. L'enquête a été réalisée avec la coopération des services sociaux des bailleurs sociaux (les sociétés de logement social et les agences immobilières sociales, désormais fusionnées en agences de logement). Les services sociaux ont été sollicités pour tirer un échantillon de leurs dossiers de bénéficiaires, conformément aux directives des chercheurs, de manière à ce que le hasard détermine si un bénéficiaire entrait dans l'échantillon. Ensuite, une double enquête a été menée : d'une part auprès des services sociaux, qui ont rempli un questionnaire sur leurs bénéficiaires, et d'autre part auprès des locataires eux-mêmes, qui ont été contactés par lettre via leur bailleur.

Les questions portaient sur le besoin d'accompagnement, l'accompagnement reçu par les locataires, et l'origine de cet accompagnement (le bailleur social, d'autres services ou la famille et les amis). Il s'agissait donc, dans une certaine mesure, d'une étude sur le non-recours à une offre d'accompagnement. Cette enquête auprès des bailleurs sociaux a abouti à un taux de réponse au niveau des dossiers bénéficiaires de 53 % pour les sociétés de logement social et de 47 % pour les agences immobilières sociales. En revanche, l'enquête auprès des locataires a donné un taux de réponse plus faible : 17 % pour les locataires des sociétés de logement social et 27 % pour les locataires des agences immobilières sociales. Une divergence a été notée entre les réponses des locataires et celles des bailleurs, mais elle est restée relativement limitée pour la plupart des besoins d'accompagnement. Dans les dossiers où les deux parties ont répondu (locataire et bailleur), les réponses concernant la présence des besoins d'accompagnement correspondaient dans au moins trois dossiers sur quatre, et pour certains besoins, la correspondance dépassait même 90 %.

Cette étude a révélé, d'une part, qu'il est très difficile de motiver les groupes vulnérables à participer à une enquête, avec un taux d'abandon important, et d'autre part, que l'enquête directe auprès des locataires n'a pas donné des résultats très différents. C'est pourquoi, nous avons décidé de limiter l'enquête aux CPAS.

La mise en œuvre de cette méthode nécessite la collaboration de ces derniers, qui jouent ici un rôle d'intermédiaire avec le groupe cible. Nous prévoyons un taux de réponse similaire à celui obtenu auprès des bailleurs sociaux, soit environ 50 %.

Cette approche limite la mesure du non-recours aux droits dérivés des bénéficiaires du revenu d'intégration. Pour certains droits, le statut de bénéficiaire du RI n'est pas le seul critère d'éligibilité ; d'autres conditions ou statuts peuvent également permettre d'y accéder. Cependant, nous nous concentrons uniquement sur les bénéficiaires du RI, car ce groupe peut être atteint via les CPAS.

En complément à la littérature sur les raisons du non-recours au revenu d'intégration, nous chercherons également à identifier les raisons du non-recours aux droits dérivés, en interrogeant le personnel des CPAS dans le cadre de cette même enquête.

2.2.1 Processus participatif

Pour obtenir un taux de réponse le plus élevé possible, l'adhésion des CPAS à l'étude était un élément crucial. L'adhésion est généralement plus forte lorsque la conception de l'enquête est élaborée de manière participative, offrant aux CPAS une visibilité préalable sur la méthodologie proposée et permettant d'ajuster celle-ci en collaboration avec eux.

L'objectif est de trouver un bon équilibre entre la fiabilité scientifique et la faisabilité pratique. Pour garantir la fiabilité des résultats, une taille minimale d'échantillon est nécessaire pour chaque catégorie de bénéficiaires du revenu d'intégration (RI) pour laquelle des conclusions distinctes doivent être tirées. Une règle empirique est qu'il faut au moins 380 réponses nettes par catégorie pour une population de 10 000 personnes ou plus, afin de garantir une marge de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 %. Pour pouvoir formuler des conclusions distinctes pour chacune des trois régions (Flandre, Bruxelles et Wallonie), environ 380 réponses étaient nécessaires par région.

Lors d'un premier atelier, la méthodologie a été présentée aux CPAS. Pour sélectionner les participants à l'atelier, nous avons contacté des collaborateurs des CPAS sur base de suggestions des organisations faîtières (VVSG, Brulocalis et UVCW) et du Service public fédéral de programmation de l'Intégration sociale (SPP IS). Ces participants ont ensuite été invités à tester et à commenter la version préliminaire du questionnaire, programmée sur Limesurvey. Idéalement, ce groupe de travail comprenait des représentants des trois régions (Flandre, Bruxelles et Wallonie). Cependant, il s'est avéré difficile de recruter des collaborateurs des CPAS de la Région bruxelloise, de sorte que seuls des CPAS de Flandre et de Wallonie ont participé à l'atelier et au test du questionnaire.

Idéalement, un processus participatif de ce type devrait également impliquer étroitement le groupe cible. Cependant, un tel processus de participation est particulièrement chronophage et aurait nécessité un délai plus long que ce qui était possible dans ce cadre. Nous avons pu collaborer avec le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, qui a contribué à l'organisation des ateliers (concernant la conception de l'enquête et la réflexion sur les résultats). Le comité d'accompagnement a également joué un rôle important dans la conception de l'enquête et du questionnaire. Les décisions concernant les questions méthodologiques délicates ont été prises au sein du comité, en tenant compte de la faisabilité, de la charge de travail et des risques de biais. Le tableau ci-dessous présente un aperçu des étapes clés du développement de la méthode d'enquête et des questionnaires (l'un pour le niveau des CPAS et l'autre pour les bénéficiaires du RI).

La clôture du questionnaire a été reportée à plusieurs reprises en raison d'un taux de réponse initialement faible et des retours de certains CPAS, indiquant qu'ils n'étaient pas informés de l'enquête (le questionnaire n'ayant pas atteint les bonnes personnes) ou qu'ils n'avaient pas pu y répondre en raison d'une surcharge de travail.

Le nombre de questionnaires demandé (au niveau des bénéficiaires du RI) a également été ajusté pour les CPAS bruxellois. Afin d'assurer une représentativité au niveau régional, tout en tenant compte du taux de réponse attendu, un plus grand nombre d'observations avait initialement été demandé aux CPAS bruxellois par rapport aux CPAS flamands et wallons (19 communes au lieu de 200-300). Cependant, cette approche n'a donné lieu à une meilleure réponse des acteurs de la région bruxelloise, et le nombre de questionnaires demandé aux bénéficiaires du RI à Bruxelles a finalement été réduit.

Tableau 2.1 Étapes de l'enquête

Date/lieu	Tâches	Résultats
31/01/2024 (en ligne)	Atelier sur l'enquête avec les CPAS : participants : 6 CPAS de petites et grandes communes de Flandre et de Wallonie + UVCW et Brulocalis + SPP IS	- Il faut tenir compte de la longueur du questionnaire par rapport à la charge de travail du personnel du CPAS. - Estimation du temps nécessaire pour remplir le formulaire. - Distinction avec les droits accordés automatiquement (ne pas inclure).
21/02/2024 (Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale)	Atelier sur l'enquête avec des organisations de lutte contre la pauvreté et des experts du vécu du SPP IS (7 participants de différentes organisations et 1 expert)	- Le gestionnaire de dossier n'intervient pas seul, mais en collaboration avec le bénéficiaire. - Le groupe cible est plus impliqué. - Droits manquants dans la liste proposée en fonction de la longueur de la requête. - Omettre les autorisations accordées automatiquement ? L'adoption n'est pas certaine à 100 %.
27/02/2024	Comité d'orientation : discussion, commentaires des ateliers > décisions	- Uniquement les NTU au niveau des déclarations pour le pays + les régions (pas séparément par urbanité de la commune) > moins d'observations nécessaires par CPAS. - Seuls les droits émanant du niveau fédéral ou les droits existants dans les trois régions sont pris en compte. - Atelier supplémentaire avec les organisations de lutte contre la pauvreté pour discuter des résultats provisoires - Le gestionnaire du dossier remplira le questionnaire même si cela implique un risque (il évalue ainsi son propre travail), mais il offre la possibilité de le remplir avec le bénéficiaire.
17/04/2024	Questionnaire test par le personnel du CPAS	- Le temps de remplissage ok. - Ajustements et clarifications du questionnaire.
16/05/2024	Lancement du questionnaire	- Invitation à participer à l'enquête adressée aux directeurs généraux de tous les CPAS belges.
24/06/2024	Premier rappel	- Rappel adressé aux CPAS (directeurs généraux) qui n'ont pas encore rempli le questionnaire au niveau du CPAS + adaptation du nombre de questionnaires à remplir dans les communes bruxelloises (de 90 à 30).
16/07/2024	Deuxième rappel	- Idem.
03/09/2024	Clôture du questionnaire	
24/09/2024	Groupe de discussion avec les utilisateurs	- Retour d'information de la part des représentants des utilisateurs du revenu d'intégration et des droits dérivés.

Source : Auteurs

2.2.2 Enquête par l'intermédiaire des CPAS

Nous décrivons ci-dessous la méthode d'enquête qui a été élaborée à la suite des consultations et des retours de différents acteurs tout au long du processus (voir processus participatif). L'invitation à participer à l'enquête a été envoyée à l'ensemble des CPAS de Belgique. Chaque CPAS a été contacté

via son directeur général, avec la demande de faire remplir les questionnaires par la personne la plus qualifiée pour cela au sein de l'organisation.

Dans ce qui suit, nous expliquons la méthode utilisée (voir également les deux questionnaires et le guide en annexe) et fournissons un aperçu des thèmes abordés dans les questionnaires. Les CPAS participants ont complété, d'une part, un questionnaire sur leur propre organisation (rempli une seule fois par CPAS) et, d'autre part, un questionnaire concernant un échantillon aléatoire de bénéficiaires du revenu d'intégration (RI), conformément à la méthode décrite ci-dessous. Le questionnaire au niveau des bénéficiaires du RI a été complété une ou plusieurs fois par chaque CPAS, en fonction du nombre de bénéficiaires inscrits dans les dossiers du CPAS participant.

2.2.2.1 Population, cadre d'échantillonnage et taille de l'échantillon

La population, c'est-à-dire les personnes éligibles à un droit dérivé, sera limitée à celles qui perçoivent un revenu d'intégration ou un revenu d'intégration équivalent depuis au moins six mois.

La base d'échantillonnage est la liste des bénéficiaires du revenu d'intégration ayant perçu ce revenu pendant au moins six mois.

Les résultats sur le non-recours sont demandés par région. Il faut donc un certain nombre de répondants par région. Pour établir des déclarations distinctes pour chaque classification souhaitée (avec une certaine fiabilité et marge d'erreur, généralement 95 % et 5 % respectivement), un certain nombre de répondants est nécessaire. Le nombre (net) nécessaire est calculé (au moyen d'une formule) sur la base de la fiabilité souhaitée et de la taille de la population (voir le tableau 2.2).

Tableau 2.2 Population des bénéficiaires du revenu d'intégration, tailles nettes et brutes des échantillons

Région	Nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration (2023/07)	Nombre d'observations requises NETTO[a]	Nombre d'observations requises BRUT[b]
Région de Bruxelles-Capitale	44 385	381	1 524
Flandre	38 774	381	1 524
Wallonie	71 604	383	1 532
Belgique	**154 763**	**384**	**1 536**

[a] 95 % de confiance, marge d'erreur de 5 % pour l'estimation du non-recours.
b Avec un taux de réponse attendu de 50 % et un taux de non-réponse de 50 %.
Source : https://stat.mi-is.be/nl/dashboard/ pour juillet 2023 + calculs propres taille de l'échantillon

Les chiffres indiqués dans la colonne NETTO sont les nombres nets requis par groupe, c'est-à-dire le minimum nécessaire pour faire des déclarations avec une certaine fiabilité. Cependant, outre un chiffre sur le non-recours aux droits dérivés parmi les bénéficiaires du revenu d'intégration, on souhaite également pouvoir faire des déclarations sur les raisons pour lesquelles le groupe qui n'obtient pas certains droits (brièvement, nous les appelons : le sous-groupe non-recours) n'en bénéficie pas. Par conséquent, le groupe total (échantillon brut) doit être augmenté afin de laisser suffisamment de répondants pour le sous-groupe non-recours également. Si nous supposons un taux de non-participation de 50 % , le nombre net requis doublerait approximativement. En outre, dans ce type d'enquête, il faut toujours tenir compte d'un certain nombre de non-réponses. Cela soulève à nouveau la question de la taille brute de l'échantillon. Si nous supposons une non-réponse à hauteur de 50 % (comme dans l'enquête auprès des bailleurs sociaux), le nombre brut est à nouveau doublé. Il est donc nécessaire de demander à environ 1 500 bénéficiaires du revenu d'intégration par région de remplir un questionnaire. En tenant compte de la non-réponse et du non-recours attendus, nous conserverions suffisamment d'observations pour estimer également l'importance des différentes raisons du non-recours pour les droits dérivés.

2.2.2.2 Taille brute de l'échantillon par CPAS

Pour que la conception de l'enquête reste transparente et simple, tous les CPAS ont été invités à participer à l'enquête. Toutefois, le nombre de questionnaires qu'ils ont été invités à remplir a varié en fonction de la taille de leur population de bénéficiaires (= nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration) et de la région dans laquelle ils opèrent.

Pour parvenir à une distribution, nous considérons d'abord quelques moyennes (tableau 2.3). Nous partons d'un échantillon brut de taille égale par région (1 520 bénéficiaires du revenu d'intégration). Compte tenu du nombre de communes par région, il existe de grandes différences entre la région de Bruxelles et les deux autres régions : à Bruxelles, 80 questionnaires par CPAS devraient être remplis, alors que la moyenne est de 6 dans les autres régions. Le nombre moyen de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune varie également fortement entre les trois régions, de même que le nombre minimum et maximum de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune.

Tableau 2.3 Vue d'ensemble des chiffres des communes/CPAS par région et par taille

Région	Région de Bruxelles-Capitale	Flandre	Wallonie
Nombre total de bénéficiaires à enquêter	Flandre	1 520	1 520
Nombre de communes par région	Wallonie	300	262
Nombre moyen de questionnaires par CPAS (arrondi)	80	6	6
Nombre moyen de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune	2 409	137	279
Nombre minimum de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune	359	0	8
Nombre maximum de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune	7 029	6 178	11 070
Nombre de communes ne bénéficiant d'aucun droit au revenu d'intégration	0	2	0
Nombre de communes 1-5 bénéficiaires du revenu d'intégration	0	6	0
Nombre de communes comptant de 6 à 10 bénéficiaires du revenu d'intégration	0	9	2
Nombre de communes 11-50 bénéficiaires du revenu d'intégration	0	137	107
Nombre de communes comptant entre 51 et 1 000 bénéficiaires du revenu d'intégration	6	140	143
Nombre de communes >1 000 bénéficiaires du revenu d'intégration	13	6	10

Source : calculs personnels

Nous réduisons le nombre brut de questionnaires à remplir au diagramme ci-dessous pour obtenir le total souhaité, en tenant compte du nombre de communes dans la région et du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune.

A l'origine, 90 questionnaires étaient demandés pour la région bruxelloise pour les 13 communes comptant 901 bénéficiaires du revenu d'intégration ou plus et pour les 6 communes comptant un nombre inférieur de bénéficiaires du revenu d'intégration à compléter pour 1 sur 10. Ces nombres ont été revus à 20 et 30 questionnaires pour les communes bruxelloises comptant moins de 901 et 901 bénéficiaires du revenu d'intégration ou plus, respectivement. Cela a réduit l'échantillon brut à 500, ce qui est inférieur au nombre net souhaité, mais permettrait néanmoins de fournir des estimations fiables du non-recours aux droits dérivés. Cela nécessiterait un taux de réponse à Bruxelles

d'environ 75 %. Pour ce faire, l'organisation faîtière des CPAS (BRULOCALIS) a motivé les communes bruxelloises à remplir les questionnaires.

Tableau 2.4 Nombre de questionnaires à remplir et intervalle, par région et nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par CPAS

Région	Région de Bruxelles-Capitale		Flandre		Wallonie	
Communes avec ...	**Nombre**	**Intervalle**	**Nombre**	**Intervalle**	**Nombre**	**Intervalle**
1-5 bénéficiaires du revenu d'intégration	/	/	0	/	0	/
6 à 10 bénéficiaires du revenu d'intégration	/	/	1	/	1	/
11-90 Bénéficiaires du revenu d'intégration	/	/	1 sur 10	10	1 sur 10	10
91-900 bénéficiaires du revenu d'intégration	20	BRI:20	9	BRI:9	9	BRI:9
901 bénéficiaires du revenu d'intégration ou plus	30	BRI:30	9	BRI:9	9	BRI:9
TOTAL des questionnaires à remplir par région	500		1 500		1 500	

* BRI = bénéficiaires du revenu d'intégration
Source : calculs personnels

2.2.2.3 Echantillonnage aléatoire par CPAS

Un échantillonnage aléatoire a été réalisé pour déterminer précisément quels bénéficiaires du revenu d'intégration devaient remplir le questionnaire. Cette sélection aléatoire permet de supposer qu'il n'y a pas de probabilité plus élevée ou plus faible pour les bénéficiaires présentant certaines caractéristiques d'être inclus ou non dans l'échantillon. Une réponse sélective pourrait en effet influencer les résultats. Le nombre de personnes à sélectionner et l'intervalle entre chaque personne sélectionnée dépendent du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration dans chaque CPAS et région.

Un guide a été envoyé aux CPAS avec l'invitation pour expliquer comment effectuer cette sélection aléatoire (voir annexe 1).

a) Étapes de la sélection des bénéficiaires du revenu d'intégration par les CPAS

1. Base de sondage : utilisation d'une liste systématiquement ordonnée des personnes qui perçoivent un revenu d'intégration (équivalent) depuis 6 mois.
2. Taille de l'échantillon : déterminer le nombre de questionnaires à remplir par CPAS.
3. Intervalle : détermine l'intervalle du tirage.
4. Personne de départ : définir la personne de la liste par laquelle commencer (personne de départ).

1. *Définition du cadre d'échantillonnage*
   La base de sondage complète est constituée de tous les bénéficiaires du revenu d'intégration qui perçoivent le revenu d'intégration (équivalent) depuis au moins 6 mois. Comme nous n'avions pas d'accès direct à cette base, elle a été déterminée par grappe. Les grappes sont formées par les CPAS participants. Par CPAS, la base de sondage a été constituée sur la base de la liste des noms des personnes qui perçoivent le revenu d'intégration (équivalent) depuis au moins 6 mois (cette liste constitue la base de sondage) par l'intermédiaire de ce CPAS. Cette liste a été classée par ordre alphabétique et constitue la base du tirage de l'échantillon (des personnes pour lesquelles un questionnaire doit être rempli).

2. *Taille de l'échantillon et nombre de questionnaires à remplir (= nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration à sélectionner de manière aléatoire)*
   Le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration pour lesquels un questionnaire doit être rempli dépend, d'une part, de la région et, d'autre part, du nombre total de bénéficiaires du revenu

d'intégration dans la commune (bénéficiaires du revenu d'intégration du CPAS qui perçoivent au moins 6 mois (équivalent) de revenu d'intégration). La taille de l'échantillon par CPAS est déterminée sur la base du tableau suivant le tableau 2.4 (voir les colonnes avec « Nombre »).

3. *Définition de l'intervalle*
   Une fois que le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration pour lesquels un questionnaire doit être rempli a été déterminé, il est nécessaire de déterminer, par échantillonnage aléatoire, quels sont exactement les bénéficiaires du revenu d'intégration pour lesquels le questionnaire doit être rempli. Pour ce faire, nous devons connaître un point de départ (voir section suivante) d'une part et l'intervalle entre deux personnes sélectionnées d'autre part (par exemple, toutes les 10 ou toutes les 200 personnes). Voir le tableau 2.4 pour les intervalles (colonnes marquées « Intervalle »).
   Pour les communes flamandes et wallonnes comptant 90 bénéficiaires du revenu d'intégration ou moins, 1 questionnaire sur 10 doit être rempli : l'intervalle est donc de 10. Pour les autres CPAS, une formule est utilisée pour calculer l'intervalle. Cette formule est la suivante : taille de la population (= nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration ayant au moins 6 mois de revenu d'intégration dans le CPAS) divisée par la taille de l'échantillon (qui est de 9 en Flandre et en Wallonie de 20 ou 30 en RBC).

4. *Personne de départ : définition de la première personne de l'échantillon*
   Une fois le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration et l'intervalle déterminés, il ne reste plus qu'à décider par quelle personne de la liste commencer. Le point de départ doit également être déterminé par hasard. Le point de départ est n'importe quelle personne de la liste dans le premier intervalle.

b) Note sur la fraude sociale

Si l'un (ou plusieurs) des bénéficiaires du revenu d'intégration tirés au sort fait partie d'une enquête de fraude sociale dans le cadre de laquelle le revenu d'intégration sera/peut être supprimé dans un avenir proche, cette personne sera remplacée par le bénéficiaire du revenu d'intégration qui la suit immédiatement sur la liste des bénéficiaires du revenu d'intégration.

2.2.2.4 Réalisation du tirage au sort

Le tirage au sort des bénéficiaires du revenu d'intégration dans l'échantillon a été effectué par un travailleur du CPAS ayant accès au fichier central des bénéficiaires du revenu d'intégration au CPAS mais qui, de préférence, ne suit pas ses propres bénéficiaires, par exemple un membre du personnel administratif ou de la gestion (des données).

2.2.2.5 Remplir le questionnaire

Après le tirage au sort, chaque travailleur du CPAS concerné (travailleur social), qui devait remplir un questionnaire sur ses bénéficiaires (il pouvait s'agir d'un ou de plusieurs bénéficiaires par travailleur), en a été informé. Le questionnaire pouvait être rempli soit par le travailleur social seul, sans le bénéficiaire, soit par le travailleur social (en partie) avec le bénéficiaire ; le fait de remplir ou non le questionnaire avec le bénéficiaire pouvait être indiqué dans une case du questionnaire. La manière dont le bénéficiaire a été contacté à cette fin, par exemple par téléphone ou en face à face, peut également être indiquée.

2.2.2.6 Anonymat

Le nom ou d'autres informations permettant d'identifier les personnes sélectionnées ne figurent nulle part dans le questionnaire ; le nom du répondant n'est pas non plus demandé. Par conséquent, les chercheurs ne savent pas quels bénéficiaires du revenu d'intégration ni qui les remplit. Le poste du répondant est demandé, mais il n'est pas obligatoire de le remplir. Si l'on craint que cela ne permette

d'identifier quelqu'un, la question sur la fonction peut être laissée ouverte. Toutefois, il sera demandé d'introduire le nom de la commune pour chaque personne au sujet de laquelle un questionnaire est rempli afin que les analyses puissent également être effectuées par type de commune. Afin d'éviter l'identification par cette variable, les communes comptant cinq bénéficiaires du revenu d'intégration ou moins ne rempliront pas de questionnaire.

2.2.2.7 Collecte de données

La saisie des données a été effectuée en ligne à l'aide d'une enquête web développée dans LimeSurvey et fournira des données anonymes aux chercheurs (aucune variable d'identification directe telle que le nom, les coordonnées ou le numéro de registre national ne sera demandée).

2.2.2.8 Limites de la méthode

Même si la méthode permet de recueillir des informations sur l'acquisition des droits par le bénéficiaire du revenu d'intégration par l'intermédiaire des CPAS, elle comporte également des risques. Dans la mesure du possible, une enquête auprès du bénéficiaire du revenu d'intégration par les chercheurs serait appropriée. Toutefois, le temps et les ressources ne le permettent pas.

Si le gestionnaire de dossier du bénéficiaire du revenu d'intégration remplit le questionnaire, cela peut faire gagner du temps parce qu'il connaît la personne au sujet de laquelle un questionnaire est rempli. D'un autre côté, nous devons garder à l'esprit qu'il peut y avoir un biais dans les résultats : après tout, le gestionnaire du dossier évalue lui-même son propre travail. La possibilité de faire remplir le questionnaire par un collègue du CPAS ou par le bénéficiaire du revenu d'intégration fait l'objet de discussions (dans les ateliers et au sein du comité d'orientation ; voir ci-dessous). Mais dans le premier cas, le questionnaire sera plus long à remplir et dans le second, les résultats risquent d'être faussés si des réponses socialement souhaitables sont données.

2.2.3 Groupe de discussion avec les représentants des groupes-cibles

Au cours du processus participatif mis en place pour réaliser l'enquête, diverses organisations de lutte contre la pauvreté et des experts du service Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale du SPP IS ont également été consultés pour donner leur avis sur la conception et le contenu du questionnaire (voir l'atelier du 21/02/2024).

Le risque de biaiser les résultats en raison de la méthode utilisée pour collecter les informations (ce ne sont pas les bénéficiaires du revenu d'intégration eux-mêmes qui remplissent le questionnaire, mais un employé du CPAS, probablement le responsable du dossier) est apparu comme un point d'attention.

Afin d'identifier le risque de biais dans les résultats finaux de l'enquête, un atelier supplémentaire a été organisé pour discuter des résultats préliminaires de l'enquête avec certaines organisations du secteur de la lutte contre la pauvreté et des experts du vécu. L'objectif était de fournir un retour d'information sur les résultats préliminaires de l'enquête et de les enrichir.

Cet atelier a également eu lieu au Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (le mardi 24/09/2024).

2.2.4 Questionnaires

Nous utilisons deux questionnaires, l'un au niveau du CPAS, qui ne doit être rempli qu'une seule fois par CPAS, et l'autre au niveau des bénéficiaires du revenu d'intégration, qui peut être rempli plusieurs fois par CPAS.

2.2.4.1 Questions de niveau CPAS

Le questionnaire au niveau du CPAS comprend 7 questions, dont certaines ont des sous-questions (voir le questionnaire à l'annexe 2).

Le questionnaire comprend les sections suivantes :
- caractéristiques générales : nom de la commune, fonction du bouche-trou et caractéristiques du CPAS (par exemple, nombre d'employés et nombre de bénéficiaires) ;
- connaissance des stratégies permettant d'éviter le non-recours du RI et des droits dérivés au niveau local (propre organisation et organisations coopérantes) et central (politique/administration).

2.2.4.2 Questions sur le niveau de revenu d'intégration

Le questionnaire au niveau du RI se compose de 25 questions, mais certaines questions sont posées pour chacun des droits dérivés à étudier (voir le questionnaire à l'annexe 3).

Le questionnaire contient les (groupes de) questions suivantes :
- contexte : nom de la commune, fonction du répondant, réalisé sans ou (en partie) avec le bénéficiaire, si c'est le cas : par quels moyens de communication ;
- caractéristiques du bénéficiaire du revenu d'intégration : numéro d'identification, âge, sexe, situation socioprofessionnelle, type de ménage, personnes à charge, position dans la famille, compétences linguistiques, origine, éducation, durée de perception du revenu d'intégration ;
- relation entre le travailleur du CPAS et le bénéficiaire : degré de connaissance, fréquence des contacts, moyens de communication les plus fréquemment utilisés ;
- droits dérivés (voir ci-dessous), par droit/service :
  - utilisation /pas d'utilisation/incomplet ne sait pas ;
  - en cas de non-utilisation : raisons de la non-utilisation :
  - si le répondant ne le sait pas :
    - droit non connu par l'employé du CPAS ;
    - n'est généralement pas promu par le CPAS ;
    - l'employé du CPAS n'a pas encore soulevé cette question ;
    - le travailleur du CPAS ne connaît pas assez bien le bénéficiaire.

Lors du comité d'orientation du 27/02/2024 (voir tableau 2.1), il a été décidé de limiter la liste des droits dérivés à étudier à ceux octroyés au niveau fédéral ou présents dans les trois régions (voir le tableau 2.5) pour la liste des droits avec une brève explication).

Nous avons regroupé les droits dérivés en quatre thèmes : l'énergie, le logement, la santé et la mobilité. Les droits dérivés liés à la santé sont généralement accordés automatiquement ou sont liés à l'allocation majorée (qui est généralement accordée automatiquement). Le tarif social pour l'énergie est également accordé automatiquement, mais l'allocation de chauffage ne l'est pas. Les droits liés à la mobilité et à l'offre sociale d'accès à l'internet/au tarif social pour le téléphone et l'internet (habitation) doivent également faire l'objet d'une demande.

Tableau 2.5 Liste des droits dérivés à enquêter

Droit	Brève explication
L'énergie	
1. Tarif social de l'énergie (gaz naturel et électricité)	Le tarif social est un tarif avantageux pour l'électricité, le gaz naturel ou la chaleur. Les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration y ont droit (= consommateur final résidentiel de la catégorie 1). Toutefois, il ne s'applique pas dans certains cas, par exemple « l'article 60 », la médiation de dettes, le bénéfice d'une prestation de l'assurance maladie ou d'une assurance. Elle est accordée *automatiquement* dans la plupart des cas, mais les données personnelles figurant dans le contrat d'énergie doivent être saisies correctement pour que les données correspondent à celles du Registre national.
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	Allocation financière destinée aux personnes qui chauffent leur logement au mazout, au gaz propane en vrac ou au pétrole des lampes et qui disposent de revenus limités (par exemple, droit à une allocation majorée, revenus inférieurs à un montant annuel déterminé, surendettement). Une *demande* doit être introduite auprès du Fonds social de chauffage.
Vivre	
3. Prime d'installation	Peut être accordée aux (ex-)sans-abri qui ont trouvé un logement, n'ont pas reçu d'aide à l'installation auparavant et perçoivent un revenu d'intégration (supplémentaire) (ou un autre revenu de remplacement).
4A. Tarif social téléphone et internet	Réduction sociale pour les demandes avant le 01/03/2024. Cet ancien tarif fait référence à une réduction sur la facture qui devait être *demandée* à l'opérateur de téléphonie fixe ou d'Internet fixe.
4B. Offre d'internet social (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	Nouveau système de télécommunications à tarif social en vigueur depuis le 01/03/2024 afin de permettre aux personnes ou aux familles en situation de vulnérabilité (comme les bénéficiaires d'un revenu de subsistance) d'accéder à l'internet. Toutefois, il existe des exigences techniques minimales pour la connexion à l'internet. Les opérateurs de télécommunications Telenet et Proximus sont obligés de proposer l'offre d'internet social, mais les autres opérateurs ne sont pas obligés de le faire (ils peuvent le faire volontairement). L'offre d'internet social doit être *demandée* à l'opérateur télécom de l'internet fixe. Les conditions pour l'ancien et le nouveau système ne sont pas tout à fait les mêmes.
Santé	
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	Pour les bénéficiaires de l'allocation majorée, les consultations, les médicaments, les hospitalisations, etc. sont moins chers. Dans certains cas, le droit est accordé *automatiquement*, notamment si l'on perçoit le revenu d'intégration (pendant 3 mois). Dans les autres cas, il faut s'adresser à la caisse d'assurance maladie.
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	Depuis le 1er janvier 2022, tous les prestataires de soins (médecin généraliste, dentiste, kinésithérapeute, orthophoniste, etc.) peuvent appliquer le tiers payant pour tout patient. Le prestataire de soins n'est pas obligé d'appliquer ce régime, sauf dans certains cas, par exemple pour les personnes bénéficiant de l'allocation majorée.
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	Un Dossier médical global (DMG) limite le montant de la part personnelle à payer pour une consultation chez un médecin généraliste à 1 euro pour les bénéficiaires de l'allocation majorée.
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	Lorsque les frais médicaux dépassent le montant maximal fixé pour l'année, la caisse d'assurance maladie les rembourse *automatiquement* tous les mois. Il n'y a aucune démarche à faire. Tant la facture maximale des revenus que la facture maximale sociale peuvent s'appliquer aux personnes bénéficiant d'allocations majorées.
Mobilité	
9. Tickets à tarif réduit SNCB	La carte de réduction SNCB permet aux bénéficiaires de l'Allocation Complémentaire d'acheter des billets avec 50% de réduction sur les billets en 2 classes sur le réseau ferroviaire belge. La carte de réduction SNCB doit être *demandée* soit avec la carte d'identité électronique au guichet de la SNCB, soit avec une attestation de la caisse de maladie, pour laquelle il faut d'abord se rendre à la caisse de maladie, au guichet de la SNCB.
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC	Dans certains cas, dont celui du revenu d'intégration, on a droit à un abonnement à prix réduit. Chez DeLijn, cet abonnement à prix réduit ne peut pas être acheté en ligne lorsque l'on est bénéficiaire d'un revenu d'intégration. Cet abonnement doit être *demandé* par le CPAS auprès du service des abonnements.

Il importe de noter que le fait d'informer sur certains droits ou de guider un bénéficiaire potentiel à travers la demande ne fait pas partie des tâches des employés des CPAS pour tous les droits interrogés. Le présent questionnaire a été lancé par l'intermédiaire des CPAS dans la mesure où il était difficile d'atteindre directement les bénéficiaires du revenu d'intégration. Nous avons fait le choix de demander ces informations aux CPAS parce qu'il leur était possible de savoir si un bénéficiaire obtient ou non un droit, et non parce qu'il est responsable de l'information relative à l'obtention du droit particulier. Par exemple, le droit à une visite médicale à 1 euro est lié au dossier médical global et doit être proposé par le médecin généraliste d'abord et avant tout.

2.3 Dossier éthique

Étant donné qu'il s'agit d'une étude qui implique le traitement de données personnelles et la collecte d'informations sur des individus, une demande d'examen au titre de la législation sur la protection de la vie privée a été introduite et un dossier a également été soumis au comité d'éthique sociale de la KU Leuven (SMEC).

Les ajustements demandés pour l'outil d'enquête concernaient la possibilité pour le CPAS de remplir le questionnaire seul ou (en partie) avec le bénéficiaire. Ces possibilités de remplir le questionnaire sans bénéficiaires du revenu d'intégration et avec des bénéficiaires du revenu d'intégration ont conduit à une situation différente en termes de traitement des données : dans un cas, le CPAS serait la personne concernée (s'il remplit le questionnaire seul) et dans l'autre cas, le responsable du traitement des données (s'il remplit le questionnaire (en partie) avec le bénéficiaire). Sur la base des commentaires du comité d'éthique, des ajustements à la lettre d'information et l'incorporation des liens vers une lettre d'information différente ont été effectués selon que le responsable du traitement des données ou la personne concernée était la personne concernée.

Le dossier présentant l'utilisation de l'enquête EU-SILC et de l'outil d'enquête par les CPAS a été approuvé après modifications (numéro d'approbation : G-2024-7869-R2(MIN)).

3 | Non-recours au revenu d'intégration et aux droits dérivés

3.1 Non-recours au revenu d'intégration

Pour calculer le non-recours du revenu d'intégration, nous utilisons des données d'enquête, en particulier les données EU-SILC. À partir des données EU-SILC, le non-recours au revenu d'intégration peut être calculé directement, en utilisant un algorithme de simulation relativement simple pour calculer la population éligible au revenu d'intégration. Nous suivons la méthode utilisée par Ansaloni *et al.* (2023) pour calculer le taux de non-recours au revenu d'intégration en Belgique. C'est cette méthode qui a été appliquée à l'enquête EU-SILC la plus récente (EU-SILC 2023, avec des données sur les revenus pour 2022) par De Smedt afin de compléter l'ensemble des calculs basés sur l'enquête EU-SILC 2019 à 2022.

Les données EU-SILC 2023 contiennent 6 428 ménages dont 4 243 ont une personne de référence dans le groupe d'âge actif (18 à 64 ans). Les calculs sont effectués au niveau du ménage. Ainsi, lorsqu'un montant est saisi pour le revenu d'intégration, ce ménage est considéré comme un ménage où (au moins une personne) perçoit le revenu d'intégration. Ainsi, s'il s'agit d'un ménage de la catégorie 1 (adultes cohabitant), il se peut que plusieurs adultes perçoivent un revenu d'intégration.

3.1.1 Étapes de l'estimation du non-recours au revenu d'intégration

Le niveau de non-recours est calculé comme suit :

- étape 1 : Chaque ménage participant à l'enquête EU-SILC est classé dans l'une des trois catégories de bénéficiaires (potentiels) du revenu d'intégration : 1. cohabitants (adultes) ; 2. célibataires (adultes) ; 3. personnes ayant des enfants à charge ;
- étape 2 : Pour chaque ménage, le seuil de revenu disponible en dessous duquel il aurait droit au revenu d'intégration est simulé ;
- étape 3 : calculer le nombre de ménages ayant droit en comparant leur revenu annuel disponible (à l'exclusion du revenu d'intégration) au seuil (A) fixé à l'étape 2 ;
- étape 4 : compter le nombre de ménages du groupe A qui reçoivent effectivement un revenu d'intégration (B) ;
- étape 5 : Le niveau de non-prise en charge est alors : 100*(1 - B/A).

Pour les limites de la méthode, voir 2.1.

3.1.2 Résultats du non-recours au RI

Sur l'ensemble de l'échantillon EU-SILC 2023 (nombre : 4 243), 274 ménages sont éligibles au revenu d'intégration (environ 6 % ; la moyenne pour les années antérieures à 2019-2022 était également de 6 %). En raison de ce faible nombre d'observations, il n'est possible de faire des déclarations que pour la Belgique au total. Le taux de non-recours basé sur les revenus disponibles en 2022 est de 46 % (45,7 % pondérés selon le facteur de pondération de l'enquête SILC). Si l'on compare avec les années précédentes (voir tableau 3.1), nous constatons que ce chiffre est conforme aux valeurs ressortant des enquêtes SILC précédentes.

Tableau 3.1 Aperçu du niveau de non-recours au revenu d'intégration 2018-2022 (revenus)

	2018	2019	2020	2021	2022
Non-recours (pondérée)	44,6	44,1	42,5	45,1	45,7
Non-recours* (non pondéré)	48,4	46,1	44,6	47,4	51,8

* Valeurs non pondérées pour comparaison avec le rapport Ansaloni *et al.* (2023).
Source : Données EU-SILC 2019-2023 ; calculs De Smedt L.

Ainsi, en gardant à l'esprit les observations sur l'effet des conditions d'activation, nous pouvons supposer que le taux de non-recours de 46 % est inférieur de 3 à 4,5 points, mais d'un autre côté, la valeur estimée est probablement sous-estimée en raison de la sous-représentation du groupe cible dans l'enquête et de l'utilisation de données sur le revenu annuel, ce qui signifie que des périodes plus courtes de sous-protection ne sont pas remarquées tant que le revenu annuel dépasse le seuil de revenu disponible pour bénéficier du revenu d'intégration.

La moyenne pondérée indique un statu quo par rapport aux années précédentes et les estimations sont conformes à celles de Goedemé *et al.* (2022), qui se situent entre 43 % et 46 % (avec une marge d'erreur).

La méthode peut être appliquée chaque année aux nouvelles données EU-SILC. Lorsque le niveau de non-recours est calculé de la même manière, l'enquête EU-SILC peut être utilisée pour suivre l'évolution.

3.2 Non-recours aux droits dérivés

Pour estimer le niveau de non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration (limité à ceux qui commencent au niveau fédéral et aux droits applicables dans les trois régions), nous utilisons les bénéficiaires du revenu d'intégration comme la population de référence. Il s'agit d'une restriction de la population globale, car il est possible de se qualifier pour certains droits en remplissant d'autres conditions (par exemple, en examinant directement le revenu sans avoir besoin du statut de bénéficiaire du revenu d'intégration).

Nous décrivons ci-dessous la réponse et les résultats de l'enquête. Les résultats sont présentés pour la Belgique. Les différences entre les groupes présentant certaines caractéristiques ne peuvent généralement pas être mises en évidence en raison du nombre trop faible d'observations par groupe (lorsque cela est possible, cela est fait et les différences sont testées pour déterminer leur signification statistique).

3.2.1 Taux de réponse des CPAS et des bénéficiaires du revenu d'intégration

Au total, environ un CPAS sur trois a rempli un ou deux types de questionnaires (taux de réponse = 34,8 %). Pour l'analyse, cependant, nous ne pouvons utiliser que les observations pour lesquelles les questionnaires ont également été remplis pour les bénéficiaires du revenu d'intégration. Le taux de réponse (uniquement pour les communes qui ont également rempli des questionnaires pour les bénéficiaires du revenu d'intégration) est alors inférieur et s'élève à 23,2 %. Le taux de réponse diffère également d'une région à l'autre et s'élève à 21 % dans la région de Bruxelles, à 31 % en Flandre et à 15 % en Wallonie.

Le ratio du nombre de CPAS par région par rapport au total diffère significativement entre l'échantillon et la population.

Tableau 3.2 Nombre et part des CPAS participants

	Belgique	RBC	FLA	WAL
Total				
Seul(s) le(s) questionnaire(s) pour les bénéficiaires du revenu d'intégration a(ont) été rempli(s)	5	1	2	2
Questionnaire du CPAS rempli uniquement	67	2	45	20
Questionnaire rempli pour les bénéficiaires du CPAS et du revenu d'intégration	130	3	91	36
Total de l'échantillon de communes	202	6	138	58
% du total des communes de l'échantillon		3	68,3	28,7
Nombre de communes par région (population)	581	19	300	262
% de la population municipale totale (Belgique)		3,3	51,6	45,1
Taux de réponse (part des communes ayant répondu)	34,8	31,6	46	22,1
Les CPAS avec des questionnaires pour les bénéficiaires du revenu d'intégration				
Nombre de communes par région dans l'échantillon	135	4	93	38
Pourcentage de l'échantillon total de communes comptant des bénéficiaires du revenu d'intégration	*	3	68,9	28,1
Taux de réponse (part des communes ayant reçu des questionnaires pour les bénéficiaires du revenu d'intégration)	23,2	21,1	31	14,5

* Différence significative entre la distribution de l'échantillon et de la population par région (à 1 %).
Source : enquête CPAS

Étant donné que, dans ce qui suit, l'étude quantitative du non-recours portera sur le niveau des personnes, à savoir les bénéficiaires du revenu d'intégration, nous examinerons également cette répartition. Les communes bruxelloises ont été invitées à remplir un nombre proportionnellement beaucoup plus faible de questionnaires par CPAS comparé la taille des régions et le nombre de CPAS (voir point 2.2.2.2.), de sorte que nous nous attendons à trouver une sous-représentation dans l'échantillon. En effet, le taux de réponse a été inférieur à ce qui était attendu (après ajustement du nombre, un taux de réponse de 75 % était attendu mais n'a pas été atteint). Nous constatons effectivement une sous-représentation des bénéficiaires du revenu d'intégration de Bruxelles, mais aussi de ceux de Wallonie. Les bénéficiaires de revenu d'intégration de Flandre sont surreprésentés.

Tableau 3.3 Nombre et part des bénéficiaires du revenu d'intégration

	Belgique	RBC	FLA	WAL
Population (consulté en août 2024 ; se réfère à avril 2024)	165 620	46 707	43 595	75 318
% de la population par région		28,2	26,3	45,5
Échantillon (mai-août 2024)	683	97	385	201
% par région dans l'échantillon	*	14,2	56,4	29,4

* Différence significative entre la distribution de l'échantillon et de la population par région (sur 1 %).
Source : Enquête CPAS + https://stat.mi-is.be/nl/dashboard/

En outre, nous voyons dans ce tableau (tableau 3.3) que nous n'avons pas atteint le nombre d'observations requis pour chaque région afin de pouvoir tirer des résultats suffisamment fiables (avec un niveau de confiance de 95% et une marge d'erreur de 5% - nous avons fixé 380 observations par région à cette fin).

3.2.2 Facteur de pondération

Un facteur de pondération est calculé pour l'analyse des bénéficiaires du revenu d'intégration. Le nombre de questionnaires demandés a été ajusté à la baisse à Bruxelles et nous constatons également une sous-représentation des bénéficiaires de revenu d'intégration de cette région. Ce dernier constat s'applique également à la Wallonie. Des calculs non pondérés pourraient fausser le résultat pour la Belgique si le taux de non-recours était différent dans les trois régions. Nous pouvons soupçonner que c'est le cas parce que, d'une part, les régions peuvent avoir des approches différentes pour atteindre les personnes qui pourraient bénéficier des droits sociaux (différences au niveau macro ou méso) ou, d'autre part, les résidents qui sont plus ou moins susceptibles de connaître ou de demander leurs droits (différences au niveau micro).

Nous avons donc calculé un facteur de pondération qui corrige la sous-représentation ou la sur-représentation des bénéficiaires du revenu d'intégration dans certaines régions. Le facteur de pondération donne un poids supérieur à 1 aux observations de Bruxelles et de Wallonie et un poids inférieur à 1 aux observations de Flandre (les facteurs de pondération pour les régions sont respectivement pour RBC, FLA et WAL : 1,985721 ; 0,4666965 et 1,545292). Dans les descriptions qui suivent, nous utilisons toujours ces facteurs de pondération pour les résultats au niveau de la Belgique (à partir de 3.2.5).

3.2.3 Niveau de fiabilité et taux d'erreur

À l'origine, un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 % ont été retenus. Le niveau de confiance reflète le degré de confiance que l'on peut avoir dans la marge d'erreur. Habituellement, on utilise 95 %. Pour l'ensemble de la Belgique et pour les trois régions, on s'attendait à ce qu'environ 380 observations permettent de faire des déclarations avec cette fiabilité et cette marge d'erreur. Étant donné que pour certains sous-groupes, le nombre réel de répondants s'est avéré plus faible que prévu (pour Bruxelles et la Wallonie pour les déclarations sur le profil et le non-recours, mais pour toutes les régions pour les déclarations plus détaillées sur les raisons du non-recours), la marge d'erreur est plus importante. Il convient d'en tenir compte lorsque les chiffres pour les régions sont présentés séparément. Des différences moins significatives seront également constatées en raison de marges d'erreur plus importantes. Cela peut être trompeur et est (en partie) imputable à la taille trop petite de l'échantillon.

Tableau 3.4 Marges d'erreur, 95% de confiance

	Belgique	RBC	FLA	WAL
Taux d'erreur (%)	4	10	5	7
Nombre d'observations	681	97	383	201

Source : Enquête CPAS

3.2.4 Description du processus de récolte des données

Nous décrivons tout d'abord par qui et comment les questionnaires ont été remplis, ainsi que certaines caractéristiques de la relation entre la personne qui a rempli le questionnaire (répondant) et le bénéficiaire du revenu d'intégration. Il s'agit de valeurs non pondérées. L'objectif n'est pas de comparer les régions - aucun test de signification n'est effectué - mais seulement de se faire une idée du contexte dans lequel le questionnaire a été rempli.

Dans la plupart des cas, le questionnaire a été rempli par le gestionnaire de dossier des bénéficiaires du revenu d'intégration sélectionnés (*cf.* tableau 3.5). Toutefois, le questionnaire a également été rempli par d'autres travailleurs sociaux ou par des membres du personnel occupant d'autres fonctions.

Ces autres postes étaient principalement des postes administratifs, mais les postes suivants ont également été mentionnés : chef de service (service social), gestionnaire de budget, expert en matière d'aide sociale, coach/coordinateur d'équipe.

La proportion de questionnaires complétés par le gestionnaire du dossier est plus faible à Bruxelles que dans les autres régions.

Tableau 3.5 Fonctions des répondants, par région

% de fonctions	Belgique	RBC	FLA	WAL
Travailleur social - gestionnaire de dossier	75,3	56,7	75,5	84,1
Travailleur social - pas le gestionnaire de dossier	8,2	18,6	5,2	9,0
Autre fonction	16,5	24,8	19,3	7,0
Nombre d'observations	681	97	383	201

* La répartition selon la fonction du répondant est significativement différente selon la région (à 1 %).
Source : Enquête du CPAS

Lors de l'atelier avec les organisations du groupe cible (le 24/9/2024), il a été demandé de vérifier s'il y avait une différence dans la répartition entre les fonctions des répondants (tableau 3.5) et la méthode de remplissage (voir plus loin le tableau 3.7) entre les grands et les petits CPAS. Comme indicateur de la « taille » du CPAS, nous utilisons le nombre d'habitants de la commune, les grandes, moyennes et petites communes étant réparties comme suit : communes de plus de 80 000 habitants, de 20 000 à 80 000 habitants et de moins de 20 000 habitants respectivement.

La répartition des fonctions des répondants s'est avérée significativement différente entre les grandes communes, les communes de taille moyenne et les petites communes (tableau 3.6). Dans les grandes communes, la moitié des questionnaires ont été remplis par le responsable du dossier et l'autre moitié par d'autres personnes. Dans les moyennes et petites communes, près de 4 questionnaires sur 5 ont été remplis par le responsable du dossier du bénéficiaire du revenu d'intégration sélectionné.

Tableau 3.6 Fonctions des répondants, par taille de commune (catégories basées sur la population)

% de fonctions	Belgique	Grande	Moyenne	Petit
Travailleur social - gestionnaire de dossier	75,3	48,5	81,9	78,3
Travailleur social - pas le gestionnaire de dossier	8,2	3,9	10,1	7,9
Autre fonction	16,5	47,6	8,0	13,8
Nombre d'observations	681	103	288	290

* La répartition entre les fonctions est significativement différente entre les catégories de taille des communes (à 1 %).
Source : Enquête CPAS

Le remplissage du questionnaire a presque toujours eu lieu sans le bénéficiaire du revenu d'intégration (tableau 3.7). Cela s'explique certainement par les circonstances dans lesquelles le questionnaire a été rempli, à savoir une période très chargée pour les CPAS, au cours de laquelle il n'était pas possible de simplement fixer un rendez-vous avec le bénéficiaire. Sur les 52 observations où il est indiqué que le questionnaire a été (partiellement) rempli avec le bénéficiaire, dans 56% des cas cela s'est fait au bureau du CPAS, dans 38% des cas par téléphone et dans 6% des cas autrement : par e-mail ou en face-à-face).

Tableau 3.7 Méthode de saisie

% rempli comme suit	Belgique	RBC	FLA	WAL
Avec le bénéficiaire du RI	5,3	0	5	8,5
En partie avec, en partie sans	2,3	1	2,3	3
Sans le bénéficiaire	92,4	99	92,7	88,6
Nombre d'observations	683	97	385	201

* La répartition selon la méthode de remplissage n'est pas significativement différente entre les catégories de taille des communes.
Source : enquête CPAS

Tableau 3.8 Méthode de remplissage, par taille de commune (catégories basées sur la population)

% rempli comme suit	Belgique	Grande	Moyenne	Petit
Avec le bénéficiaire du RI	5,3	10,7	5,2	3,4
En partie avec, en partie sans	2,3	2,9	2,1	2,4
Sans le bénéficiaire	92,4	86,4	92,7	94,2
Nombre d'observations	683	103	289	291

* La répartition selon la méthode de remplissage est significativement différente selon la taille des communes (à 1 %).
Source : Enquête CPAS

En outre, nous constatons également que certains répondants ne connaissent pas très bien le bénéficiaire du revenu d'intégration (tableau 3.9) : environ une personne sur cinq ne connaît pas (du tout) bien le bénéficiaire du revenu d'intégration, mais à Bruxelles, cette proportion est de moitié. C'est (en partie) une conséquence de ce que nous avons vu dans le tableau 3.5 à savoir que le nombre de dossiers remplis par le gestionnaire de dossier à Bruxelles est inférieur à la moyenne.

Tableau 3.9 Connaissance du bénéficiaire du revenu d'intégration

% connaît le bénéficiaire	Belgique	RBC	FLA	WAL
Pas du tout	10,9	38,1	8,1	3,0
Plutôt pas	9,8	11,3	9,6	9,5
Ni bien, ni mal	35,5	19,6	36,2	41,8
Plutôt bien	37,8	25,8	40,4	38,8
Très bien	6,0	5,2	5,7	7,0
Nombre d'observations	682	97	384	201

Source : Enquête CPAS

La fréquence des contacts avec le bénéficiaire du revenu d'intégration pour lequel un questionnaire a été rempli est en moyenne mensuelle (53 %) ou semestrielle (31 %). Nous constatons qu'en Flandre, le contact est plus intensif que la moyenne et qu'il est également plus fréquent d'avoir un contact hebdomadaire avec le bénéficiaire du revenu d'intégration.

Tableau 3.10 Fréquence des contacts avec les bénéficiaires du revenu d'intégration

Fréquence des contacts (%)	Belgique	RBC	FLA	WAL
Quotidiennement	1,0	2,1	1,0	0,5
Hebdomadaire	10,3	2,1	15,1	5,0
Mensuel	53,1	36,2	64,2	39,8
Environ une fois tous les six mois	30,5	41,5	18,8	47,8
Environ une fois par an	4,1	12,8	0,5	7,0
Moins d'une fois par an	0,9	5,3	0,3	0
Nombre d'observations	678	94	383	201

Source : Enquête CPAS

Enfin, nous examinons les canaux de communication les plus fréquemment utilisés pour entrer en contact avec les bénéficiaires. En général, le (face à face) au bureau du CPAS est le canal le plus fréquemment utilisé, mais le courrier électronique et le téléphone sont également utilisés comme canaux de communication par plus de la moitié des bénéficiaires du revenu d'intégration. Une personne sur trois effectue également des visites à domicile.

Une lettre est également couramment utilisée à Bruxelles et WhatsApp en Flandre.

Les « autres canaux » impliquent généralement des contacts par l'intermédiaire d'un membre de la famille (généralement les enfants) ou des programmes de traduction.

Tableau 3.11 Moyens de communication les plus couramment utilisés avec les bénéficiaires du revenu d'intégration

% des moyens de communication utilisés (plusieurs possibles)	Belgique	RBC	FLA	WAL
Au bureau du CPAS	81,0	78,4	80,5	83,1
À domicile avec le bénéficiaire	32,2	49,5	26,8	34,3
Téléphone	52,6	69,1	45,2	58,7
Courriel	62,8	66,0	62,6	61,7
Vidéo en ligne	1,3	0	2,3	0
Lettre	12,3	32,0	6,0	14,9
WhatsApp ou canaux similaires	16,4	1,0	28,3	1,0
Autres canaux	4,3	5,2	5,0	2,5
Nombre d'observations	683	97	385	201

Source : Enquête CPAS

3.2.5 Description du profil des CPAS participants

Au total, 202 CPAS ont participé à l'enquête, mais seuls 130 d'entre eux ont rempli à la fois le questionnaire au niveau du CPAS et un ou plusieurs questionnaires au niveau des bénéficiaires du revenu d'intégration. Cinq CPAS n'ont rempli que les questionnaires destinés aux bénéficiaires du revenu d'intégration, mais aucun questionnaire au niveau du CPAS. Dans la description des CPAS, nous nous limitons aux CPAS qui ont fourni des caractéristiques sur le CPAS et qui ont également rempli des questionnaires sur les bénéficiaires du revenu d'intégration (130). Cette description n'est pas pondérée et ne vise pas à comparer les régions, mais uniquement à fournir des informations. Les caractéristiques des CPAS peuvent servir à calculer le non-recours pour différentes catégories (selon que le nombre d'observations par catégorie le permet ou non).

Nous examinons tout d'abord la position du collaborateur qui a rempli le questionnaire au niveau supérieur du CPAS.

Le questionnaire sur les CPAS comportait en outre trois questions relatives aux caractéristiques de l'organisation : nombre moyen de dossiers de bénéficiaires dont un travailleur social à temps plein du CPAS est responsable (selon la personne qui remplit le questionnaire) ; nombre d'équivalents temps plein de travailleurs sociaux dans les services sociaux qui sont en contact avec les bénéficiaires (en catégories) ; nombre total de bénéficiaires dans le CPAS (selon la personne qui remplit le questionnaire). Ici, nous avons demandé l'estimation de la personne qui remplit le questionnaire et non les données administratives réelles afin de gagner du temps lors du remplissage. De cette façon, la personne remplissant le questionnaire n'a pas eu à rechercher les données.

Ce sont généralement des employés occupant un poste de direction ou de coordination qui ont rempli le questionnaire du CPAS, mais une proportion d'employés occupant un poste d'assistant social a également rempli le questionnaire (tableau 3.10).

Tableau 3.12 Fonction du répondant au questionnaire du CPAS

Fonction	Belgique	RBC	FLA	WAL
Coordinateur	14,8	0	16,7	11,1
Poste de direction/encadrement	44,2	66,7	47,8	33,3
Travailleur social senior	3,9	0	2,2	8,3
Travailleur social	20,9	33,3	15,6	33,3
Autre fonction	16,3	0	17,8	13,9
Nombre d'observations	129	3	90	36

Source : Enquête CPAS

Nous avons créé trois catégories qui classent les communes en fonction de la taille de leur population :

- grandes communes : plus de 80 000 habitants ;
- communes de taille moyenne : la population est égale ou supérieure à 20 000 habitants et inférieure ou égale à 80 000 habitants ;
- petites communes : la population est inférieure à 20 000 habitants.

Environ 61 % des communes participantes ont moins de 20 000 habitants. Dans la population de 581 communes, la part des petites communes est de 71 % , la part des moyennes de 25% et la part des grandes de 3% (sur la base de la catégorisation ci-dessus). Le test (Chi²) montre que cette différence entre les nombres observés dans l'échantillon et les nombres attendus sur la base des parts de population est significative. Ainsi, les petites communes semblent sous-représentées et les moyennes et grandes surreprésentées au niveau communal. Ce constat est indépendant des distributions au niveau du revenu d'intégration.

Tableau 3.13 Répartition des communes participantes par taille en fonction de la population

Taille des communes (%)	Belgique	RBC	FLA	WAL
Grande (habitants > 80 000)	7,4	25,0	6,5	7,9
Moyenne (20 000 <= habitants <= 80 000)	31,1	75,0	34,4	18,4
Petite (habitants < 20 000)	61,5	-	59,1	73,7
Nombre d'observations	135	4	93	38

Source : Enquête CPAS + taille basée sur les chiffres de la population statbel (1er décembre 2023)

Selon le nombre d'équivalents temps plein de travailleurs sociaux (ETP) dans les services sociaux en contact avec les bénéficiaires, les CPAS ayant peu ou beaucoup d'ETP ont participé (tableau 3.14). Nous ne pouvons pas dire s'il s'agit d'une représentation exacte de la situation réelle, car nous ne disposons pas d'informations sur la répartition de l'ensemble de la population des CPAS par catégories d'ETP.

Tableau 3.14 Nombre de travailleurs sociaux en équivalent temps plein dans les services sociaux (selon le répondant)

Fonction	Belgique	RBC	FLA	WAL
Moins de 5	22,5	0	17,8	36,1
5 - 10	38,0	0	45,6	22,2
11 - 50	27,9	0	26,7	33,3
51 - 100	7,0	33,3	7,8	2,8
101 - 200	3,1	66,7	1,1	2,8
Plus de 200	1,6	0	1,1	2,8
Nombre d'observations	129	3	90	36

Source : Enquête CPAS

Par nombre de bénéficiaires (tableau 3.15), nous constatons qu'aucun CPAS ayant moins de 50 bénéficiaires n'a participé. En moyenne, les CPAS participants ont environ 1 200 bénéficiaires, mais ce chiffre est influencé par quelques très grands CPAS participants. La médiane (CPAS moyen participant) est de 350 bénéficiaires.

Tableau 3.15 Nombre de bénéficiaires par CPAS (selon le répondant)

Fonction	Belgique	RBC	FLA	WAL
Moyenne	1 209	6 432	925	1 452
Médiane	350	6 397	308	440
Minimum	50	3 600	60	50
Maximum	15 000	9 300	14 023	15 000
Nombre d'observations	125	3	86	36

Source : Enquête CPAS

Le nombre de bénéficiaires par ETP travailleur social est de 52 en moyenne dans les CPAS participants. Dans le CPAS intermédiaire, il est de 48. Mais ce nombre peut atteindre 200 dossiers. Cette charge de travail concerne tous les bénéficiaires du CPAS, et pas seulement les bénéficiaires du revenu d'intégration.

Tableau 3.16 Nombre moyen de dossiers bénéficiaires par ETP (selon le répondant)

Fonction	Belgique	RBC	FLA	WAL
Moyenne	52	103	44	68
Médiane	48	95	42	60
Minimum	6	90	6	35
Maximum	200	125	100	200
Nombre d'observations	127	3	89	35

Source : enquête CPAS

3.2.6 Description du profil des bénéficiaires du revenu d'intégration

A partir de là, nous montrons toujours les résultats pondérés.

Nous avons enquêté sur certaines caractéristiques des personnes pour établir le profil des bénéficiaires du revenu d'intégration dans l'échantillon et éventuellement présenter les résultats en fonction de différentes caractéristiques (nous testons toujours s'il existe une différence significative entre les catégories observées, mais l'identification d'une différence peut être entravée par un nombre insuffisant d'observations par catégorie). Sur le plan géographique, nous avons déjà examiné la répartition par région (tableau 3.3 non pondéré). En outre, nous avons créé une variable catégorielle pour distinguer la taille des communes (voir tableau 3.13).

3.2.6.1 Taille des communes

Parmi les bénéficiaires du revenu d'intégration (dans l'échantillon), 17 % vivent dans une grande commune, 43 % dans une commune moyenne et 40 % dans une petite. La répartition est sensiblement différente entre les régions, ce qui est logique puisque Bruxelles est très différente des autres régions à cet égard et ne compte pas de petites communes.

Tableau 3.17 Répartition par taille de commune, par région

% par catégorie taille des communes*	Belgique	RBC	FLA	WAL
Grande	17,1	28,9	13,3	11,9
Moyenne	42,6	71,1	44,7	23,9
Petite	40,3	-	42,1	64,2
Nombre d'observations	683	97	382	198

* Différences significatives dans la distribution par taille de municipalité entre les régions à 5%.
Source : Enquête du CPAS

3.2.6.2 L'âge

L'âge moyen des bénéficiaires du revenu d'intégration dans l'échantillon est de 37 ans (38 ans en RBC, 35 ans en Flandre et 37 ans en Wallonie).

Pour la comparaison avec la population (données disponibles sur le tableau de bord du SPP IS (https://stat.mi-is.be/nl/dashboard/leefloon_geslacht), nous utilisons les mêmes cinq catégories d'âge.

Environ un quart d'entre eux ont moins de 25 ans. Cette proportion semble inférieure à celle observée pour l'ensemble de la population (33 % des bénéficiaires du revenu d'intégration ont moins de 25 ans). La répartition est sensiblement différente (à 5 %) de celle de la population, avec une sous-représentation du groupe des moins de 25 ans et une surreprésentation du groupe des 35 ans et plus. Si le groupe des moins de 25 ans est plus susceptible de percevoir moins de six mois de revenu d'intégration, il se peut que ce groupe soit sous-représenté en raison de cette sélection.

Aucune différence significative ne peut être constatée entre les régions.

Tableau 3.18 Répartition par catégories d'âge

% par catégorie d'âge	Belgique	BHG	VLA	WAL
Moins de 25 ans	26,9	24,7	29,6	26,8
25 à 34 ans	23,5	22,7	25,7	22,7
35 à 49 ans	29,4	30,9	27,0	29,8
50 à 64 ans	17,3	16,5	14,9	19,2
65 ans et plus	2,9	5,2	2,9	1,5
Nombre d'observations	677	97	382	198

* Pas de différences significatives dans la répartition par groupes d'âge entre les régions.
Source : Enquête CPAS

3.2.6.3 Genre

Les femmes sont plus nombreuses que les hommes parmi les bénéficiaires du revenu d'intégration (57 % contre 43 % respectivement), et ce dans les trois régions.

La proportion dans la population est de 56% de femmes contre 44% d'hommes (mai 2024). Aucune différence significative n'a été constatée entre la répartition des sexes dans l'échantillon et dans la population.

Tableau 3.19 Répartition par sexe

% par catégorie	Belgique	RBC	FLA	WAL
Homme	42,8	41,2	42,7	43,8
Femme	56,8	58,8	57,3	55,2
Ni homme, ni femme	0,5	0	0	1,0
Nombre d'observations	680	97	382	201

* Pas de différences significatives dans la répartition des sexes entre les régions.
Source : Enquête CPAS

3.2.6.4 Situation socioprofessionnelle

La majorité des bénéficiaires du revenu d'intégration sont en formation (30 %), à la recherche d'un emploi (33 %) ou en situation de handicap (19 %). Une petite minorité travaille.

Cette répartition ne diffère pas significativement d'une région à l'autre.

Tableau 3.20 Répartition par situation socioprofessionnelle

% par catégorie	Belgique	RBC	FLA	WAL
En formation	30,0	28,7	29,2	31,3
Travail en tant que salarié	4,3	5,3	8,1	1,5
Travail en tant qu'indépendant.e	0,4	1,1	0,3	0
Demandeur d'emploi	32,7	33,0	26,8	35,8
Incapacité	18,9	17,0	21,9	18,4
Retraité	2,9	4,3	2,3	2,5
Homme/femme de ménage	4,1	5,3	2,9	4,0
Dans le cas contraire	6,7	5,3	8,6	6,5
Nombre d'observations	679	94	384	201

* Pas de différences significatives dans la répartition par catégories socioprofessionnelles entre les régions.
Source : enquête CPAS

3.2.6.5 Type de ménage et catégorie de revenu d'intégration

Par type de ménage, on constate que près de 4 personnes sur 10 sont célibataires et 3 sur 10 cohabitent. Les bénéficiaires du revenu d'intégration cohabitant avec charge de famille ne représentent que 12 % du total.

Tableau 3.21 Répartition par type de ménage

% par catégorie	Belgique	RBC	FLA	WAL
Unique	38,6	42,3	34,2	38,8
Cohabitation	28,8	24,7	29,5	30,9
Personne seule avec charge de famille	21,1	22,7	21,4	19,9
Cohabitant avec charge de famille	11,6	10,3	14,9	10,5
Nombre d'observations	681	97	383	201

* Il n'y a pas de différences significatives dans la répartition par catégories de ménages entre les régions.
Source : Enquête CPAS

Pour les cohabitants et les célibataires bénéficiaires d'un revenu d'intégration ayant une charge de famille, il leur a été demandé combien d'enfants ou d'adultes à charge il y avait dans chaque groupe d'âge. En moyenne, il s'agit de 0 à 1 personne dans chaque groupe d'âge.

Tableau 3.22 Personnes à charge parmi les types de ménages cohabitant ou ayant une charge familiale

Moyenne imputable	Belgique	N
Nombre d'enfants de moins de 6 ans	0,5	251
Nombre d'enfants âgés de 6 à 12 ans	0,6	264
Nombre d'enfants âgés de 13 à 17 ans	0,6	245
Nombre d'adultes	0,6	241

Source : Enquête CPAS

Nous avons également utilisé les informations sur les personnes à charge dans le contexte de la création de la catégorie du revenu d'intégration. Pour construire les catégories de bénéficiaires du revenu d'intégration, nous avons placé le type de ménage « cohabitant » dans la catégorie 1, « personne seule » dans la catégorie 2 et « personne seule avec personnes à charge » et « cohabitant avec

personnes à charge » dans la catégorie 3. Nous avons également ajusté les catégories si l'enquête sur les personnes à charge montrait qu'il y avait encore des bénéficiaires du revenu d'intégration avec des personnes à charge dans la catégorie 1 ou 2. Ceux-ci sont alors également affectés à la catégorie 3.

23 % des bénéficiaires du revenu d'intégration appartiennent à la catégorie 1, 39 % à la catégorie 2 et 39 % à la catégorie 3. Les trois régions ne présentent pas de différences significatives dans cette répartition.

Tableau 3.23 Répartition par catégorie de revenu d'intégration

% par catégorie	Belgique	RBC	FLA	WAL
1. Cohabitation	22,8	14,4	23,8	27,4
2. Unique	38,6	42,3	34,2	38,8
3. Personne célibataire/cohabitante avec charge de famille	38,7	43,3	42,0	33,8
Nombre d'observations	681	97	383	201

* Pas de différences significatives dans la répartition par catégories des bénéficiaires du revenu d'intégration entre les régions.
Source : Enquête CPAS

Selon le test du Chi², la répartition dans l'échantillon est significativement différente de celle de la population (mai 2024) avec une sous-représentation dans l'échantillon des cohabitants et une sur-représentation de la catégorie des personnes avec famille à charge.

En ce qui concerne la position dans la famille des bénéficiaires du revenu d'intégration qui cohabitent, il s'agit le plus souvent du chef de famille (34%) ou d'un enfant du chef de famille (39%).

Tableau 3.24 Situation du droit au revenu d'intégration pour les types de ménage cohabitant

% par catégorie	Belgique	RBC	FLA	WAL
Chef de famille	33,7	42,4	38,8	25,9
Partenaire du chef de ménage	10,0	9,1	7,1	12,4
Enfant du chef de ménage	39,3	33,3	32,4	46,9
Parent du chef de famille	3,3	3,0	4,7	2,5
Autre lien familial avec (le partenaire du) chef de ménage	6,4	6,1	8,8	4,9
Pas de lien familial avec (le partenaire du) chef de ménage	7,3	6,1	8,2	7,4
Nombre d'observations	284	33	170	81

* Il n'y a pas de différences significatives dans la répartition par position familiale entre les régions.
Source : Enquête CPAS

3.2.6.6 Nationalité

Dans le tableau 3.21 nous constatons qu'environ deux tiers des bénéficiaires du revenu d'intégration sont belges et qu'un quart d'entre eux ont une nationalité non européenne. Nous constatons une différence significative avec la population (de mai 2024), avec une sous-représentation des Belges et une surreprésentation des citoyens non européens dans l'échantillon. Toutefois, après pondération (ajustement pour la région), les proportions entre l'enquête et la population sont presque égales.

La répartition est très différente d'une région à l'autre. Bruxelles et en Flandre, la proportion de bénéficiaires belges du revenu d'intégration est légèrement supérieure à la moitié et celle des bénéficiaires non ressortissants de l'UE est d'un sur trois. La répartition est totalement différente en Wallonie, où la majorité est belge (84 %).

Tableau 3.25 Répartition par nationalité

% par catégorie*	Belgique	RBC	FLA	WAL
Belge	67,1	52,1	54,5	83,5
UE	8,3	13,5	10,3	4,0
Non-UE	24,6	34,4	35,2	12,5
Nombre d'observations	674	96	378	200

* Différence significative dans la répartition des nationalités entre les régions (significative à 1 %).
Source : Enquête CPAS

3.2.6.7 Formation

Le tableau 3.22 montre qu'un bénéficiaire du revenu d'intégration sur quatre n'a aucun diplôme. Près d'un sur trois possède un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Et près de 1 sur 10 possède un diplôme d'études supérieures (de type court ou long). Nous ne constatons pas de différences significatives entre les régions.

Tableau 3.26 Répartition par niveau d'études

% par catégorie	Belgique	RBC	FLA	WAL
Pas de diplôme	26,2	27,8	24,3	26,3
Diplôme de l'enseignement primaire	11,9	7,2	7,8	17,2
Diplôme de l'enseignement secondaire inférieur	17,4	12,4	17,0	20,7
Diplôme de l'enseignement secondaire supérieur	29,0	36,1	32,9	22,2
Études supérieures de type court (graduate/bachelor)	4,5	2,1	8,9	3,5
Études supérieures de type long (master ou plus)	4,7	6,2	1,6	5,6
Autres	6,4	8,3	7,6	4,6
Nombre d'observations	678	97	383	198

* Pas de différences significatives dans la répartition par catégories de formation entre les régions.
Source : Enquête CPAS

3.2.6.8 Langue

La langue pouvant constituer un obstacle à la demande de droits sociaux (voir la littérature), nous avons également posé des questions relatives à la langue, à la langue maternelle et à la langue de communication.

En ce qui concerne la langue maternelle, on constate que le français est la langue la plus répandue parmi les bénéficiaires du revenu d'intégration, en particulier à Bruxelles et en Wallonie. Outre les trois langues nationales, il existe de nombreuses autres langues maternelles parmi les bénéficiaires du revenu d'intégration, moins nombreuses en Wallonie que dans les deux autres régions.

Comme langue de communication, on constate que le français est utilisé dans 71 % des cas, avec 90% des bénéficiaires du revenu d'intégration à Bruxelles et 96% en Wallonie. Le néerlandais est utilisé pour communiquer avec les trois quarts des bénéficiaires du revenu d'intégration en Flandre.

83 % des bénéficiaires du revenu d'intégration ont une bonne connaissance de la langue de communication. Par « bonne connaissance », on entend qu'il s'agit de la langue maternelle du bénéficiaire du revenu d'intégration ou d'une langue dont il a une connaissance (avancée) (utilisateur indépendant ou utilisateur compétent).

Tableau 3.27 Langue : langue maternelle et langue de communication

	Belgique	RBC	FLA	WAL
% avec la langue maternelle (plusieurs possibles)				
Français*	59,1	66,0	11,2	82,6
Néerlandais*	11,5	0	42,9	0,5
Allemand	0,07	0	0,3	0
Autre langue maternelle*	34,2	45,4	47,0	19,9
Nombre d'observations	683	97	385	201
% avec langue de communication* (1 possible)				
Français	71,0	89,7	7,6	96,0
Néerlandais	19,8	0	75,7	0
Allemand	0,2	0	0	0,5
Anglais	3,0	3,1	7,1	0,5
Autres	6,0	7,2	9,7	3,0
Nombre d'observations	679	97	382	200
[a]% où la langue de communication bonne connaissance *	82,9	83,5	71,6	89,1
Nombre d'observations	682	97	383	198

* Différences significatives entre les régions (à 1 %).

[a] Une bonne connaissance signifie que la langue de communication est la langue maternelle ou que la langue de communication est une langue dans laquelle le bénéficiaire du revenu d'intégration a une connaissance (avancée).

Source : Enquête CPAS

3.2.6.9 Période du revenu d'intégration

La catégorie « Moins d'un an » est de facto une catégorie de 6 mois à 1 an car, lors de la constitution de la base de sondage, celle-ci a été limitée aux bénéficiaires du revenu d'intégration qui avaient déjà perçu le revenu d'intégration pendant au moins 6 mois.

En moyenne, un bénéficiaire du revenu d'intégration sur cinq perçoit ce revenu depuis moins d'un an, tandis qu'un sur quatre le perçoit depuis plus de cinq ans. Les différences entre les régions sont importantes : en Flandre, la proportion de bénéficiaires du revenu d'intégration à long terme est plus faible (10 % en bénéficient depuis plus de 5 ans). En outre, la Flandre compte relativement moins de bénéficiaires du revenu d'intégration ayant déjà perçu un revenu d'intégration au cours de la période en question (ces chiffres diffèrent également de manière significative entre les régions : 66 %, 25 %, 50 % et 48 % ont déjà perçu un revenu d'intégration au cours de cette période à Bruxelles, en Flandre, en Wallonie et dans l'ensemble).

Tableau 3.28 Répartition par période du revenu d'intégration

% par catégorie* (sans « ne sait pas »)	Belgique	RBC	FLA	WAL
Moins d'un an	19,0	19,0	24,2	16,0
1 à 5 ans	57,5	56,8	66,1	53,0
Plus de 5 ans	23,5	24,2	9,7	31,0
Nombre d'observations	676	95	381	200

* Différence significative dans la répartition par période du revenu d'intégration entre les régions (significative à 1 %).

Source : Enquête CPAS

3.2.7 Résultats : non-recours aux droits dérivés

3.2.7.1 Belgique

Compte tenu du nombre de répondants, nous pouvons faire des affirmations au niveau belge avec une fiabilité de 95 % et une marge d'erreur de 5 %. Nous présentons des résultats pondérés, en appliquant le facteur de pondération calculé pour faire correspondre les observations de l'échantillon à la proportion de bénéficiaires du revenu d'intégration dans les trois régions belges.

Dans le tableau 3.29 nous montrons la proportion de bénéficiaires du revenu d'intégration qui perçoivent ou ne perçoivent pas un droit particulier. Il ne s'agit pas de la même chose que le non-recours, car cela ne tient pas encore compte du fait que ces bénéficiaires du revenu d'intégration sont éligibles ou non à ce droit. En effet, il peut y avoir d'autres conditions d'éligibilité que la perception du revenu d'intégration.

Les trois premières colonnes contiennent également les observations pour lesquelles le répondant indique ne pas savoir si le bénéficiaire du revenu d'intégration reçoit ce droit ou non. La réponse « ne sait pas » est possible étant donné qu'environ un questionnaire sur quatre n'est pas rempli par le gestionnaire du dossier et que tous les droits ne sont peut-être pas documentés dans le dossier consultable. Pour certains droits, le pourcentage de réponses « ne sait pas » est très faible (3 % pour l'allocation majorée ; 6 % pour le tarif social énergie et électricité), mais pour d'autres droits, il est élevé (par exemple, 42-44 % pour le tarif social téléphone et internet). Nous reviendrons plus en détail sur ce point ultérieurement (tableau 3.32).

Dans les deux dernières colonnes, nous omettons les observations où le répondant indique ne pas savoir si ce droit est perçu ou non, car nous ne pouvons pas estimer la part de ceux qui perçoivent ou non un droit et qui sont éligibles ou non pour ce groupe. Dans l'avant-dernière colonne, nous constatons que la part des bénéficiaires du revenu d'intégration qui ont recours à un droit est la plus élevée pour l'allocation majorée et le système de tiers payant obligatoire. L'allocation majorée est automatiquement accordée aux bénéficiaires du revenu d'intégration. Depuis le 1er janvier 2022, tous les prestataires de soins de santé peuvent appliquer le système du tiers payant pour tous leurs patients. Il s'agit d'un choix du prestataire de soins, mais il est obligatoire dans certains cas tels que la perception d'une allocation majorée (qui est automatiquement accordée aux personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration).

Tableau 3.29 Estimation âr les travailleurs sociaux des droits dérivés perçus par les bénéficiaires du revenu d'intégration

%*	Reçoit le droit (%)	Ne reçoit pas le droit (%)	Le répondant ne sait pas (%)	Nombre d' observations	Reçoit le droit (sans « Le répondant ne sait pas ») (%)	Nombre d' observations sans « Le répondant ne sait pas »
L'énergie						
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	76	18	6	679	81	640
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	28	59	13	669	32	595
Vivre						
3. Prime d'installation	24	71	5	671	25	641
4A. Tarif social téléphone et internet	22	36	42	675	38	435
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	15	41	44	665	27	403
4. Tarif social téléphone et internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	24	34	42	675	41	430
Santé						
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	93	4	3	681	96	659
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	80	4	17	679	95	572
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	58	12	30	673	83	487
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	35	22	43	672	62	444
Mobilité						
9. Tickets à tarif réduit SNCB	34	28	38	674	55	453
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC	64	18	18	679	78	576

* Fiabilité de 95% et marge d'erreur de 5%.
Source : Enquête CPAS

Dans le tableau suivant, nous montrons les résultats pour l'éligibilité et la non-éligibilité, étant donné qu'il n'est pas indiqué que la personne est inéligible. Nous supposons donc ici que s'il n'est pas indiqué que cette personne n'est pas éligible, elle est éligible. Il existe également une option permettant au déclarant d'indiquer que les raisons pour lesquelles un droit n'est pas utilisé ne sont pas connues. Nous examinons également les chiffres sans les observations pour lesquelles il est indiqué que les raisons de la non-obtention d'un droit ne sont pas connues. Nous tenons également compte de la marge d'erreur, qui est de 5 % pour les résultats au niveau de la Belgique. Ainsi, le non-recours estimé, par exemple, au tarif social pour le gaz et l'électricité se situe entre 3 % et 13 %.

Les pourcentages de non-recours les plus faibles concernent les droits accordés automatiquement (tarif social de l'énergie, allocation majorée et système de tiers payant obligatoire dérivé). Même s'ils sont également liés à l'allocation majorée, la consultation du médecin généraliste pour 1 euro et la

facture maximale semblent toujours avoir un taux de non-recours plus élevé. Le droit n'est donc pas acquis automatiquement lorsque l'on bénéficie de l'intervention majorée.

L'abonnement au tarif social auprès des compagnies de bus a un taux de non-recours du même ordre de grandeur que la facture maximale et la consultation du médecin généraliste pour 1 euro, même si ce droit n'est pas automatisé. Le faible taux de non-recours du tarif social pour le bus/tram/métro peut être dû à la condition selon laquelle il doit être demandé via le CPAS (en Flandre). A Bruxelles ce droit est accordé automatiquement par la STIB. Plus loin (3.2.7.2), nous constatons que le non-recours de l'abonnement au tarif social est différent selon les régions.

Le taux de non-recours à la prime d'installation semble également être du même ordre de grandeur que les taux de non-recours aux tarifs sociaux pour le transport local (entre 17 % et 24 %). Ce chiffre semble élevé, étant donné qu'il est traité par le CPAS, mais la recherche qualitative sur l'accès à une adresse (de référence) (Robben *et al.*, 2022), qui est souvent une exigence minimale pour bénéficier des droits sociaux, confirme qu'il peut y avoir des obstacles à l'inclusion tant au niveau administratif qu'au niveau du bénéficiaire.

Les droits dérivés à demander (fonds social de chauffage, tarif social internet et téléphonie/offre sociale internet, billets à tarif réduit SNCB) ont généralement un taux de non-recours plus élevé.

Il convient de noter que cela concerne le groupe cible des bénéficiaires du revenu d'intégration qui peuvent également bénéficier automatiquement de l'allocation majorée. La perception d'un revenu d'intégration ou de l'allocation majorée n'est souvent pas la seule condition d'éligibilité. Parmi d'autres groupes cibles de ménages en situation de vulnérabilité ou à faibles revenus, ces chiffres sont plus susceptibles d'être sous-estimés, et le non-recours à ces droits dérivés est probablement plus élevé. En effet, parmi les bénéficiaires du revenu d'intégration, la première étape a déjà pu être franchie. Si l'on considère le niveau de non-recours au revenu d'intégration (46 % ; voir le tableau 3.1), et donc en supposant que 54 % (1-46 %) des personnes éligibles obtiennent le revenu d'intégration, ce pourcentage peut être appliqué au taux de non-recours pour le groupe cible éligible à des conditions autres que le revenu d'intégration.

Les chiffres confirment donc à nouveau que l'octroi automatique est une bonne pratique pour réduire le taux de non-recours. Même les demandes qui passent obligatoirement par un intermédiaire (comme la réduction SNCB pour les bénéficiaires du revenu d'intégration) ont un taux de non-recours plus faible que lorsque ces demandes passent par l'individu. Dans les deux cas, cependant, le taux de non-recours n'est pas inexistant.

Tableau 3.30 Non-recours aux droits dérivés par les bénéficiaires du revenu d'intégration (estimation du travail social)

%*	Obtenu (%) Recours	Non obtenu (%) Non-recours	Nombre d' observations** sans « ne remplit pas les conditions requises »	Obtenu (%) Recours	Non obtenu (%) Non-recours	Nombre d' observations** sans « raisons inconnues » et sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie						
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	92	8	561	95	5	546
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	65	35	254	79	21	209
Vivre						
3. Prime d'installation	76	24	214	83	17	195
4A. Tarif social téléphone et internet	44	56	377	56	44	308
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	32	68	332	42	58	259
4. Tarif social téléphone&internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	47	53	379	57	43	323
Santé						
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	97	3	650	98	2	645
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	97	3	564	98	2	556
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	84	16	476	90	10	452
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	78	22	338	90	10	298
Mobilité						
9. Tickets à tarif réduit SNCB	62	38	411	70	30	365
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC	82	18	546	89	11	510

* Fiabilité de 95% et marge d'erreur de 5%.
** Observations sans ces droits lorsque le répondant indique qu'il ne sait pas si le droit est utilisé ou non
Source : Enquête CPAS

3.2.7.2 Non-recours par région

Nous examinons également si les taux de non-recours diffèrent selon les régions. Pour ce faire, nous utilisons l'échantillon des non-recours par rapport à ceux qui sont éligibles (c'est-à-dire sans « ne se qualifie pas »). Ainsi, pour l'instant, nous supposons ici que lorsque la mention « Raisons inconnues » est indiquée, elle ne se réfère pas aux cas non éligibles.

Lorsque le nombre d'observations dans une cellule est inférieur à 30, aucune valeur pour le non-recours n'est indiquée.

Nous ne trouvons pas de différences significatives entre les régions pour les droits pour lesquels un chiffre est disponible pour chaque région (et partout où le nombre d'observations était donc au minimum de 30). Le même schéma se retrouve partout. Pour certains droits, il semble que le taux de non-recours soit plus faible en Flandre (prime d'installation, consultation chez le médecin généraliste pour 1 euro, facture maximale, billets à tarif réduit SNCB), mais aucune de ces différences n'est

significative. Cela peut (en partie) être dû aux marges d'erreur importantes en raison du faible nombre d'observations par région.

Il semble qu'il y ait une différence significative, à savoir le non-recours à l'abonnement au tarif social des sociétés de transports régionales, où le non-recours est beaucoup plus faible à Bruxelles que dans les autres régions et beaucoup plus élevée en Wallonie. Cela peut également être lié à la demande d'utilisation de ce type de transport public ou à l'offre disponible.

Cela conduit à nouveau à la question de savoir comment traiter le non-recours qui survient parce qu'il n'y a pas besoin d'un certain droit ou que l'on ne peut pas utiliser un droit (même si l'on est éligible), comme par exemple le tarif social pour les transports publics locaux. Si l'offre est insuffisante, on ne l'utilisera pas et on ne pourra pas non plus bénéficier du tarif social. Par conséquent, le non-recours n'est pas toujours très révélatrice, et il est parfois préférable de s'intéresser à l'utilisation. Un faible taux d'utilisation signale un problème, mais sa localisation n'est pas toujours claire.

Tableau 3.31 Non-recours aux droits dérivés par les bénéficiaires du revenu d'intégration, par région

%*	RBC		FLA		WAL	
	Non octroyé (%) Non-recours	[a]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non octroyé (%) Non-recours	[a]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non octroyé (%) Non-recours	[a]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie						
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	8	77	4	318	10	166
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	33	39	36	111	35	104
Vivre						
3. Prime d'installation	30	33	14	125	27	56
4A. Tarif social téléphone et internet	-	26	-	237	-	114
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	-	25	-	198	-	109
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	-	25	-	240	-	114
Santé						
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	4	93	1	363	3	194
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	3	79	2	324	4	161
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	20	56	8	282	18	138
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	23	39	15	218	27	81
Mobilité						
9. Tickets à tarif réduit SNCB	47	36	30	260	39	115
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	3	90	11	331	36	125

* Fiabilité de 95 % et marge d'erreur de 5 % pour FLA ; marge d'erreur de 7 % pour WAL ; marge d'erreur de 10 % pour BCR.

** Différence significative de non-recours entre les régions (à 1 %).

[a] Observations sans celles-ci où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsque l'une des cellules a moins de 30 observations, la ligne entière n'est pas montrée.

Source : Enquête CPAS

3.2.7.3 Par catégorie RI/type de ménage

Aucune différence significative n'apparaît entre les différentes catégories de type de ménage (tableau 3.32). Il semble y avoir une différence significative entre les catégories de bénéficiaires du revenu d'intégration pour l'allocation du fonds social de chauffage et la réduction sociale de la SNCB (tableau 3.33 et 3.35). Le taux de non-recours à la prime de chauffage le plus élevé (45%) se situe dans la catégorie « célibataire » et le plus faible (24%) dans la catégorie « cohabitant ». De même, pour la réduction sociale SNCB, le taux de non-recours le plus bas (26%) se situe dans la catégorie « cohabitant ».

Tableau 3.32 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par type de ménage

%[a]	Seul.e sans charge familiale		Cohabitation sans charge familiale		Seul.e avec charge familiale		Vivre ensemble avec la charge familiale	
	% Non-recours	N[b]	% Non-recours	N[b]	% Non-recours	N[b]	% Non-recours	N[b]
L'énergie								
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	11	197	8	156	4	125	4	82
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	45	93	28	69	33	56	22	36
Vivre								
3. Prime d'installation	24	90	44	36	16	46	16	42
4A. Tarif social téléphone et internet	56	139	54	110	58	81	56	46
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	70	133	65	89	71	67	63	42
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	56	143	51	109	53	80	49	46
Santé								
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	3	239	2	187	4	138	4	85
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	3	202	2	161	5	120	6	80
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	16	167	11	143	19	95	22	70
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	26	121	17	93	17	70	29	54
Mobilité								
9. Tickets à tarif réduit SNCB	42	150	28	125	45	80	40	55
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	23	193	17	164	11	118	14	70

[a] Taux de confiance de 95% et taux d'erreur dépendant du nombre d'observations par catégorie et droit (6-16%).

[b] Nombre d'Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non et sans « ne se qualifie pas » si le droit n'est pas utilisé ; lorsqu'une cellule a moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

Source : Enquête CPAS

Tableau 3.33 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de bénéficiaires

%[a]	Cohabitant		Personne isolée		Avec famille à charge	
	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie						
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	5	122	11	197	6	241
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	24	53	45	93	31	108
Vivre						
3. Prime d'installation	-	25	24	90	20	99
4A. Tarif social téléphone et internet	53	91	56	139	58	146
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	65	74	70	133	68	124
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	50	91	56	143	52	144
Santé						
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	2	150	3	239	3	260
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	2	134	3	202	4	227
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	11	118	16	167	19	190
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	17	79	26	121	22	138
Mobilité						
9. Tickets à tarif réduit SNCB	26	102	42	150	43	158
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	18	132	23	193	12	220

[a] 95 % de confiance et marge d'erreur en fonction du nombre d'observations par catégorie et par droit (6-13 %).

[b] Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsqu'une cellule comporte moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

* Différence significative de non-recours entre les catégories (à 5 %).

Source : Enquête CPAS

3.2.7.4 Selon le groupe d'âge

Nous fusionnons le groupe des 65 ans et plus avec le groupe d'âge (50-64 ans) parce qu'il y a trop peu d'observations dans le premier groupe. Il semble y avoir des différences significatives pour les droits sociaux dans la catégorie de la mobilité (tableau 3.34). Pour le tarif réduit de la SNCB, le non-recours augmente avec l'âge. Pour la réduction sociale des sociétés de transport régional, le non-recours est le plus élevé dans les groupes d'âge des plus jeunes et des plus âgés et le non-recours est moins élevé dans les groupes d'âge moyens.

Tableau 3.34 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par groupe d'âge

%*	Moins de 25 ans		25-34 ans		35-49 ans		50 ans et plus	
	% Non-recours	N[a]	% Non-recours	N[a]	% Non-recours	N[a]	% Non-recours	N[a]
L'énergie								
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	9	140	7	139	7	164	9	117
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	35	59	38	54	29	82	37	58
Vivre								
3. Prime d'installation	34	30	25	69	19	73	26	39
4A. Tarif social téléphone et internet	57	110	46	88	55	106	65	72
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	66	97	61	71	69	94	77	69
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	55	110	45	89	50	106	63	73
Santé								
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	1	176	3	159	5	184	3	127
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	2	146	0,4	140	5	160	5	114
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	13	132	17	109	17	139	16	93
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	17	85	27	85	23	94	22	71
Mobilité								
9. Tickets à tarif réduit SNCB	26	123	33	92	43	118	55	75
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	23	155	10	126	13	159	24	102

[a] Taux de confiance de 95% et taux d'erreur dépendant du nombre d'observations par catégorie et par droit (7-18%).

[b] Nombre d'Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non et sans « ne se qualifie pas » si le droit n'est pas utilisé ; lorsqu'une cellule a moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

** Différence significative dans le non-recours entre les groupes d'âge (à 1 %).

Source : Enquête CPAS

3.2.7.5 Selon la connaissance de la langue de communication

Ensuite, nous examinons si la connaissance de la langue dans laquelle la communication a lieu habituellement est corrélée avec le non-recours. Par « bonne connaissance de la langue de communication », nous entendons que la langue de communication est la langue maternelle du bénéficiaire du revenu d'intégration ou une langue dans laquelle le bénéficiaire du revenu d'intégration a une connaissance (avancée). Nous ne constatons pas de différences significatives en fonction de la bonne connaissance de la langue de communication (tableau 3.35). En guise d'alternative à la « bonne connaissance », nous l'avons également limitée à la langue maternelle (c'est-à-dire une version plus étroite où la langue dans laquelle le bénéficiaire du revenu d'intégration a une connaissance (avancée) n'a pas été incluse dans la « bonne connaissance » ; c'est-à-dire « langue de communication = langue maternelle » ou non). Là encore, aucune différence significative n'a été constatée en matière de non-recours entre la langue de communication et la langue maternelle.

Tableau 3.35 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, en fonction de la connaissance de la langue de communication

%[a]	Pas de bonne connaissance de la langue de communication		Bonne connaissance de la langue de communication	
	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie				
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	5	120	8	441
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	30	52	35	202
Vivre				
3. Prime d'installation	20	73	26	141
4A. Tarif social téléphone et internet	54	73	56	304
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	69	63	68	269
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	53	73	53	306
Santé				
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	5	134	3	516
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	5	117	3	447
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	20	93	15	383
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	21	771	22	267
Mobilité				
9. Tickets à tarif réduit SNCB	44	86	37	325
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	14	122	18	424

[a] Taux de confiance de 95% et taux d'erreur dépendant du nombre d'observations par catégorie et par droit (5-15%).

[b] Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsqu'une cellule comporte moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

Source : Enquête CPAS

3.2.7.6 Selon la taille des communes

La taille de la commune, selon 3 catégories de population, ne semble pas jouer un rôle dans le niveau de non-recours (tableau 3.36). En effet, aucune différence significative n'a été trouvée entre les catégories de taille des communes.

Tableau 3.36 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille des communes

%[a]	Grande : plus de 80 000 habitants		Moyenne : 20 000 à 80 000 habitants		Petite : moins de 20 000 habitants	
	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie						
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	5	85	9	240	8	236
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	29	56	54	81	26	117
Vivre						
3. Prime d'installation	43	33	17	109	25	72
4A. Tarif social téléphone et internet	63	52	61	158	48	167
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	65	45	76	141	62	146
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	58	51	60	157	46	171
Santé						
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	3	94	3	277	3	279
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	7	73	3	245	2	246
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	21	70	15	199	14	207
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	13	49	21	141	27	148
Mobilité						
9. Tickets à tarif réduit SNCB	20	51	41	178	40	182
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	7	80	15	243	26	223

[a] 95 % de confiance et marge d'erreur en fonction du nombre d'observations par catégorie et par droit (6-17 %).

[b] Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsqu'une cellule compte moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

Source : Enquête CPAS

3.2.7.7 Selon la taille du CPAS

Pour décrire la taille du CPAS, nous utilisons trois indicateurs :

- catégories de nombre de bénéficiaires (2 catégories ; répartition selon la valeur médiane) (tableau 3.37 et 3.40) ;
- catégories du nombre d'ETP employés dans les services sociaux des CPAS (2 catégories ; sur la base de la combinaison des catégories 2 et 4 des 6 catégories d'options de réponse de la question de l'enquête) ;
- catégories du nombre de bénéficiaires par ETP (2 catégories ; divisées par la valeur médiane).

Par catégories de nombre de bénéficiaires, nous avons trouvé une différence significative, à savoir le non-recours au droit de consulter un médecin généraliste pour 1 euro. Le taux de non-recours (parmi

les personnes dont le répondant connaît le droit) s'est avéré plus faible dans les petits CPAS (moins de 320 bénéficiaires) que dans les plus grands (au moins 320 bénéficiaires).

Par catégories d'ETP, il n'y a pas de différences significatives.

Par catégories de nombre de bénéficiaires par ETP travailleur social, nous constatons des différences significatives : dans le non-recours aux droits « tarif social téléphone et internet (ancien système) » et « soit l'ancien soit le nouveau système pour le tarif social internet », ainsi que dans la « consultation chez le médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes avec un facture maximale) », nous constatons que le non-recours est plus faible dans le groupe ayant un plus petit nombre de bénéficiaires par ETP.

Tableau 3.37 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille de CPAS sur la base du nombre de bénéficiaires

%[a]	Moins de 320 bénéficiaires		320 et plus de bénéficiaires	
	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie				
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	7	128	6	394
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	35	50	31	191
Vivre				
3. Prime d'installation	30	40	22	159
4A. Tarif social téléphone et internet	41	94	56	255
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	64	76	66	229
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	40	96	53	254
Santé				
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	1	146	2	452
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	2	130	3	386
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	5	114	16	327
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	25	79	19	232
Mobilité				
9. Tickets à tarif réduit SNCB	31	102	36	279
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	13	129	20	373

[a] 95 % de confiance et marge d'erreur en fonction du nombre d'observations par catégorie et par droit (5-15 %).

[b] Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsqu'une cellule comporte moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

* Différence significative entre les catégories de nombre de bénéficiaires à 5%.

Source : Enquête CPAS

Tableau 3.38 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille de CPAS sur la base du nombre d'ETP

%[a]	Inférieur ou égal à 10 ETP		11 ETP et plus	
	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie				
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	7	200	6	335
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	30	100	33	143
Vivre				
3. Prime d'installation	19	53	23	154
4A. Tarif social téléphone et internet	43	145	59	214
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	62	126	68	188
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	41	150	55	211
Santé				
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	1	233	2	381
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	3	206	3	326
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	9	173	16	278
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	24	138	18	183
Mobilité				
9. Tickets à tarif réduit SNCB	31	160	38	233
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	17	200	19	318

[a] Taux de confiance de 95% et taux d'erreur dépendant du nombre d'observations par catégorie et par droit (5-13 %).

[b] Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsqu'une cellule comporte moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

Source : Enquête CPAS

Tableau 3.39 Non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration par les bénéficiaires, par catégorie de taille de CPAS sur la base du nombre de bénéficiaires par ETP

%[a]	Moins de 45 bénéficiaires par ETP		45 bénéficiaires et plus par ETP	
	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie				
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	5	138	6	385
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	46	48	29	189
Vivre				
3. Prime d'installation	18	55	23	145
4A. Tarif social téléphone et internet	35	105	55	242
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	62	81	65	222
4. Tarif social téléphone & internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	33	107	52	242
Santé				
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	1	159	2	442
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	0	141	4	378
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	5	117	16	321
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	24	85	21	228
Mobilité				
9. Tickets à tarif réduit SNCB	36	112	36	269
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC**	11	143	20	362

[a] Taux de confiance de 95% et taux d'erreur dépendant du nombre d'observations par catégorie et par droit (5-14 %).

[b] Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsqu'une cellule comporte moins de 30 observations, le % de non-recours n'est pas indiqué et les catégories ne sont pas comparées.

* Différence significative entre les catégories de nombre de bénéficiaires par ETP à 5%.

** Différence significative entre les catégories de nombre de bénéficiaires par ETP à 1 %.

Source : Enquête CPAS

3.2.7.8 Selon les connaissances et les pratiques (locales)

Il a été demandé aux personnes ayant répondu au questionnaire destiné aux CPAS si elles connaissaient des pratiques permettant de lutter contre le non-recours, à la fois pour les pratiques locales au niveau de leur propre organisation ou des organisations avec lesquelles elles travaillent, et au niveau de la politique centrale (voir le tableau 5.1). Parmi les CPAS qui ont également rempli un questionnaire pour au moins un bénéficiaire du revenu d'intégration, 70 % ont déclaré connaître les pratiques au niveau local et 51 % ont déclaré connaître les pratiques au niveau central. Le fait que la personne qui suit les pratiques (il peut s'agir de la même personne, mais aussi d'une personne différente de celle qui a rempli le questionnaire pour le(s) bénéficiaire(s) du revenu d'intégration) connaisse ou non les pratiques ne donne pas lieu à des différences significatives dans les taux de non-recours, tant pour la connaissance des pratiques au niveau local qu'au niveau central.

En outre, nous avons également divisé les exemples des pratiques locales dans l'enquête en exemples concernant l'octroi automatique d'une part et les autres exemples d'autre part. Malheureusement, le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration d'un CPAS où l'octroi automatique de certains droits (locaux) a été cité comme exemple de pratique visant à lutter contre le non-recours (et où d'autres conditions s'appliquent, telles que « sans ne remplit pas les conditions requises »), s'est avéré être (trop) inférieur à 30 (3-25), ce qui entraîne des marges d'erreur trop élevées), de sorte que nous ne pouvons pas effectuer la comparaison.

3.2.7.9 Non-recours selon la méthode de remplissage

Le gestionnaire de cas (ou un autre travailleur du CPAS) avait la possibilité de remplir le questionnaire seul, sans consulter le bénéficiaire ou (en partie) ensemble. La méthode de remplissage du questionnaire a fait l'objet d'une réflexion approfondie au cours du processus de rédaction. Pour voir s'il y a des différences, nous présentons les résultats en fonction de la méthode de remplissage. Le nombre d'observations remplies ensemble est assez limité (52 observations) et il se peut donc qu'il y ait une plus grande marge d'erreur qui empêche de détecter des différences.

Néanmoins, nous présentons les résultats dans le tableau 3.40 avec les mises en garde nécessaires. Lorsque le nombre d'observations dans l'un des groupes est inférieur à 30, aucune valeur de non-absorption n'est indiquée dans l'ensemble.

À première vue, il semble que les taux de non-recours soient plus élevés dans les domaines de l'énergie et du logement lorsque le projet est (partiellement) réalisé en collaboration avec le bénéficiaire. Toutefois, cette différence n'est significative que pour les offres d'internet social (nouveau système). Il n'y a pas de différence significative entre l'ancien et le nouveau système. Dans les domaines de la santé et de la mobilité, les valeurs de non-recours sont presque les mêmes dans les deux groupes.

Nous ne pouvons donc pas conclure qu'il existe des différences significatives dans les observations qui ont été réalisées sans ou (partiellement) avec les bénéficiaires du revenu d'intégration. Cette conclusion peut être due à des nombres faibles et à des marges d'erreur importantes qui ne passent pas un test de signification, mais ce n'est pas certainement le cas.

Tableau 3.40 Non-recours aux droits dérivés par les bénéficiaires du revenu d'intégration, par méthode de remplissage

	Réalisé sans contact avec le bénéficiaire		(partiellement) complété avec le bénéficiaire	
	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »	Non obtenu (%) Non-recours	[b]Nombre d' observations sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie				
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	7	514	15	47
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	-	227	-	27
Vivre				
3. Prime d'installation	-	195	-	19
4A. Tarif social téléphone et internet	54	333	70	44
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)*	65	295	90	37
4. Tarif social téléphone&internet (ancien) OU offre sociale internet (nouvelle)	51	335	69	44
Santé				
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	3	601	1	49
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	3	517	3	47
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	15	434	18	42
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	-	316	-	22
Mobilité				
9. Tickets à tarif réduit SNCB	38	369	38	42
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC	18	501	18	45

* Différence significative de non-recours entre les régions (à 5 %).

[a] Observations sans celles-ci où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non ; lorsque l'une des cellules a moins de 20 observations, la ligne entière n'est pas montrée.

Source : Enquête CPAS

3.2.8 Résultats : Raisons du non-recours des droits dérivés

Dans l'enquête, les raisons pour lesquelles un droit n'est pas utilisé se répartissent comme suit :

- raisons non connues par l'agent du CPAS ;
- la personne n'est pas éligible à ce droit ;
- la personne n'est vraisemblablement pas au courant du droit ;
- il existe des seuils liés aux applications (des seuils peuvent exister au niveau de l'utilisateur potentiel, des services chargés de la mise en œuvre, etc.).

Des détails supplémentaires peuvent alors être fournis si la réponse « des seuils existent pour les demandes » est donnée (voir les options dans le tableau 3.42).

3.2.8.1 Raisons du non-recours

Les réponses sont basées sur l'estimation du répondant et non sur celle du bénéficiaire du revenu d'intégration. Dans un grand nombre de cas, le répondant indique également qu'il ne connaît pas la raison (30 à 60 % des cas).

La raison « La personne n'est vraisemblablement pas consciente de son droit » va dans le sens de l'existence de seuils d'information au sens où elle est consciente de l'existence du droit, tandis que la raison « Il existe des seuils liés aux demandes » peut indiquer à la fois des seuils d'information, par exemple en ce qui concerne la manière de présenter une demande, et des seuils de processus ou des seuils psychologiques et sociaux.

Nous examinons tout d'abord les raisons invoquées pour ne pas obtenir un droit : s'agit-il d'un seuil d'information au sens de la connaissance de l'existence du droit ou d'un seuil d'application (ceux qui comportent des seuils d'information, de processus ou psychologiques/sociaux). Nous n'utilisons pas ici les observations « ne remplit pas les conditions ».

Tableau 3.41 Raisons du non-recours aux droits dérivés, y compris les raisons inconnues

%	Pas au courant (présomption)	Seuils	Raisons inconnues	Nombre d' observations « droit non reçu » ; sans « ne remplit pas les conditions requises »
L'énergie				
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	19	35	45	35
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	21	28	51	88
Vivre				
3. Prime d'installation	27	37	37	41
4A. Tarif social téléphone et internet	46	16	39	189
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	47	18	35	215
Santé				
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	-	-	-	14
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	-	-	-	15
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	41	16	43	58
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	22	18	60	63
Mobilité				
9. Tickets à tarif réduit SNCB	46	25	30	141
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC	33	24	43	83

* Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non.
Source : Enquête CPAS

D'après l'évaluation des répondants, il semble qu'il y ait à la fois des seuils d'information et des seuils d'application pour la plupart des droits. Pour les droits relatifs à l'Internet social et à la carte de réduction SNCB, le seuil d'information sur la connaissance ou non du droit semble plus élevé.

Tableau 3.42 Non-recours aux droits dérivés, raisons

	Pas au courant (présomption)	Seuils	Nombre d' observations « droit non utilisé » ; sans « non éligible » et sans « raisons non connues »
L'énergie			
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	-	-	20
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	43	57	43
Vivre			
3. Prime d'installation	-	-	22
4A. Tarif social téléphone et internet	74	26	120
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	72	28	142
Santé			
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	-	-	9
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	-	-	7
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	72	28	34
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	-	-	23
Mobilité			
9. Tickets à tarif réduit SNCB	65	35	95
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC	57	43	47

* Observations sans celles où le répondant indique ne pas savoir si le droit est utilisé ou non.
Source : Enquête CPAS

3.2.8.2 Seuils au niveau de la demande

Comme il n'y a pas beaucoup d'observations de personnes qui n'obtiennent pas un droit parce qu'elles rencontrent des obstacles à la demande, nous utilisons les résultats ci-dessous plutôt à titre indicatif (quelles raisons sont indiquées) et non pour indiquer l'importance de raisons particulières. Par exemple, nous voyons que relativement souvent « la situation socio-économique de la personne est (trop) instable » est indiquée. Cela peut indiquer que les personnes sont alternativement éligibles ou non éligibles à un droit et ne le demandent donc pas.

Le fait de ne pas croire à son éligibilité ou de penser que l'on ne remplit pas les conditions est également fréquent. Mais nous constatons également que d'autres barrières liées à l'information apparaissent parallèlement aux barrières liées au processus (par exemple, informations manquantes, incompréhension de ce que le droit implique, langue). Les barrières psychologiques ou sociales semblent moins présentes (il n'est indiqué nulle part que les personnes ne demandent pas un droit à cause de ce que pensent les autres, mais il est parfois indiqué qu'elles ne le demandent pas parce qu'elles ne veulent pas être dépendantes).

Tableau 3.43 Seuils d'application

Droits sociaux	L'énergie		Logement			Santé				Mobilité	
Raisons (plusieurs possibles) (% indiqué)	**1**	**2**	**3**	**4A**	**4B**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
1. Il est trop difficile d'introduire la demande	3	11	0	8	7				0	12	0
2. L'introduction de la demande prend trop de temps	0	0	0	6	8				0	3	0
3. Ne comprend pas (suffisamment) ce que la loi implique	11	6	0	3	6				0	7	14
4. La personne ne comprend pas (suffisamment) la langue	11	0	0	9	7				0	1	7
5. La personne manque d'informations juridiques	0	0	0	15	8				13	13	0
6. Pense que ce droit sera récupéré à un moment donné dans l'avenir	0	0	0	5	4				0	0	0
7. La personne ne sait pas utiliser suffisamment bien les outils numériques	0	0	0	13	10				13	6	0
8. Pense qu'il/elle ne remplit pas les conditions	3	2	14	10	8				17	0	0
9. Ne croit pas que le droit sera accordé	14	13	9	7	8				26	4	0
10. Le montant que l'on peut recevoir n'est pas assez élevé	0	0	0	18	11				13	6	7
11. Expérience médiocre avec l'autorité qui accorde le droit	0	0	0	3	2				0	3	4
12. La personne ne veut pas être dépendante (d'un droit particulier ou en général)	0	16	0	11	14				0	1	9
13. S'inquiète de ce que les autres penseront si ce droit lui est accordé	0	0	0	0	0				0	0	0
14. L'échange entre les services (CPAS et services de droits/assistance) était difficile	6	0	0	5	7				0	0	0
15. La vérification de l'éligibilité de la personne à ce droit est trop complexe	14	13	11	2	1				0	1	0
16. N'a pas encore eu le temps d'examiner ce droit (pour cette personne)	3	2	0	11	7				8	4	4
17. Le situation socio-administrative de la personne est (trop) instable	38	16	39	17	12				33	16	0
18. Autres raisons	86	67	81	60	55				50	68	75
Nombre de réponses*	13	23	12	42	51	3	2	8	10	34	21

* Si moins de 10 observations, aucun résultat n'est affiché.
Source : Non-réponse à l'enquête ; enquête CPAS

3.2.8.3 D'autres raisons ?

Les chiffres ci-dessus montrent qu'il y a une forte proportion d' « autres raisons ». Nous examinons ce que ces raisons peuvent inclure. Elles sont souvent liées au fait que l'on n'a pas besoin ou que l'on ne peut pas utiliser le service qui donne lieu à un taux favorable en raison des conditions qui y sont attachées. La disponibilité et le flux de données peuvent également constituer une difficulté. Le logement ou la situation de vie peuvent également conduire à l'incapacité de demander un droit. Pour les droits liés à la santé, il est indiqué que le fait de ne pas être en règle avec la mutuelle entraîne l'impossibilité d'obtenir ces droits. Nous fournissons à chaque fois quelques citations à titre d'illustration (les exemples comprennent également des citations de répondants néerlandophones, mais celles-ci ont été traduites en français).

a) Énergie : tarif social pour le gaz et l'électricité ou allocation de chauffage

- Pas de contrat d'énergie propre : ne pas être propriétaire occupant ou locataire principal du bien ou vivre dans une institution (par exemple, un centre de soins) ou les coûts sont inclus dans le contrat de location.

- *Sans logement propre.*
- *Mr est sans abri.*
- *Madame vit dans une caravane.*
- *La personne est en maison de repos et de soins.*
- *La personne concernée séjournait dans une salle d'urgence du CPAS.*
- *L'intéressé vit dans la maison de sa mère [...]/père/parents.*
- *Est actuellement dans un refuge pour femmes battues.*
- *La personne concernée a un bail qui inclut les charges.*
- *Elle vit en kot étudiant où tout est inclus.*
- *La personne réside actuellement dans une institution.*

- Problème d'échange ou de traitement des données
  - *Échange de données difficile + si la demande est soumise manuellement, la période de traitement est très longue.*
  - *Le certificat à délivrer est trop lourd pour les fournisseurs.*
  - *Le fournisseur de mazout a mal renseigné Mr.*

b) Logement : prime d'installation

- De même, pour la prime d'installation, les « autres raisons » invoquées sont liées au mode de vie (pas de logement éligible).
  - *La personne habite chez la maman.*
  - *Sans logement propre.*
  - *Madame vit dans une caravane.*
  - *Mr n'a pas perdu la qualité de sans-abris.*
  - *La personne concernée séjournait dans une salle d'urgence du CPAS.*
  - *La personne n'est pas encore dans son logement privé.*
  - *Sans-abri.*
  - *L'intéressé vit dans la maison de sa mère qu'il doit prochainement quitter car le logement va être vendu.*
  - *Madame est toujours sans abri.*
  - *M. dispose pour le moment d'un logement.*

c) Logement : tarif social internet (et téléphonie)

- Les raisons sont souvent liées à l'impossibilité d'utiliser effectivement la prestation parce qu'elle ne correspond pas au choix du bénéficiaire potentiel (le prestataire, le forfait ou les exigences techniques) ou à son mode de vie (sans domicile ni résident).
  - *Le bénéfice n'est pas plus avantageux pour mon bénéficiaire.*
  - *Autre fournisseur que Proximus/n'est pas avec le bon fournisseur.*
  - *Le tarif social n'est pas proposé par tous les fournisseurs (seulement Proximus et Telenet). Le tarif est moins cher chez un autre fournisseur.*
  - *La personne impliquée est satisfaite de l'offre combinée. Le fournisseur ne propose pas de package social.*
  - *Il faut connaître le nombre de GB (gigabytes) nécessaires à la famille. L'assistant social n'est pas spécialisé dans ce domaine.*
  - *Le bénéficiaire souhaite une grande quantité de 4G, ce qui empêche la mise en place d'un tarif social.*
  - *Madame vit dans une caravane.*
  - *La personne concernée séjournait dans une salle d'urgence du CPAS.*
  - *La personne concernée est sans domicile fixe.*
  - *L'Internet dans la propriété est au nom du fils aîné (la dame habite avec son fils, mais ne se porte pas garante de ce coût).*
  - *Change très souvent d'abonnement téléphonique ou perd fréquemment son téléphone.*

- *Une dame veut l'internet illimité et cela ne fait pas partie de l'offre sociale.*
- *Le logement ne permet pas d'obtenir un raccordement, la « ligne » est trop vieille et nécessite des travaux de remplacement.*
- *La personne travaille beaucoup avec l'ordinateur, le tarif social internet n'est pas suffisant pour répondre à ses besoins.*
- *La personne concernée n'a pas d'internet et n'en veut pas.*
- *Il ne devrait pas payer l'internet lui-même.*

- On se doute que l'on ne pourra en profiter que (trop) brièvement.
  - *La personne concernée n'a pas encore utilisé ce droit parce qu'elle pense qu'elle n'aura bientôt plus droit.*

d) Santé : visite chez le médecin généraliste 1€

Il est indiqué que tous les médecins généralistes n'appliquent pas ce droit.

- *Mme déclare que tous les médecins n'appliquent pas ce droit.*

e) Santé : facture maximale

- *Monsieur n'a pas payé sa cotisation de mutuelle avant 2024.*
- *Monsieur ne fait pas les démarches pour ouvrir son droit.*
- *Pas en ordre de mutuelle.*

f) Mobilité : SNCB et sociétés de transport régionales

Les réductions pour mobilité ne peuvent parfois pas être utilisées en raison des limitations de mobilité de la personne concernée ou parce qu'elle ne veut pas ou ne peut pas utiliser le service (train ou bus). Parfois, d'autres tarifs s'avèrent plus avantageux (par exemple, pour les étudiants ou les jeunes). Parfois, les transports publics sont trop difficiles d'accès.

- *La personne concernée possède sa propre voiture et un fauteuil roulant. Il est physiquement incapable de prendre le bus/le train.*
- *La personne est en maison de repos et de soins.*
- *La personne n'utilise pas ces moyens de transport (problème de santé l'empêche de sortir de chez elle).*
- *Mme connaît ce droit mais n'est pas mobile et n'utilise donc pas les transports publics.*

- *Ne prend jamais le train*
- *Mme n'utilise pas la SNCB/La personne ne prend pas les transports en commun.*
- *La personne est informée mais n'en n'a pas l'utilité. Elle se déplace uniquement en bus (tec).*
- *Pas besoin.*
- *L'intéressé ne souhaite pas utiliser le bus [...].*

- *Taux réduit pour d'autres raisons (étudiant).*
- *La personne concernée a un billet SNCB plus jeune et c'est plus avantageux.*

- *Accessibilité insuffisante aux transports publics.*

3.2.9 Les raisons pour quoi les répondants ne connaissent pas le (non-)recours

En outre, nous souhaitons examiner de plus près les raisons pour lesquelles le répondant (travailleur sociale) ne sait pas si un droit est octroyé ou non (voir les pourcentages dans le tableau 3.26). Les réponses qui ont pu être données à ce sujet sont les suivantes :

- droit non connu par l'employé du CPAS ;

- le travailleur du CPAS n'a pas encore pu faire valoir ce droit dans le dossier du bénéficiaire du revenu d'intégration ;
- le travailleur du CPAS ne connaît pas assez bien le bénéficiaire du revenu d'intégration ;
- ce droit n'est généralement pas promu par le CPAS ;
- autre raison : ..... (explication).

Tableau 3.44 Raisons pour lesquelles le répondant ne sait pas si le bénéficiaire a bénéficié d'un droit

Plusieurs réponses peuvent être indiquées	Répondant ne sait pas (% total)	Droit non connu par le répondant	La loi n'est pas encore en mesure d'apporter	Le répondant.e connaît pas assez bien le bénéficiaire du revenu d'intégration	Le droit n'est généralement pas promu par le CPAS	Nombre d'observations « L'enquêteur ne sait pas »
L'énergie						
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité	6	0	35	26	0	39
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage	13	4	36	28	1	74
Vivre						
3. Prime d'installation	5	5	29	41	1	30
4A. Tarif social téléphone et internet	42	11	28	28	16	240
4B. Offre d'internet social (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)	44	10	38	23	13	262
Santé						
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé	-	-	-	-	-	*22*
6. Système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)	17	0,4	35	40	11	107
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)	30	11	23	22	22	186
8. Remboursement des tickets modérateurs au-delà d'un total de 506,79 euro/an pour les soins de santé	43	13	19	31	12	228
Mobilité						
9. Tickets à tarif réduit SNCB	38	6	14	31	19	221
10. Abonnement tarif social DeLijn/STIB/TEC	18	6	17	24	15	103

* La catégorie de réponse « autre raison » n'est pas indiquée.
Source : Non-réponse à l'enquête ; Enquête CPAS

Les raisons pour lesquelles le répondant a indiqué « ne sait pas si le droit est perçu » peut être plurielle. Cela peut, d'une part, être dû au fait que le travailleur social ne connaît pas suffisamment la personne bénéficiant du revenu d'intégration (ou son dossier). De plus, cela indique souvent que le droit n'a pas encore pu être abordé. Il s'agit de personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration depuis au moins 6 mois. Cette raison pourrait être liée à la charge de travail élevée des travailleurs sociaux au sein des CPAS.

Une étude qualitative menée par le Service Public Fédéral de la Sécurité Sociale montre également qu'une surcharge de travail (administrative) empêche les travailleurs sociaux de consacrer suffisamment de temps à l'accompagnement du groupe cible (SOURCE : projet MIRIAM du SPP IS). L'observation ci-dessus suggère donc aussi le temps disponible pour accompagner ce groupe cible de manière optimale est insuffisant.

Il est parfois indiqué que le droit n'est pas connu par le travailleur social qui remplit le formulaire, notamment pour les tarifs sociaux pour internet (et téléphonie), qui nécessitent une demande expli-

cite, mais aussi pour la consultation chez le médecin généraliste à 1 euro. Pour les droits automatiquement accordés, l'intervention d'un travailleur social ne devrait plus être nécessaire, mais pour les droits nécessitant une demande, il est essentiel que les travailleurs sociaux soient mieux informés sur ces droits. Cependant, même les travailleurs sociaux ne peuvent pas toujours connaître tous les droits, qui évoluent fréquemment (voir par exemple l'évolution du tarif social ancien vers la nouvelle offre sociale pour internet et téléphonie). En Flandre, l'outil « De vernieuwde Rechtenverkenner » (voir : https://www.rechtenverkenner.be/home), destiné aux travailleurs sociaux, répond à ce besoin. Cet outil fournit un aperçu mis à jour des droits sociaux disponibles aux niveaux fédéral, flamand, provincial et local. Il donne un aperçu des droits disponibles, des conditions requises et des procédures de demande. À la date du 24/09/2024, le « Rechtenverkenner » recense 4.127 droits sociaux (tous niveaux confondus). Au niveau belge (droits applicables sur tout le territoire), le « Rechtenverkenner » répertorie 222 droits sociaux (sans les restrictions liées aux revenus limités ou autres groupes cibles).

3.2.10 Points de vue partagés par les répondants

À la fin de l'enquête, les participants pouvaient encore soumettre des idées ou des commentaires. Nous résumons certaines des réponses qui ont été partagées. Nous utilisons quelques citations pour illustrer notre propos. Ceux-ci seront traduits en français s'ils ont été communiqués en néerlandais.

3.2.10.1 Automatisation

Nous avons vu précédemment une différence dans le non-recours entre les droits sociaux accordés automatiquement et ceux qui peuvent être demandés. Cela repose sur la centralisation des caractéristiques des personnes. La valeur ajoutée de l'automatisation est décrite par plusieurs répondants. La diffusion de l'information peut également être automatisée, par exemple en diffusant systématiquement des informations aux bénéficiaires du revenu d'intégration.

L'affectation automatique est une valeur ajoutée.

Attribution automatique par le biais de la BCSS, tels que le tarif social de l'énergie ou l'allocation sociale. Les « allocations familiales flamandes » (groeipakket) est une valeur ajoutée pour nos bénéficiaires.

L'automatisation de tous les droits sociaux serait utile, de même que l'information sur ces droits. La personne concernée pourrait alors décider par la suite si elle souhaite les utiliser effectivement ou non.

L'automatisation des tarifs sociaux pour l'internet et le téléphone serait pratique.

Une approche intégrée est recherchée dans la mesure du possible. [...]. Un dossier sur le revenu d'intégration implique beaucoup de paperasserie et la constitution d'un dossier. [...]. Certains bénéficiaires ne franchissent pas toujours la porte après la constitution de leur dossier. Ils ne veulent pas être inondés d'informations. C'est pourquoi il devrait y avoir beaucoup plus d'ouvertures automatiques de droits.

La valeur ajoutée est l'octroi automatique de certaines prestations sociales. Le dépôt d'une demande est un obstacle.

Attribution automatique sur la base des caractéristiques de la personne dans la BCSS. Centralisation de ces informations.

Envoyer de manière proactive un courrier systématique aux bénéficiaires RIS.

Pourtant, nous avons constaté que les droits automatisés n'étaient toujours pas utilisés. Ainsi, même avec les droits automatisés, il semble qu'il y ait encore une marge d'amélioration, comme le montre l'extrait concernant le flux de données ci-dessous.

Beaucoup de choses qui devraient se faire automatiquement sont très laborieuses. Je constate un flux laborieux de données (par exemple, le RI) vers les mutuelles, les fournisseurs d'énergie, les opérateurs de télécommunications, de sorte que les bénéficiaires doivent souvent passer par tout un enchevêtrement administratif pour que tout soit en ordre. Souvent, une autre demande doit être faite rétroactivement. Ici aussi, en tant que CPAS, nous n'avons souvent pas assez de recul pour savoir si quelque chose s'est produit ou non.

3.2.10.2 Choix

Même si l'on est éligible, il arrive que l'on ne souhaite pas utiliser un certain droit, par exemple celui d'utiliser les transports publics. Mais cela peut également être le cas pour d'autres droits tels que le tarif social pour l'internet (qui ne doit être proposé que par un nombre limité d'opérateurs et qui est soumis à des conditions concernant le forfait choisi, par exemple la vitesse d'accès à l'internet). La question porte alors davantage sur le faible taux d'utilisation et sur les raisons pour lesquelles les gens ne souhaitent pas utiliser un droit particulier.

La personne concernée n'a jamais eu besoin d'un billet de train et la question n'a donc jamais été posée. Ce droit n'est donc pas encore épuisé.

Pendant des années, la personne concernée n'a pas voulu s'inscrire pour obtenir un logement social, mais maintenant que l'expulsion est imminente, elle s'est inscrite. La liberté de choix du bénéficiaire...

Il peut donc y avoir un droit, mais il n'est pas applicable dans un cas donné. Par exemple, le tarif social pour l'internet (tous les fournisseurs ne l'offrent pas et certains forfaits/services peuvent ne pas être assortis du tarif social).

Sans l'aide du CPAS, la personne concernée ne serait au courant de rien. Il est également reconnaissant au CPAS de le soutenir dans toutes ses démarches. Il dit qu'il ne pourrait pas s'en passer. Certains opérateurs ne coopèrent pas (cf. Orange) pour bénéficier d'un tarif social.

Le bénéficiaire est conscient des droits des offres sociales sur l'internet, mais ne souhaite pas les aborder pour l'instant. [...]

L'internet n'est souvent pas mis en avant parce qu'une formule combinant l'internet, la télévision et la téléphonie mobile est généralement moins chère qu'une formule séparée.

3.2.10.3 Différentes organisations pour les demandes

Bien que les droits dérivés soient tous liés au revenu d'intégration (ou l'intervention majorée), ils ne doivent pas tous être demandés auprès de la même organisation. Le tarif social pour DeLijn (Flandre) est demandé par l'intermédiaire du CPAS, mais la demande de tarif réduit pour la SNCB est faite par l'intermédiaire de la mutualité. Le CPAS a alors une fonction de réorientation. Ainsi, pour les personnes qui sont déjà en contact avec le CPAS (via le revenu d'intégration) mais qui doivent être orientées, par exemple, vers la mutualité, cela peut expliquer pourquoi le taux de non-recours aux tarifs sociaux est plus élevé auprès de la SNCB que dans les sociétés de transport régionales. Les commentaires montrent également qu'il n'y a souvent pas de temps ou d'affectation après l'orientation pour assurer un suivi plus approfondi. D'autres organisations pourraient avoir un rôle à jouer dans l'approche proactive de certains droits.

Les bénéficiaires demandent régulièrement une réduction sur les abonnements aux transports publics. Il existe une collaboration avec De Lijn à ce sujet, mais pour la SNCB, les gens doivent s'adresser à la mutualité pour obtenir un certificat. Nous devons donc les réorienter.

Nous avons certaines missions et l'une d'entre elles est d'orienter au mieux nos bénéficiaires. Pour les questions qui ont un lien avec la mutuelle, il convient donc de voir avec celle-ci étant donné que ce n'est pas dans nos attributions. [...]. Au besoin, nous pouvons les aider dans certaines démarches mais, nous ne gérons pas tous les aspects de leur vie. Ils ouvrent un droit au revenu d'intégration et nous essayons de suivre leurs dossiers au mieux sans être indiscrets. Nous n'intervenons qu'à leur demande.

Il m'arrive de penser trop souvent que le médecin transmettrait au bénéficiaire le dossier médical global + 1 euro/ consultation lui-même.

3.2.10.4 Charge de travail élevée du personnel du CPAS

Néanmoins, on ne peut pas affirmer que toutes les demandes devraient passer par le CPAS en raison de la charge de travail excessive du personnel, ce qui pourrait également conduire à un non-recours.

En raison de la charge de travail élevée, il est difficile pour un employé du CPAS de mettre concrètement en œuvre les droits dérivés auxquels les bénéficiaires peuvent prétendre (manque de temps !). Mieux vaudrait une attribution directe par le biais d'une mutuelle, d'un médecin généraliste, d'une entreprise de transports publics ...

Le travailleur social est surchargé et n'a plus du tout le temps de faire un accompagnement social de qualité avec chaque bénéficiaire. Plus de travailleurs de terrain pour accompagner les personnes dans les démarches.

Ma charge de travail est trop conséquente pour pouvoir suivre tous les aspects de la vie d'une personne.

Ma charge de travail ne me permet pas de vérifier tous les droits dérivés. J'informe les personnes de leurs droits mais je n'ai pas la capacité de vérifier qu'elles les font valoir.

3.2.10.5 Aperçu des droits et conditions sociales

Il est également fait référence à l'utilité d'une bonne vue d'ensemble, gérée de manière centralisée et régulièrement mise à jour, des droits auxquels les bénéficiaires du revenu d'intégration peuvent prétendre. Nous voudrions également faire référence ici à la constatation selon laquelle certains droits ne sont pas (encore) connus des travailleurs sociaux.

Une meilleure vue d'ensemble de ces mesures dans un lieu central aiderait déjà beaucoup travailleurs sociaux à en discuter avec leurs bénéficiaires. Attribution automatique des droits sur la base des caractéristiques de la personne dans la BCSS.

Recherche d'un bon outil/liste de contrôle pour l'explorateur de droits, car il arrive que des choses soient encore oubliées ou négligées.

Une communication plus régulière de ces droits, aux travailleurs sociaux, permettrait de faire plus facilement valoir ces droits. Le mode de communication de ces droits pourrait se faire via des canaux de communications comme des mails ou des newsletters comme le propose le SPP Intégration Sociale.

Je pense que le ministère devrait informer et pousser les AS à faire les démarches avec les bénéficiaires.

Il peut être utile de disposer d'une vue d'ensemble claire non seulement des droits eux-mêmes, mais aussi des différentes conditions à remplir pour pouvoir en bénéficier.

Il y a plusieurs droits pour lesquels il serait intéressant d'avoir un formulaire plus clair pour déterminer quelles sont les conditions à remplir, afin de pouvoir rediriger les personnes de manière plus proactive.

3.2.10.6 Obstacles à la demande

Lorsque les droits doivent être demandés par le bénéficiaire du revenu d'intégration lui-même, il semble y avoir des seuils, et les rappels ou parfois les demandes ne sont effectuées que lorsque c'est vraiment nécessaire. Cela indique l'existence de seuils de demande. Il peut s'agir, par exemple, d'obstacles au processus (voir citation n° 2: complexe, long, nécessite des compétences numériques, langue).

Généralement nous faisons notre possible pour que les droits soient connus mais dans 98% des cas, il faut le rappeler ou nous sommes alors confrontés à une situation qui nécessite le recours au droit et à ce moment-là seulement l'usager en introduit la demande.

Simplification des procédures. En effet, les procédures en général sont très complexes et longues. De plus, elle nécessite une maîtrises outils informatiques Et la quasimaîtrise parfaite d'une des langues nationales.

3.2.10.7 Numérisation

Comme les travaux du Service de lutte contre la pauvreté ont déjà pointé à plusieurs reprises (rapports bisannuels 2020-21 ; 2022-23), la numérisation des services en tout genre et de ceux de la sécurité sociale en particulier complique grandement leur accès pour les personnes en situation de pauvreté. La citation ci-dessous fait référence aux services bancaires, mais cette situation problématique se pose pour l'ensemble des services qui se numérisent. Si cette évolution vise à diminuer la charge de travail des agents sociaux de première ligne et des citoyens à l'aise avec l'usage des technologies numériques, elle entraîne néanmoins de multiples coûts et difficultés pour les bénéficiaires de services sociaux, souvent en situation de vulnérabilité face à l'environnement numérique, en raison de faibles compétences numériques. Ces difficultés sont renforcées par la perte de contact humain avec la disparition progressive des guichets et leur remplacement par des bornes digitales dans de nombreux services.

Les banques devraient offrir un minimum de services gratuits. Tous les services devraient continuer à offrir une accessibilité physique minimale et, s'ils ne le souhaitent pas, ils devraient au moins contribuer financièrement à d'autres services pour compenser ce manque.

Simplifier les procédures qui sont toujours et encore bien trop longues pour les usagers et fatigantes à suivre pour les travailleurs sociaux.

3.2.11 Groupe de discussion sur le processus et les résultats

Le focus groupe organisé pour discuter des premiers résultats avec les organisations représentantes des personnes en situation de pauvreté et les experts de vécu du SPP IS a eu lieu le 24/09/2024. Les commentaires ont déjà été intégrés dans le texte. Ci-dessous, on liste brièvement les suggestions concernant l'amélioration du processus de l'enquête et les éventuelles différences de résultats selon les raisons du non-recours ainsi que les actions pour y remédier.

Questionnement sur le processus

- Façon de remplir le questionnaire par l'intermédiaire des CPAS : la fonction de la personne qui remplit le questionnaire (gestionnaire de dossiers ou non) et la méthode de remplissage (avec ou sans contact avec le bénéficiaire du revenu d'intégration) peuvent différer entre les CPAS de grande taille et les CPAS de petite taille. Il a été objecté que le remplissage en commun est la meilleure façon de réaliser cette enquête, car le personnel des CPAS pourrait être enclin à enregistrer un

nombre suffisant de réponses. D'un autre côté, le fait de remplir ensemble pourrait également conduire à des réponses socialement souhaitables, ce qui pourrait également exercer une pression à la hausse sur les taux de participation. Si le CPAS qui n'est pas en contact avec le bénéficiaire du revenu d'intégration remplit tout de même un tel questionnaire, il est préférable de laisser le gestionnaire du dossier le faire.

- Remplissage directement par le groupe cible : il est généralement indiqué que les bénéficiaires du revenu d'intégration devraient avoir la possibilité (structure et lieu/espace) d'évaluer les services librement et ouvertement. Ce type de questionnaire pourrait également être rempli en collaboration avec les bénéficiaires du revenu d'intégration afin de mieux comprendre les raisons d'un éventuel non-recours. Selon les participants, cette façon de travailler augmenterait la qualité et la fiabilité des données. Il est toutefois confirmé qu'il est difficile d'atteindre directement le groupe cible. Lorsqu'ils sont sollicités (par exemple pour répondre à une enquête), ils ne le font souvent pas lorsque ce n'est pas une obligation. Ils ont d'autres priorités.
- Mais les taux de réponse des CPAS dans la recherche en général peuvent également être faibles (par exemple, 50 % ou moins). Recours à des incitations pour encourager le groupe cible à participer ? Par exemple, si le groupe cible est interrogé directement : utiliser des incitations financières ? (par exemple, 15 euro pour une heure)
- Invitation par l'intermédiaire des directeurs généraux : l'invitation est passée par les directeurs généraux des CPAS, mais ne semble pas toujours avoir atteint les bonnes personnes au sein de l'organisation. Même si certains participants ont attribué cette situation à un éventuel désintérêt pour la question du non-recours, il convient d'être prudent avec cette affirmation. Tout comme à d'autres niveaux de l'organisation (voir ci-dessous), une charge de travail élevée peut-être la raison pour laquelle les courriels ne sont pas transférés ou pris en charge.
- Possibilité d'automatiser l'estimation du non-recours ?
- Ne pas se concentrer sur les droits accordés automatiquement qui nécessitent moins d'action au niveau du CPAS (ils sont plus susceptibles d'être confrontés à des problèmes de données, à des bugs informatiques ou à des problèmes administratifs de niveau supérieur) ; se concentrer sur les droits qui ne sont pas (encore) accordés automatiquement et qui doivent être demandés.
- Recherche à l'avenir : regroupement d'études qui devraient être menées par l'intermédiaire des CPAS. Cela nécessite une coordination entre les chercheurs. Envisager également de proposer une période plus longue pour la réalisation de la recherche, ce qui permettrait d'établir une relation plus étroite entre les chercheurs et le terrain afin d'accroître le soutien à la recherche et de favoriser une plus grande participation.
- Il a été demandé de souligner que les taux de non-recours mentionnés dans l'étude se réfèrent aux bénéficiaires du revenu d'intégration qui reçoivent cette aide depuis plus de 6 mois ; il s'agit de personnes qui ont déjà un contact avec les CPAS. Selon les participants, on peut donc supposer que les taux de non-recours aux droits dérivés des personnes qui n'ont pas de contact avec le CPAS/pas de revenu d'intégration sont beaucoup plus élevés.

3.2.11.1 Raisons du non-recours et actions pour y remédier

- Prestation de services intégrée : la prestation de services intégrée (Flandre) est-elle une bonne chose pour l'adoption du revenu d'intégration ? L'introduction de guichets uniques dans certaines municipalités (dans le but d'accroître l'efficacité des services) peut être pernicieuse en ce qui concerne le sentiment de confiance des citoyens et leur proximité avec l'administration. Dans le cadre d'un guichet unique, les interactions sont censées devenir plus standardisées/normalisées, ce qui fait que les personnes en situation de vulnérabilité se sentent moins comprises, car ces interactions peuvent ne pas être perçues comme suffisamment humaines ou empathiques. Il serait intéressant de connaître l'effet possible sur le non-recours.
- Outil REDI : la question des participants est de savoir si les CPAS qui travaillent avec l'outil REDI obtiennent de meilleurs résultats. Cette question n'a pas pu être reprise dans l'analyse.

- Charge de travail : pour les droits à demander, il existe un risque de ne pas proposer un droit en raison de la charge de travail administratif du travailleur du CPAS.
- Non-proposition et/ou non-promotion d'un droit : il est suggéré de préparer à l'avenir une enquête sur le thème spécifique du « non-recours par des non-proposants ou des non-promoteurs ». Il serait intéressant d'explorer cette dimension en particulier. Quelles pourraient être les raisons de cette non-proposition/non-promotion ? Surcharge de travail des travailleurs sociaux ? Un taux de rotation trop élevé sur le terrain ? La culture organisationnelle ? Une charge de travail élevée peut être une raison de la non-utilisation. Dans cette optique, l'objectif n'est pas de blâmer les travailleurs sociaux individuellement, mais d'examiner le contexte de travail qui influence certainement les méthodes de travail des travailleurs sociaux. La cause n'est ni le travailleur du CPAS, ni l'utilisateur, mais le système. Un budget plus important est considéré comme nécessaire pour le fonctionnement des CPAS.
- Connaissance des droits par les travailleurs sociaux : il a parfois été indiqué qu'un droit n'était pas connu par le travailleur social. Il arrive également que certains des droits étudiés ne fassent pas partie des tâches d'information des CPAS. Par exemple, pour le droit lié à l'obtention d'un dossier médical global : il est possible que le CPAS sache si le bénéficiaire du revenu d'intégration obtient ce droit ou non, mais c'est le médecin généraliste et non le CPAS qui est censé l'informer à ce sujet.
- L'information des travailleurs sociaux : l'enquête REMI a également montré que les travailleurs sociaux souhaitent être mieux informés sur les possibilités de soutien financier supplémentaire. Ils demandent des lignes directrices claires pour conseiller et guider leurs bénéficiaires. Il est également fait référence à la pratique consistant à centraliser et à mettre à jour une vue d'ensemble des modifications apportées à la législation pertinente, tout en désignant des personnes chargées d'effectuer des mises à jour régulières. (Pratiquée entre autres dans le CPAS de Namur).
- Non-utilisation ou utilisation : le choix d'utiliser ou non un droit particulier, par exemple dans les transports publics, a également fait l'objet d'une discussion. On peut avoir droit à un tarif réduit mais ne pas vouloir l'utiliser parce qu'on ne peut pas ou ne veut pas utiliser le service sous-jacent. L'impossibilité d'utiliser un droit au tarif réduit de la SNCB, par exemple dans les zones rurales de Wallonie, a été citée comme exemple. S'agit-il d'un non-recours ou plutôt d'une non-urgence ? Au lieu de s'intéresser au non-recours, on peut aussi étudier l'utilisation. Là où celle est faible, il y a un problème, soit de non-obtention des droits, soit de non-utilisation du service qui y est associé. (catégorie supplémentaire dans une future enquête « raisons du non-recours ou de l'absence de recours » : ne pas pouvoir utiliser le service pour lequel un tarif favorable est valable en raison des caractéristiques de l'offre de ce service).
- Numérisation : un participant rappelle que la numérisation des services sociaux a exacerbé les difficultés à obtenir des droits, en particulier dans les cas où les droits ne sont pas automatisés. Les inégalités numériques s'ajoutent aux inégalités sociales et les renforcent, car elles réduisent, voire éliminent, l'accès aux guichets physiques (avec des intermédiaires humains) ; cela réduit l'autonomie des personnes qui dépendent de l'assistance d'un tiers et peinent à y accéder (en raison de la disponibilité réduite des services en face-à-face et par téléphone). Cette situation complique également l'accès aux services administratifs pour les travailleurs sociaux qui ne peuvent pas eux-mêmes contacter les services par téléphone. Ce problème de non-recours dû à la numérisation s'est avéré particulièrement urgent pour l'octroi des bourses d'études, dont la demande se fait exclusivement en ligne depuis plusieurs années.

3.3 Conclusion

Les principales conclusions concernant le non-recours du revenu d'intégration sont que le niveau semble être relativement constant dans le temps et dans les différentes enquêtes. Le taux de non-recours au revenu d'intégration est d'environ 46 % , c'est-à-dire que près de la moitié des personnes éligibles au revenu d'intégration n'obtiennent pas ce droit. On peut supposer que cette valeur estimée

(basée sur des données d'enquête) est une sous-estimation de la valeur réelle en raison de la sous-représentation présumée du groupe cible dans l'enquête et de l'utilisation de données sur les revenus annuels, ce qui signifie que les périodes plus courtes de sous-protection ne sont pas remarquées. La méthode offre des possibilités de suivi car elle peut être appliquée chaque année aux nouvelles données EU-SILC. Les évolutions peuvent donc être détectées. Un inconvénient de l'utilisation de l'enquête EU-SILC est qu'en raison du faible nombre de personnes potentiellement éligibles, il n'est pas possible d'effectuer d'autres analyses, par exemple pour étudier et suivre les caractéristiques des personnes qui obtiennent ou non le droit. Par conséquent, les analyses régionales ne peuvent pas non plus être réalisées avec une précision suffisante.

En raison de ce faible nombre d'observations, il n'est possible de faire des déclarations que pour la Belgique au total. Le taux de non-recours calculé sur la base des revenus disponibles en 2022 est de 46%, ce qui correspond aux valeurs calculées sur la base des enquêtes SILC précédentes utilisant la même méthodologie. Les estimations sont également conformes aux estimations de non-recours au revenu d'intégration de Goedemé *et al.* (2022) (où un taux de non-recours de 43% à 46% a été constaté).

Cette méthode peut être appliquée chaque année aux nouvelles données EU-SILC. Si le niveau de non-recours est calculé de la même manière, l'enquête EU-SILC peut être utilisée pour suivre l'évolution de la situation.

Les données administratives ou d'enquête existantes n'ont pas pu être utilisées pour calculer le taux de non-recours aux droits liés au revenu d'intégration. Compte tenu des coûts et des limites d'une nouvelle enquête visant le groupe cible lui-même, une méthode d'enquête a été choisie qui faisait appel au temps et aux connaissances du personnel des CPAS. Dans ce cas, les données administratives existantes ont été utilisées d'une part (à savoir les dossiers des bénéficiaires du revenu d'intégration dans les CPAS participants, à partir desquels un certain nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration ont été sélectionnés par échantillonnage aléatoire) pour déterminer le groupe cible et, d'autre part, une enquête connexe pour déterminer l'acquisition des droits dérivés. Ce mode d'interrogation par l'intermédiaire devait permettre d'obtenir un taux de réponse plus élevé et moins de biais en raison du lien possible entre la participation à l'enquête et l'obtention d'un droit.

Toutefois, en raison du calendrier (juste après une autre enquête sur les CPAS et juste avant la période des vacances d'été) et/ou de la charge de travail élevée, le taux de réponse a été plus faible que prévu. Le taux de réponse effectif (uniquement les communes qui ont également rempli des questionnaires pour les bénéficiaires du revenu d'intégration) était de 23 % au total. Le taux de réponse varie également d'une région à l'autre (21 % dans la région de Bruxelles, 31 % en Flandre et 15 % en Wallonie). Le faible taux de réponse (et le déséquilibre régional) n'a pas permis d'effectuer des analyses au niveau régional. Un taux de réponse trop faible pourrait (mais n'est pas nécessairement) être la raison pour laquelle il n'a pas été possible d'identifier des différences entre certaines catégories.

En ce qui concerne le processus, nous avons constaté que le questionnaire sur les droits d'un bénéficiaire du revenu d'intégration sélectionné par hasard était généralement rempli par le travailleur du CPAS sans contact avec le bénéficiaire du revenu d'intégration, mais il n'était pas toujours possible de faire remplir le questionnaire par le gestionnaire du dossier. Cela a entraîné de nombreuses réponses « je ne sais pas », ce qui a réduit le nombre d'observations réellement utiles (en plus du faible taux de réponse).

En ce qui concerne les mesures de non-recours, nous avons constaté une grande différence entre les droits pouvant être obtenus automatiquement et ceux pouvant être demandés. Les taux de non-recours les plus faibles ont été observés pour les droits accordés automatiquement (par exemple, le tarif social pour l'énergie, l'allocation majorée et le système de tiers payant obligatoire dérivé). Viennent ensuite les droits passant par un intermédiaire. Par exemple, la consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro semble toujours avoir un taux de non-recours plus élevé, même si le droit est lié à l'intervention majorée. Toutefois, la consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro est soumise à

une condition supplémentaire (disposer d'un dossier médical global) et doit être mise en place par un intermédiaire, le médecin généraliste. De ce fait, elle n'est pas automatiquement en ordre pour bénéficier de l'allocation majorée. Pour les droits dérivés qui doivent faire l'objet d'une demande (fonds social pour le chauffage, Internet et téléphonie à tarif social/offre Internet social, tickets à tarif réduit pour la SNCB), nous avons généralement constaté un taux de non-recours plus élevé.

Il ne semble pas y avoir beaucoup de différences entre les régions en termes de niveau de non-recours. Ce n'est que pour le taux social d'abonnement aux compagnies de bus que nous avons constaté des différences entre les trois régions, reflétant peut-être une différence dans l'offre. On peut se demander ici si le non-recours est entièrement dû à des seuils au niveau de l'utilisateur potentiel d'un service auquel le droit s'applique ou au niveau du fournisseur du service qui le rend moins utilisable, et donc qui rend également le droit moins accessible.

Nous tenons également à rappeler que, dans cette étude, le groupe cible des droits étudiés se limite aux bénéficiaires d'un revenu d'intégration. La perception d'un revenu d'intégration n'est souvent pas le seul statut d'ayant droit. Pour d'autres groupes cibles, ces chiffres de non-recours peuvent être sous-estimés.

Les chiffres confirment donc que l'octroi automatique est une bonne pratique pour réduire le taux de non-recours. Les demandes qui passent par un intermédiaire (comme la réduction SNCB pour les bénéficiaires du revenu d'intégration en Flandre ou la consultation du médecin généraliste pour 1€) ont également un taux de non-recours plus faible que lorsque ces demandes passent par l'individu. Dans les deux cas, cependant, le taux de non-recours n'est pas inexistant.

L'étude des causes ou des obstacles à l'obtention de droits dérivés a été compliquée par le faible taux de réponse et la réponse d'un intermédiaire. Les résultats suggèrent que les coûts d'information et les coûts de procédure jouent un rôle et moins les coûts psychosociaux (comme cela a également été constaté dans d'autres recherches). Investir dans la réduction des coûts d'information et de procédure peut donc être une option pour augmenter le taux de recours.

- PARTIE 2 PRATIQUES INSPIRANTES POUR LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS -

4 | Méthodologie d'identification de pratiques

4.1 Mise en place

En complément de la cartographie du non-recours au revenu d'intégration (RI) et aux droits dérivés, cette étude accorde une attention particulière aux pratiques inspirantes visant à lutter contre cette problématique. L'objectif de ce chapitre est double. Il s'agit, d'une part, d'établir un inventaire de pratiques inspirantes en la matière en Belgique. Il s'agit, d'autre part, de mener une réflexion sur ces pratiques sur base d'échanges/discussions tenus lors d'un atelier de grande envergure, réunissant des participants issus tant des administrations locales et des CPAS que d'autres organisations d'action sociale ainsi des associations représentant le groupes cible.

4.2 Inventaire des pratiques

4.2.1 Délimitation

Avant de commencer la collecte des données pour l'inventaire de pratiques inspirantes, le concept de pratiques inspirantes a été défini de manière opérationnelle. Trois critères ont été retenus :

1. Il s'agit de pratiques dont l'objectif explicite est de lutter contre le non-recours aux droits sociaux.
2. Il s'agit de pratiques qui cherchent à intervenir sur les raisons du non-recours mises en évidence dans la littérature scientifique.
3. Il s'agit de pratiques déployées au niveau local.
4. Ces pratiques ne concernent pas seulement le revenu d'intégration (RI) et les droits dérivés couverts par l'enquête, mais peuvent également concerner le non-recours à d'autres droits et services.

4.2.2 Collecte de données

4.2.2.1 Points de départ

Trois points de départ ont été retenus pour la collecte d'informations sur les pratiques déployées au niveau local en Belgique pour lutter contre le non-recours aux droits et aux services.

- Webscraping, en particulier sur la table des matières de la littérature professionnelle récente, i.c. :
  - Viewz, magazine qui, depuis 2016, est la continuation du magazine CPAS Visions ;
  - CPAS+, mensuel de la Fédération des CPAS de Wallonie ;
  - Le Trait d'Union, journal de Brulocalis.
- Les programmes et les intervenants des récentes journées d'étude, i.c. :
  - Journée d'étude : Quelles innovations contre le non-recours aux droits sociaux et de santé ? (5 septembre 2023, RESO - Service Universitaire de Promotion de la Santé, UCL, Woluwe-St-Lambert) ;
  - Journée d'inspiration « Commune sans hôtel de ville » (20 juin 2023, Welzijnszorg Kempen, Turnhout) ;
  - Journée inter-CPAS - Favoriser l'ouverture des droits sociaux : quels outils disponibles ? – 18 mars 2023. Webinaire ;

- Contacts et échanges d'informations avec des témoins privilégiés, i.c :
  - Griet Briels, membre du personnel local chargé de la politique sociale, VVSG ;
  - Katrien Serroyen, responsable politique de Welfare Kempen ;
  - Marjolijn De Wilde, chercheuse senior en politique sociale locale ReSPOND KU Leuven/ Consultante senior en prestation de services du CPAS chez Herd ;
  - Laurence Noël, chercheuse à l'Observatoire de la santé et du bien-être de Bruxelles-Capitale et collaboratrice scientifique à l'ULB ;
  - Ariane Michel, juriste à la Fédération des CPAS de Wallonie ;
  - Lotte Damhuis, collaboratrice scientifique à la Fédération des Services Sociaux (FDSS) ;
  - Sébastien Van Necke, coordinateur de la Cellule de recherche, Lire et Ecrire Wallonie.

4.2.2.2 Enquête auprès des CPAS

Dans l'enquête auprès des CPAS (*cf.* supra et annexe 2), il leur a été demandé de décrire d'éventuelles bonnes pratiques mises en place (avec un maximum de trois) au sein de leur organisation ou dans celles avec lesquelles ils collaborent en vue de limiter le non-recours aux droits. Jusqu'à la fin de l'enquête (du 16/05/2024 au 03/09/2024), les réponses à cette question ont été régulièrement mises à jour dans une feuille Excel récapitulative. Cette synthèse a notamment servi de base à l'identification d'autres pratiques inspirantes.

4.2.3 Classification des pratiques identifiées

Les pratiques inventoriées ont été classées de manière claire. La compréhension croissante de la question du non-recours aux droits et aux services sociaux a conduit à une multitude de classifications dans la littérature et les documents politiques en tant que « leviers », « recommandations », « solutions » et « facteurs de réussite » pour lutter contre ce problème (voir, par exemple, Eeman & Van Regenmortel, 2013 ; Spicker, 2017 ; Nicaise, 2017 ; Dubois, 2017 ; Van Hootegem & Van Regenmortel, 2017).Eeman & Van Regenmortel, 2013 ; Spicker, 2017 ; Nicaise, 2017 ; Dubois, 2017 ; Van Hootegem & De Boe, 2017 ; Observatoire de la santé et du bien-être de Bruxelles, 2017 ; Gillis & Van Hootegem, 2019 ; POD Intégration sociale, 2021 ; Goedemé *et al.*, 2022 ; Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, 2023). Bien que ces classifications varient souvent en fonction du contexte spécifique, des objectifs ou du niveau auquel se concentrent la recherche ou les politiques, on observe une grande convergence dans leur contenu. Celle-ci peut en grande partie être attribuée aux types de solutions identifiés dans la classification établie par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2023 : 125-134). Cette classification sert de point de départ pour présenter de manière claire les pratiques répertoriées dans cette étude au niveau local en Belgique. Les types de solutions suivants y sont distingués :

- simplification réglementations et des procédures ;
- octroi automatique des droits ;
- renforcement des guichets, de l'accompagnement personnalisé et des voies de recours ;
- actions proactives ;
- fourniture d'informations de qualité accessibles à tous ;
- renforcement des associations et des organisations de terrain ;
- collecte de données pour mieux mesurer et comprendre le non-recours et l'inaccessibilité aux droits.

4.3 Sélectionner et approfondir les pratiques inspirantes

À partir de l'inventaire des bonnes pratiques, un certain nombre d'entre elles ont été sélectionnées pour une analyse plus approfondie. Six de ces bonnes pratiques ont été présentées lors de l'atelier d'inspiration et de réflexion du 10 septembre 2024. Les critères suivants ont été retenus pour la sélection :

- répartition des pratiques dans les trois régions ;
- variation du type de solution composant les pratiques ;
- différence dans le type d'initiateur des initiatives ;
- différence dans le(s) public(s) visé(s).

Afin d'approfondir les pratiques sélectionnées, une fiche informative a été élaborée, comprenant des rubriques permettant de décrire les pratiques en détail en collaboration avec les acteurs clés concernés. En plus de se concentrer sur les aspects du « quoi », « qui » et « comment », une attention particulière a été portée à la mesure de l'impact, à l'évaluation des pratiques et aux perspectives futures pour ces pratiques. Les cinq rubriques comportaient les éléments suivants :

1. Quoi
    a. Titre
    b. Date de début
    c. Objectif
    d. Raison
2. Qui
    a. Initiateur(s)
    b. Responsble(s)
    c. Exécutants(s)
    d. Groupe cible
3. Comment (modus operandi)
4. Impact et évaluation
    a. Monitoring
    b. Résultats
    c. Evaluation
5. Perspectives d'avenir
    a. Plans pour la poursuite de l'initiative
    b. Projets pour d'autres initiatives similaires

4.4 Atelier d'inspiration et de réflexion

4.4.1 Mise en place

En coopération avec le SPP Intégration sociale et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, deux ateliers d'une demi-journée ont été organisés en vue de discuter et d'échanger autour des pratiques sélectionnées. Une attention particulière a été accordée aux (possibilités de) suivi (monitoring) des résultats ainsi qu'au possibilités de réplication et de diffusion de ces pratiques inspirantes.

L'objectif de cet atelier était d'assurer une bonne représentation à la fois des CPAS, d'autres organisations de l'action sociale et de celles représentant le groupe cible, issus de l'ensemble de la Belgique. Pour faciliter cet échange, l'atelier a été organisé avec une traduction simultanée. Les deux traducteurs ont été mis à disposition par le SPP Intégration sociale, et la salle, équipée du matériel nécessaire, ainsi que l'accueil, ont été pris en charge par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

4.4.2 Le programme

Le programme (voir annexe 4) de l'atelier était divisé en deux sessions d'une demi-journée (matin et après-midi). Les pratiques sélectionnées ont été exposées par des personnes y étant impliquées dans

le cadre d'une présentation PowerPoint. Après chaque présentation, la pratique a été discutée avec les participants. A la fin de chaque session, quelques réflexions générales ont été formulées par les chercheurs et, à la fin de la journée, par Henk Van Hootegem et François Demonty du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Un déjeuner sandwich a été offert entre les deux parties de la journée. Les participants à l'atelier ont eu le choix de s'inscrire à l'une ou aux deux parties de l'atelier, avec ou sans déjeuner.

4.4.3 Sélection des participants

L'organisation d'un atelier participatif ainsi que la capacité limitée de la salle équipée pour la traduction simultanée, ont conduit à la décision de recruter les participants de manière ciblée, plutôt que d'envoyer une invitation générale à tous les CPAS et autres organisations du secteur social. L'invitation a été envoyée aux acteurs qui avaient déjà été identifiées, lors de la préparation participative de l'enquête et/ou de l'inventaire des pratiques inspirantes, comme potentiellement intéressées ou déjà impliquées dans la thématique du non-recours aux droits et aux services sociaux.

En ce qui concerne les organisations représentant les groupes cibles, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a établi une liste d'organisations actives ou souhaitant s'engager dans ce domaine.

Les organisations ont été invitées par mail, avec une explication des objectifs et le cadre de l'atelier, ainsi qu'une copie du programme prévisionnel en pièce jointe.

5 | Résultats des pratiques inspirantes

5.1 Résultats généraux de l'inventaire

Les pratiques inspirantes répertoriées dans le cadre de cet inventaire ont été récoltées par le biais de l'enquête par questionnaire ainsi que des discussions avec des témoins privilégiés issus des CPAS (ou de leur fédération) ou encore d'autres organisations de terrain. Étant donné que l'enquête était destinée aux CPAS, il est possible que les pratiques inspirantes déployées dans d'autres organisations du secteur de l'action sociale soient passées quelque peu sous le radar dans ce rapport.

Dans tous les cas, il ne s'agit pas d'un inventaire exhaustif sur base duquel des généralisations quantitatives peuvent être formulées. On doit plutôt considérer les résultats de cet inventaire comme un large échantillon plus ou moins représentatif d'initiatives se déployant en Belgique au niveau local.

La grande majorité des pratiques identifiées mériteraient d'être davantage étayées par le biais d'une enquête qualitative de longue haleine auprès des acteurs sociaux dans les différentes localités (CPAS et autres organismes du secteur de l'action sociale).

Le tableau ci-dessous présente (tableau 5.1) le nombre de pratiques inspirantes que les répondants de l'enquête ont signalé connaître dans leur localité. Il apparaît que plus de 7 répondants sur 10 (71 %) font état d'au moins une initiative inspirante en la matière. Plus d'un tiers d'entre eux (35 %) donnent un exemple. 35, un quart d'entre eux (25 %) en décrivent deux, 4 répondants sur 10 (40 %) en décrivent trois. Dans l'ensemble, 377 initiatives sont donc citées dans l'enquête.

La description des exemples fournis dans les questions ouvertes de l'enquête a permis, grâce à une analyse qualitative, de travailler sur quasiment l'ensemble des pratiques répertoriées (y compris celles mentionnées par des témoins privilégiés), afin de les classer selon des catégories prédéfinies par le service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. (voir le point 5.2). Néanmoins, l'exploitation d'un certain nombre d'initiatives mentionnées dans l'enquête n'a pas été possible en raison d'une description trop succincte et/ou trop imprécise.

Tableau 5.1 Connaissance de pratiques inspirantes au niveau local (organisation propre ou autre)

Connaissances	Belgique		RBC		FLA		WAL	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Connaît les bonnes pratiques locales*	71,3	139	100	5	67,9	91	76,8	43
[a] Avec 1 exemple	35,6	48	0	0	35,6	31	39,5	17
Avec 2 exemples[a]	24,4	33	20,0	1	27,6	24	18,6	8
Avec 3 exemples[a]	40,0	54	80,0	4	36,8	32	41,9	18
Ne connaît pas les bonnes pratiques au niveau local	28,7	56	/	/	32,1	43	23,2	13
Nombre de questions répondues	195		5		134		56	
Nombre de questions sans réponse[b]	2		0		2		0	

* Pas de différences significatives entre les régions dans la répartition des CPAS sur les « bonnes pratiques connues/inconnues ».

[a] Le pourcentage est relatif au nombre de personnes décrivant effectivement un ou plusieurs exemples ; ce nombre est parfois inférieur au nombre de personnes indiquant des bonnes pratiques. Nombre d'exemples : Belgique : 135 ; BCR : 5 ; FLA : 87 ; WAL : 43.

[b] Nombre total de CPAS ayant répondu au questionnaire = 197 ; BCR : 5 ; FLA : 136 ; WAL : 56.

Source: Enquête CPAS

5.2 Classification des pratiques selon le type de solution

Les pratiques visant à lutter contre le non-recours aux droits sont très variées. Elles peuvent aller d'une attention particulière portée à cet enjeu par les travailleurs à des initiatives conséquentes. Ainsi, afin de cerner la pluralité des pratiques, il a été demandé à chaque CPAS participant à l'enquête d'identifier les pratiques en la matière mises en œuvre au sein de leurs services. Sur base des réponses apportées, nous avons répertorié ces pratiques dans 9 catégories.

Ces catégories sont inspirées de la classification proposée par le Service de Lutte contre la pauvreté. Dans leur rapport « La dimension financière de la pauvreté. Contribution au débat et à l'action politiques », publié en 2023, 7 grandes catégories d'initiatives de lutte contre le non-recours ont été en effet identifiées. L'enquête a permis, en alimentant d'un grand nombre de pratiques chacune des catégories, de créer des catégories et des sous-catégories supplémentaires. Les données recueillies ont permis d'abord d'ajouter deux catégories non existantes dans la première classification : « partenariats/collaborations » et « maximisation des droits ». Par ailleurs, certaines catégories ont pu être aiguisées et divisées en sous-catégories selon certains paramètres. Ceci a permis de rendre la classification des pratiques plus précise.

Toutes les réponses données dans l'enquête n'ont pas été retenues ou explicitées ci-dessous, car elles relèvent plus d'une sensibilité à cet enjeu dans la pratique professionnelle du travail social. Bien que nous puissions considérer que cette étape est indispensable pour contrer le non-recours aux droits sociaux, nous avons fait le choix de ne retenir que les initiatives qui luttent de manière explicite et spécifique contre ce phénomène.

5.2.1 Octroi automatique des droits

L'octroi automatique des droits signifie que le bénéficiaire n'a plus besoin de faire une demande, mais que l'organisme de sécurité sociale ou un autre prestataire attribue automatiquement les droits sociaux dès que la personne remplit les conditions requises, sans que celle-ci doive effectuer de démarche.

Deux des six cas sélectionnés, présentés lors de l'atelier, portaient (entre autres) sur ce type d'initiatives : « **Proactief Handelen** » à Gand et « **Family ProEf** ». En plus de ces deux initiatives majeures, d'autres initiatives plus modestes concernant l'attribution automatique de droits ont été signalées dans l'enquête.

Proactief Handelen à Gand. « Proactief Handelen » est le nom général sous lequel Gand déploie l'automatisation de l'octroi des droits pour les personnes issues de groupes vulnérables (voir section 5.3.3 pour plus de détails). Gand a choisi trois cas d'usage pour trois services différents dans trois contextes de demande distincts pour des groupes cibles vulnérables, à savoir :

- la carte Uitpas à tarif réduit ;
- la réduction des factures d'enseignement et de garderie ;
- les mesures sociales dans la zone à faibles émissions (LEZ).

D'autres plans pour cette initiative globale sont en préparation.

Family ProEf. Family ProEf est un projet dans le cadre de l'initiative flamande « Commune sans maison communale », lié au plan de relance de la Flandre. Dans ce projet, 44 administrations locales flamandes, y compris les chefs de file Wingene, Louvain et Ledegem, collaborent avec l'Agence de paiement du Groeipakket (VUTG) pour attribuer automatiquement des allocations et autres avantages issus des politiques locales en matière de famille, sur la base des données du Groeipakket (voir point 5.3.5 pour plus d'explications). Ce projet a été présenté lors de l'atelier. Le projet est déjà opérationnel dans 19 communes (à confirmer). Cinq répondants ont explicitement mentionné ce projet dans l'enquête comme un exemple de pratique locale connue, appliquée à un ou plusieurs droits.

Autres initiatives locales. Plusieurs répondants à l'enquête ont également signalé d'autres initiatives locales d'octroi automatique de droit, et ce dans les deux parties du pays. Dans certains cas, aucune spécification supplémentaire n'a été fournie, mais quelques exemples ont précisé les groupes cibles et les droits concernés.

- groupes cibles : Bénéficiaires du revenu d'intégration et/ou de l'intervention majorée (Verhoogde Tegemoetkoming) ;
- droits concernés :
  - tarifs réduits (De Lijn, garderies après l'école, activités de vacances pour enfants, carte Uitpas à tarif réduit, tarif social pour l'énergie, épiceries sociales) ;
  - plus ou moins grandes interventions financières (prime énergie, couches, lait pour bébés).
  - Gratuité médicale et pharmaceutique à l'ensemble des bénéficiaires du RI.

En ce qui concerne la manière dont cet octroi automatique est mis en œuvre, peu de détails ont été fournis, à l'exception d'exemples mentionnant l'utilisation des données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Bien que cet axe soit essentiel pour réduire le non-recours aux droits, celui-ci soulève néanmoins des interrogations sur le plan de la préservation de la vie privée, mais aussi en matière d'erreurs éventuelles qui pourraient émerger d'une approche basée uniquement sur des algorithmes. En outre, l'octroi automatique de droits induit par la numérisation implique une catégorisation stricte des situations. Or, les situations ont tendance à se complexifier et de nombreuses personnes qui pourraient recourir à certaines aides ne rentrent pas/plus spécifiquement dans des cases. Toutes ces considérations rappellent l'importance de combiner cette approche avec la possibilité de recourir à un interlocuteur physique.

Enfin, la numérisation implique également d'avoir des bases de données à jour et que l'on puisse partager, un enjeu souvent central lorsqu'on aborde l'octroi automatique des droits.

5.2.2 Simplifier les règlements et les procédures

Du point de vue de la lutte contre le non-recours, ces pratiques visent à rendre l'accès aux droits plus efficace et plus efficient grâce à la simplification des réglementations et des procédures. Elles permettent ainsi de prendre des décisions plus rapidement sur l'octroi des droits (et donc de les octroyer plus rapidement), et/ou elles abaissent les barrières pour les ayants droit, libérant ainsi du temps pour un accompagnement personnalisé.

Dans cette catégorie, à la fois par le biais de témoins privilégiés et de l'enquête, une pratique inspirante concerne le projet « Automatisch advies leefloon », qui fait partie du projet flamand de relance « Gemeente zonder Gemeentehuis ». En outre, plusieurs pratiques concernant l'octroi de droits dérivés du revenu d'intégration et/ou de l'intervention majorée ont été signalées dans l'enquête.

Aide automatique à la décision d'octroi du revenu d'intégration. Les initiateurs de ce projet sont 12 grandes villes et centres urbains. Comme on peut le lire en ligne à propos de ce projet en cours, il vise à fournir « un conseil automatisé fiable sur la possibilité d'octroyer un revenu d'intégration en analysant automatiquement les données disponibles de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) par le biais un algorithme dès les premières étapes du processus de demande.[1]

Un répondant de l'enquête a mentionné une pratique locale considérée comme un avant-goût de ce projet expérimental. Cette pratique consiste, lors d'une première demande, en une vérification par un assistant social des informations pertinentes dans la BCSS après un premier entretien avec un agent d'accueil et une visite à domicile. Il a été constaté que pour 40 à 50 % des nouvelles demandes,

1 https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/digitale-transformatie/gemeente-zonder-gemeentehuis/goedgekeurde-projecten/automatisch-advies-leefloon

cette approche suffit à octroyer le revenu d'intégration (ou l'équivalent) sans enquête sociale supplémentaire. Ainsi, le délai d'attente est réduit de 40 à 14 jours, et la charge administrative pour ces bénéficiaires est réduite à zéro.

Simplification des réglementations et procédures pour les droits dérivés. Dans l'enquête, cinq autres pratiques locales concernant la simplification des démarches pour obtenir des aides complémentaires ont été identifiées. Grâce à un travail en « back office » ou à des collaborations avec des organisations touchant le groupe cible (comme les écoles ou Kind en Gezin), ces pratiques réduisent considérablement, voire totalement, la charge administrative pour les bénéficiaires. Voici quelques exemples :

- individueel Verminderd Tarief Kinderopvang (IVTK) : la crèche demande un tarif réduit auprès du CPAS, qui traite rapidement ces informations, y compris pour Kind en Gezin ;
- attribution de chèques scolaires : collaboration ++avec les écoles primaires et secondaires pour identifier tous les élèves bénéficiant de l'intervention majorée, afin d'intervenir directement sur leurs factures scolaires. Les montants sont versés aux écoles et déduits des factures ;
- attribution d'une carte bébé : Elle permet d'obtenir gratuitement du lait en poudre ou une prime d'allaitement pour les nouveau-nés, en collaboration avec Kind en Gezin ;
- demande de tarif réduit pour De Lijn : Le CPAS fait la demande au nom des bénéficiaires, qui choisissent ensuite s'ils souhaitent en bénéficier ou non ;
- simplification administrative pour les demandes de chèques scolaires, les interventions pour Diftar et les déclarations fiscales personnelles.

Ce point renvoie également à la nécessité de simplifier les procédures et les réglementations jusqu'à modifier les définitions légales.

5.2.3 Agir de manière proactive

Le non-recours peut également s'expliquer par l'éloignement des usagers des services publics. Ainsi, un des axes importants de la lutte du non-recours consiste à rentrer en contact de manière proactive avec les ayants droit, en allant à leur rencontre.

Dans l'enquête, la question relative aux exemples de pratiques inspirantes mentionne fréquemment des initiatives pouvant être classées dans la catégorie du « agir de manière proactive » comme solution pour lutter contre le non-recours. Ces initiatives peuvent néanmoins être subdivisées en deux types distincts : (1) le contact proactif des bénéficiaires potentiels sur la base de données disponibles (2) les pratiques d'outreach se caractérisant par une démarche proactive des acteurs de terrain, qui se rendent dans des lieux où se trouvent des bénéficiaires potentiels.

Information ciblée vers des bénéficiaires potentiels sur la base de données disponibles.
Les données spécifiques disponibles à partir desquelles des pratiques proactives locales sont développées proviennent soit de l'organisation elle-même, soit d'une autre organisation locale, ou encore d'une autorité locale ou supra-locale.

Les données disponibles au sein de l'organisation sont utilisées pour informer les bénéficiaires existants et les aider à mettre à jour un droit octroyé ou à faire une première demande pour un droit. Les exemples mentionnés concernent presque tous les aides complémentaires. On retient notamment :

- la mise à jour du droit à l'épicerie sociale, à l'aide alimentaire, à la prime énergie et/ou à l'inscription auprès d'une société de logement social ;
- l'information sur le droit potentiel à un minimum d'approvisionnement en énergie pour les bénéficiaires ayant un compteur à budget ;

- l'information sur le droit potentiel à une allocation de loyer pour les bénéficiaires recevant une prime d'installation.

Des exemples mentionnés par des CPAS francophones et néerlandophones concernent spécifiquement l'information à destination des jeunes connus du CPAS approchant la majorité et qui sont, dès lors, susceptibles d'avoir droit au revenu d'intégration.

Par ailleurs, grâce à des collaborations, des initiatives locales sont aussi mises en place **pour atteindre des bénéficiaires potentiels qui ne sont pas encore bénéficiaires du CPAS**. Celles-ci visent à mettre à jour des droits octroyés ou à ouvrir l'accès à des droits non encore octroyés. On souligne notamment :
- la collaboration avec des sociétés de logement social pour établir des plans de remboursement en cas de retard de loyer, l'actualisation des inscriptions ou le droit à une prime locale de loye ;
- La collaboration avec le CCL (Comité Consultatif Local) pour garantir le droit à un minimum d'approvisionnement en énergie pour les bénéficiaires non connus du LAC ;
- la prise de contact proactive en cas de menace d'expulsion ;
- l'information par le biais des mutualités des bénéficiaires de l'existence de l'intervention majorée concernant les droits dérivés, à travers une brochure récapitulative.

Deux répondants de l'enquête ont explicitement indiqué que l'information à destination de bénéficiaires potentiels concernant un droit complémentaire est utilisée comme point de **départ** pour **une exploration complète de leurs droits**. Cette méthode permet d'augmenter significativement l'impact potentiel d'une pratique limitée dans la lutte contre le non-recours sur le plan local.

Parmi les pratiques classées dans cette sous-catégorie, deux d'entre elles impliquent **un accord de collaboration avec un fournisseur de données** :
- une première, mentionnée à six reprises dans l'enquête, consiste en un accord avec Wonen Vlaanderen permettant aux travailleurs sociaux de contacter de manière proactive les personnes potentiellement éligibles à la prime de loyer. La démarche consiste à vérifier sur une liste de personnes bénéficiant déjà d'un logement social ou étant en attente (une condition pour ce droit) les personnes n'ayant pas encore un accès effectif à leur droit. Les bénéficiaires potentiels sont contactés, soit dans le cadre d'un accompagnement pour les bénéficiaires déjà connus, soit par téléphone et/ou par courrier pour ceux qui ne sont pas connus ;
- le second exemple concerne des accords de collaboration avec l'Agence flamande pour le paiement des allocations dans le cadre de la politique familiale (Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid, VUTG) dans le cadre du projet « Family ProEf ». Dans ce cadre, les autorités locales ne procèdent pas à l'attribution automatique du droit, mais, pour des raisons budgétaires, se limitent à informer de manière proactive les personnes éligibles à un droit.

Enfin, une dernière initiative consiste en l'organisation de **sessions locales**, appelées **« Wat nu? »**. Celles-ci sont destinées aux habitants confrontés à un changement de vie qui augmente leur risque de pauvreté ou de sous-protection sociale (comme la transition entre l'étude et la vie active, le divorce ou la retraite). L'objectif est de fournir une information préventive « sur mesure » concernant les droits dont le bénéficiaire pourrait bénéficier afin de réduire ce risque de façon anticipée.

Sensibilisation et pratiques d'outreaching

Les pratiques ***d'outreach*** ou ***d'aller-vers*** sont caractérisées par une présence physique et une accessibilité dans les lieux où les acteurs de terrain savent la présence de bénéficiaires potentiels. Elles permettent d'aller au contact des personnes qui ne poussent pas la porte, dans ce cas-ci, des CPAS et ne recourent donc pas aux droits qui leur sont destinés.

Parmi les six pratiques inspirantes présentées lors de l'atelier du 10 septembre 2024, quatre peuvent être classées dans cette sous-catégorie : STEK/Baskuul, Projet Lupin, Touche pas à mon droit et BRI-co. Une description détaillée de ces pratiques est disponible au point 5.3. D'autres pratiques importantes pouvant également être incluses ici sont : Place à nos droits, Relais d'Action de Quartier (RAQ) et Informaticiens Publics. Une description plus détaillée de ces pratiques est également disponible au point 5.3.

Par ailleurs, plusieurs exemples mentionnés dans l'enquête s'inscrivent dans cette catégorisation. On peut, entre autres, nommer les pratiques suivantes :

- **la présence de travailleurs sociaux du CPAS dans des « organisations hôtes »** (organisations d'action sociale, associations en tout genre, institutions éducatives, etc.) qui sont fréquentées par les bénéficiaires potentiels ;
- **l'emploi, par le CPAS, d'un travailleur en outreach qui :**
  - en réponse à des rapports faisant état d'une éventuelle sous-protection, contacte activement la/les personne(s) concernée(s) et entame (nt) l'exploration et la réalisation des droits ;
  - par sa présence dans un bureau d'aide sociale, une association et/ou un centre communautaire, joue un rôle d'information et d'orientation sur et vers le CPAS ;
  - visite des familles identifiées par Child & Family comme vulnérables pour l'exploration des droits ;
  - lors de visites à domicile, les médiateurs inclusion numérique évaluent la situation dans son ensemble et initie l'exploration et la réalisation des droits ;
  - des bus, une forme d'accès mobile aux droits, qui sillonnent les territoires ruraux, en particulier les plus reculés où les antennes locales fournissant des informations sur les droits sont inexistantes ou ont disparu ;
  - l'ouverture d'antennes communales décentralisées au sein des quartiers afin d'établir une communication de proximité avec les citoyens.

Ce type de mesures est essentiel pour diminuer le non-recours aux droits, car elle contribue à diminuer les barrières psychologiques qui freinent les bénéficiaires à se rendre dans les CPAS.

La coopération étroite avec des employés communaux qui informent et dirigent les liens entre la commune, les écoles primaires et secondaires, le CPAS et d'autres organisations locales est également mentionnée à plusieurs reprises comme un exemple pouvant être classé dans cette sous-catégorie.

Enfin, il convient de noter deux exemples provenant de grandes villes, illustrant des pratiques à destination des jeunes proches de la majorité (18 ans).

- dans un premier exemple, en réponse à la constatation que près d'un tiers des bénéficiaires locaux du revenu d'intégration ont moins de 25 ans, des « **figures de liaison** » se rendent dans des écoles supérieures, des institutions de jeunesse (spécialisées), etc., pour soutenir l'accessibilité des droits ;
- dans un autre exemple, il existe une collaboration étroite avec des organisations de protection de la jeunesse pour garantir que les jeunes bénéficiaires bénéficient du revenu d'intégration et des droits dérivés dès leur 18e anniversaire.

5.2.4 Partenariats en vue d'un partage d'information, d'une orientation, d'un accompagnement et d'une transition en douceur

L'une des nouvelles catégories suggérées par les informations recueillies porte sur la mise en place de partenariats en vue d'une orientation, d'un accompagnement et d'une transition en douceur. Encore une fois, cette catégorie englobe une gamme de pratiques qui varient dans ce cas de « bons contacts/relations/collaborations avec d'autres services et organisations » à des « partenariats struc-

turellement intégrés » ayant (également) pour objectif explicite de lutter contre le non-recours aux droits.

Au vu des réponses apportées, la bonne collaboration entre les différents services de première ligne et les CPAS, même lorsque celle-ci n'est ni formalisée ni structurée, constitue un axe essentiel de lutte contre non-recours. Ces bons contacts permettent le déploiement de différentes pratiques, du simple partage d'information (distribution de flyers, séances d'informations), à la réorientation des personnes vers le CPAS en passant par l'envoi d'un assistant social de CPAS en permanence dans des organisations tierces.

En ce qui concerne les exemples de « partenariats structurellement intégrés », le partenariat local et structurel **Geïntegreerd Breed Onthaal** (GBO), stimulé et soutenu au niveau des politiques en Flandre, a été mentionné à la fois par des témoins privilégiés et à plusieurs reprises dans l'enquête.[2]

Un GBO est un partenariat entre les CPAS, les CAW (Centra voor Algemeen Welzijnswerk) et les DMW (Services sociaux des mutualités). Ces organisations collaborent également avec d'autres acteurs locaux de base ou facilitateurs (les associations de lutte contre la pauvreté, les médecins généralistes, les services de soins à domicile, etc.) ainsi qu'avec des services d'accompagnement plus spécialisés. Les objectifs principaux d'un GBO incluent l'exploration et la réalisation des droits et/ou la mise en place de services sociaux et d'aide accessibles.

La manière dont l'exploration et la réalisation des droits sont concrètement abordées dans le cadre de partenariats n'est souvent pas mentionnée dans l'enquête. Quelques exemples ont été mieux explicités. Il s'agit entre autres d'efforts conjoints pour concrétiser le droit à l'allocation majorée et les droits dérivés par le biais d'une orientation ou par l'élaboration d'une procédure de vérification dans la BCSS de l'octroi ou non de ce droit :

- échanges d'informations sur les pratiques en matière d'exploration et de recours aux droits ;
- l'élaboration de cartes d'orientation pour faciliter le transfert des bénéficiaires d'un service à un autre ;
- l'organisation de réunions de liaison sur des questions sociales pour une meilleure coordination ;
- l'organisation de séances thématiques mensuelles intitulées « La loi du mois » en vue d'améliorer les connaissances des travailleurs sociaux. « *Des spécialistes du sujet sont invités à donner une explication claire d'une loi, ou de ses nouveaux développements, en une demi-heure. Initialement, le droit du mois était destiné aux travailleurs d'accueil des partenaires principaux, mais en raison du grand intérêt qu'il a suscité, il a été élargi à tous les travailleurs sociaux, et même à l'ensemble du travail social de première ligne. Grâce à ces sessions en ligne, les professionnels sont mieux informés sur les droits des bénéficiaires (potentiels). Les personnes en situation de vulnérabilité peuvent ainsi mieux et plus rapidement prendre conscience de leurs différents droits* » .
- l'organisation de rencontres thématiques relatives à l'accès aux droits sociaux ;
- la libération de temps de travail de cadres ou d'assistants sociaux au sein de CPAS pour l'organisation de rencontres en vue d'établir des partenariats plus formels et durables.

Outre ces collaborations, la collaboration dans le cadre plus large des **zones de soins de première ligne** en Flandre apparaît également une **fois dans l'enquête**. Les zones de première ligne sont un aspect central de la réforme des soins primaires en Flandre. Elles visent à mieux coordonner le travail des autorités locales, des prestataires de soins et d'assistance, à informer les secteurs et à organiser des formations et des moments de réseautage.[3] Dans cet exemple, il s'agit de la réunion de toutes les mutuelles de santé de la zone pour vérifier qui a droit à l'allocation majorée.

En revanche, dans les grandes villes, un mouvement inverse se produit parfois dans la mesure où l'on assiste à la naissance des **réseaux de voisinage** en vue de fournir des services de proximité

2 https://www.departementwvg.be/gbo en https://www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/geintegreerd-breed-onthaal
3 https://www.eerstelijnszone.be/

accessibles pour faire valoir plus facilement ses droits. Un exemple dans l'enquête est décrit comme suit :

« Notre CPAS travaille avec des réseaux de proximité. Nous renforçons la coopération avec les partenaires en fournissant des services accessibles. Nous disposons d'une ligne de contact direct où les partenaires peuvent nous consulter pour des questions et des cas, ainsi que pour des orientations ciblées et chaleureuses. Nous nous efforçons également de renforcer la relation avec le partenaire par le biais d'échanges et de formations. L'objectif du renforcement de notre coopération est de conduire les citoyens vers l'aide appropriée plus rapidement et de manière plus ciblée et d'épuiser leurs droits grâce à la confiance en nos partenaires. »

Par ailleurs, on peut aussi citer :

- L'**opération STEK** avec plusieurs prestataires de services tels que l'épicerie sociale, les magasins de seconde main, la société de logement social, Ligo et CAW (voir également l'explication de « STEK » dans la bonne pratique sélectionnée au point 5.3.1) ;
- Un « **réseau mobile** » développé et mis en œuvre par un partenariat d'une douzaine d'institutions et d'associations. Cette pratique est examinée plus en détail au point 5.3 ;
- Un **accord de coopération avec un partenaire spécifique** (par exemple en matière d'aide alimentaire, de garde d'enfants ou de médiation de dettes) pour orienter les personnes de manière chaleureuse ;
- La détection et l'orientation par le biais d'une **collaboration avec des partenaires dans le cadre de projets concrets**, tels qu'un projet d'école de devoirs.

Enfin, certains exemples font état d'une coopération plus étroite avec les services communaux par le biais des CPAS et d'une bonne coopération interne avec d'autres organisations au sein de la Maison sociale.

5.2.5 Mise à disposition d'informations de qualité accessibles à tous

Le non-recours par manque d'information est une des raisons les plus fréquentes du non-recours. On peut ici penser au fait que l'information n'arrive pas jusqu'aux individus, mais également au fait que celle-ci peut être partielle, inexacte ou non intelligible pour les potentiels ayants droit. Les pratiques pour pallier ces effets sont multiples et variées. Il s'agit de faire parvenir l'information sur l'existence d'un droit ou d'un ensemble de droits aux personnes, ainsi que la manière d'y recourir.

Dans l'enquête, cet axe a été fortement représenté. En effet, un grand nombre de CPAS ont évoqué la communication autour des droits dérivés comme mesure de lutte contre le non-recours qu'ils mettaient en place. La diversité des canaux d'informations et des pratiques peut être évoquée. Nous pouvons ici citer quelques exemples :

- mettre les droits en avant dans les journaux et sur le site internet de la commune ;
- répertorier les droits locaux et faire la promotion de l'outil en ligne Rechtenverkenner ;
- campagne locale, étendue et intégrée (affiches, flyers, banderoles, sous-bocks, etc.) sur le service social ;
- publication biennale d'un « numéro de bien-être » distribué à tous les habitants et expliquant divers droits ;
- publication en ligne de tous les droits locaux et des interventions, avec mention d'une personne de contact ou d'un service ;
- campagnes de communication par le biais des réseaux sociaux ;
- affichage sur les écrans des administrations communales, etc.

Certaines de ces informations se concentrent sur un droit ou un groupe cible spécifique, par exemple:
- la promotion mensuelle ou bimensuelle d'un droit spécifique dans le cadre de la zone de soins de première ligne ou le Reception Large Integré (RLI ; « Geïntegreerd Breed Onthaal » GBO). L'information est largement diffusée via tous les partenaires et divers canaux pour attirer l'attention des citoyens et des organisations sur ce droit ;
- d'autres exemples concernent également la fourniture d'informations de qualité via le partenariat RLI (GBO), notamment :
  - une brochure largement diffusée sur le droit à l'intervention majorée, dans laquelle, en plus des avantages généraux (droits dérivés), chaque commune concernée peut ajouter des avantages spécifiques supplémentaires ;
  - un dépliant largement diffusé présentant toutes les organisations de première ligne, qui peut également être utilisé pour orienter les bénéficiaires.
- information des prestataires de services, par exemple l'épicerie sociale, concernant des droits spécifiques ;
- présentations sur place du fonctionnement du service social/la section soins et bien-être, adaptées au public cible du service local concerné.

Certaines initiatives, au contraire, se concentrent sur l'offre d'une information généraliste et accessible à tous. Nous pouvons ici évoquer le numéro vert 1718, gratuit et accessible 24 h sur 24 pour tous les citoyens wallons ayant des questions sur les aides et/ou sur les services sociaux. Cette pratique est détaillée au point 5.3. Dans le même ordre d'idée, plusieurs CPAS ont également insisté sur l'importance de disposer de travailleurs sociaux ayant une vision d'ensemble des droits existants en vue d'offrir un accompagnement personnalisé vers des bénéficiaires vers l'obtention des droits auxquels ils peuvent prétendre.

Cet axe comprend également les initiatives visant à améliorer l'accessibilité numérique des services publics en ligne ainsi que sur la simplification des contenus et des informations numériques.

En effet, avec la prééminence de l'informatique et de la numérisation des procédures, il est crucial de rendre les informations et procédures numérisées accessibles à tous, afin de lutter contre le non-recours. Plusieurs initiatives citées dans l'enquête vont dans ce sens :
- mise à disposition d'un espace numérique offrant aux usagers la possibilité d'accéder aux outils numériques et à un accompagnement humain ;
- l'initiative Informaticiens Publics visant à éviter le non-recours aux droits sociaux dans un contexte de numérisation croissante des démarches administratives. Concrètement, les initiateurs du projet vont à la rencontre des personnes en situation de fragilité numérique qui ne fréquentent pas les Espaces Publics Numériques (EPN) dans des lieux qui leur sont familiers. Ils soutiennent également les travailleurs sociaux dans leurs pratiques numériques administratives au quotidien. Cette initiative existe depuis 2016. Il compte actuellement 30 permanences gérées par plusieurs partenaires de l'action sociale en Région de Bruxelles-Capitale et de Wallonie (voir le point 5.3.9 pour sa description détaillée) ;
- la mise en place de CPAS ON-LINE qui permet d'introduire une première demande par le biais une plateforme du SPP-IS ;
- l'utilisation de MyBenefits ;
- une cartographie des services numériques offerts sur le territoire (EPN et autres permanences pour soutenir les personnes dans leurs démarches en ligne, prêt de matériel informatique reconditionné) ;
- l'amélioration de l'accessibilité numérique des services publics numériques par l'institution bruxelloise, *Paradigm*. Cet organisme chargé de la numérisation des institutions publiques et parapubliques de la Région Bruxelloise travaille, depuis quelques années, à l'amélioration l'accessibilité numérique de ses services en ligne. Cette initiative entend faciliter l'utilisation des services publics numériques

en rendant les outils numériques et leurs interfaces accessibles à tous et leurs contenus compréhensibles à tous les citoyens grâce à la méthode FAC - Facile à Lire et à Comprendre.

Une série de réponses dans l'enquête renvoyaient également aux initiatives liées aux inégalités sociales numériques, appelées communément la fracture numérique, sans détailler les modalités de leur mise en œuvre et de fonctionnement.

D'autres types de réponses relèvent de pratiques plus informelles destinées à diffuser une information de qualité grâce en s'appuyant sur l'existence de partenariats, à savoir :
- le réseautage avec d'autres organisations de l'action sociale ;
    - La sensibilisation d'autres organisations afin de les rendre plus aptes à prendre en charge les situations de pauvreté.

Il est à noter que l'étendue du réseau est un élément crucial à la bonne circulation de l'information et à l'atteinte d'un public le plus large possible.

5.2.6 Renforcer la fonction de guichet, l'orientation personnelle et les opportunités professionnelles

Cet axe comprend toutes les pratiques qui facilitent le parcours des usagers au sein des politiques publiques en vue d'offrir un service au plus proche des personnes et de leurs besoins. Par ce biais, il s'agit de permettre aux usagers d'avoir recours aux droits dérivés par un processus accessible et pensé sur mesure. Plusieurs types de démarches sont susceptibles de s'inscrire dans cet axe. Premièrement, il comprend l'idée d'un accueil de qualité, bas seuil et inconditionnel.

Accessibilité, bas seuil et qualité de l'accueil. Beaucoup de réponses de l'enquête ont mis en avant la nécessité de proposer aux potentiels ayants droit une rencontre avec une personne physique à l'écoute de leur situation et capable de réorienter les personnes vers les services adéquats et/ou de leur donner les informations nécessaires. Voici quelques exemples issus du questionnaire :
- flexibilité des modes d'accessibilité : attention portée aux horaires d'ouverture, permanences pour l'accueil avec ou sans rotation, jours/demi-journées sans rendez-vous (numérique ou non), en plus de l'accessibilité par courriel, téléphone ou, si souhaité, visite à domicile (options cumulatives) ;
- maison d'accueil ouverte ;
- organisation d'activités dans des lieux accessibles tels que les maisons de quartier ;
- centralisation de l'accueil par un travailleur social expérimenté/création d'un guichet unique ;
- clarification large des demandes ;
- permanences communes avec une autre organisation.

C'est aussi dans cet axe que s'inscrit le dispositif SAAMO. Ce modèle, développé en 2016, propose un endroit dans lequel les personnes peuvent venir poser n'importe quelle question. Reçus par des bénévoles formés, elles peuvent venir prendre un café et raconter leur histoire. Leur situation est alors examinée afin de voir à quels droits ils ont accès. Le dispositif est reconnu grâce à une démarche de proximité et à une présence régulière dans les lieux habituels des personnes ciblées, ce qui facilite l'établissement d'une relation de confiance. Cette initiative est décrite de manière plus détaillée au point 5.3.

Exploration systématique des droits permettant de maximiser leur effectivité. Plusieurs réponses se réfèrent également à la mise en place, de manière formelle ou non, d'une exploration systématique des droits afin de maximiser le recours aux droits auxquels les personnes peuvent

prétendre. Cette maximisation des droits peut passer soit par des outils développés en interne, soit par des outils développés par des organismes privés externes, et utilisés par le service.

On pointe tout d'abord, en particulier, l'utilisation de l'outil REDI (pour un Budget de REférence pour un revenu DIgne), signalé par plusieurs CPAS francophones et néerlandophones dans l'enquête comme une pratique inspirante de lutte contre le non-recours aux droits sociaux.

REDI est un outil en ligne, développé par chercheurs du Centre d'Expertise pour le Bien-être Budgétaire et Financier (CEBUD), aide à identifier la précarité financière en comparant le revenu d'un ménage spécifique aux budgets de référence établis pour ce ménage. Ces budgets de référence représentent les coûts minimaux pour les dépenses de base nécessaires à une pleine participation sociale. Ils sont calculés en prenant en compte douze besoins larges, tels que l'accès à une alimentation saine, aux soins personnels, au repos et aux loisirs suffisants, ainsi qu'au maintien des relations sociales sur base de méthodologies issues de directives (inter) nationales, de connaissances scientifiques ainsi que de groupes de discussion avec les bénéficiaires et les associations de lutte contre la pauvreté. Le calcul des budgets de référence varie selon les caractéristiques et la situation de chaque bénéficiaire (ex. : l'âge, le sexe, le nombre de membres du ménage, le fait de louer un bien sur le marché privé ou social, les sources des revenus, etc.).

L'utilisation de REDI permet ainsi aux assistants sociaux des CPAS de comparer rapidement le budget mensuel disponible d'un ménage aux budgets de référence, adaptés aux besoins singuliers de la famille afin d'identifier dans quelle mesure ou non le ménage dispose d'un budget suffisant pour vivre dignement. En d'autres termes, le calcul permet d'analyser automatiquement les recettes et les coûts du ménage, ce qui permet de mettre en évidence les postes budgétaires pour lesquels le montant disponible est insuffisant. Plus le solde est négatif, plus la précarité financière est grande ; plus le solde est positif, plus le revenu du ménage est jugé suffisant (referentiebudget.be ; Storms & Frederickx, 2020).

On peut aussi mentionner dans cette catégorie :
- la mise en place d'un document d'enquête sociale interne au sein de plusieurs CPAS. Celui-ci centralise et répertorie régulièrement tous les droits sociaux afin que les assistants sociaux puissent passer en revue facilement tous les droits ponctuellement attribuables aux bénéficiaires dès le premier entretien ;
- une application créée à l'échelle fédérale (https://borninbelgiumpro.be/) : un projet NIHDI proposant un outil numérique développé par et pour les professionnels travaillant avec ou pour les femmes enceintes (vulnérables). L'outil est une plateforme partagée en ligne qui centralise les informations sur la situation psychosociale de la femme enceinte et les met à la disposition des prestataires d'aide et de soins du secteur (para) médical et social, dans le respect total de la législation sur la protection de la vie privée (RGPD). Les vulnérabilités psychosociales sont dépistées pendant la grossesse, de sorte que les prestataires d'aide et de soins peuvent ensuite offrir des soins personnalisés de manière proactive et efficace ;
- un explorateur de droits en ligne.

Un autre exemple concerne un service communal, où les droits sociaux (y compris le revenu d'intégration) sont examinés, explorés et attribués lorsque c'est possible. Afin de lutter contre le non-recours, tous les droits locaux sont également centralisés dans ce service. Ce service initie également des projets ciblés pour atteindre les groupes vulnérables en général. Par exemple : lier l'épicerie sociale au service d'exploration des droits, agir de manière proactive pour lutter contre le non-recours à la prime de loyer flamande, une permanence dans le centre d'accueil du CAW, des actions d'outreach autour de la commission locale d'avis (Lokale AdviesCommissie), etc.

Un bénéficiaire - un travailleur social tout-en-un. Une des mesures permettant de limiter le non-recours aux droits consiste en la désignation d'un seul travailleur social chargé de l'accompagnement

global du bénéficiaire (l'aide budgétaire, l'aide financière, le logement, l'emploi, l'éducation, l'aide psychologique, etc.) Cette mesure permet d'avoir un accompagnement personnalisé et donc une vue globale sur la situation de la personne.

On peut par ailleurs mentionner :
- la création d'une cellule de « lutte contre le non -recours » dans un CPAS bruxellois. Au sein de cette cellule, un travailleur social est désigné comme un relais clé ; il a pour mission de soutenir le demandeur dans ses démarches à réaliser pour le CPAS. Cette initiative veille plus particulièrement à lutter contre le non-recours aux droits par non-réception (démarche inachevée, en raison de la complexité administrative et de découragement) ;
- l'existence de travailleurs sociaux qui, dès le passage à la majorité, les accompagnent dans les démarches est bénéfique. Le cas des jeunes connus des services de l'Aide à la jeunesse : le passage à la majorité peut être une étape compliquée dans la trajectoire des jeunes, passant d'un service à un autre sans en comprendre toujours les mécanismes. Ce public a donc tendance à ne pas recourir aux aides disponibles.

Dans l'ensemble, nombreux CPAS ont souligné l'importance de réduire le nombre d'interlocuteurs afin d'éviter aux personnes de devoir réexpliquer leur situation, mais aussi pour permettre la centralisation des informations.

5.2.7 Renforcer les organisations de terrain

La lutte contre le non-recours requiert également de renforcer les associations et les organisations de terrain qui y participe, et de les soutenir sur le plan financier ou humain afin qu'elles puissent déployer de manière structurelle et durable les actions visant à lutter contre le non-recours.

Dans le cadre de cette recherche, cet axe a été moins explicité dans la mesure où l'enquête n'a été menée qu'auprès des CPAS. Or, ce sont plus souvent les fédérations qui développent ce genre d'actions à destination de leurs organisations de terrains. Ceci expliquerait pourquoi ces pratiques peuvent être restées en partie sous le radar.

Cet axe peut également inclure toutes les pratiques d'échanges d'outils et de bonnes pratiques entre les organisations et institutions. À cet égard, nous pouvons citer deux exemples allant dans ce sens :
- la Journée inter-CPAS « Favoriser l'ouverture des droits sociaux : quels outils disponibles ? », qui a eu lieu le 18 mars 2023. À l'occasion de cette journée d'étude, la présentation du projet de recherche TAKE a permis de cerner l'ampleur du problème du non-recours, les explications avancées et la manière dont les politiques devraient être revues afin de maximiser l'effectivité des droits. Ensuite, différents outils ou mesures existants ont été présentés afin de soutenir les CPAS dans leur travail au quotidien, comme :
  - le statut BIM et les droits dérivés qu'il permet d'ouvrir ;
  - le nouveau tarif social Télécoms ;
  - l'attestation multifonctionnelle A036 et son importance pour l'ouverture de droits dérivés ;
  - le projet « statuts sociaux harmonisés » et l'application MyBenefits.
  - l'après-midi était consacré à l'échange de pratiques inspirantes par les CPAS et/ou acteurs associatifs des trois régions du pays.[4]
- la journée d'étude du 10 septembre, dans le cadre de cette recherche, mise en place par les équipes UCLouvain et KU Leuven. Cette journée d'étude donnait la parole à six organismes venant présenter les pratiques qu'ils déploient pour lutter contre le non-recours. Un compte rendu plus détaillé de celle-ci peut être trouvé au point 5.4.

4 https://brulocalis.brussels/fr/actualites/journee-inter-cpas-favoriser-louverture-des-droits-sociaux-quels-outils-disponibles-18

Ces journées d'étude peuvent être considérées comme un soutien aux organisations de terrain dans l'optique de renforcer leurs capacités d'action par le biais d'échanges d'outils et pratiques inspirantes.

5.2.8 Collecte de données quantitatives et qualitatives pour mieux évaluer et comprendre le non-recours aux droits

Bien que certaines initiatives mentionnées dans l'enquête indiquent récolter des données quantitatives liées à leur projet singulier, très peu de projets disposent en réalité d'informations quantitatives et qualitatives permettant d'en évaluer l'impact effectif. Or, il est fondamental de mettre en place des évaluations des initiatives mises en œuvre pratiques afin d'en évaluer les effets à court et à plus long terme. Ces analyses d'impact permettraient, d'une part, d'ajuster les initiatives en fonction du degré de réussite ou d'échec, mais aussi de pouvoir élaborer des politiques ajustées aux réalités de terrain.

5.3 Les pratiques inspirantes à l'honneur

Certaines des pratiques inspirantes sont expliquées plus en détail ci-dessous.

5.3.1 STEK Baskuul : 5 ans de réception ouverte pour informer et guider les gens vers le CPAS (Saamo Bruxelles)

Le projet STEK Baskuul fait partie du fonctionnement global de SAAMO Bruxelles et a démarré en novembre 2017 sous la direction de Benaïssa Nams. Aucun partenaire direct n'est impliqué dans le projet, mais il existe une collaboration avec d'autres organisations au sein des plateformes.

Le projet est né d'une combinaison d'observations basées sur son propre fonctionnement, de recherches et de données administratives.

- les bénéficiaires du revenu d'intégration se trouvent dans une position très vulnérable, tant sur le plan individuel que collectif. Souvent, ils ne connaissent pas leurs droits ou ne les connaissent pas suffisamment ;
- en Belgique, on estime que 57 à 76 % des personnes qui ont droit à un revenu d'intégration ne le perçoivent pas ;
- dans le même temps, le nombre de personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration augmente très fortement. À Bruxelles, par exemple, il est passé de 26 000 à un peu plus de 60 000 en 20 ans.
- les entretiens avec les personnes et les organisations de première ligne ont révélé que de nombreuses personnes ne sont pas conscientes de leurs droits ;
- les bénéficiaires du revenu d'intégration ne sont pas non plus organisés et n'ont pas de voix pour défendre la politique structurelle ;
- en outre, au niveau local, il n'y a pas de contrôle efficace pour vérifier si les CPAS accordent correctement les droits de leurs clients.

Le projet s'adresse à tous les bénéficiaires du revenu d'intégration de la région bruxelloise. Le but est de promouvoir un dernier filet de sécurité à part entière pour tous. L'objectif concret est de développer des solutions structurelles aux seuils que les bénéficiaires du revenu d'intégration rencontrent lorsqu'ils veulent faire valoir leurs droits.

Dans la mesure du possible, l'organisme avec les bénéficiaires du revenu d'intégration eux-mêmes pour parvenir à ces solutions structurelles, par le biais de trajectoires de groupe, mais aussi de trajectoires individuelles. Le SAAMO travaille toujours avec des groupes de parties prenantes qui l'aident à réfléchir à des solutions, à ce qui est nécessaire et à la manière dont les propositions peuvent être mises en œuvre. Cependant, cela est moins évident avec les bénéficiaires du revenu d'intégration, car ils sont souvent en formation ou en recherche active d'emploi et peuvent donc rarement s'engager à

long terme. C'est pourquoi des entretiens individuels sont régulièrement organisés afin de sonder les besoins et les seuils. Dans le même temps, les causes structurelles à l'origine de la demande individuelle sont également examinées et, avec les personnes concernées, les mesures à prendre pour y remédier. Des propositions politiques sont ainsi élaborées sur la base des expériences des bénéficiaires du revenu d'intégration.

En outre, les CPAS sont sensibilisés afin qu'ils soient conscients des obstacles et qu'ils prennent des mesures pour les éliminer.

Plus précisément, le projet organise un moment d'accueil hebdomadaire dans un lieu de rencontre à bas seuil créé selon le modèle STEK (rencontrer - informer - référer - politiser). Les bénéficiaires du revenu d'intégration à Bruxelles peuvent venir y poser toutes leurs questions sur leurs droits auprès du CPAS. Des séances d'information sont organisées et des parcours de conseil individuels sont mis en place. Dans ces parcours, les personnes découvrent ensemble quels sont leurs droits et sont ensuite soutenues dans la réalisation de leurs droits. Beaucoup de temps est consacré à écouter les histoires des personnes, à chercher des solutions ensemble et à expliquer, si nécessaire à plusieurs reprises, ce qui se passe lors de la demande d'un revenu d'intégration ou d'une autre aide du CPAS.

Outre les réunions, les séances d'information et l'accompagnement individuel des bénéficiaires du revenu d'intégration, le STEK élabore des propositions pour entamer un dialogue avec les CPAS et le gouvernement fédéral. Ce travail est réalisé en collaboration avec différents partenaires, notamment la plateforme GPMI.

En termes de suivi et d'impact, les obstacles rencontrés par les personnes et les résultats des interventions sont enregistrés.

Il est établi que les réunions à bas seuil sans condition et une grande accessibilité contribuent à mettre les gens à l'aise et à créer un environnement sûr. Les conseils individuels ont un impact positif sur le déblocage des dossiers : il est utile que les personnes connaissent leurs droits et soient aidées à les faire valoir. Le partenariat avec d'autres organisations sociales et des représentants des travailleurs sociaux des CPAS permet également d'aboutir à des propositions soutenues. La coopération directe avec les CPAS est moins évidente. Il s'agit de trouver un moyen de se considérer mutuellement comme des partenaires dans la même lutte, à savoir la lutte contre la sous-protection.

L'association cherche actuellement des moyens de coopérer davantage avec les CPAS bruxellois dans la lutte contre la sous-protection : comment le faire ensemble, en tant que partenaires, tant dans l'accompagnement que dans la recherche de solutions structurelles.

Contact pour plus d'informations :
Baskuul — SAAMO
Benaissa.nams@saamo.be
Sara.vanhoyland@saamo.be

5.3.2 Lupin : LUtte contre la Pauvreté INfantile (CPAS de Binche)

Le CPAS de Binche, en analysant les situations individuelles, le parcours des personnes et les changements législatifs, a été confronté au problème du non-recours aux droits. Plusieurs facteurs sont apparus comme prédominants : la non-identification des bénéficiaires, les modifications légales dans l'octroi et le maintien des droits sociaux, l'augmentation du nombre de critères et de démarches à entreprendre, les procédures d'accessibilité, la complexité des statuts des personnes en situation précaire, etc. Une part importante des bénéficiaires potentiels finit par se décourager. De plus, la numérisation croissante des services (publics et privés) accroît le risque de non-recours, à un moment où les besoins en soutien humain et en simplification sont de plus en plus pressants, ainsi que la détérioration de la confiance entre les citoyens et l'État.

Les conséquences pour les familles peuvent être significatives, entraînant une précarité accrue et la reproduction de la précarité socio-économique.

Il est donc essentiel de faire de **la lutte contre le non-recours une action collective**, impliquant le plus grand nombre d'acteurs sociaux locaux, plutôt que de laisser cela aux citoyens individuellement.

Les écoles jouent un rôle clé dans la lutte contre la pauvreté des familles. Elles abritent de nombreux acteurs sociaux (enseignants, directeurs, PMS, ONE, AMO, PSE, équipes mobiles, etc.) capables d'identifier les familles en situation de vulnérabilité.

Dès lors **l'objectif du projet est de mettre en place des actions proactives avec des organisations partenaires** pour identifier les personnes vulnérables, leur fournir un soutien pratique, créer des plateformes de concertation avec les partenaires et amorcer un processus de réflexion avec eux, afin de développer des initiatives pour lutter contre le non-recours.

Le projet a débuté en août 2023 et se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2025 (financé par le FSE). L'initiative a été lancée par le CPAS de Binche, avec Claire RONVEAU (assistante sociale) et Edwige Konieczny (cheffe du service social). La cible du projet est constituée de familles non connues du CPAS, identifiées par les partenaires, dont les enfants fréquentent une crèche, une école maternelle, primaire ou secondaire dans la région de Binche. Une attention particulière est accordée à la transition des enfants entre la crèche et l'école.

Le partenariat dans cette région est **élargi** grâce à la création d'une **plateforme de concertation regroupant les acteurs scolaires** (écoles, PMS, PSE, ONE, PCS, AMO, etc.) afin de mutualiser les connaissances et les capacités d'action pour atteindre le plus grand nombre possible de personnes en situation de non-recours. Chaque partenaire doit être familier avec les missions des autres pour pouvoir réagir de manière optimale aux problèmes rencontrés.

Les objectifs incluent l'information, la formation, l'échange, l'accompagnement et la mise en œuvre d'actions concrètes (par exemple, des sessions d'information lors de réunions de parents) pour les familles socialement vulnérables non connues du CPAS. Concrètement, cela signifie organiser des sessions d'accueil dans les écoles, se rendre chez les parents au lieu d'attendre qu'ils viennent au CPAS, informer les usagers, les accompagner et les orienter physiquement vers les services appropriés, réduire les coûts d'accès aux biens et services en fournissant une aide matérielle, financière et psychologique, et combler les lacunes en termes d'accès numérique (comme l'accès à un ordinateur ou à une connexion internet, ou collaborer avec un partenaire pour réduire les inégalités numériques des parents).

Lors des plateformes de concertation, des moments sont réservés à l'évaluation écrite et/ou orale. Ces moments permettent d'identifier les besoins des partenaires, tels que l'amélioration de la collaboration sur le terrain, la connaissance des missions des uns et des autres, la gestion de situations fictives, et la proposition de solutions pour améliorer le suivi de certaines familles. La plateforme est en constante évolution et accueille de nouveaux partenaires intéressés par l'échange d'informations sur les missions, les objectifs et les pratiques des uns et des autres (SAJ, SPJ, services de prévention, mutualités, LREP, etc.). Les plateformes permettent ainsi de répondre aux besoins et attentes des partenaires, en améliorant le soutien aux familles en difficulté.

Le soutien des familles non connues du CPAS a pris du temps à se mettre en place. Il était impossible d'identifier ces familles sans la coopération et la confiance des partenaires. Les assistants sociaux sont donc régulièrement sur le terrain pour s'assurer que leur présence soit visible, mais aussi pour fournir des informations et dissiper les préjugés du public cible. Aujourd'hui, les familles sont souvent orientées par des partenaires (écoles, PMS, ONE, AMO). La première demande concerne généralement une aide financière pour les frais scolaires (sorties, voyages scolaires, etc.), les frais extrascolaires (garderie, abonnement sportif, etc.), ou les soins de santé (orthophonie, psychologie, ergothérapie, etc.). Une fois la relation de confiance établie, d'autres besoins apparaissent dans l'accompagnement. La difficulté réside dans le suivi des personnes qui abandonnent le processus. Les familles qui ne

bénéficient pas des aides sont souvent découragées par la lourdeur des démarches administratives et les délais de traitement des demandes.

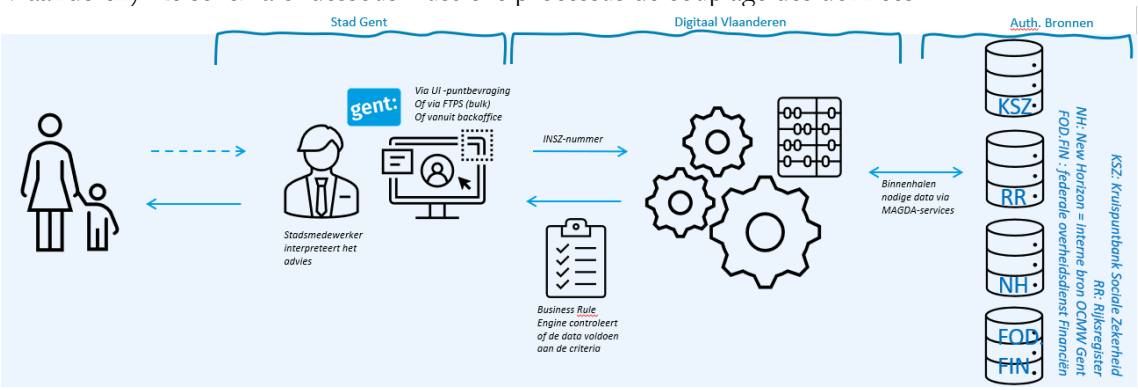
La communication avec le public cible passe également par la distribution de brochures d'information sur les aides et services du CPAS, ainsi que par des articles dans la newsletter locale. Aujourd'hui, l'équipe du projet essaie également de toucher le public via les réseaux sociaux en créant une page Facebook. L'objectif est de fournir des informations sur les services du CPAS, les activités du projet Lupin et/ou celles de ses partenaires. La page offre une présence, une écoute et un point de contact virtuel, ce qui peut être rassurant pour certaines familles en difficulté.

5.3.3 Fourniture de services proactifs (Ville et CPAS de Gand)

L'initiative de Service Proactif à Gand a démarré en 2021 et s'inscrit dans le plan de politique de lutte contre la pauvreté de la Ville de Gand. Il est également intégré dans les notes de politique des Affaires Publiques et de la Ville Intelligente. Le lancement de cette initiative repose sur le constat que de nombreux obstacles dans le service social empêchent les citoyens éligibles de faire valoir leurs droits, souvent par manque d'information ou en raison de la complexité du processus de demande. L'objectif est d'exploiter les données disponibles sur les citoyens éligibles pour octroyer automatiquement certains droits sociaux, lorsque cela est possible, ou pour faciliter leur obtention.

Cela entraîne une simplification importante, tant pour les citoyens qui n'ont plus besoin de fournir eux-mêmes des attestations que pour les employés de la Ville qui consacrent moins de temps à l'accompagnement des citoyens dans le processus de demande. Cette approche permet ainsi une plus grande « prise en charge » des droits sociaux.

Pour y parvenir, la Ville de Gand collabore avec le CPAS de Gand, district09, Digital Vlaanderen, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ainsi que d'autres sources authentiques via MAGDA (Digital Vlaanderen). Le schéma ci-dessous illustre le processus de couplage des données.



Source : Ville et CPAS de Gand

En fonction du service, un point de départ différent peut être choisi. En général, la Ville examine périodiquement les données issues de sources authentiques. Si ces données révèlent que le citoyen remplit les conditions requises, le droit est accordé.

Les réalisations à ce jour concernent quatre droits. L'impact est évalué sur la base des chiffres disponibles auprès du service compétent :

- sacs-poubelles gratuits (lancé en 2021). Quatre fois par an, on vérifie quels citoyens de Gand sont éligibles. Cela concerne les personnes ayant droit à l'Intervention Majorée ou celles connues pour une forme de gestion ou d'accompagnement budgétaire ou de médiation collective de dettes. Elles reçoivent à domicile un bon pour des sacs-poubelles gratuits qu'elles peuvent récupérer dans les points d'information de Gand. Pour celles utilisant des conteneurs, leur crédit est automatiquement augmenté. Chaque bénéficiaire reçoit également un crédit pour accéder aux parcs de recyclage. En

2023, 30 767 familles ont reçu le bon ou le crédit, avec un taux d'utilisation de 85 %. Une vérification des nouveaux éligibles est effectuée quatre fois par an ;
- réductions pour les écoles et la garde d'enfants (lancé en 2021-2022). Il s'agit de réductions pour les parents bénéficiant du revenu d'intégration et ceux à faible revenu fiscal, appliquées proactivement sur les factures scolaires et de garde. Plus de 12 500 enfants sont concernés. La Ville de Gand interroge les données à six moments durant l'année scolaire pour déterminer le tarif applicable, en se basant sur les données relatives au revenu d'intégration (ou équivalent) et au revenu imposable conjoint du répondant et de son éventuel partenaire. Dans la première phase (ciblant les parents bénéficiant du revenu d'intégration), le nombre de bénéficiaires a quadruplé (de 200 à 800 familles). Dans la seconde phase (élargissement aux parents à faible revenu fiscal), le nombre de familles bénéficiant de la réduction est passé de 14 % à 40 % , et le nombre de lettres de rappel pour paiements en souffrance a diminué de moitié ;
- de la carte UiTPAS à tarif préférentiel (depuis 2022). Cette réduction concerne les activités culturelles et sportives. Les bénéficiaires sont les personnes recevant le revenu d'intégration ou l'Intervention Majorée, ou celles identifiées au CPAS de Gand dans une forme de gestion ou d'accompagnement budgétaire ou de médiation de dettes. Aucun certificat n'est requis de la part du citoyen ; une vérification automatique est effectuée via la carte d'identité électronique lors de l'achat de la UiTPAS au guichet de la ville. Le pourcentage de cartes UiTPAS vendues à tarif réduit est passé de 60 % à 75 % ;
- accès à la Zone à Faibles Emissions (LEZ) (démarré en 2023). Les citoyens qui sollicitent ce droit n'ont plus besoin de charger eux-mêmes leur attestation d'Intervention Majorée ou leur carte de stationnement pour personnes handicapées dans l'outil de demande. Sur la base de leur numéro de registre national, le service municipal consulte directement les sources authentiques. Fin décembre 2023, 88 % des dossiers de demande ne nécessitaient plus de documents.

Les principaux défis rencontrés sont :
- accéder aux données correspondant aux critères des services spécifiques ;
- obtenir l'autorisation juridique de consulter ces données ;
- réaliser une analyse coûts-bénéfices adéquate (pas uniquement d'un point de vue financier).

Actuellement, d'autres initiatives concernant des droits supplémentaires sont en cours de développement :
- tarifs réduits dans les restaurants sociaux. Actuellement, les citoyens de Gand peuvent obtenir ces réductions sur la base de leur carte UiTPAS à tarif préférentiel. À partir de 2025, cela se fera via la carte d'identité ;
- chèques de taxi. Les personnes à faible revenu (et à mobilité réduite) ne devront plus prouver qu'elles bénéficient soit de l'Intervention Majorée, soit du revenu d'intégration, ou sont connues dans une forme de gestion budgétaire ou de médiation collective de dettes ;
- chèques vélo. Les personnes à faible revenu (et à mobilité réduite) ne devront plus prouver qu'elles bénéficient soit de l'Intervention Majorée, soit du revenu d'intégration, ou sont connues dans une forme de gestion budgétaire ou de médiation collective de dettes.

À long terme, il est envisagé d'utiliser le revenu comme critère d'éligibilité (en combinaison avec des critères de contenu), en remplacement des statuts sociaux.

Pour plus d'informations :
sarah.spiessens@stad.gent
krist.poffyn@stad.gent

5.3.4 Touche pas à mon droit/MADO (CPAS de Saint-Gilles)

L'objectif de ce projet, en cours depuis mars 2023 est de faciliter l'accès aux jeunes de 18 à 25 ans, à leurs droits en leur permettant de se rendre sans rendez-vous dans un centre de conseil juridique gratuit. Son Initiateur est le CPAS St-Gilles via la Maison des adolescents (Mado).

Grâce à cette information, les jeunes peuvent faire entendre leur voix et ainsi faire respecter leurs droits. Il s'agit surtout de leur donner les moyens d'améliorer la situation de précarité dans laquelle ils se trouvent et de leur donner plus d'outils pour démarrer leur carrière.

Le CPAS de Saint-Gilles est engagé depuis longtemps dans la lutte contre le manque d'accès aux droits. Nous avons beaucoup parlé de la crise sanitaire, qui a accentué la précarité des jeunes, ainsi que de la fracture numérique. Mais ce n'est pas tout, il est fréquent que les jeunes ne soient pas respectés dans l'accès à l'emploi, au logement ou à l'aide sociale.

Le projet « Touche pas à mon droit » est né de ces observations. Il repose sur la nécessité d'informer les jeunes sur leurs droits, mais surtout de les soutenir dans l'exercice de leurs droits.

Plus concrètement, la Mado a engagé un juriste pour ouvrir un guichet juridique dans les 3 CPAS impliqués dans le projet : Saint-Gilles, Watermael-Boitsfort et Forest. Les informations peuvent être transmises directement au guichet, ou nécessitent une enquête plus approfondie. Le conseiller juridique est également disponible pour guider physiquement les jeunes tout au long du processus.

Il s'agit dans un deuxième temps d'aller directement sur les lieux de vie et d'interaction des jeunes, ce que l'on appelle aujourd'hui « l'outreach ». C'est l'approche la plus adaptée pour rencontrer les jeunes et nouer des contacts. Les centres de conseil juridique ont été étendus aux centres de jeunesse de Forest et de Watermael-Boitsfort.

La Méthode de suivi est basée sur des chiffres collectés. Jusqu'à présent, il y a eu 54 demandes. Sur ce total 32 ont fait l'objet d'un soutien nécessitant plusieurs entretiens et différentes démarches, tandis que 22 étaient davantage des demandes d'informations spécifiques donnant lieu à une réponse immédiate sans ouverture de dossier. Les jeunes d'environ 21 ans constituent la majorité des bénéficiaires, ce qui peut s'expliquer par le fait qu'ils commencent à devenir autonome vers cet âge, vers la fin de l'enseignement secondaire et lorsqu'ils commencent à travailler.

À la suite du constat que certains jeunes ne s'adressaient pas toujours aux CPAS pour obtenir de l'aide en cas de non-recours à la loi et que les gestionnaires de dossiers n'orientaient pas systématiquement les jeunes vers la ligne d'assistance téléphonique, plusieurs partenariats ont été mis en place afin d'atteindre les jeunes dans les lieux où ils se trouvent. Les données montrent que la présence du juriste au centre de jeunesse de Watermael-Boitsfort a porté ses fruits. Le nombre de demandes émanant du centre de jeunesse Forest est moins révélateur, car ce partenariat a été établi tardivement dans le projet.

Malgré l'arrêt du subside après la première année, le projet s'est poursuivi en organisant des séances de conseil juridique dans les maisons de jeunes. Ce projet peut être transféré à d'autres CPAS s'ils sont en mesure de prévoir l'engagement d'un juriste ayant une fibre sociale, dont le travail se concentre sur la question du non-recours aux droits (et non un juriste traitant des questions habituelles telles que les compétences, etc.). Le conseiller juridique doit pouvoir prendre le temps de nouer des contacts et de guider les jeunes tout au long de la procédure. Le CPAS doit également être ouvert à l'idée qu'une personne en son sein puisse aider et soutenir les bénéficiaires à faire valoir des droits qu'ils ont peut-être eux même refusé préalablement.

5.3.5 Family ProEf (commune de Wingene)

Family ProEf a vu le jour dans le cadre du programme de subvention flamand Gemeente zonder Gemeentehuis. D'abord sous la forme d'une étude conceptuelle dans l'appel 1, puis sous la forme d'un projet de mise en œuvre dans l'appel 7.

L'idée du projet est née d'une action du plan stratégique pluriannuel 2020-2025 de la commune de Wingene : « Nous simplifions, uniformisons et numérisons les procédures, les subventions, etc. »

L'automatisation d'une allocation simple comme l'allocation de naissance s'inscrivait parfaitement dans ce cadre.

Wingene est entré en contact avec l'Agence de déboursement du paquet de croissance (VUTG) au cours de l'enquête initiale. La mission de cette agence s'est avérée parfaitement adaptée à la structure de la municipalité de Wingene.

Extrait du décret fondateur de la VUTG :
« L'agence a pour mission le versement ponctuel, correct et continu des allocations de politique familiale, en collaboration avec les acteurs privés du versement. Dans l'exercice de sa mission, l'agence soutient également le développement de la politique familiale.

Dans le cadre de la mission mentionnée au premier paragraphe :
1° l'agence propose une offre performante, conviviale et de qualité dans laquelle les familles, et notamment les familles les plus vulnérables, bénéficient d'une assistance maximale dans l'exercice de leur droit aux allocations de politique familiale ;
2° l'agence examine de manière proactive le droit aux allocations, sur la base des données disponibles par le biais des flux de données électroniques, en vue de l'ouverture automatique du droit et du paiement des allocations de politique familiale lorsque cela est possible ;
3° l'agence peut assister les communes et les centres publics d'action sociale dans l'examen du droit et du paiement des allocations dans le cadre de la politique familiale locale, dans le cadre d'un accord de coopération tel que visé à l'article 6, deuxième alinéa.

Article 5 Afin de remplir la mission mentionnée à l'article 4, l'Agence est chargée des tâches suivantes :
11° lors de l'examen du droit aux allocations et de leur versement dans le cadre de la politique familiale locale des communes ou des centres publics d'action sociale, de mettre à disposition le moteur de paiement et les services de l'agence dans le cadre d'un accord de coopération tel que mentionné à l'article 6, deuxième alinéa, du présent décret. »

Au début du projet, les cinq principes de base suivants ont été mis en avant.
1. Impact : nous voulons faire la différence pour toutes les familles du groupe cible des gouvernements locaux.
2. Proactif : touchez également les résidents qui ne réalisent pas ou ne savent pas qu'ils ont droit à une prestation. En tant que conseil, organisez-vous de manière proactive en fonction de la taille de votre groupe cible et prenez des mesures ciblées.
3. Automatique : plus de demande de données supplémentaires auprès des familles du groupe cible.
4. Lean : se débarrasser de la paperasserie.
5. Évolutive : solution centrale pour chaque autorité locale, qui conserve une autonomie suffisante en ce qui concerne les prestations qu'elle souhaite offrir, les personnes qu'elle souhaite atteindre et la manière dont les prestations atteignent le groupe cible.

L'objectif du projet Family ProEf est de soutenir les gouvernements locaux dans la réalisation de leurs politiques familiales locales et des avantages qu'ils souhaitent accorder aux familles avec enfants dans ce contexte.

Soutien concret apporté par le projet :
1. identifier l'ensemble du groupe cible envisagé par le gouvernement local ;
2. atteindre l'ensemble du public cible ;
3. accorder (automatiquement) des avantages locaux à l'ensemble du groupe cible.

Le groupe cible direct du projet est constitué de toutes les administrations locales flamandes, grandes et petites, rurales et urbaines : toute administration travaillant sur une politique familiale locale.

Le groupe cible final que nous voulons atteindre, par l'intermédiaire des autorités locales, est l'ensemble des 910 000 familles flamandes avec enfants.

Les responsables du projet sont Tim Denoulet, Project Manager, Wingene, et Kristien De Waele, team responsible for partner operations, Agence des déboursement du paquet de croissance.

Agence des déboursement du paquet de croissance est le partenaire clé qui soutient les gouvernements locaux dans leur politique familiale locale. Möbius Business Redesign contribue au bon déroulement du projet. La ville de Louvain est une administration partenaire qui s'est engagée à utiliser Family ProEf pour sa politique familiale locale. La commune de Ledegem est également une administration partenaire qui s'est engagée à utiliser Family ProEf pour sa politique familiale locale.

Le groupe central du projet est constitué des trois conseils partenaires de Wingene, Louvain et Ledegem. En outre, il existe deux groupes de « sounding board » : au DVV Midwest (16 conseils locaux) et au Welzijnszorg Kempen (27 conseils locaux).

En termes de méthodes concrètes, Family ProEf concerne essentiellement les services offerts par l'Agence pour la croissance des revenus aux gouvernements locaux. Ces services sont structurés en quatre niveaux :

1. définir le groupe cible au niveau local :
    a. pour qui : les collectivités locales qui souhaitent connaître la taille de leur public cible pour une prestation locale, le nombre de bénéficiaires potentiels ;
    b. comment : l'agence simule le groupe cible sur la base des critères de sélection fournis par la commission locale elle-même, et fournit des chiffres (et non des détails) à la commission.
2. atteindre le groupe cible :
    a. pour qui : les autorités locales souhaitent contacter et informer le groupe cible, mais ne savent pas qui fait partie du groupe cible ;
    b. comment : l'agence contacte toutes les personnes du groupe cible par une lettre dont le contenu est déterminé par le gouvernement local.
3. connaître le groupe cible :
    a. pour qui : les collectivités locales qui veulent savoir qui sont leurs titulaires de droits et être en mesure de les contacter elles-mêmes si nécessaire ;
    b. comment : l'agence partage les données personnelles des bénéficiaires et de leurs enfants avec les autorités locales.
4. attribution des bénéfices au groupe cible :
    a. pour qui : collectivité locale qui souhaite offrir un avantage local immédiat (financier) aux familles de son groupe cible ;
    b. comment : en plus des données personnelles, l'agence partage les instructions de paiement avec le gouvernement local, qui peut ainsi payer automatiquement la prestation locale.

Ce qui est important ici, c'est que le gouvernement local a toujours et conserve le contrôle sur la manière dont il souhaite accorder des avantages locaux et sur les personnes à qui il souhaite les accorder.

En termes de suivi et d'impact, il convient de noter qu'avec le partage des données de l'agence, la portée des conseils locaux est garantie : 100 % du groupe cible est identifié. L'expérience de certains conseils participants montre qu'auparavant, la portée se situait souvent entre 30 et 60 %. En d'autres termes, la portée (triple) dans de nombreux conseils.

Si un conseil choisit d'utiliser le service de courrier de l'agence, le conseil local lui-même surveille de près l'impact sur la sensibilisation et la (non-)utilisation.

Dans le cadre du suivi, l'agence organise également des réunions de suivi avec les gouvernements locaux après l'exécution d'une mission. Lors de ces réunions, l'impact quantitatif et la qualité de la mise en œuvre sont discutés à chaque fois.

En octobre 2024, 18 conseils locaux utiliseront le partage de données de l'Agence de paiement des primes de croissance et attribueront d'office une prestation ou une allocation sur cette base. Les

avantages que les conseils utilisent pour accorder à leurs résidents sont divers : prime de naissance, allocation de soins pour les enfants handicapés, réduction de la taxe municipale ou de la taxe sur les déchets, allocation pour les familles défavorisées, réduction sur les repas scolaires, etc. 7 autres régies s'y préparent.

En outre, 18 collectivités locales ont déterminé la taille du groupe cible souhaité sur la base d'une analyse de l'environnement dans le cadre du projet. Enfin, en octobre 2024, 44 conseils locaux supplémentaires sont en phase de recherche.

Au total, 87 communes sont concernées, soit près de 30 % des communes flamandes.

Des exemples concrets de l'application de Family ProEf, tels que les cas des partenaires du projet Leuven, Wingene et Ledegem, peuvent être trouvés sur le site web de Family ProEf https://www.groeipakket.be/family-proef/deelnemende-besturen.

L'expérience acquise jusqu'à présent montre qu'il est nécessaire de sensibiliser suffisamment les autorités locales au fait que l'allocation automatique signifie souvent plus de prestations à accorder et donc un budget plus important.

Du point de vue de la désirabilité sociale, l'octroi automatique de droits ou d'avantages va de soi. Lorsqu'une collectivité locale crée un avantage pour ses résidents, c'est toujours avec l'intention d'atteindre pleinement le groupe cible qu'elle a à l'esprit. Cependant, la réalité est souvent différente.

Lorsqu'il opte pour l'attribution automatique d'un tel avantage local, le conseil d'administration doit toujours mettre en balance cette opportunité sociale et la réalité économique : le conseil d'administration est-il prêt à débloquer un budget suffisant ? Il convient donc de procéder à une sélection réfléchie des groupes cibles afin de maximiser l'utilisation efficace des ressources disponibles.

Il convient également de noter que l'octroi automatique d'une prestation ne signifie pas qu'il n'y a plus de contact (possible) avec les bénéficiaires. Au contraire, cela est considéré comme une opportunité de libérer plus de temps pour la prestation active de services, en contact direct avec le groupe cible. En outre, cela peut se faire avec l'ensemble du groupe cible, et pas seulement avec ceux qui ont précédemment introduit une demande.

Le fonctionnement de Family ProEf sera intégré dans le fonctionnement régulier de l'enveloppe de croissance de la rémunération des agences au printemps 2025. Cela permettra d'assurer la continuité et l'expansion des services.

Contact pour plus d'informations :
www.familyproef.be
partners@vutg.be (Équipe de coopération des partenaires de l'Agence - Paquet de croissance des paiements)
tim.denoulet@wingene.be (chef de projet - municipalité de Wingene)

5.3.6 Le Dispositif BRI-Co (Fédération des Services Sociaux)

Le projet BRI-Co, initié par la Fédération des Services Sociaux (FDSS), a été lancé dans le cadre du plan de sortie de crise Alcov (Agir localement contre le virus), avec pour objectif d'agir sur les déterminants sociaux de la non-vaccination et, plus largement, de la santé. À l'époque, la campagne de vaccination COVID-19 était présentée comme « l'un des meilleurs moyens de sortir » de la crise sanitaire et, dans ce contexte, l'attention des médias et des politiques s'est concentrée sur les faibles taux de vaccination dans les quartiers les plus pauvres de Bruxelles.

Plusieurs études ont mis en lumière un ensemble de facteurs explicatifs de ce constat. Elles soulignent notamment combien la gestion globale de la crise sanitaire, sans prise en compte des besoins spécifiques et des conditions de vie des populations les plus vulnérables, a largement contribué à creuser le fossé des inégalités sociales et à alimenter un sentiment de méfiance à l'égard des pouvoirs publics (Maes, 2021 ; Réa & Fortunier, 2021).

Dans ce contexte, la BRI-Co a permis d'aller à la rencontre des groupes vulnérables là où ils se trouvent, d'être à l'écoute de leurs problèmes/préoccupations (par exemple en matière de vaccination) et de les orienter vers les services sanitaires/sociaux si nécessaire.

Pour la FDSS, BRI-Co est l'occasion de travailler sur les questions d'accès aux droits et aux services sociaux et de santé d'une part, et de revitaliser les démocraties locales d'autre part.

BRI-Co se donne dès lors comme objectif d'être un outil d'intervention sociale de proximité, à bas seuil et accueillant, déployé à la demande des acteurs locaux (groupes civiques ou associations). Il vise à redonner la parole aux habitants des quartiers défavorisés de Bxl, à leur faire part de leurs besoins et priorités, et à les interroger sur les réponses concrètes à apporter dans leur environnement immédiat. Mais le BRI-Co ne se veut pas seulement être programme de trois jours de diagnostic de quartier. En offrant un cadre d'écoute chaleureux, il crée les conditions d'une prise de conscience de la portée collective et souvent politique des difficultés vécues individuellement. Elle permet de discuter des problèmes rencontrés avec d'autres (habitants, équipe de BRI-Co, associations, etc.) et d'entendre que l'on n'est pas forcément le seul à vivre ces problèmes. Il s'agit aussi de relancer les solidarités locales et l'émergence de communautés d'intérêt, en vue d'une appropriation de l'espace public et du développement de nouveaux rapports de force favorables aux habitants des quartiers « dégradés ».

Plus concrètement, les événements BRI-Co sont organisés dans des quartiers spécifiques à la demande d'associations ou de citoyens. Pendant un ou plusieurs jours, un espace est aménagé dans un micro-quartier où les habitants peuvent se rencontrer, échanger et écouter. Un repas cuisiné par un chef est proposé chaque après-midi et des boissons chaudes sont disponibles en libre-service tout au long de la journée. Un animateur de rue est chargé d'attirer les habitants en faisant du porte-à-porte et en distribuant des prospectus. Des travailleurs sociaux et des chercheurs créent les conditions d'un dialogue avec et entre les personnes présentes. Les discussions portent sur les « réparations » (changements) à effectuer dans leur cadre de vie ou sur un thème prédéterminé. Le dernier jour de la BRI-Co, une séance de restitution publique est organisée pour les habitants et les protagonistes (associations, citoyens et grand public).

Après les trois jours d'installation de la BRI-Co, le personnel du projet soutient et facilite le développement d'une dynamique communautaire en créant un comité de récupération qui rassemble des associations, des organisations publiques et des habitants. Sur la base des situations et des constats mis à jour pendant les trois jours de BRI-Co, ces différents acteurs sont invités à travailler ensemble pour définir des priorités et réaliser des « réparations », c'est-à-dire des actions multiformes visant à améliorer les conditions de vie dans un quartier. Le projet s'appuie sur une méthodologie basée sur la rencontre et le partage d'expériences entre habitants d'un même quartier, pour aboutir à l'élaboration de propositions émancipatrices, soutenues collectivement et ancrées localement.

En ce qui concerne les résultats concrets, depuis la fin du mois de novembre 2023, près de 30 événements BRI-Co ont été organisés dans des quartiers bruxelloises, chacun avec ses propres résultats.

A l'avenir, les initiateurs du projet BRI-Co visent à :
- construire du mobilier urbain (tables de pique-nique, bancs, volets publics, etc.) ;
- mobiliser et soutenir un groupe d'une dizaine de locataires de logements sociaux mécontents de la manière dont ils sont traités par leur SISP ;
- organiser un festival autour de la mémoire d'un quartier particulièrement touché par les flux d'immigration.

En ce qui concerne les méthodes d'évaluation possibles, le programme BRI-Co est expérimental. Différentes approches ont été testées au cours des trois dernières années, et plus récemment dans le but d'encourager la dynamique communautaire dans les quartiers bruxellois. Nous n'avons pas de grilles d'évaluation. Le projet est suivi et évalué à plusieurs étapes clés, selon différentes méthodes :

- l'équipe BRI-Co organise une réunion tous les lundis matin pour suivre les projets BRI-Co en cours ;
- chaque année, l'équipe organise un moment de réflexion sur le système, sur ce qu'il apporte concrètement et sur la manière dont ces résultats correspondent à la vision défendue. Ce moment prend la forme d'une évaluation par les pairs ;
- nous avons organisé une série d'entretiens qualitatifs avec différents acteurs ayant participé au projet, après l'année 1 et après l'année 3, afin de faire le point sur le système, sa valeur et sa signification (ce qui a donné lieu à un livret FdSS Recherch'action).

Ce projet a été mis en œuvre dans plusieurs quartiers bruxellois entre novembre 2021 et décembre 2022, puis prolongé en 2023 et 2024. Il devrait se terminer le 31 décembre 2024 car il fonctionne sur la base de subventions annuelles. Fin 2022, ces services du projet Alcov ont été inclus dans le PSSI, le « Plan social de santé intégré » inclus dans la Déclaration de politique générale 2019-2024, qui a été mis de côté pendant la crise des covidés. Ce programme régional développe une approche intégrée et territoriale des services sociaux de santé, « au plus près des besoins locaux ».

La poursuite du projet est incertaine pour 2025.

5.3.7 Place à nos droits

Place à nos droits est une initiative issue de la coordination sociale de Laeken, en cours depuis juin 2022. Elle vise à sortir les services de leurs bureaux, renverser la relation « public » « travailleurs » et expérimenter une nouvelle façon de faire du social.

Ce projet est né d'une volonté de s'opposer au tout numérique mais aussi à certaines pratiques présentielles tout aussi inefficaces, voire agressives envers les usagers. Il est également issu de la volonté de mettre en place une expérimentation pour tenter d'amener le travail social vers d'autres logiques que celles de l'État social actif. Le public cible est très large puisque l'initiative toute personne nécessitant de l'aide. Plus concrètement, il s'agit de journées où des dizaines de travailleurs sociaux, un groupe d'accueillants composé de travailleurs expérimentés dans le quartier, épaulé par un groupe de traducteurs en cas de besoin, descendent dans la rue, concrètement sur la place Bockstael, travaillent ensemble sans rendez-vous et bien entendu en présentiel. Les accueillants tentent dans un premier moment de comprendre la situation. S'ils ont affaire à une situation compliquée (par exemple un souci de santé ou s'accumulent des problèmes avec la mutuelle entraînant aussi des problèmes de revenu et de garde des enfants, ...), ils demandent aux acteurs potentiellement pertinents de se joindre à eux. L'idée est de réunir tous les acteurs autour des usagers en même temps plutôt que de demander aux usagers d'en faire le tour. L'espace de Place à nos droits est divisé en quatre parties le moins étanches possibles : logement, travail, santé, famille.

Concernant ses effets, beaucoup d'informations sont récoltées : savoir si telle ou telle personne ou association a participé, récupérer quelques échos du quartier les jours suivant l'évènement, avoir l'avis de certains habitants, savoir si les habitants de telle ou telle partie du quartier sont venus, s'ils étaient au courant de l'action. Etc. Ces informations analysées par des personnes qui connaissent bien le quartier racontent bien des situations des personnes que des évaluations chiffrées. Ces informations permettent, toujours sous conditions d'être dans les mains de gens qui connaissent le quartier et qui réfléchissent à leur action, de modifier les pratiques.

A l'avenir, le projet vise à élargir son action à d'autres publics comme les sans-papiers, par exemple.

5.3.8 Relais d'Action de Quartier (RAQ) (FDSS)

Ce projet est également porté par la Fédération des Services Sociaux. Il a émergé en pleine crise COVID-19 (avril 2020) dans le cadre de la stratégie régionale Alcov (Agir localement contre le virus) en vue de répondre à un manque de circulation de l'information dans certains quartiers, ces mêmes quartiers qui ont été le plus touchés par la pandémie (Maes, 2021 ; Réa et Fortunier, 2021). La volonté initiale était de ne pas répondre à une problématique strictement liée au COVID (sensibilisation, dépistage, vaccination, quarantaine) mais d'élargir à l'amélioration de l'accès à la santé de manière générale à travers les filtres des déterminants sociaux et des inégalités sociales de santé.

Les missions du volet RAQ du projet pouvaient évoluer en fonction du niveau de propagation du virus : plus celui-ci était élevé, plus le travail s'orientait sur l'accompagnement individuel ; plus il était faible plus il y avait l'occasion de développer des actions collectives et communautaires. Le cœur de la démarche est d'aller à la rencontre des publics les plus éloignés du système de soin et de santé, en renforçant un lien entre les institutions, les associations, les services (sociaux et santé) entre eux et avec les usagers d'un quartier.

Dans ce contexte, la mise en place du dispositif RAQ a constitué une opportunité de travailler, d'une part, sur les enjeux de l'accès aux droits et aux services sociaux et de santé et, d'autre part, la prise en compte des raisons structurelles des difficultés rencontrées. **Ses objectifs sont triples : (1) favoriser l'accès aux services de soins et aux services sociaux et culturels; (2) lutter contre le non-recours aux droits ; (3) agir positivement sur les déterminants sociaux de la santé. Le public-cible visé est les habitant.es et usager.e.s des quartiers bruxellois les plus éloignés des services de soins et de santé.**

Pour ce faire, les Relais d'Action de Quartier développent et soutiennent des actions et des projets communautaires à l'échelle des quartiers. Les actions communautaires sont tour à tour des espaces d'expression et d'écoute, de création de lien, de solidarité, de cohésion sociale, de lutte et de transformation sociale, en vue d'amener un changement structurel aux situations problématiques rencontrées.

Le projet permet ainsi de favoriser (1) les liens entre les différent.es acteur.ices du social et de la santé du quartier ; (2) l'orientation individuelle en assurant le relais des populations isolées du quartier vers le service adéquat par rapport à leurs demandes ; (3) soutenir la rencontre entre les personnes isolées dans leurs difficultés autour des problématiques rencontrées, notamment celles de non-recours aux droits.

Concrètement, le dispositif RAQ est décentralisé. 21 travailleurs et travailleuses sont détachés dans 19 quartiers de la région bruxelloise. Le territoire de chaque quartier représente 2 à 3 secteurs statistiques (10 à 15 000 habitants) et a été sélectionné sur base d'indicateurs socio-économiques et de santé (densité de population, revenu, diabète, âge de la population, ...). Les membres de l'équipe RAQ développent leurs activités au départ de Partenaires Hébergeurs (PH), chaque PH étant une association implantée dans le quartier. Celui-ci permet un ancrage dans le quartier et permet à chaque RAQ de bénéficier de l'expertise de ce PH pour développer son diagnostic et son réseau local. En contrepartie, il renforce le volet communautaire de ces services. Par cette collaboration étroite, l'équipe a pu rapidement s'ancrer dans les différents quartiers. « Le quartier comme bureau »: la majorité du travail se déroule, dans la rue, lors de marchés, chez des partenaires, hors des murs des associations afin d'aller à la rencontre des publics là où ils sont. Sur base d'un maillage étroit, l'équipe s'intègre et participe à un réseau d'acteurs locaux. Ce temps de rencontre est l'occasion de rassembler les différents diagnostics du quartier et de les confronter aux perceptions de chacun.e.

Une fois identifiées, une ou plusieurs problématiques, estimées prioritaires pour et avec les habitants et usagers du quartier, deviennent les fils conducteurs de démarches communautaires entreprises. Ainsi, à travers différentes activités, individuelles ou collectives, l'équipe développe, expérimente et tente d'apporter des réponses pour les gens. Dans sa posture communautaire, elle reste attentive aux opportunités d'apporter une réponse systémique, dont les bénéfices dépasseraient le petit groupe de personnes à l'origine de la démarche.

Concernant ses effets, les résultats sont variés. Cela va de l'accompagnement des habitants d'un immeuble privé d'eau chaude depuis plusieurs mois (jusqu'au dédommagement de ces personnes), à la mise en place d'un groupe intergénérationnel ou l'organisation d'un village associatif hebdomadaire pour les personnes sans-abris.

En 2023, c'est près de 700 réorientations individuelles vers des services. Ces accompagnements commencent toujours par un travail d'écoute et d'objectivation des demandes et peuvent parfois aller jusqu'à l'accompagnement physique des personnes à leur rendez-vous lorsqu'ils estiment que la personne n'y arriverait pas seule (accès à la langue, timidité, épuisement, méconnaissance).

C'est également plus de 80 activités collectives différentes qui ont mené à l'organisation plus de 560 moment de rencontres. Ceux-ci ont pris différentes formes : accompagnement dans la mise en place d'un comité de quartier, animation d'un espace solidaire, participation à l'organisation de foires associatives, participation aux fêtes de quartier ou encore mise en place de groupe vélo et culture.

La méthode de suivi et d'évaluation constitue un grand défi. Les initiateurs du projet reconnaissent qu'ils n'ont pas encore de recul par rapport à un impact quantifiable. Ils disposent d'une série de petites victoires, collectives et individuelles. Ils se donnent une obligation de moyens, mais il est encore difficile d'avoir une vue sur les résultats systémiques attendus. Les initiateurs font hebdomadairement le point avec l'ensemble de l'équipe et un accompagnement individuel de chaque quartier est fait par la coordination du projet.

Concernant la suite du projet, les objectifs sont le renforcement d'un socle de compétences et de pratiques communes à l'équipe, et du travail d'articulation avec d'autres dispositifs communautaires à l'échelle des quartiers. Nés dans une période de crise sanitaire aigue, les initiateurs du projet estiment avoir la capacité de mobiliser l'ensemble des acteurs à l'échelle régionale pour apporter une réponse rapide à une potentielle crise à venir.

5.3.9 Informaticiens publics

Informaticiens Publics est une **initiative qui vise à éviter le non-recours aux droits sociaux dans un contexte de numérisation croissante des démarches administratives**.

Pour ce faire, les initiateurs du projet vont à la rencontre **des personnes en situation de fragilité numérique** qui ne fréquentent pas les Espaces Publics Numériques (EPN) dans des lieux qui leur sont familiers. Ils s**outiennent** également les **travailleurs sociaux dans leurs pratiques numériques** a**dministratives** au quotidien. Cette initiative existe depuis 2016. Il compte actuellement 30 permanences gérées par plusieurs partenaires de l'action sociale en Région de Bruxelles-Capitale et de Wallonie.

Concrètement, des permanences hebdomadaires de 3h sont organisées dans des asbl/institutions qui rencontrent des personnes exclues de la numérisation. Durant ces permanences, des aides individuelles et personnalisées sont proposées aux personnes afin de les aider à utiliser les outils informatiques peu importe les finalités d'usages (techniques, administratives, sociales, ...). Ce travail se fait en partenariat avec des organisations actives dans le travail social.

Concernant les effets de l'action, l'initiateur a traité plus de 10 000 demandes depuis octobre 2020. Pour coordonner l'ensemble des actions, un site web a été développé (www.informaticienpublic.be).

A l'avenir, les initiateurs visent à renforcer les outils existants, solidifier le réseau et continuer à professionnaliser la pratique qui rencontre un succès grandissant vu le nombre de demandes.

5.3.10 CARAVANE, le réseau qui roule

CARAVANE, le réseau qui roule' est le résultat d'une **collaboration** entre une douzaine d'institutions et d'associations de la commune de Gembloux. Il a **pour ambition de devenir un espace mobile de création de liens.**

Il s'agit dans un premier temps d'un projet itinérant d'échanges au cœur des villages et des quartiers de la commune dont l'objectif est d'aller proactivement à la rencontre des citoyens pour créer des moments de convivialité et ainsi que faire connaitre les services à leur disposition. **Ce dispositif, créé un peu avant la pandémie de covid, a pour objet d'installer une tonnelle dans divers quartiers des localités aux alentours de Gembloux afin d'atteindre des publics isolés ou craintifs**, de leur apporter une **information plus ciblée** et d'adapter les services à leurs besoins. Les partenaires groupés autour de ce projet sont diversifiés et représentent une grande variété de services.

Le projet est né, en 2019, en réponse à divers constats dont **le manque de proximité des services** et le besoin de recréer du lien. Il se veut être une avancée pour amener la communication vers les gens. Il vise les personnes les plus isolées d'abord, mais toute personne qui nécessite des informations. Il est issu d'un partenariat entre une dizaine d'institutions et associations. Il est toujours en cours.

Concrètement, les partenaires du projet ont comme objectif de mieux faire connaitre les services sociaux disponibles ! Ils se déplacent donc à divers endroits de la commune afin de présenter les services disponibles sur le territoire. Le projet réuni une à deux fois par an les personnes actives dans les services et projets sociaux. Ces rencontres permettent aux professionnels et bénévoles de mieux se connaitre personnellement, de mieux cerner les contours des missions et des projets des autres membres du réseau et donc in fine de mieux interagir par la suite au bénéfice des publics.

La crise sanitaire ayant mis à mal nos liens sociaux, les partenaires ont adapté le projet tout en respectant les mesures sanitaires. C'est donc depuis début janvier 2021 que sont proposée des balades accompagnées permettant de prendre l'air et rompre l'isolement. Ces balades continuent malgré la fin de la pandémie tant elles rencontraient une attente.

5.3.11 Le numéro d'urgence sociale 1718

L'objectif de cette initiative est multiple : (1) avoir un premier contact avec un agent ayant une vue généraliste et transversale ; (2) être orienté dans les services de l'administration wallonne ; (3) fournir au citoyen une réponse personnalisée qui peut, le cas échéant, concerner plusieurs départements ou même différents niveaux de pouvoirs ; (4) accompagner l'usager pour entamer ses premières démarches (compléter un formulaire, fournir des explications sur une procédure, ...) ; (5) fournir des réponses concrètes au citoyen ou les coordonnées du service en mesure de répondre, (6) enregistrer les commandes de brochures et publications.

Le 1718 sert d'intermédiaire entre les services sociaux et les citoyens. Il remplit un rôle social. Pour un public parfois démuni, âgé, seul, à mobilité réduite ou peu au fait d'internet, le contact avec l'agent du téléphone vert permet d'obtenir rapidement un interlocuteur informé, pour avoir une explication sur un courrier, une aide pour remplir un formulaire... ou simplement pour identifier le service adéquat et trouver ses coordonnées. Il vise tout citoyen wallon en difficulté.

Concrètement, le téléphone vert est gratuit et accessible de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables. En dehors des heures d'ouverture, une boîte vocale et une messagerie électronique permettent de poser sa question afin d'être rappelé le lendemain. Les agents du Téléphone vert répondent aux questions sur les compétences du Service public de Wallonie : routes, mobilité, voies hydrauliques, aménagement du territoire, environnement, patrimoine, énergie, pouvoirs locaux, action sociale, économie, fiscalité, etc.

Concernant la méthode de suivi est l'enregistrement du nombre d'appel ainsi que des thématiques les plus abordées. L'évolution du nombre d'appels est le suivant :

- 2020 : 74 696 ;

- 2021 : 77 206 ;
- 2022 : 74 334.

Les principales thématiques des appels en 2022 étaient les suivantes :
- le logement (31 %) ;
- l'énergie (16 %) ;
- les aides « CPAS » (12 %) ;
- les informations juridiques et administratives (12 %) ;
- l'aide alimentaire (6 %) ;
- la santé (5 %) ;
- la médiation de dettes (3 %)

5.3.12 L'amélioration de l'accessibilité numérique

Cette pratique s'intitule « Améliorer l'accessibilité numérique des services publics numériques et simplifier le jargon administratif en ligne au niveau de Bruxelles-Capitale ». L'objectif de cette initiative, initiée par Paradigm, OIP chargée de la transition numérique de la Région de Bruxelles-Capitale est multiple. Il s'agit (1) simplifier le jargon administratif et uniformiser la mise en page de l'ensemble des services publics numérisés afin d'en faciliter la navigation ; (2) mettre en place un moteur de recherche utilisable à la voix ; (3) viser plus de simplification du langage des textes légaux, l'élaboration de dispositifs d'aide au remplissage des formulaires via des infobulles, le maintien de guichets physiques (35 % des utilisateurs continuent de passer par des guichets physiques, estime l'organisme) et téléphoniques, la formation des agents et l'accompagnement des utilisateurs.

Le lancement du projet est issu d'un constat : malgré la mise en œuvre d'une politique européenne visant à un meilleur accès aux sites web et aux applications mobiles des services publics, l'application concrète de cette législation demeure lente.

Au sein de Paradigm la question de l'accessibilité aux services numérisés a émergé en 2022 dans le cadre du plan d'appropriation numérique bruxellois (PAN). Dans ce cadre, l'organisme a lancé un marché public pour analyser le niveau d'accessibilité numérique de plusieurs services publics en ligne existants. Il est ressorti de l'analyse que, même lorsque les normes légales sont respectées, celles-ci ne sont pas suffisantes pour un usage autonome des utilisateurs. C'est de ces constations qu'émerge la mise en place du projet.

Concrètement, l'organisme analyse les demandes de numérisation des administrations (coût, faisabilité technique, etc.) et est chargé de leur développement technique. Les services y sont testés en interne puis par les administrations demandeuses avant leur mise en production, à la suite de laquelle des améliorations peuvent encore être apportées. Le projet tente de de rendre l'expérience utilisateur des services publics plus facile notamment grâce à une FAQ détaillant le chemin à suivre pour chaque démarche et grâce à un moteur de recherche phonétique.

Par ailleurs, l'organisme a sensibilisé sa propre équipe de développeurs aux questions de fracture et d'accessibilité numériques, une démarche que l'organisme mène aussi auprès des administrations.

Trois pistes sont en cours de développement afin de rapprocher le numérique des citoyens et de leurs besoins, à savoir : (1) l'engagement de personnes en situation de handicap au sein des services public ; (2) la prise en compte de critères liés à l'inclusion dans les marchés publics et l'intégration de ces questions en amont de la conception des sites et applications ; (3) la mise sur pied d'une formation à l'accessibilité au sein du cursus de web développeurs, webdesigners, etc.

5.4 Ateliers d'inspiration et de réflexion

Le 10 septembre, deux ateliers d'une demi-journée ont été organisés dans le but de présenter les pratiques inspirantes décrites en détail ci-dessus (six pratiques sélectionnées, trois de Flandre et trois

de Bruxelles ou de Wallonie) et de discuter de leurs seuils et facteurs de réussite avec les participants. Les deux ateliers de réflexion sur les pratiques inspirantes de lutte contre le non-recours aux droits sociaux ont été organisés en collaboration étroite avec le SPP IS et l'équipe du Service de lutte contre la pauvreté la précarité et l'exclusion sociale. Ils se sont déroulés dans le 10 septembre 2024 dans les locaux de ce dernier à Bruxelles. Les principales conclusions de ces ateliers sont résumées ci-dessous

5.4.1 Objectifs des ateliers d'échange et de réflexion

Les deux ateliers de réflexion avaient pour objectif d'échanger autour de pratiques inspirantes de lutte contre le non-recours aux droits sociaux à l'échelle local, présentées lors de l'atelier (voir programme en annexe). Cet échange visait à formuler des suggestions d'amélioration des pratiques présentées ainsi qu'à réfléchir aux manières dont elles pourraient être généralisées et transposées sur d'autres terrains locaux. Une attention particulière a été accordée aux possibilités de monitoring des résultats ainsi qu'aux conditions de réussite de ces pratiques inspirantes.

Un objectif corollaire de ces demi-journées était de parvenir à réunir des représentants de CPAS et ceux d'autres organismes du secteur de l'action sociale et de la lutte contre la pauvreté afin de favoriser un dialogue entre des acteurs qui ne se côtoient et n'échangent pas régulièrement. Pour faciliter les échanges entre groupes linguistiques différents, les deux ateliers se sont déroulés en français et en néerlandais avec une traduction simultanée. Chacun a pu ainsi s'exprimer aisément dans sa propre langue.

5.4.2 Caractéristiques des participants

Les ateliers ont réuni un total de 51 participants, hors chercheurs et traducteurs. Ces ateliers se sont tenus avec 34 participants le matin et 36 l'après-midi (certains participants ont assisté à la fois à la session du matin et à celle de l'après-midi).

Les participants représentaient une diversité de secteurs du social et provenaient des trois régions du pays. Parmi eux, 24 participants étaient issus de CPAS, 17 étaient des agents communaux issus de communes dont les CPAS respectifs n'étaient pas présents. 7 communes flamandes, 7 communes bruxelloises et 3 communes wallonnes étaient représentées. Par ailleurs, 10 participants appartenaient à 8 organisations générales ou des organisations coupoles du secteur sociales (c.-à-d. Fédération des services sociaux, Réseau wallon de lutte contre la pauvreté) tandis que 13 autres participants provenaient de 7 organisations représentantes de groupes fragilisés, dont deux experts de vécu du SPP Intégration sociale. Enfin, quatre participants se rattachaient à la catégorie « autres », dont trois étaient issus de la recherche et un de l'Agence flamande pour le paiement des allocations familiales (VUTG).

5.4.3 Réflexion et discussion

Les deux ateliers ont été introduits et modérés respectivement par Katrien Steenssens (KU Leuven) pour la session du matin, et par Périne Brotcorne (UCLouvain) pour celle de l'après-midi.

Cette introduction avait pour objectif de présenter les principaux enjeux de l'étude en cours et de clarifier la place et le rôle des ateliers dans le cadre de la recherche. L'ensemble de la journée était organisé sur un même format : présentation de la pratique inspirante (20 minutes) avant de laisser place à un temps de discussion (25 minutes). L'analyse ci-dessous est organisée en trois grands axes thématiques ayant émergé de manière transversale lors des discussions au fil de la journée. Ces axes rejoignent en partie les catégories des actions de lutte contre le non-recours développées dans les points précédents.

Avant de procéder à l'analyse des thématiques abordées, il convient de souligner que la discussion a rappelé combien il était nécessaire de concevoir le déploiement d'actions de lutte contre le non-recours aux droits sociaux de manière multidimensionnelle, en intervenant simultanément sur

plusieurs plans. En effet, la diversité des raisons identifiées dans la littérature scientifique justifie une approche transversale. À l'échelle macro, les actions doivent prendre en compte les obstacles liés à la réglementation et aux politiques publiques. Au niveau méso, il s'agit de s'intéresser aux difficultés rencontrées au sein des services et des institutions, qui peuvent entraver l'accès aux droits. Enfin, au niveau micro, les interventions doivent cibler les facteurs individuels, comme la méconnaissance des droits ou les barrières personnelles.

5.4.3.1 Accueil à bas seuil dans les pratiques d'*outreach*

Les pratiques ***d'outreach*** ou d'***aller-vers*** consistent à sortir le travail social hors de ses murs pour aller à la rencontre de potentiels bénéficiaires dans des lieux qu'ils côtoient régulièrement et dans lesquels ils se sentent à l'aise. Ces initiatives sont souvent complétées par le déploiement **d'un accueil à bas seuil** facilitant ainsi l'établissement de contacts positifs avec les bénéficiaires. Cet accueil à bas seuil peut néanmoins être déployé dans le cadre de pratiques d'accompagnement social au sein même des institutions. Dans les deux cas, la mise en place d'un accueil à bas seuil permet de renforcer la fonction de guichet.

Un axe important de la discussion a porté sur les conditions nécessaires à la **mise en place d'un accueil à bas seuil efficace.** Le débat a été initié après la présentation du projet « STEK-Baskuul » (voir point 5.3.1 pour plus de détail sur le projet) de SAAMO Asbl, mais il rejoint aussi des points de discussion abordés lors de la présentation des projets « Touche pas à mon droit » (voir point 5.3.4 pour plus de détail sur le projet) et « Bri-co » (voir point 5.3.6 pour plus de détail sur le projet).

Les différentes présentations ont permis de mettre en évidence les caractéristiques essentielles d'un accueil à bas seuil :

- une inconditionnalité de l'accès : ceci signifie que les services sont accessibles à tous, sans exigence préalable. Les personnes peuvent s'y présenter sans rendez-vous. Cette inconditionnalité repose également sur la proximité du service, permettant aux ayants droit de s'y rendre à pied ;
- une récurrence des rencontres : cet aspect est essentiel, car certaines situations de blocage ou de non-recours aux droits sont complexes. Cela nécessite d'accompagner les bénéficiaires pour clarifier les dossiers dont les décisions sont parfois opaques, notamment en les soutenant lors de leurs démarches auprès des CPAS et en posant les questions nécessaires. Cet accompagnement au CPAS par un tiers compétent en tant qu'intermédiaire constitue ainsi une forme de passerelle entre l'ayant droit et le CPAS permettant de restaurer une confiance parfois rompue ;
- une ambiance bienveillante et exempte de jugement ;
- de la flexibilité et de l'adaptabilité : cet aspect permet à l'accompagnement de s'ajuster aux besoins spécifiques des usagers, notamment en proposant des horaires de rencontre étendus pour ceux ayant des contraintes particulières.

En complément des points évoqués lors de la discussion, la littérature scientifique (Chobeaux, 2015) identifie deux autres conditions essentielles à la mise en place d'un accueil à bas seuil :

- absence de mandat officiel : les services proposés durant cet accueil ne doivent pas nécessiter la constitution de dossiers administratifs dans le cadre d'un mandat officiel. L'absence de mandat permet aux personnes de se sentir plus à l'aise pour demander de l'aide, sans crainte de jugement ou de stigmatisation ;
- respect de la vie privée : l'absence de mandat contribue également à préserver la vie privée des bénéficiaires et à garantir leur anonymat, les incitant ainsi à utiliser les services sans craindre que leurs informations personnelles ne soient divulguées.

Selon Marc-Henri Soulet (2008, p. 43) : *« 'Ce travail palliatif vise' à éviter un décrochage social. »* Il maintient *« l'usager dans une dynamique d'aide afin de ne pas rompre les dernières attaches en s'affranchissant de toute visée à long terme ».* La réunion de ces caractéristiques permet de créer un environnement accueillant et

accessible, essentiel pour soutenir les ayants droit, en particulier ceux en situation de précarité afin de leur permettre d'accéder effectivement aux droits auxquels ils peuvent prétendre.

Les discussions ont néanmoins soulevé un **défi principal** à la mise en œuvre de ce type de projet d'accueil inconditionnel : **celui d'une bonne collaboration avec les CPAS**. Bien que des recommandations aient déjà été formulées dans ce sens dans le rapport de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles portant sur le du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise en 2017, les participants à l'atelier soulignent le peu de progrès réalisés depuis lors. Une première raison à ces difficultés de collaboration est liée, selon certains participants, à la surcharge de travail administratif des assistants sociaux en CPAS en raison de l'existence de règles administratives très lourdes. Cette situation a pour effet de faire prévaloir le travail administratif sur le travail associatif, menant à des crispations chez les travailleurs sociaux, et partant, à une diminution de l'efficacité des interventions en faveur des bénéficiaires. D'autres participants ont aussi pointé que ces difficultés proviennent d'une certaine appréhension des assistants sociaux des CPAS, qui craignent que des professionnels extérieurs remettent en question leur travail et leurs décisions ; certains sembleraient appréhender aussi que ces derniers donnent des armes aux publics cibles pour pouvoir se défendre face à la violence institutionnelle.

Plusieurs intervenants insistent sur l'importance de positionner les diverses organisations en tant que partenaires et non en tant qu'adversaires des CPAS en leur rappelant qu'on lutte pour la même cause ». La coordinatrice du service Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale du SPP IS rappelle dans ce cadre que leur raison d'être repose sur ces pratiques de collaboration. Les experts du service sont en effet détachés au sein de différentes organisations par le gouvernement fédéral dans le but d'identifier les obstacles rencontrés et de réfléchir à des solutions pour les personnes en situation de pauvreté. Cependant, ce travail est très exigeant en termes de temps et demande, au préalable, d'établir une relation de confiance avec l'organisation qui accueille ces experts.

Pour une bonne gestion des partenariats, les porteuses du projet « Touche pas à Mon droit » suggèrent la mise en place de **conventions écrites formelles** entre les partenaires (les CPAS et autres organisations sociales) permettant de baliser clairement les engagements et les rôles de chacun.

Pour dépasser ces obstacles à une bonne collaboration en raison de méfiance et de méconnaissance mutuelles, certains participants suggèrent la mise en place **d'un groupe de travail inter-institutionnel** dédié au **non-recours.** Celui-ci rassemblerait tous les niveaux de pouvoir - fédéral, régional et local, ce qui permettrait de garantir que chacun soit impliqué dans une discussion collective portant à la fois sur constats aux non-recours et les pistes de solutions communes à mettre en œuvre. Le défi consiste donc à établir une collaboration interinstitutionnelle visant à réduire les diverses barrières au non-recours sur plusieurs niveaux simultanément - **micro**, c'est-à-dire au niveau des bénéficiaires des droits, **méso**, c'est-à-dire au niveau des organisations et pratiques professionnelles, et **macro**, c'est-à-dire au niveau du cadre législatif et réglementaire.

5.4.3.2 Partenariats en vue d'un partage d'information, d'une orientation et d'une transition en douceur

Comme indiqué ci-dessus, cette nouvelle catégorie, suggérée dans le cadre de la recherche, recouvre un large éventail de pratiques qui vont de « bons contacts/relations/collaborations avec d'autres services et organisations » à « des partenariats structurellement intégrés » ayant pour objectif explicite de lutter contre le non-recours aux droits.

La plupart des initiatives présentées lors des ateliers possèdent, d'une manière ou d'une autre, une dimension partenariale sans laquelle peu d'actions de terrain en la matière peuvent se déployer de manière effective. Néanmoins, cette thématique a particulièrement alimenté la discussion après la présentation du projet LUPIN par le CPAS de Binche : ce dernier fait de l'animation d'un large réseau de partenaires concernés par la pauvreté infantile son cheval de bataille.

L'ambition générale du projet LUPIN est de faire de la lutte contre le non-recours un effort collectif impliquant plusieurs acteurs locaux sociaux (enseignants, directeurs d'écoles, PMS, ONE, AMO,

équipes mobiles, etc.) capables d'identifier les familles vulnérables. Concrètement, le projet vise à développer des actions proactives avec des institutions partenaires (crèches, PMS, AMO) en créant une plateforme de concertation entre les partenaires et en utilisant les écoles comme point d'entrée pour atteindre les familles (voir point 5.3.2 pour plus de détail sur le projet).

Un projet de ce type nécessite une approche en deux phases :
- réseau partenarial : un travail préparatoire est indispensable pour que les partenaires se connaissent mutuellement, comprennent leurs missions respectives, et établissent des relations de confiance ;
- atteindre les familles : une fois cette phase achevée, l'objectif est d'atteindre les familles pour les soutenir sur les plans social, financier et administratif.

Les discussions ont porté **sur les conditions essentielles** à un **travail en réseau efficace** et **pérenne** entre **divers partenaires** impliqués dans la lutte contre le non-recours aux droits sociaux. Un premier constat porte sur la nécessité de la présence d'un porteur de projet chargé d'assurer l'animation et la coordination. En l'absence de relations personnelles solides et de confiance entre les acteurs, la tenue régulière des réunions devient difficile, principalement en raison du manque de temps des partenaires de terrain pour s'investir pleinement dans ces initiatives. Cela se traduit par un impact limité sur le terrain, qui reste souvent cantonné à des échanges verbaux sans actions concrètes dans la durée.

En lien avec le constat précédent, un second point porte sur l'importance d'un travail de préparation préalable au travail collaboratif efficace en consortium. Lors de cette phase préparatoire, chaque partenaire doit non seulement se familiariser avec les autres, mais aussi bien cerner le périmètre d'intervention de chacun. De plus, tout au long de la collaboration, il est important que les thématiques abordées en réseau soient choisies collectivement afin de favoriser un intéressement constant des partenaires.

Un troisième constat porte sur la nécessité de travailler à la sensibilisation et à l'information du public cible (ici les enfants) sur leurs droits de façon attractive - afin d'augmenter les chances d'un relais de l'information aux parents. Il importe aussi plus largement de travailler à la **déconstruction des idées reçues autour des missions des CPAS**. Dans le cadre du projet LUPIN, l'accompagnement des familles en binôme (les CPAS et les autres partenaires) permet de s'étendre au-delà du cadre de l'institution (CPAS) dans leur environnement quotidien - l'*aller-vers* - afin de réduire les appréhensions liées à l'institution sociale. Les rôles de chaque partenaire dans cet accompagnement diffèrent, mais l'objectif est de préserver la confiance, car la complexité des démarches peut rapidement effrayer les publics.

En lien avec les constats précédents, **deux grands défis** ont été mis en évidence lors des discussions. Le premier a trait à la **mobilisation des ressources humaines et financières suffisantes** pour assurer à la fois le **bon fonctionnement du réseau** et la qualité du **travail proactif** à destination du public cible. Ces deux aspects impliquent en effet un travail de longue haleine qui exige de nombreuses conditions humaines et financières. Pour autant, le déploiement de telles actions se heurte à une organisation des financements qui demeure fortement contrainte. Les dispositifs souffrent de sous-financement chronique, et l'évolution des modes de financement, désormais axée sur des appels d'offres, complique le déploiement de pratiques de travail social de qualité et pérennes.

Par ailleurs, un deuxième défi se situe sur le plan des collaborations. Alors que plusieurs participants issus d'organisations sociales ont souligné les difficultés de collaboration avec les CPAS, dans le cadre de pratiques d'accueil à bas seuil dans le cadre de *l'outreach (*voir point 5.4.3.1), il est frappant de constater que les CPAS présents expriment, eux aussi, des difficultés à coopérer avec certains partenaires, comme les écoles par exemple. Ce constat témoigne d'une situation de **défiance mutuelle.** Tout comme pour les publics cibles, le défi est donc de parvenir à **déconstruire l'image négative** qu'ont diverses institutions à l'école des CPAS afin de promouvoir une collaboration apaisée et durable.

5.4.3.3 Aide proactive et octroi automatique des droits

Comme mentionné ci-dessus la catégorie générique « aide proactive » regroupe des pratiques tellement différentes qu'il est possible de la subdiviser en deux sous-catégories : (1) l'aide proactive sur base de flux de données disponibles, d'une part, et (2) l'aller-vers ou *l'outreach,* d'autre part.

Les éléments mis en évidence dans cette section ne concernent que la première sous-catégorie de l'aide proactive à savoir, les bénéficiaires sont informés de façon proactive sur leurs droits sur base de données disponibles et/ou par le biais de calculs algorithmiques.

Ces deux axes thématiques ont été abordés et discutés dans le cadre de la présentation des projets de la ville de Gand (voir point 5.3.3) et « Family ProEf » (voir point 5.3. 5).

Le principe général des services proactifs - que l'objectif soit l'information ou l'octroi d'un droit - est de fonctionner selon un modèle inversé. Dans ce système, ce ne sont plus les citoyens qui doivent initier les démarches administratives, mais bien les services publics qui collectent, s'échangent et croisent les données pertinentes, dont certaines viennent nourrir des calculs algorithmiques. Les résultats de ces calculs sont ensuite transmis aux agents de première ligne (agents de services publics, assistants sociaux) sous la forme d'un avis de décision d'octroi ou non de droits concernés.

Les orateurs des deux projets rappellent les nombreuses opportunités qu'offrent les démarches proactives et l'automatisation des droits sociaux pour lutter contre le non-recours. Outre la rapidité du traitement de l'information et la réduction du délai d'attente dans l'octroi d'un droit, un autre point essentiel concerne la réduction du partage des données personnelles : les agents n'accèdent qu'au résultat final du calcul, ce qui renforce la protection de la confidentialité des données des citoyens.

Les résultats de leurs projets respectifs témoignent en effet d'une réduction significative du non-recours aux droits grâce aux actions entreprises, soulignant ainsi l'impact positif de l'automatisation sur l'octroi effectif des droits. À titre illustratif, en ce qui concerne la ville de Grand, en 2023-2024, une vérification automatique trimestrielle visant à identifier de nouvelles familles éligibles aux tarifs réduits pour les frais scolaires ou de garde d'enfants a permis d'augmenter le take-up de bénéficiaires de 14 % à 40 %. Concernant le projet Family Proef en Flandre visant à apporter des suppléments au Groeipakket (allocations familiales) aux familles éligibles, le taux de non-recours était près de 90 % lorsque cette mesure avait été prise pour la première fois lors de la crise COVID, mais sans octroi automatique (le bénéficiaire potentiel devait introduire lui-même une demande). Le supplément avait été accordé à 12 806 enfants. Pour le deuxième supplément COVID, le gouvernement flamand a en revanche opté pour un octroi automatique, ce qui a alors permis à 177 457 enfants de bénéficier de cette aide.

Lors des discussions autour des deux projets, les participants ont insisté sur plusieurs conditions essentielles à réunir à la fois pour assurer l'efficacité des actions proactives (information et/ou automaticité d'un droit) ainsi que pour limiter les écueils/problèmes liés aux systèmes informatisés. Ces conditions constituent autant de points d'attention et de défis à relever.

Une première condition indispensable porte sur une bonne collaboration intergouvernementale, impliquant une coopération étroite entre les différents services et niveaux de pouvoir, un processus souvent long et compliqué à mettre en place. Dans le cadre du projet de la ville de Gand, l'utilisation de la plateforme Digital Vlaanderen et de son outil MAGDA est cruciale pour optimiser le partage de données entre les administrations. De telles bases de données n'existent pas (encore) dans les régions de Bruxelles et de Wallonie. Sur ce plan, des défis persistent, notamment dans le cadre du développement d'un explorateur de droits en Flandre (MyBenefits) permettant aux citoyens de créer un aperçu personnalisé des mesures prises par les différentes autorités à cet égard.

En plus des bonnes collaborations entre administrations, la discussion a pointé l'importance d'en établir aussi avec d'autres institutions, comme la Banque Nationale par exemple, ce qui exige beaucoup de négociations et d'ajustements.

Une deuxième condition indispensable concerne la disponibilité des bases de données dans lesquelles les bénéficiaires potentiels peuvent être identifiés ainsi que leur actualisation régulière ; ces deux aspects sont loin d'aller de soi. Leur actualisation fréquente exige en effet un travail minutieux

de mise à jour et de maintenance par les travailleurs sociaux et/ou les agents des services publics afin de garantir la fiabilité des données et leur reflet fidèle de la situation actuelle du bénéficiaire. Cette difficulté se pose avec d'autant plus d'acuité pour les personnes fragilisées dont le parcours est souvent instable et donc les statuts changeants.

Par ailleurs, les participants ont souligné les enjeux fondamentaux liés aux éventuelles erreurs fréquentes des systèmes informatiques. Ceux-ci sont d'autant plus problématiques qu'ils sont souvent invisibilisés en raison de l'opacité de ces systèmes et des calculs algorithmiques qu'ils génèrent. C'est pourquoi plusieurs d'entre eux ont insisté sur l'importance de maintenir les résultats de ces calculs au rang de « simple » avis/suggestion et non de décision. De nombreux scandales à l'étranger ont en effet révélé les lourdes incidences des erreurs liées à des « faux négatifs » (le droit est refusé alors que le bénéficiaire est éligible) ou, à l'inverse, à de faux positifs (le droit est accordé alors que le bénéficiaire n'est pas éligible). Les participants ont, dans ce cadre, insisté sur la nécessité d'assurer à la fois des possibilités de rétroaction lors de décisions en cas de faux négatif et une protection des bénéficiaires en cas de faux positif (les informer explicitement, voire ne pas leur réclamer le montant indument versé). Plus largement, l'appel général est à une transparence suffisante dans l'application d'algorithmes et de méthodes de calcul utilisés dans les décisions d'automatisation relatives à l'octroi d'un droit.

Dans la continuité de la critique précédente, il a été, de plus, rappelé qu'une difficulté majeure dans la mise en place des systèmes informatiques réside dans la traduction de réalités complexes en algorithmes, limités à des réponses de type binaire 0/1, oui/non. Cet aspect crucial implique dès lors une grande attention à l'égard des bénéficiaires « hors cases » en raison de changements réguliers de statuts liés à l'instabilité des parcours de nombreuses personnes en situation de fragilité socio-économique. Des conditions spécifiques ou des circonstances personnelles particulières, souvent observées par un travailleur social, risquent ainsi d'être ignorées par les algorithmes.

Tous ces points de vigilance exigent ainsi le maintien d'une intervention humaine, au mieux à toutes les étapes du processus, au minimum lors de la vérification des données afin de ne jamais perdre la main sur la décision. Cet aspect implique à la fois de repenser les connaissances/compétences des agents de première ligne et d'assurer des conditions de travail leur permettant d'effectuer leurs tâches de contrôle et d'enquête de façon professionnelle et apaisée (c.-à-d. assurer un temps minimum pour le traitement de chaque dossier, clarifier les responsabilités en cas d'erreurs).

Par ailleurs, un participant a pointé un aspect politique crucial, pourtant, peu souvent pris en compte dans la discussion, à savoir les implications budgétaires: l'augmentation du nombre de bénéficiaires de droits sociaux grâce aux actions proactives ne s'accompagne pas nécessairement d'une hausse des budgets disponibles. Cette situation, génératrice de tension, implique ainsi de poser des choix politiques clairs en faveur (ou non) de la lutte contre le non-recours aux droits sociaux. De fait, la possibilité actuelle de calculer le coût précis d'une mise en œuvre effective d'un droit (ou d'une prime) peut parfois jouer comme un frein à sa mise œuvre effective. Ainsi, le processus d'automatisation, même s'il fonctionne bien, peut générer paradoxalement la limitation ou la suppression de certains droits si ce processus technique ne s'inscrit pas dans le cadre d'un plan politique explicite avec une volonté affirmée par les autorités compétentes de lutter contre ce phénomène.

C'est pourquoi il importe de rappeler qu'un bon système de lutte contre le non-recours, même proactif, ne suffit pas, lui seul. De nombreux autres défis pratico-pratiques se posent : barrières linguistiques, complexité des démarches, avantages perçus trop faibles (rapport coûts/bénéfices), démultiplication des courriers de rappels, etc. Il ne faut donc pas perdre de vue que les projets de numérisation des processus d'octroi des droits représentent un coût financier et humain supplémentaire non négligeable ; ils sont en outre susceptibles d'être réellement utiles qu'avec une multiplication de flux de données disponibles. Si l'on constate un grand enthousiasme autour de ces types de projets de numérisation des politiques sociales, il ne faut pas perdre de vue que leur mise en œuvre requiert des investissements importants et constitue donc des choix, avant tout, politiques.

5.4.3.4 Les effets pervers de l'effet de seuil

Certains participants à la journée d'étude ont finalement porté l'attention sur les effets pervers du principe de « tout ou rien », généré par la délimitation de limites strictes à l'octroi (ou non) d'un droit ou d'une aide complémentaire. Ces effets se manifestent par une dichotomie stricte : soit un individu relève d'un statut spécifique, soit il n'en relève pas ; soit son revenu est inférieur à une limite fixée, soit il la dépasse. Cette rigidité peut entraîner des situations paradoxales : un léger dépassement du seuil peut priver un individu de nombreux avantages sociaux dans un contexte où des solutions de transition graduelles font défaut.

Plusieurs conséquences à cet effet de seuil ont été mentionnés. Lorsque l'accès aux droits est conditionné par le revenu, une légère augmentation de ce dernier peut entraîner une perte de stabilité financière, laquelle peut induire à son tour des conséquences sur la santé mentale des individus. Ce phénomène est souvent invisibilisé, voire sous-estimé car ses effets sont difficilement quantifiables alors qu'il réduit l'éventail de choix des personnes les amenant même parfois à faire de mauvais choix pour leur avenir (ex : refus d'un emploi en raison d'une perte de revenu).

Plusieurs pistes ont été rapidement évoquées en fin de journée pour pallier ces effets néfastes ; elles rejoignent celles formulées dans le cadre du dernier rapport bisannuel - 2022-23 (2023) du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. On pense notamment à l'adoption de plafonds de revenus progressifs plutôt que des seuils absolus, associée à des soutiens graduels qui s'ajustent en fonction du revenu disponible. Cette approche fait écho aux systèmes fiscaux progressifs, au sein desquels les avantages sociaux sont attribués en fonction de tranches de revenu, à l'image de l'impôt sur le revenu. On pense aussi à la possibilité de maintenir les droits à certaines aides sociales pendant un certain temps, même après un dépassement de seuil, afin de ne pas générer des situations de pièges à l'emploi. Il reste que la progressivité des seuils ne peut pas s'envisager sans limites soulevant ainsi la question de la définition des limites appropriées.

- PARTIE 3 SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS POUR LE SUIVI ET LES PRATIQUES DE LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS SOCIAUX -

6 | Synthèse

Le non-recours aux droits et avantages sociaux suscite de plus en plus d'attention dans les mondes politique et de la recherche. La définition de non-recours que nous avons utilisée couvre en réalité la « non-réalisation » des droits, pour laquelle la cause de l'incapacité à accéder aux avantages sociaux se situe soit du côté des services exécutifs (par exemple, en raison d'une mauvaise interprétation de la réglementation), soit du côté de l'utilisateur potentiel (par exemple, la honte ou le manque de connaissance de l'existence du droit ou des démarches nécessaires pour l'obtenir). Selon certaines sources, seul ce dernier cas constitue un véritable « non-recours », mais dans cette étude, nous utilisons le concept de non-recours dans un sens plus large, c'est-à-dire pour toutes les situations où des droits, auxquels on est éligible, ne sont pas obtenus, quelle qu'en soit la raison.

L'objectif de cette étude était double. Premièrement, il s'agissait de mesurer le non-recours au revenu d'intégration (ci-après RI) ainsi qu'aux droits complémentaires afin de formuler une proposition pour la mise en place d'un système de monitoring pour suivre de manière systématique et cohérente ce phénomène sur le long terme. De plus, l'étude visait à identifier les raisons du non-recours aux droits sociaux complémentaires des bénéficiaires du revenu d'intégration.

Deuxièmement, l'étude avait pour objectif de répertorier les pratiques inspirantes locales visant à lutter contre le non-recours aux droits sociaux ainsi que d'analyser en détail certaines de ces pratiques inspirantes. Le champ de l'étude couvrait l'ensemble de la Belgique. La méthode utilisée consiste en une combinaison de revue de la littérature et de méthodes de recherche quantitative et qualitative, qui seront détaillées ultérieurement.

Dans la première partie de la recherche, nous avons abordé les questions liées à la mesure du non-recours ainsi qu'à ses multiples raisons. Étant donné l'existence de nombreuses études sur cette thématique, les principales conclusions de la littérature existante ont été résumées. Le non-recours au revenu d'intégration a été calculé sur la base d'une enquête existante couplée à des données administratives. Ensuite, une enquête *ad hoc* a été mise en place en vue d'évaluer plus spécifiquement le taux de non-recours aux droits sociaux complémentaires. Ses résultats constituent ainsi une première base inédite pour l'élaboration d'un système de suivi/monitoring de cette problématique spécifique.

Dans la deuxième partie, des pratiques inspirantes de lutte contre le non-recours aux droits sociaux déployées au niveau local ont été inventoriées ; certaines d'entre elles ont été sélectionnées et présentées en détail dans le rapport. La synthèse qui suit résume les résultats des deux parties de l'étude.

Littérature sur la mesure, les raisons et les pratiques de lutte contre le non-recours

L'ampleur du non-recours, indépendamment des raisons, est mesurée comme suit (*cf.* Hernanz, Malherbet & Pellizzari, 2004 ; Nelson & Nieuwenhuis, 2019) :

« Le nombre de personnes ou de ménages éligibles à un avantage social mais ne le recevant pas. »

Le niveau de non-recours est alors défini comme le rapport entre (a) le nombre de personnes/ménages éligibles à un avantage social mais ne le recevant pas, et (b) le nombre total de personnes/ménages éligibles. Cette délimitation constitue en fait le miroir de la couverture d'une mesure et correspond à l'ampleur de la « non-réalisation », qu'elle soit due à l'utilisateur ou au service exécutif.

L'ampleur du non-recours peut être mesurée ou estimée de diverses façons en fonction des données disponibles et/ou des moyens alloués à la collecte de données. La mesure du non-recours nécessite des données à la fois sur ceux qui bénéficient du droit et sur ceux qui y sont éligibles. On peut utiliser

des données administratives, des données d'enquête ou une combinaison des deux (Goedemé & Janssens, 2020). Chaque méthode présente ses avantages et ses inconvénients : les données d'enquête sont souvent inexactes, tandis que les données administratives ne donnent presque jamais une vue d'ensemble des personnes éligibles. C'est pourquoi, les données utilisées pour mesurer le non-recours sont principalement des données d'enquête, éventuellement combinées avec des données administratives, sur la base desquelles il est possible d'effectuer des estimations ou des simulations en vue d'évaluer le non-recours. Le monitoring repose souvent sur des modèles de microsimulation permettant de réévaluer le taux de non-recours en fonction de l'évolution des variables. Les résultats montrent que le niveau de non-recours varie considérablement selon les types de mesures et les pays. Dans les pays de l'UE et de l'OCDE, le taux de non-recours aux mesures sociales varie entre 5 % et 75 % (*cf.* Hernanz, Malherbet & Pellizzari, 2004 ; Vinck, Lebeer & Van Lancker, 2019 ; Goedemé & Janssens, 2020). Le taux non-recours est généralement particulièrement élevé pour les aides conditionnelles aux revenus (Eurofound, 2015). L'« invisibilité administrative » joue également un rôle comme déterminant du non-recours (Robben, Samyn & Emmanuel, 2024), c'est-à-dire lorsque des individus ne peuvent être identifiés comme potentiellement éligibles en raison de leur absence dans les données utilisées.

Il existe également une littérature abondante sur les raisons du non-recours, dont les conclusions vont souvent dans le même sens. Ces recherches montrent que les raisons du non-recours se trouvent non seulement du côté des services exécutifs et des bénéficiaires potentiels, mais aussi du côté des politiques sociales menées. D'ailleurs, les évolutions sociales récentes ont été considérées comme des raisons possibles de l'évolution du non-recours.

Les études pointent généralement les résultats suivants : au niveau politique, la conception, la structure et le fonctionnement de l'administration exercent une influence sur ce phénomène. Il peut s'agir notamment de l'élaboration des critères d'éligibilité, des conditions d'attribution et de la structure de l'aide (comme le montant ou la fréquence des versements). Plus le droit est conditionnel ou complexe, plus il est probable que les bénéficiaires potentiels n'y recourent pas. Plus les coûts en termes d'information et/ou de procédure augmentent, moins les bénéficiaires potentiels sont susceptibles d'en profiter. Au niveau des services et des institutions, le non-recours peut être influencé par des éléments comme le niveau et la qualité de l'information, la convivialité de la procédure de demande, l'organisation interne des structures en charge de l'exécution des politiques et l'organisation externe des institutions. À ce niveau, les coûts d'information et de procédure peuvent aussi être affectés.

Les raisons d'ordre individuel sont souvent rapportées au modèle de la « défection » issu des théories du consommateur selon lesquelles ce dernier effectue de façon informée et rationnelle une évaluation coûts/bénéfices des démarches à effectuer pour obtenir un droit social. Dans cette évaluation, les bénéficiaires prennent en compte, entre autres, le montant, la durée et la prévisibilité du droit lui-même, ainsi que la possibilité de bénéficier dudit droit. Goedemé *et al.* (2022) décrivent les coûts suivants : coûts d'information, coûts de procédure et coûts psychologiques et sociaux (notamment le stigmate). Warin (2016) pointe par ailleurs que la non-demande découlent souvent aussi de « conflits de normes et de pratiques ». Ces conflits renvoient aux désaccords entre, d'une part, les règles qui déterminent le contenu de l'offre et ses conditions d'accès, et, d'autre part, les valeurs, représentations, expériences, situations et attentes à travers lesquelles les destinataires les perçoivent. Le degré d'aisance face à l'usage des technologies numériques peut aussi jouer un rôle dans cette évaluation. Outre ces considérations rationnelles, des aspects comportementaux peuvent intervenir, tels que des perceptions erronées ou des effets de réseau.

Enfin, le contexte social peut jouer un rôle non négligeable. Il peut s'agir de la situation sur le marché du travail, du cadre institutionnel et politique ainsi que du profil des personnes en besoin de soutien. Ce contexte social élargi peut être à la fois un facilitateur ou un frein au comportement lié au non-recours des acteurs concernés. Des difficultés peuvent, en outre apparaître à différentes étapes de l'obtention des droits.

Méthode de mesure du non-recours

Différentes méthodes ont été utilisées pour mesurer le non-recours au revenu d'intégration et aux aides sociales complémentaires, en fonction de la disponibilité des données. Concernant le revenu d'intégration, nous avons utilisé une enquête existante, répétée annuellement, à savoir l'EU-SILC (Statistiques européennes sur le revenu et les conditions de vie). Cette enquête est liée à des données administratives, ce qui permet d'évaluer l'éligibilité au revenu d'intégration. De plus, elle contient des informations sur la perception ou non de ce revenu. La version la plus récente pour la Belgique (EU-SILC 2023, disponible depuis février 2024) a été utilisée pour compléter les mesures existantes en intégrant celles basées sur les revenus de 2022. Cette méthode est identique à celle utilisée au cours des cinq dernières années, offrant ainsi des résultats comparables dans le temps.

Pour mesurer le non-recours aux aides sociales complémentaires, il n'a pas été possible de s'appuyer sur des enquêtes ou des données administratives existantes. C'est pourquoi, une nouvelle enquête *ad hoc* a été développée pour cette partie de l'étude sur base d'une méthodologie issue d'un précédent sondage auprès des bailleurs sociaux ayant obtenu un taux de réponse élevé (voir Teppers *et al.*, 2021. Cette étude antérieure nous a permis de constater que, d'une part, le taux de réponse est plus élevé lorsque l'enquête est réalisée par l'intermédiaire de professionnels, et que, d'autre part, l'enquête directe auprès des locataires ne donne pas de résultats très différents. Nous avons appliqué cette approche à la question du non-recours, en interrogeant uniquement les intermédiaires professionnels, soit les CPAS.

L'étude a été conçue de manière participative. Les chercheurs ont organisé une consultation préalable des CPAS (ou de leurs représentants) et d'autres organisations représentantes des publics cibles. Ceux-ci ont eu accès à la méthodologie et au questionnaire proposé afin de donner leur avis, lequel a été pris en compte autant que possible. La difficulté était de parvenir à trouver un équilibre entre la rigueur scientifique et la faisabilité pratique. Pour garantir la fiabilité des résultats, une taille d'échantillon minimale[5] était nécessaire par catégorie de bénéficiaires du RI des déclarations distinctes.

Dans le cadre de ce processus participatif, plusieurs ateliers ont été organisés lors de l'élaboration du questionnaire afin de récolter des suggestions concernant la conception du questionnaire et la formulation des questions. Un premier atelier a été organisé avec les représentants de CPAS recrutés grâce au soutien des fédérations de CPAS, (VVSG, Brulocalis et UVCW) et du SPP IS. Ces représentants ont également été invités, dans une phase ultérieure, à tester la version préprogrammée du questionnaire (dans Limesurvey) et à fournir leurs commentaires. Bien que l'idéal aurait été de constituer un groupe représentatif des trois régions du pays (Flandre, Bruxelles et Wallonie), il a été difficile de recruter des collaborateurs de CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale ; seuls des CPAS de Flandre et de Wallonie ont donc participé à l'atelier et au test du questionnaire.

Un deuxième atelier a été organisé avec les organisations représentantes des personnes en situation de pauvreté. Celles-ci ont été recrutées grâce au soutien du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Par ailleurs, le comité de pilotage a aussi joué un rôle dans la conception de l'enquête et le contenu du questionnaire. Les décisions sur les questions méthodologiques sensibles ont été prises en comité de pilotage, en tenant compte de la faisabilité, de la charge de travail et des éventuels biais méthodologiques.

Les CPAS ont été invités à participer à l'enquête par l'intermédiaire de leur directeur général. Deux questionnaires ont été proposés, l'un au niveau du CPAS, l'autre au niveau des bénéficiaires. Le premier questionnaire était très court ; il portait principalement sur la taille du CPAS (en termes d'ETP et de nombre de bénéficiaires) et incluait une question ouverte portant sur la connaissance d'initiatives de lutte contre le non-recours aux droits sociaux à l'échelle de la localité. Un deuxième questionnaire, au niveau des bénéficiaires du revenu d'intégration, concernait les caractéristiques

5 Pour un intervalle de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 %, une règle empirique indique qu'un minimum de 380 réponses nettes est requis pour une population de 10 000 individus ou plus.

sociodémographiques des bénéficiaires sélectionnés aléatoirement ainsi que la perception ou non de certains droits et, le cas échéant, les raisons pour lesquelles ces droits n'étaient pas obtenus.

Les dix droits étudiés étaient les suivants: tarif social pour l'énergie (gaz naturel et électricité), allocation de chauffage (pour le chauffage au mazout, au propane ou au pétrole lampant), prime d'installation, tarif social téléphonique (ancien système) et offre d'internet social (nouveau système), intervention majorée en soins de santé, tiers payant obligatoire (médecins généralistes), consultation chez le généraliste à 1 euro pour les personnes ayant un dossier médical global, plafond des dépenses de santé (facture maximum), billets à tarif réduit auprès de la SNCB et abonnement à tarif social auprès des sociétés de transport régionales. Certains de ces droits sont automatiquement accordés aux bénéficiaires du revenu d'intégration, tandis que d'autres doivent être demandés.

L'enquête a été lancée le 16 mai 2024 et clôturée le 3 septembre 2024 (soit 3,5 mois). La date de clôture a été repoussée plusieurs fois, car le taux de réponse restait faible et certaines réactions des CPAS indiquaient qu'ils n'étaient pas au courant de l'enquête (le questionnaire n'ayant pas atteint les personnes concernées), qu'ils n'avaient pas eu le temps de répondre en raison de leur charge de travail, ou que le nombre de questionnaires à remplir les dissuadait (particulièrement à Bruxelles). Le nombre de questionnaires demandés (au niveau des bénéficiaires du revenu d'intégration) a également été ajusté pour les CPAS bruxellois.

Le remplissage du questionnaire pouvait être effectué par le gestionnaire de dossier du bénéficiaire sélectionné ou par un autre collaborateur, et il pouvait se faire soit sans contact, soit avec contact avec le bénéficiaire. Bien que cette méthode ait été supposée garantir un taux de réponse suffisant (sur la base de l'exemple de l'étude auprès des locataires sociaux) et qu'elle ne devait pas introduire de biais dans les réponses (grâce au tirage au sort et à la dissociation des caractéristiques du bénéficiaire et de sa probabilité de participer), elle présentait néanmoins certaines limites. Le remplissage par le gestionnaire de dossier du bénéficiaire permettait, certes, un gain de temps, car il connaissait la personne pour laquelle le questionnaire était rempli, mais ses réponses pouvaient introduire un biais dans les résultats, dans la mesure où il évaluait indirectement son propre travail (pour les droits relevant de la prestation de services du CPAS). La possibilité de confier le remplissage du questionnaire à un autre collaborateur du CPAS ou de le remplir en collaboration avec le bénéficiaire a été envisagée, mais cette option augmentait la durée de remplissage. Idéalement, le questionnaire aurait dû être rempli en collaboration avec le bénéficiaire, mais cela s'est révélé difficile à organiser dans le délai imparti. Les trois options ont toutefois été autorisées et étaient indiquées dans le questionnaire.

Enfin, un atelier a été organisé avec les organisations représentantes des personnes en situation de pauvreté, lors duquel les résultats en cours leur ont été présentés afin qu'elles puissent éventuellement les contextualiser ou formuler des demandes d'analyse complémentaire.

Résultats : mesure du non-recours au revenu d'intégration

Dans l'échantillon complet de l'EU-SILC 2023 (nombre : 4 243), 274 ménages étaient éligibles au revenu d'intégration (environ 6 %, ce qui correspond également à la moyenne des années précédentes, de 2019 à 2022, fixée à 6 %). Compte tenu du faible nombre d'observations, seules des conclusions générales peuvent être tirées pour l'ensemble de la Belgique. Le taux de non-recours, calculé à partir des revenus de 2022, est de 46 % (45,7 % pondéré selon le facteur de pondération prévu dans les données), ce qui signifie que le taux de recours est de 54 %.

La moyenne pondérée montre un *statu quo* par rapport aux années antérieures, et l'estimation concorde avec les estimations de Goedemé *et al.* (2022) (43 % à 46 %). Bien que cette méthode présente certaines limites, elle peut être appliquée chaque année aux nouvelles données de l'EU-SILC. Tant que le taux de non-recours est calculé de manière uniforme, l'enquête EU-SILC peut être utilisée pour suivre l'évolution du non-recours dans le temps.

Résultats de l'enquête : processus

Le taux de réponse des CPAS (en ne prenant en compte que ceux ayant également rempli des questionnaires pour les bénéficiaires du revenu d'intégration) était de 23 %, avec des différences régionales (21 % à Bruxelles, 31 % en Flandre et 15 % en Wallonie). Ce taux est inférieur aux attentes des chercheurs, dans la mesure où le nombre d'observations requis pour atteindre une fiabilité de 95 % avec une marge d'erreur de 5 % (fixé à 380 observations) n'a pas été atteint dans toutes les régions. Toutefois, les résultats au niveau national sont jugés suffisamment précis. Le faible nombre d'observations dans certaines régions peuvent entraîner des marges d'erreur plus élevées, ce qui réduit la probabilité de détecter des différences significatives.

La plupart des questionnaires ont été remplis par les gestionnaires de dossiers des bénéficiaires sélectionnés, bien que d'autres travailleurs sociaux ou membres du personnel occupant des fonctions administratives, de direction (service social), de gestion de budget, d'expertise en bien-être, ou de coordination (coach/coordinateur d'équipe) aient également participé. Le remplissage du questionnaire a eu lieu , dans la plupart des cas, sans la présence du bénéficiaire. Nous avons également constaté que certains répondants connaissaient peu le bénéficiaire pour lequel ils complétaient le questionnaire.

Résultats de l'enquête : mesure du non-recours aux droits sociaux complémentaires

Étant donné le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration dans l'enquête, nous pouvons formuler des conclusions pour la Belgique avec un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 %. Les observations ont été pondérées à l'aide d'un facteur de pondération, afin que les proportions de bénéficiaires du revenu d'intégration dans les trois régions soient respectées.

Nous avons calculé le taux de non-recours de deux manières, en fonction des réponses concernant la raison pour laquelle un droit n'a pas été obtenu. obtenu. Premièrement, nous avons calculé le niveau de non-recours en considérant les personnes n'ayant pas obtenu le droit par rapport au groupe des bénéficiaires du revenu d'intégration, en excluant ceux pour lesquels il avait été indiqué que la personne n'était pas éligible. Nous avons calculé ensuite le taux de non-recours en excluant également les cas pour lesquels la raison de non-obtention n'était pas connue. Cette réponse (« ne pas connaître les raisons pour lesquelles un droit n'est pas obtenu ») pouvait concerner d'une part des personnes dont le remplisseur ne sait pas si elles sont éligibles ou d'autre part des personnes dont le remplisseur sait qu'elles sont éligibles mais ne connaît pas les raisons de la non-obtention. Le non-recours se situe donc vraisemblablement entre les deux valeurs calculées.

Les résultats montrent que le taux de non-recours varie considérablement entre les 10 droits examinés, allant de 2 à 3 % ou de 5 à 8 % pour les droits automatiquement accordés, jusqu'à 58 à 68 % pour les droits nécessitant une démarche pour le demander. Ces pourcentages de non-recours s'inscrivent dans la fourchette observée dans les études internationales (allant jusqu'à 75 %). À l'exception d'un seul droit (taux de non-recours à l'abonnement social des transports publics), aucune différence significative entre les régions n'a été constatée, probablement en partie en raison des importantes marges d'erreur liées au faible nombre d'observations exploitables par région. Le taux de non-recours à l'abonnement social auprès des sociétés de transport régionales est néanmoins significatif, avec un taux de non-recours plus bas à Bruxelles et plus élevé en Wallonie. Cette différence pourrait s'expliquer à la fois par une offre et une demande différente pour ce type de transport public. Lorsqu'une offre adaptée n'est pas disponible, les individus n'utilisent vraisemblablement pas le service et donc accéder au droit lié. Il peut être parfois plus pertinent d'examiner le taux de recours (ou de couverture), un faible taux de recours signalant un problème sans préciser où il se situe.

Outre les différences régionales, le taux de non-recours a également été étudié en fonction de diverses autres caractéristiques des bénéficiaires ou des CPAS, mais peu de différences significatives n'ont été observées. Il n'est donc pas possible de conclure si ces résultats reflètent un problème dans les données ou une absence réelle de différences dans les taux de non-recours par rapport aux caractéristiques examinées.

L'étude des raisons du non-recours aux droits sociaux complémentaires a été limitée en raison du faible nombre d'observations disponibles. Néanmoins, les résultats indiquent la présence de barrières informationnelles et procédurales non négligeables. Les barrières informationnelles concernent aussi bien la non-connaissance d'un droit que des lacunes sur le processus de demande, ainsi que le fait de ne pas être au courant ou de ne pas pouvoir informer à temps par le personnel du CPAS. Les obstacles psychologiques ou sociaux semblent moins fréquents. Nous ajoutons qu'il peut y avoir plus d'un seuil à la fois et que cela ne signifie pas que le fait d'investir dans l'atténuation ou la suppression d'un type de seuil conduise automatiquement à des résultats en faveur d'une augmentation de l'utilisation.

Conclusion : mesure et raisons

Les résultats majeurs concernant le taux de non-recours au revenu d'intégration montrent que celui-ci semble relativement stable dans le temps et à travers différentes études. Le taux de non-recours au revenu d'intégration est d'environ 46 % , indiquant que près de la moitié des personnes éligibles n'obtiennent pas ce droit.

Les résultats sur le taux de non-recours aux droits sociaux complémentaires du revenu d'intégration révèlent, quant à eux, une différence notable entre les droits automatiquement accordés et ceux nécessitant une démarche pour l'obtenir les premiers ayant un taux de non-recours bien plus bas. Ces résultats confirment que le système d'octroi automatique d'un droit est un moyen effectif de réduire le non-recours. Par ailleurs, les demandes traitées par un intermédiaire (comme la réduction pour les bénéficiaires du revenu d'intégration auprès de la SNCB en Flandre ou la consultation chez le généraliste à 1 euro) connaissent un taux de non-recours plus faible par rapport aux demandes faites directement par l'individu. Cependant, dans les deux cas, le taux de non-recours n'est pas nul.

L'étude des raisons ou des obstacles à l'obtention des droits complémentaires a été compliquée par le faible taux de réponse obtenu ainsi que par le remplissage des questionnaires par un intermédiaire. Les résultats suggèrent toutefois que les coûts informationnels et procéduraux jouent un rôle non négligeable. Réduire ces coûts pourrait dès lors constituer une piste pertinente pour augmenter le taux de recours.

Enfin, il convient de noter que cette enquête *ad hoc* a uniquement porté sur la population des bénéficiaires du revenu d'intégration, un public déjà captif par rapport à l'offre existante puisque ces personnes sont connues des CPAS. Toutefois, bénéficier de ce revenu n'est pas le seul statut donnant droit à ces avantages sociaux complémentaires. D'autres types de publics, non nécessairement connus par les CPAS, peuvent effectivement aussi recourir à ces droits. Il est dès lors fort probable que les taux de non-recours aux droits sociaux complémentaires soient (largement) sous-estimés pour ces groupes sociaux plus invisibles.

Méthodologie d'identification des pratiques de lutte contre le non-recours à l'échelle locale

Dans le cadre de cette étude, un volet spécifique a été consacré à l'identification et à l'analyse des pratiques inspirantes. Ce travail visait, d'une part, à inventorier des initiatives locales visant à lutter contre le non-recours aux droits sociaux et, d'autre part, à engager une réflexion approfondie sur ces pratiques lors de deux ateliers d'une demi-journée réunissant un large éventail de parties prenantes issues des CPAS, du secteur de l'action sociale et des organisations représentant les personnes en situation de pauvreté ainsi que des experts du vécu du SPP IS et des chercheurs universitaires ou de services d'études issus des trois régions du pays.

Cette approche méthodologique s'est déclinée en plusieurs étapes en retenant trois critères pour la sélection des pratiques. Pour être retenues, les initiatives devaient (1) viser explicitement la lutte contre le non-recours (2) s'attaquer aux causes identifiées dans la littérature scientifique et (3) être mises en œuvre à l'échelle locale.

Pour élaborer cet inventaire, les chercheurs se sont principalement basés sur l'enquête par questionnaire menée auprès des CPAS dans laquelle une question ouverte permettait de décrire le. s. initiative. s mise. s en œuvre, seuls ou en partenariat, au niveau local. Ces données ont ensuite été

complétées par des informations issues de deux sources documentaires - la littérature professionnelle et les programmes et interventions lors de journées d'étude récentes disponibles sur le Web - ainsi que d'entretiens menés auprès de personnes-ressources appartenant aux CPAS, aux autres organismes du secteur de l'action sociale - associatifs ou non - ou à des services d'étude.

Une fois l'ensemble des données recueillies, celles-ci ont été synthétisées et classées selon une typologie des « leviers » de lutte contre ce phénomène identifiés dans la littérature par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Parmi les initiatives recensées, certaines ont été sélectionnées pour une analyse approfondie en veillant à un équilibre entre leur répartition géographique, les types de solutions proposées et d'initiateurs ainsi que les types de publics cibles. Une attention particulière a été accordée aux possibilités de monitoring des résultats ainsi qu'aux conditions de réussite de ces pratiques inspirantes. Ces initiatives ont alors fait l'objet d'une fiche descriptive détaillant leurs objectifs, les acteurs impliqués, leur mode opératoire, les impacts mesurés et les perspectives.

Les deux ateliers d'inspiration et de réflexion d'une demi-journée ont été organisés en collaboration avec le SPP Intégration sociale et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale dans les locaux de ce dernier. Leur objectif était de discuter des 6 initiatives sélectionnées (3 néerlandophones, 3 francophones) ainsi que des défis à relever dans la perspective de leur généralisation. Un objectif corollaire de ces demi-journées était de réunir des représentants de CPAS et ceux d'autres organismes du secteur de l'action sociale et de la lutte contre la pauvreté afin de favoriser un dialogue entre des acteurs qui n'échangent pas (assez) régulièrement.

Les participants ont été invités par les chercheurs en veillant à assurer une représentation équilibrée entre les divers acteurs concernés. La présence d'une traduction simultanée (FR-NL) a permis de favoriser une meilleure participation et compréhension mutuelle.

Résultats de l'inventaire : une typologie affinée de leviers existants pour lutter contre le non-recours

L'inventaire des pratiques inspirantes a été réalisé principalement à partir de l'enquête par questionnaire et de discussions avec des témoins privilégiés issus majoritairement des CPAS ou de leurs fédérations. Ceci explique pourquoi les initiatives mises en place par d'autres acteurs du secteur de l'action sociale peuvent être passées quelque peu sous silence, ce qui limite l'exhaustivité de ce travail. Il importe, autrement dit, de considérer ces résultats non pas comme un échantillon représentatif de l'ensemble des initiatives déployées au niveau local en Belgique pour lutter contre le non-recours, mais plutôt comme un reflet spécifique des pratiques mises en œuvre par les CPAS en la matière.

La majorité des pratiques recensées nécessiterait un approfondissement qualitatif pour mieux comprendre leur portée et leurs incidences à la fois sur les publics cibles et sur les travailleurs sociaux impliqués dans ce travail. Cela étant, l'enquête révèle que plus de 7 répondants sur 10 ont recensé au moins une pratique inspirante dans leur localité, ce qui a fait un total de 377 initiatives répertoriées. Néanmoins, seules les initiatives explicitement axées sur la lutte contre le non-recours ont été retenues. Les réponses reflétant une sensibilité générale à cet enjeu dans la pratique professionnelle, bien que pertinentes, n'ont pas été intégrées.

Les initiatives recensées pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux sont diverses, allant d'actions modestes et ponctuelles à des actions structurelles mises en place en partenariat ou non. L'analyse qualitative a permis de les classer en 8 grandes catégories, à partir de la classification proposée par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale dans son rapport bisannuel 2022-23 (2023). Cette typologie, initialement composée de 7 catégories, a été enrichie d'une nouvelle catégorie, nommée « Partenariats en vue d'un partage d'information, d'une orientation, d'un accompagnement et d'une transition en douceur ». De plus, la catégorie « Agir de manière proactive » a été affinée et subdivisée en 2 sous-catégories : « Information ciblée vers des bénéficiaires potentiels sur la base de données disponibles »», d'une part, et « Sensibilisation et pratiques d'outreaching », d'autre part. De même, la catégorie « Renforcer la fonction de guichet, l'orientation personnelle et les

opportunités professionnelles » a été également subdivisée en « Accessibilité, bas seuil et qualité de l'accueil », d'une part, et « Exploration systématique des droits permettant de maximiser leur effectivité », d'autre part.

Un résultat majeur de l'analyse réside dans la mise en évidence d'une différence régionale notable concernant les types de leviers privilégiés pour contrer le phénomène de non-recours : en Flandre, les stratégies d'information proactives fondées sur l'exploitation des données numériques et l'automatisation des droits sont largement mobilisées, tandis qu'à Bruxelles et en Wallonie, les acteurs privilégient principalement des pratiques de proximité axées sur la médiation humaine et des approches d'outreaching.

Bien que cet inventaire ne puisse être considéré comme un recensement exhaustif des initiatives déployées dans les localités pour lutter contre le non-recours aux droits sociaux en Belgique, il offre néanmoins un bel aperçu de la diversité des actions mises en œuvre par le CPAS en la matière, en collaboration ou non avec d'autres organismes publics ou associatifs.

Résultats des échanges lors des ateliers participatifs sur les pratiques inspirantes

Les discussions menées au cours des ateliers ont rappelé, une fois encore, la nécessité d'adopter une approche multidimensionnelle pour contrer le phénomène complexe du non-recours aux droits sociaux. Les interventions politiques et de terrain ne peuvent donner des résultats concrets pertinents et efficaces qu'à condition qu'elles soient menées de manière complémentaire sur trois niveaux simultanément : au niveau macro en adaptant et en simplifiant les cadres réglementaires et politiques, au niveau méso en améliorant le fonctionnement des services et des institutions et au niveau micro en s'attachant à cibler les facteurs individuels entraînant diverses formes de non-recours.

La synthèse des échanges a été structurée autour des 4 thématiques suivantes : (1) pratiques d'accueil à bas seuil, dans le cadre d'initiatives d'outreach (2) partenariats institutionnels (3) aide proactive et automatisation des droits (4) effets pervers des seuils stricts d'octroi des droits.

Les pratiques de l'aller-vers, voire de l'aller-chez, présentées lors des ateliers, ont pointé à nouveau combien ces actions, basées sur un accueil à bas seuil indispensable, contribuent à rapprocher plus durablement les services et les droits existants des bénéficiaires potentiels et à créer un climat de confiance qui rassure et sécurise les personnes les plus éloignées des services publics. Pour favoriser leur réussite, quelques conditions essentielles doivent néanmoins être réunies. On citera notamment (1) l'inconditionnalité de l'accès (2) la régularité des rencontres (3) la bienveillance, l'absence de jugement et le respect de la vie privée ainsi que (4) l'adaptation des interventions aux besoins singuliers des usagers. Par ailleurs, des obstacles subsistent à leur bonne mise en œuvre et à leur pleine réussite en raison de collaborations parfois complexes entre les différents intervenants et les CPAS, attribuées entre autres à une surcharge de travail administratif et à une certaine méfiance mutuelle entre les parties prenantes. Pour dépasser ces difficultés, les pistes de suggestion ont porté sur l'amélioration de la coordination de telles initiatives par le biais de conventions plus formelles entre les partenaires et la mise en place de groupes de travail interinstitutionnels.

La question de l'importance du travail en partenariat a constitué d'ailleurs un deuxième axe transversal de discussions lors des ateliers. Celles-ci ont souligné combien le travail collectif en réseau entre partenaires publics et associatifs constituait un levier majeur incontournable pour mener à bien et pour renforcer l'efficacité des initiatives de lutte contre le non-recours à destination de publics cibles spécifiques au sein des différentes localités. Cette mise en réseau implique néanmoins une lourde charge de travail en particulier parce qu'elle nécessite la mise en place de deux étapes essentielles. La construction du réseau partenarial est une première étape nécessaire pour établir des relations de confiance entre les partenaires avant de déployer les actions de soutien envers les bénéficiaires en coordonnant les interventions dans leur propre milieu de vie.

L'ensemble des participants aux ateliers se sont accordés pour reconnaitre que les principaux défis de cette mise en réseau portent sur le manque de temps et de ressources disponibles, un aspect

récurrent qui complique grandement la garantie d'un engagement durable et d'une collaboration fluide entre les partenaires impliqués.

Les thématiques actuelles de l'aide proactive basée sur les données disponibles et de l'automatisation de l'octroi des droits ont constitué un troisième axe transversal de discussion. Les résultats des deux projets flamands présentés ont confirmé l'efficacité de telles initiatives en témoignant d'une réduction significative du non-recours grâce à ces actions d'information, voire d'octroi, automatisées. Les intervenants et les participants ont toutefois rappelé que l'utilisation des bases de données numériques et d'algorithmes demeure confrontée à de nombreux défis, en raison de multiples écueils potentiels qu'elle implique. Outre le fait que les bases de données doivent être fiables et régulièrement actualisées, les erreurs algorithmiques constituent un autre biais d'autant moins négligeable que ces systèmes informatiques sont souvent entourés d'une grande opacité. C'est pourquoi les participants à la discussion se sont accordés pour reconnaitre la nécessité de garantir la transparence des calculs algorithmiques et le maintien d'une intervention humaine à minima au pour vérifier le résultat du calcul. Les discussions ont finalement soulevé combien les enjeux budgétaires ne pouvaient être ignorés : l'augmentation potentielle du nombre de bénéficiaires grâce à ces pratiques automatisées implique des choix politiques explicites afin de s'assurer que les ressources nécessaires soient disponibles et correctement allouées.

Un dernier axe de discussion a porté sur l'effet pervers du « tout ou rien » résultant d'une délimitation stricte des seuils d'octroi des droits, pénalisant les bénéficiaires proches des limites. Une augmentation minime de revenu est susceptible d'entraîner la perte d'avantages sociaux, compromettant la stabilité financière et la santé mentale des personnes concernées. Les pistes de suggestion formulées pour réduire ces effets pervers sont la mise en place d'un plafond progressif et le maintien temporaire des droits afin d'éviter les situations de pièges à l'emploi notamment.

7 | Recommandations en matière de mesure et de suivi

7.1 Mesure du non-recours au revenu d'intégration via une combinaison de données d'enquête et de données administratives

Étant donné que la combinaison des données d'enquête et des données administratives n'est pas parfaite mais fournit une base solide pour estimer le non-recours au revenu d'intégration, cette méthode semble appropriée pour évaluer le non-recours.

Bien qu'elle présente des limites pour estimer précisément le taux de non-recours, elle peut être utilisée pour suivre les évolutions (à condition que les limitations méthodologiques ne changent pas substantiellement). Mesurer le non-recours en termes absolus à l'aide de données d'enquête combinées à des données administratives reste limité, car le jeu de données composé contient des informations sur le revenu mais non pas sur d'autres conditions d'éligibilité potentielles. Cependant, la méthode offre une bonne capacité de suivi, car elle peut être appliquée chaque année sur les données annuelles de l'enquête EU-SILC. Ainsi, même si les estimations absolues peuvent être sous-évaluées ou surévaluées, les tendances peuvent être détectées.

Un autre inconvénient de l'utilisation de l'enquête EU-SILC est que, en raison du faible nombre de personnes potentiellement éligibles au revenu d'intégration, il est impossible de réaliser des analyses détaillées pour étudier ou suivre les caractéristiques des personnes bénéficiant ou non du droit, les résultats obtenus n'étant pas suffisamment précis. De même, les analyses régionales ne peuvent être menées avec une précision suffisante.

7.2 Intégration des droits dérivés dans les enquêtes existantes

Actuellement, pour calculer le non-recours aux droits dérivés du revenu d'intégration, on ne peut pas utiliser les données administratives ou d'enquête existantes. Il serait envisageable d'inclure ces droits dérivés dans le questionnaire de l'enquête EU-SILC. Cependant, le questionnaire n'autorise probablement pas l'ajout de nombreuses questions supplémentaires, ce qui imposerait de limiter le nombre de droits couverts. Les droits pourraient être limités aux droits fédéraux et/ou aux droits régionaux comparables, ou à ceux qui, en plus du revenu ou d'un autre statut enregistré, n'exigent que peu ou pas de conditions supplémentaires.

7.3 Suivi des droits dérivés via un système de registre local et une liste de droits

Le suivi local du droit à un droit (pour lequel une personne est éligible) pourrait se faire par le biais d'une liste de droits sélectionnés, révisée périodiquement par une organisation locale en contact avec les personnes susceptibles d'être éligibles. Ainsi, les droits associés au statut de bénéficiaire du revenu d'intégration (ou de l'allocation majorée) pourraient être enregistrés au niveau du CPAS dans un système de suivi interne (ou de niveau supérieur). La liste des droits à vérifier pourrait être ajoutée au dossier client pour suivi. Elle inclurait également les droits ne nécessitant pas de demande, de suivi ou d'intervention des travailleurs sociaux du CPAS mais pouvant être abordés lors d'un contact. Des statistiques pourraient être extraites de ces informations de manière périodique. La liste des droits à enregistrer pourrait être dynamique et régulièrement mise à jour. Elle pourrait se baser sur des listes

existantes telles que la liste de résilience financière par l'Expertisecentrum Budget en Financieel Welzijn (Thomas More) ou le Nieuwe Rechtenverkenner en Flandre.

Ce système peut aider à mesurer le taux de non-recours, d'une part, et à fournir des indications sur les droits qui doivent encore être pariés dessus, d'autre part. Il donne donc lieu à des approches proactives.

Notons qu'un système d'enregistrement local est déjà utilisé dans certains CPAS. Le système d'enregistrement local destiné au suivi de ces droits est idéalement à intégrer aux systèmes d'enregistrement déjà existants.

7.4 Suivi des droits dérivés par une enquête ciblée, administrée par un acteur externe

Les droits liés au statut de bénéficiaire du revenu d'intégration ou à une population cible plus large pourraient être étudiés à travers une nouvelle enquête (comme le projet TAKE), directement ciblée sur la population éligible, en adaptant la sélection pour pallier le faible nombre de bénéficiaires dans les enquêtes existantes. La population cible pourrait être identifiée de manière pragmatique par le revenu, en se concentrant sur les personnes ou ménages à faibles revenus. Cependant, comme dans les enquêtes existantes, il convient de minimiser les biais de réponse (par exemple, éviter toute corrélation entre la participation et le recours aux droits).

Dans cette étude, la population cible des droits analysés a été limitée aux bénéficiaires du revenu d'intégration. Recevoir ce revenu n'est cependant pas le seul statut permettant l'accès à certains droits. Pour d'autres populations cibles, les chiffres du non-recours pourraient être sous-estimés. Pour obtenir une vue d'ensemble, la population cible doit être élargie et d'autres canaux que les intermédiaires du CPAS doivent être mobilisés.

La méthodologie de l'étude TAKE pourrait être appliquée ici. Cependant, plusieurs points méthodologiques nécessitent une attention particulière. L'enquête en face-à-face est la méthode offrant le meilleur taux de réponse, mais elle est coûteuse et chronophage pour les répondants. Pour inviter les personnes à participer, il est possible de faire appel à un fichier d'adresses (par exemple, basé sur les revenus disponibles par Statbel, au niveau des individus ou des ménages) pour envoyer une invitation par courrier. Cependant, fournir des adresses est sensible au regard de la vie privée. Alternativement, on pourrait inviter à participer via des acteurs-clés (comme les travailleurs sociaux des CPAS, les médecins généralistes, les épiceries sociales, les services de bien-être locaux, etc.), bien que cela puisse influencer les biais de réponse. Pour encourager les répondants, des incitations (comme des prix à gagner) pourraient être envisagées, bien que cela augmente les coûts de l'enquête.

7.5 Suivi des droits dérivés par une enquête remplie par les intermédiaires

La méthode testée dans cette étude repose sur la collaboration et l'implication des travailleurs sociaux des CPAS, utilisant les systèmes de registre des CPAS pour sélectionner aléatoirement les individus à inclure dans l'enquête. L'objectif est d'éviter les biais de sélection et d'obtenir un taux de réponse plus élevé. Cependant, l'inconvénient de cette méthode est la charge de travail élevée des travailleurs sociaux. L'enquête doit donc être conçue pour minimiser la charge supplémentaire.

Pour garantir le meilleur taux de réponse sans biais, certains points clés méritent attention :

7.5.1 Adhésion et volonté de participation

Dans cette étude, le projet a été mené en collaboration avec les associations régionales des communes et quelques CPAS sélectionnés. Pour obtenir une plus grande adhésion, l'appel à participation pourrait être diffusé plus largement.

Pour accroître la volonté de participation des communes bruxelloises, il pourrait être indiqué de cibler un nombre réduit de répondants, dans l'espoir que davantage de communes puissent ainsi participer et qu'une réponse suffisante provenant de la région soit recueillie.

Le cadre de l'étude est important : il ne s'agit en aucun cas de pointer du doigt, mais uniquement de recueillir des informations, y compris sur des droits qui ne relèvent pas explicitement des missions des travailleurs sociaux des CPAS.

L'enquête pourrait également être diffusée via d'autres canaux d'information, par exemple par le biais de la newsletter du SPP Intégration sociale ou des associations régionales des villes et communes, et ce à plusieurs reprises (une introduction et un rappel).

Obtenir une grande adhésion est essentielle non seulement de la part des CPAS, mais aussi des bénéficiaires du revenu d'intégration (ou d'autres groupes cibles). Impliquer les bénéficiaires du revenu d'intégration dans la préparation du questionnaire et dans le processus d'enquête par le biais soit des experts de vécu, soit des organisations les représentant, est en effet un bon moyen de valoriser leur expérience personnelle et de renforcer ainsi leur implication.

7.5.2 Accès aux bonnes personnes au sein du CPAS

Les invitations à participer à l'enquête via les CPAS ont été envoyées aux directeurs généraux de tous les CPAS de Bruxelles, de Flandre et de Wallonie. Cependant, il est apparu que l'information n'a parfois pas atteint les services sociaux. Si le directeur général est le seul destinataire, le message peut rester non lu ou être négligé en raison de circonstances fortuites (absence ou surcharge de travail). Il pourrait être envisagé d'inviter également le responsable du service social (ou la personne la plus pertinente selon l'objet de l'enquête) à participer directement.

L'utilisation d'autres canaux d'information plus généraux (voir ci-dessus) pourrait également être bénéfique pour s'assurer que les « bonnes personnes » soient informées et puissent contacter elles-mêmes le directeur ou l'entité ayant lancé l'enquête.

Par ailleurs, il est apparu que dans certaines communes, le questionnaire a bien été rempli au niveau des CPAS, mais que le(s) questionnaire(s) au niveau des bénéficiaires du revenu d'intégration n'a pas été rempli(s). Cela peut également indiquer un manque de transmission ou de suivi de l'information, ce qui mérite une attention particulière.

7.5.3 Le timing de l'enquête

Le calendrier est crucial pour éviter que l'enquête coïncide avec d'autres études et pour laisser suffisamment de temps pour répondre. Les points suivants peuvent être pris en compte dans l'organisation d'une enquête : éviter que cette enquête coïncide avec d'autres études menées également via les CPAS ; offrir une période plus longue pour remplir les questionnaires. Cette dernière mesure donne également plus d'opportunités aux travailleurs sociaux de remplir le questionnaire (en partie) avec le bénéficiaire du revenu d'intégration (voir plus loin).

7.5.4 Fonction de l'enquêteur

En ce qui concerne le processus de remplissage, nous avons constaté que le questionnaire relatif à l'obtention des droits par un bénéficiaire du revenu d'intégration sélectionné aléatoirement ne pouvait pas toujours être complété par le gestionnaire de dossier (pour diverses raisons : congés, absences, charge de travail, etc.). Cela, combiné au remplissage sans contact direct avec le bénéficiaire, a entraîné de nombreuses réponses « ne sait pas », ce qui a réduit le nombre d'observations effectivement exploitables (en plus de la faible réponse globale). Il serait donc préférable que le gestionnaire de dossier puisse remplir le questionnaire autant que possible, afin de minimiser la perte d'information. Il est également recommandé de viser une certaine uniformité entre les CPAS à cet égard.

7.5.5 Méthode de collecte avec contact

Le remplissage du questionnaire relatif à l'obtention des droits par un bénéficiaire du revenu d'intégration sélectionné aléatoirement était généralement effectué par le travailleur social du CPAS sans contact direct avec le bénéficiaire. Cependant, le gestionnaire de dossier ne sait pas toujours si son client reçoit un certain droit, surtout lorsque ce droit n'est pas suivi par le CPAS. Cela a également conduit à de nombreuses réponses « ne sait pas ». Concernant les raisons, il n'est pas aisé pour une tierce personne d'indiquer pourquoi un droit particulier n'est pas obtenu. Lorsqu'un système de suivi des droits est maintenu, il est plus facile de déterminer, sans contact direct avec le bénéficiaire, si un droit est accordé ou non, mais cela n'apporte pas d'informations sur les raisons ou les obstacles.

La partie du questionnaire sur les caractéristiques du profil peut être remplie uniquement par le travailleur social (à partir des informations contenues dans le dossier). En revanche, la partie du questionnaire relative à l'obtention des droits (si elle n'est pas enregistrée) et aux raisons pour lesquelles ils ne sont pas obtenus devrait idéalement être remplie avec le bénéficiaire afin d'obtenir des réponses plus précises et d'éviter les réponses de type « ne sait pas », qui réduisent la qualité et l'exploitabilité des données recueillies.

Pour garantir une bonne compréhension des questions par les bénéficiaires, il est essentiel de simplifier le langage du questionnaire. Un vocabulaire clair et accessible, évitant les termes techniques et les formulations complexes, facilitera la participation active des bénéficiaires et réduira les risques de confusion. Cette simplification contribuera non seulement à améliorer la qualité des données, mais aussi à renforcer l'engagement des répondants.

7.5.6 Simplification du contenu

On peut se demander si le suivi doit porter à la fois sur l'obtention des droits et sur les raisons de leur non-obtention. Les raisons identifiées sont en effet récurrentes dans la plupart des études (et ont également été confirmées dans cette étude, malgré le nombre limité de cas analysés sur les raisons de non-obtention des droits dérivés). Les raisons évoluent généralement plus lentement. La question pourrait donc être restreinte, dans un premier temps, à l'évolution du non-recours, ce qui allègerait le questionnaire et augmenterait les chances de réponse.

Une enquête moins fréquente pourrait également être menée pour examiner les raisons et leur évolution potentielle. Un changement dans la répartition relative des raisons pourrait être influencé par une modification des politiques, notamment en cas d'efforts importants pour simplifier les procédures de demande par le biais de l'automatisation par exemple. Cela pourrait réduire les coûts de processus et, par conséquent, la part des raisons liées aux coûts de processus. La nécessité d'inclure la mesure des raisons dans le questionnaire dépend de la question politique sous-jacente et de la manière dont l'évolution des raisons et du non-recours est anticipée (liée par exemple à des changements de politique).

7.5.7 Mener des enquêtes distinctes sur le non-recours aux droits automatisés automatiquement et sur celui concernant ceux non attribués automatiquement

Pour améliorer la compréhension et le suivi du non-recours aux droits sociaux, il serait intéressant de lancer des enquêtes séparées, centrant, d'une part sur les droits qui ne sont pas octroyés automatiquement et sur ceux octroyés automatiquement, d'autre part De fait, le mécanisme d'octroi automatique des droits est en général indépendant des actions des CPAS, des travailleurs sociaux ou des bénéficiaires potentiels, étant donné que leur non-recours est souvent dû à des problèmes techniques ou administratifs (tels que des dysfonctionnements informatiques ou des erreurs dans les données) situés à d'autres niveaux.

Autrement dit, il est pertinent d'envisager à l'avenir le déploiement d'enquêtes en la matière qui opèrent une distinction entre les droits octroyés automatiquement et ceux nécessitant une interven-

tion des bénéficiaires ou des assistants sociaux. Cette distinction permettrait de clarifier les mécanismes de non-recours et de cibler les actions à mettre en œuvre à l'échelle adéquate (micro, meso, macro).

7.5.8 Diffusion des résultats de l'enquête

Comme indiqué précédemment, il est recommandé de faire connaître l'enquête par divers canaux. Cela peut se faire, par exemple, par le biais de newsletters ou d'une « bannière » sur les sites web pertinents. Cela permet d'accroître la visibilité de l'enquête et de motiver la participation. Il est important de ne pas se limiter à la phase de lancement et de déroulement de l'enquête, mais également de diffuser les résultats (par site web, newsletter ou extraits du rapport). Ainsi, les participants comprennent l'utilité de leur investissement en temps, ce qui peut aussi encourager la participation.

Des demandes ont été formulées pour obtenir des résultats plus détaillés (par exemple, pour leur propre région, province ou localité), ce qui témoigne d'un intérêt. Si des résultats peuvent être fournis à une échelle plus locale que celle de la Belgique, cela peut également motiver la participation.

7.6 Favoriser une complémentarité des approches quantitatives et qualitatives dans le cadre de recherches plus approfondies

Le non-recours aux droits sociaux est un phénomène intrinsèquement complexe et relationnel (Warin, 2019) : il ne peut être pleinement compris qu'à travers une approche strictement quantitative. Dès lors, la mise en œuvre d'une approche mixte visant à compléter l'approche quantitative par des analyses qualitatives approfondies au long cours sur des aspects plus singuliers est essentielle pour poursuivre la compréhension des relations entre les différentes raisons de non-recours.

De fait, les résultats de l'enquête suggèrent que certains droits complémentaires, non octroyés automatiquement, ne peuvent pas suffisamment être mis en avant par les travailleurs sociaux. Les raisons peuvent être manque de temps et/ou de surcharge de travail liés notamment à la complexité administrative au sein de ces institutions. Il serait dès lors informatif de lancer une enquête plus approfondie sur la thématique spécifique du non-recours par non-proposition afin de mieux comprendre les obstacles spécifiques liés à l'organisation interne des CPAS et autres structures en charge de l'exécution des politiques sociales. Ces difficultés peuvent être liées au manque de convivialité et complexité des procédures administratives, à la culture organisationnelle, au *turn over* au sein des équipes de travailleurs sociaux de première ligne menant à une méconnaissance de certains droits dans un contexte d'évolution permanente de la législation sociale et d'un renforcement de leur conditionnalité.

En somme, la réalisation d'études plus approfondies portant sur certains types de raisons et de droits permettrait d'identifier et de clarifier les seuils entre les différents acteurs impliqués dans la lutte contre le non-recours aux droits sociaux.

8 | Recommandations en matière de pratiques inspirantes

Malgré l'intérêt des chercheurs, des décideurs politiques et des instituts publics concernés par la pauvreté et l'exclusion et la précarité sociale pour la question du non-recours aux droits sociaux en Belgique ainsi que les efforts réalisés ces dernières années pour mieux cerner ce phénomène, le rapport pointe, à la suite d'autres recherches scientifiques – pour la Belgique, voir notamment les travaux réalisés par le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (Chapitre 6 du rapport bisannuel 2022-23, 2023), la persistance de lacunes en matière de données disponibles permettant d'évaluer finement à la fois le taux de non-recours aux droits sociaux en général et aux aides complémentaires en particulier, et les impacts effectifs des politiques et des initiatives de terrain déployées en la matière.

Dès lors, bien que les recommandations qui suivent identifient un certain nombre d'éléments jugés nécessaires pour favoriser la réussite d'initiatives de lutte contre le non-recours aux droits sociaux, il convient de noter que les éléments mis en avant sont principalement issus d'une approche inductive basée sur l'expérience et le ressenti d'acteurs de terrain sans que des évaluations d'impacts aient été menées rigoureusement en contexte. Les suggestions ci-dessous sont donc à considérer comme des orientations possibles pour améliorer les actions à mettre en œuvre à d'adapter selon le contexte spécifique de chaque initiative.

8.1 Etablir une cartographie mise à jour régulièrement des pratiques inspirantes déployées à l'échelle locale ainsi que des acteurs impliqués

Etant donné qu'une première étape indispensable à serait judicieux de poursuivre le travail de cartographie des initiatives existantes en la matière à l'échelle locale, entamé dans le cadre de cette recherche. L'objectif serait d'effectuer un inventaire approfondi au long cours des actions existantes, structuré selon la catégorisation proposée dans cette étude, voire de s'appuyer sur ce travail d'inventaire pour affiner davantage la catégorisation de ces pratiques. Ce travail viserait plus concrètement à (1) identifier précisément les initiatives mises en œuvre sur les différents terrains locaux ; (2) effectuer une cartographie détaillée des parties prenantes impliquées dans ces actions et donc, en creux, de celles qui ne le sont pas ; (3) mesurer finement les effets de ces initiatives sur les divers aspects de la vie sociale des groupes cibles et des pratiques professionnelles des acteurs de première ligne tant à court qu'à plus long terme (voir recommandation suivante). Ce travail de cartographie permettrait d'améliorer la connaissance des initiatives existantes pour en faciliter le partage et la diffusion aux acteurs concernés aux différents niveaux de gouvernance.

8.2 Assurer une évaluation continue et systématique des initiatives visant à réduire le non-recours aux droits sociaux déployées aux différents niveaux de gouvernance

Un des résultats majeurs de la recension des pratiques inspirantes en matière de lutte contre le non-recours aux droits sociaux porte sur le manque patent d'informations concernant l'impact de ces actions à la fois sur les bénéficiaires et les acteurs de première ligne mises en œuvre dans le cadre de cette politique publique. Comme le constatait déjà le projet TAKE (2022), on dispose de peu de

données quantitatives et qualitatives actualisées sur une base régulière concernant les conséquences des actions mises en œuvre aux différentes échelles de gouvernance. Cette lacune interroge leur suivi, pourtant essentiel, à l'évaluation de leur degré de pertinence et d'efficacité à court et à plus long terme. En l'absence de données d'évaluation fiables et actualisées, il est en effet compliqué d'ajuster finement les mesures prises aux réalités de terrain en évolution constante.

Il est dès lors essentiel de mettre en place un cadre structuré pour l'analyse scientifique des impacts des initiatives déployées aux différents niveaux de gouvernance (fédéral, régional, communal). Cette analyse gagnerait à être systématique et intégrée dès la conception des initiatives sur base d'indicateurs à la fois quantitatifs et qualitatifs en se basant notamment sur le test d'impact pauvreté. Celui-ci est un outil d'évaluation ex ante intégré dans le processus de décision politique en vue d'anticiper les incidences possibles de mesures envisagées, sur la pauvreté et dans lequel le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale est impliqué depuis une dizaine d'années.[6]

Les résultats de ces analyses permettraient d'ajuster et améliorer les initiatives en cours, en tenant compte des retours d'expérience et des évolutions contextuelles. Il s'agirait par exemple concrètement d'élaborer un cadre méthodologique commun à l'évaluation des impacts à l'échelle régionale, voire fédérale. Ce guide inclurait à la fois des outils de collecte de données et des indicateurs de performance. Son élaboration gagne à impliquer les bénéficiaires des initiatives et les acteurs de première ligne pour garantir que les analyses reflètent les réalités du terrain autant que besoins/souhaits des personnes considérées (bénéficiaires et travailleurs). Au côté de l'élaboration de ce guide, il s'agirait de mettre en place des mécanismes de suivi régulier et d'évaluation périodique des initiatives sur base de l'outil développé, auquel les acteurs impliqués dans l'évaluation pourraient d'ailleurs être formés.

8.3 Favoriser les partenariats intersectoriels et interinstitutionnels de façon plus structurelle pour une approche plus cohérente

Le non-recours aux droits sociaux devrait faire l'objet d'un suivi beaucoup plus cohérent en Belgique en renforçant notamment les collaborations entre les différentes parties prenantes contribuant à lutter contre ce phénomène aux différentes échelles de gouvernance. Cet effort est d'autant plus essentiel à effectuer qu'un des constats majeurs issus des ateliers menés dans le cadre de cette recherche est l'existence d'une forme de méconnaissance, voire de méfiance mutuelle entre les diverses parties-prenantes qui défendent, pourtant, une même cause.

Une proposition concrète pour améliorer la cohérence des actions consiste en la création d'une Plateforme de Coordination dédié à la problématique du non-recours aux droits sociaux en Belgique. Cette plateforme inclurait des membres permanents, représentant les différents les niveaux de pouvoir – fédéral, régional et local, dont ici les acteurs des administrations communales et des centres publics d'action sociale (CPAS), les services sociaux associatifs accompagnés des bénéficiaires – afin de garantir une implication collective et coordonnée. Néanmoins, au côté de ces membres permanents, des groupes de travail (GT) portant sur des droits spécifiques pourraient être mis sur pied et dont les membres invités varieraient selon le droit visé.

Dans tous les cas, pour assurer le fonctionnement pérenne de cette plateforme, il est néanmoins indispensable de nommer un coordinateur qui veille notamment à l'organisation de réunions régulières et à l'animation d'un canal de communication pour le partage d'informations entre les différents niveaux de pouvoir et les GT.

Dans ce cadre, il est intéressant de mentionner que lors de la réunion du 27 octobre 2023 de la Conférence interministérielle « Intégration sociale, Logement et Politique des grandes villes », le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a présenté un aperçu des constats relatifs au non-recours aux droits, ainsi que des actions, mesures et pratiques pertinentes dans la lutte contre ce phénomène. Suite à cette conférence interministérielle, il a été convenu que les

6 Pour plus de détail sur ce test et sur l'implication du service dans son déploiement, voir sur https://luttepauvrete.be/service/cim/

membres d examinent les initiatives qu'ils souhaitent développer dans leurs champs de compétence respectifs afin de renforcer l'effectivité des droits et l'efficacité de leurs politiques. Dans ce cadre, il a été demandé au Service interfédéral de poursuivre les démarches visant à favoriser les échanges interfédéraux. Cet aperçu pourrait ainsi servir de base à un échange entre les membres concernant les actions existantes et celles envisageables à l'avenir.[7]

8.4 Centrer le travail d'information et de promotion des aides sociales en CPAS sur les droits qui ne font pas l'objet d'un octroi automatique en collaborant avec le Service des Experts du vécu du SPP IS

Les résultats de l'enquête ont mis en lumière un certain pourcentage de réponses indiquant que certaines aides complémentaires n'étaient pas promues par les CPAS, bien qu'elles soient d'application fédérale et qu'elles relèvent de l'aide sociale complémentaire généraliste. Cette observation est surprenante dans la mesure où ces droits devraient en principe être bien connus et activement promus par les travailleurs sociaux.

Dans un contexte où la méconnaissance des droits sociaux ainsi des procédures à suivre pour y recourir de manière effective demeurent deux des raisons les plus fréquentes de non-recours (De Schutter, 2022), il convient de renforcer les actions d'information et de communication à destination des bénéficiaires en veillant notamment à leur relayer régulièrement l'information lors de leur accompagnement. L'information fournie par les CPAS devrait se concentrer en particulier sur les aides qui ne font pas l'objet d'un octroi automatique dans la mesure où le non-recours aux droits obtenus automatiquement relève d'autres raisons que celle liés à la non-information.

Pour informer correctement les acteurs de première ligne au sein des CPAS sur les dernières actualisations juridiques et les sensibiliser suffisamment à la problématique du non-recours aux droits, les CPAS gagnent à faire appel au soutien du Service des Experts du vécu du SPP IS du dont le cœur de mission est précisément de déployer des initiatives de formation visant à la sensibilisation à la pauvreté et l'exclusion sociale au sein des divers structures de l'action sociale.

8.5 Renforcer l'information proactive en maximisant l'utilisation des bases de données disponibles

Pour ce faire, il s'agit notamment d'encourager les travailleurs sociaux des CPAS et les autres acteurs de première ligne à améliorer leurs pratiques d'information proactive à destination de bénéficiaires potentiels de droits en exploitant de manière plus systématique les bases de données disponibles, dans une logique de prévention du non-recours aux droits. Les ayants-droits seraient alors identifiés et informés régulièrement de leurs droits tout en étant invités à introduire une demande avec l'aide d'un travailleur social, si nécessaire. Il importe que ces informations soient communiquées par différents canaux simultanément (SMS, voie numérique, courrier, téléphone) et, si possible, dans la langue du bénéficiaire.

Cette stratégie implique néanmoins de former régulièrement les travailleurs sociaux et autres agents de première ligne à l'exploration systématique de données sur base des flux disponibles en dispensant notamment des formations continues sur l'alimentation et l'utilisation de la base de données tampon utilisée dans le cadre des Statuts Sociaux Harmonisés et gérée par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS). Il s'agit, dans le même temps, pour les administrations à veiller à rendre disponible et à mettre à jour les bases de données existantes en la matière.

7 Pour plus d'informations sur cette Conférence, voir la synthèse du disponible sur Secretariaat van de Interministeriële Conferentie 'Maatschappelijke integratie, Wonen en Grootstedenbeleid' - Steunpunt tot bestrijding van armoede https://luttepauvrete.be/service/cim/.

8.5.1 Maintenir et renforcer le pratiques d'outreaching en complément des démarches proactives par le biais des données disponibles

La démultiplication des flux de données disponibles ne peut en aucun cas justifier la diminution, voire la suppression des pratiques « d'*aller-vers* », voire « *l'aller chez* » afin que la communication s'effectue au plus près des usagers dans les lieux familiers que fréquentent les plus éloignés des services publics en particulier. Il est primordial de compléter le déploiement de 'aide proactive sur base de flux de données disponibles par le maintien et le renforcement des rencontres humaines dans les lieux où vivent les publics, qui ne poussent pas les portes d'institutions d'aide sociale. Cette démarche traduit la volonté des organismes sociaux -associatifs ou non - à réduire le dernier kilomètre qui les sépare des usagers les plus fragiles (Etude annuelle du Conseil d'Etat français, 2023). Cette logique de proximité humaine et d'accueil à bas seuil peut se traduire concrètement par différents types démarches actives pour aller au-devant des usagers. Comme développé dans le chapitre 5, il peut s'agit d'interventions associatives, ou de CPAS qui sortent de « leurs murs » pour se rendre dans des lieux spécifiques ou encore d'initiatives qui réinvestissent plus largement l'espace public (BriCo, RACQ).

8.5.2 Renforcer l'automatisation des droits dérivés et des aides sociales complémentaires

Comme le pointait déjà le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale dans sa note « Automatisation de droits qui relèvent de la compétence de l'Etat fédéral », en 2013.[8] L'automatisation des droits sociaux peut revêtir diverses formes, de la plus aboutie (les services publics déterminent les personnes ayant droit à une prestation particulière et la leur fournissent automatiquement sans que les personnes concernées aient besoin d'en faire la demande) à d'autres formes telles que l'information proactive des bénéficiaires potentiels, l'ajustement automatique en cas de changement de situation et la simplification des réglementations.

Tant les résultats de la recherche quantitative que ceux de discussions menées dans le cadre des ateliers organisés avec les différentes parties prenantes montrent que l'automatisation des aides sociales constitue un moyen inédit efficace et prometteur de lutter contre le non-recours, à condition que les institutions soient conscientes des nombreux écueils possibles relatifs à la fois au manque de données administratives disponibles, à leur mise à jour régulière, à l'opacité des systèmes informatiques ainsi qu'aux risques d'erreurs dans les données - qui invisibilisent souvent les situations et parcours hors-normes - et les calculs algorithmiques. Le manque de clarté des procédures, notamment automatisées, constitue d'ailleurs une autre raison majeure du non-recours ; celui-ci peut entraîner des conséquences désastreuses sur les bénéficiaires, singulièrement dans le cas d'un refus injustifié d'octroi d'une aide entraînant leur exclusion sans que ces deniers ne disposent de leviers pour prouver qu'ils remplissent les conditions d'octroi. A la suite de recommandations formulées dans le rapport bisannuel 2022-23 du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté (2023), il est donc essentiel de rappeler l'importance de poursuivre les efforts d'automatisation des aides sociales, si et seulement si, il est assuré que cette automatisation soit fondée sur des bases de données administratives fiables, complètes et régulièrement actualisées.

8.6 Vers une progressivité des seuils d'octroi des droits sociaux

La rigidité actuelle des seuils de revenus ou de statuts comme critère d'éligibilité fragilise les individus et génère des inégalités socio-économiques entre individus aux situations sociales modestes en réalité fort comparable. Une réforme du système, basée sur des mécanismes progressifs tendrait à garantir un accès plus équitable aux droits tout en réduisant les effets pervers de cette situation. Plus concrè-

8 Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2013). *Automatisation de droits qui relèvent de la compétence de l'Etat fédéral.* Note disponible sur https://luttepauvrete.be/publications/automatisationdroits.pdf

tement, il s'agirait de remplacer les seuils stricts par des plafonds graduels permettant une réduction progressive des avantages au fur et à mesure de l'augmentation du revenu (Rapport bisannuel du Service interfédéral du lutte contre la pauvreté (2023, p. 64-65). A l'instar du fonctionnement des systèmes fiscaux, il est ainsi envisageable de travailler avec des tranches de revenus afin d'éviter des hausses marginales conduisant à une perte totale nette des aides sociales. Il est par ailleurs envisageable de maintien les droits et les aides sociales complémentaires lors d'une période transitoire après une augmentation de revenu et/ou un changement de statut. Cela permettrait de limiter les pièges à l'emploi.

8.7 De manière générale

Dès lors que l'automatisation des droits sociaux et, plus largement, la numérisation de la protection sociale comporte de nombreux écueils, il importe de développer une approche critique vis-à-vis des opportunités offertes par les évolutions technologiques en restant pleinement conscient de leurs limites. De fait, l'insistance placée sur les seuls bénéfices de ces outils dans le débat public a souvent pour effet de minimiser les ambivalences de toute évolution technologique, pourtant déjà bien documentées dans de nombreux travaux scientifiques en sociologie des sciences et des technologies et en droit, par exemple (Degrave & Brotcorne, 2024).

L'introduction de nouvelles technologies toujours plus puissantes sur le plan technique déplace, à chaque fois, la frontière entre le possible et l'impossible. Ceci implique alors de redéfinir régulièrement de manière collective la limite entre le souhaitable et le non souhaitable. Dit autrement, il est essentiel de maintenir les technologies numériques et leurs potentialités - présumées ou réelles - à leur juste place dans la société, en gardant à l'esprit que tout ce qui est techniquement possible n'est pas nécessairement souhaitable sur le plan éthique et démocratique.

Cette réflexion invite à adopter une vision équilibrée de la numérisation, particulièrement dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits sociaux. Une telle vision distanciée implique, à son tour, de maintenir pleinement accessibles les canaux traditionnels d'accès aux droits sociaux, tels que les guichets de proximité, les interactions humaines en face-à-face, les services téléphoniques, les courriers postaux. Ces canaux hors-lignes devraient non seulement être maintenus, mais aussi et surtout assurer une qualité de service au moins équivalente à celle des voies numérisées. Cette complémentarité des voies d'accès aux services publics et de traitements (techniques/algorithmiques vs humains) des droits sociaux constitue un puissant gage d'équité entre les citoyens dans une société de plus en plus numérisée.

Parallèlement, il est crucial de fournir des ressources financières et humaines suffisantes aux institutions administratives et sociales. Ces moyens devraient notamment leur permettre de créer et de mettre à jour régulièrement les données administratives, favorisant ainsi une gestion tout autant efficace qu'équitable des droits sociaux.

- ANNEXES -

annexe 1 Manuel à destination des bénéficiaires du revenu d'intégration

Description tirage au sort des bénéficiaires du revenu d'intégration

Dans ce mémo, nous expliquons étape par étape comment les bénéficiaires du revenu d'intégration au sujet desquels un questionnaire doit être rempli doivent être sélectionnés dans le fichier des bénéficiaires du revenu d'intégration de votre commune/OCMW. Il est important que chaque CPAS participant procède de la même manière et que les personnes soient sélectionnées par hasard dans l'échantillon.

Groupe cible et liste

Le groupe cible, à savoir les personnes éligibles au droit dérivé, sera limité à celles qui perçoivent un revenu d'intégration depuis au moins six mois.

Le cadre d'échantillonnage est la liste des bénéficiaires du revenu d'intégration ayant perçu au moins six mois de revenu d'intégration par CPAS. Cette liste constitue la base de sondage à partir de laquelle les individus seront sélectionnés.

Subvention pour coïncidence

Il est nécessaire de déterminer par *hasard les* bénéficiaires du revenu d'intégration exacts sur lesquels le questionnaire doit être rempli. Les personnes sélectionnées au hasard constituent l'échantillon. Il est important que la sélection des bénéficiaires du revenu d'intégration se fasse de manière aléatoire, de sorte que, par exemple, il n'y ait pas plus ou moins de chances que les bénéficiaires du revenu d'intégration présentant certaines caractéristiques se retrouvent dans l'échantillon plus tôt ou pas du tout. Cela pourrait affecter les résultats.

L'échantillon est obtenu en déterminant au hasard une personne de départ dans la base de sondage et en sélectionnant ensuite des personnes selon un intervalle fixe. [de]L'intervalle peut être par exemple de 10 (toutes les 10 personnes sont sélectionnées). Nous expliquons cela plus en détail dans ce qui suit : le nombre de personnes à sélectionner dans la liste et l'intervalle entre les personnes dépendent du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration dans le CPAS et la région.

L'anonymat ?

Le nom ou d'autres informations permettant d'identifier les personnes sélectionnées ne figurent nulle part dans le questionnaire ; le nom du répondant n'est pas non plus demandé. Par conséquent, les chercheurs ne savent pas quels bénéficiaires du revenu d'intégration ni qui les remplit. Le poste du répondant est demandé, mais il n'est pas obligatoire de le remplir. Si l'on craint que cela ne permette d'identifier quelqu'un, la question sur la fonction peut être laissée ouverte.

Qui fait le tirage au sort ?

Le tirage au sort des bénéficiaires du revenu d'intégration dans l'échantillon est idéalement effectué par un travailleur du CPAS qui a accès au fichier central des bénéficiaires du revenu d'intégration au CPAS mais qui ne suit pas ses propres bénéficiaires, par exemple un membre du personnel administratif ou de la gestion (des données). Ensuite, chaque travailleur du CPAS concerné (gestionnaire de dossier), qui doit remplir un questionnaire sur ses bénéficiaires (il peut s'agir d'un ou de plusieurs bénéficiaires par travailleur), est informé. Les noms des personnes concernées (finissants ou bénéficiaires du revenu d'intégration sélectionnés) ne sont pas communiqués aux chercheurs.

Qui remplit le questionnaire ?

Le questionnaire peut être rempli soit par le gestionnaire de cas seul, sans le bénéficiaire, soit par le gestionnaire de cas (en partie) avec le bénéficiaire ; le fait que le questionnaire soit ou non rempli avec le bénéficiaire doit être indiqué dans une case prévue à cet effet dans le questionnaire. La manière dont le contact a été établi avec le bénéficiaire auparavant, par exemple par téléphone ou en face à face, peut également être indiquée.

Étapes de la sélection des bénéficiaires du revenu d'intégration :

1) Utilisation d'une liste systématiquement ordonnée des personnes qui perçoivent le revenu d'intégration depuis 6 mois
2) Déterminer **le nombre de** questionnaires à remplir par le CPAS (= nombre de personnes dans l'échantillon)
3) [ste]Déterminer l'**intervalle du** tirage au sort (questionnaire à remplir, par exemple, tous les 10 ans ou tous les 120 ans pour les personnes figurant dans le fichier du revenu d'intégration).
4) Déterminer la personne de la liste par laquelle **commencer** (personne de départ)

1) Liste ordonnée

Chaque CPAS peut partir de la liste des noms des personnes qui perçoivent un revenu d'intégration depuis au moins 6 mois. Cette liste est classée par ordre alphabétique et est donc prête pour la sélection des personnes pour lesquelles un questionnaire doit être rempli.

2) Nombre de questionnaires à remplir (= nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration à sélectionner de manière aléatoire)

Le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration pour lesquels un questionnaire doit être rempli dépend, d'une part, de la région et, d'autre part, du nombre total de bénéficiaires du revenu d'intégration dans la commune (bénéficiaires du revenu d'intégration du CPAS recevant au moins 6 mois de revenu d'intégration).

Étant donné que les résultats sur la mesure de l'utilisation des droits dérivés sont demandés pour la Belgique mais aussi pour chaque région séparément, un certain nombre de questionnaires est attendu par région afin que les résultats aient une certaine fiabilité. Si ce nombre total est le même pour chaque région (+/- 1500), il n'est pas le même pour chaque commune de la région. Le nombre total par région est réparti entre toutes les communes de cette région : 19 dans la région de Bruxelles-Capitale, 300 dans la région flamande et 262 dans la région wallonne. En raison du faible nombre de communes dans la Région de Bruxelles-Capitale, le nombre de

questionnaires à remplir par commune est en moyenne beaucoup plus élevé dans la RBC qu'en Flandre et en Wallonie où le nombre de communes est beaucoup plus élevé.

Dans une certaine mesure, le nombre de questionnaires à remplir dépend également du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par commune, de sorte que les petits CPAS doivent remplir un nombre inférieur de questionnaires. Toutefois, à partir d'un certain nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration dans le CPAS, il y a un nombre maximum de questionnaires à remplir : un maximum de 9 questionnaires pour les CPAS flamands et wallons et un maximum de 90 pour les CPAS bruxellois. Voir tableau 1 (interprétation sous le tableau). **NOTE :** le nombre maximum pour les CPAS bruxellois a été réduit de 90 à 30.

Tableau 1 : Nombre de questionnaires à remplir par région et nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par CPAS

	RBC	FLA	WAL
Communes avec 1-5 BRI	/	0	0
Communes avec 6-10 BRI	/	1	1
Communes avec 11-90 BRI	/	1 sur 10	1 sur 10
Communes avec 91-900 BRI	Nombre fixe : 20	Nombre fixe : 9	Nombre fixe : 9
Communes avec 901 ou plus BRI	Nombre fixe : 30	Nombre fixe : 9	Nombre fixe : 9
Nombre TOTAL de questionnaires à remplir par région	500	1500	1500

BRI = nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration ayant perçu ce revenu pendant au moins 6 mois dans le CPAS

Communes sans bénéficiaires du revenu d'intégration (qui perçoivent un revenu d'intégration depuis 6 mois)

Dans les communes où il n'y a pas de bénéficiaires du revenu d'intégration (depuis 6 mois), les questionnaires ne peuvent évidemment pas être remplis.

Communes comptant de 1 à 5 bénéficiaires du revenu d'intégration (depuis au moins 6 mois)

Les communes comptant de 1 à 5 bénéficiaires du revenu d'intégration ne seront pas non plus invitées à remplir les questionnaires, car ils risquent de ne pas être suffisamment anonymes pour que l'on puisse y répondre, compte tenu du faible nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration et des caractéristiques sociodémographiques qui seront couvertes par le questionnaire.

Communes comptant de 6 à 10 bénéficiaires du revenu d'intégration (depuis au moins 6 mois)

Les communes comptant de 6 à 10 bénéficiaires du revenu d'intégration seront invitées à remplir un questionnaire pour une personne (pour la sélection de cette personne : voir l'étape 3 « début »).

Communes comptant de 11 à 90 bénéficiaires du revenu d'intégration (depuis au moins 6 mois)

Pour les communes comptant entre 11 et 90 bénéficiaires du revenu d'intégration, les questionnaires sont remplis pour 1 personne sur 10. Pour obtenir le nombre de questionnaires à remplir,

le nombre total de bénéficiaires du revenu d'intégration (ayant au moins 6 mois de revenu d'intégration) est divisé par 10. Ainsi, s'il y a 74 bénéficiaires du revenu d'intégration, le nombre de questionnaires à remplir est égal à 7 ou 8 (74 divisé par 10 = 7,4 ; en raison du nombre aléatoire de départ, il sera évident que 7 ou 8 personnes sont sélectionnées dans l'échantillon).

Flandre et Wallonie : communes de 91 bénéficiaires du revenu d'intégration (au moins 6 mois)

Pour les communes flamandes et wallonnes, le nombre de questionnaires à remplir est fixé à 9 dès qu'il y a 91 bénéficiaires du revenu d'intégration ou plus.

Région de Bruxelles-Capitale : communes de 91 à 900 bénéficiaires du revenu d'intégration (min. 6 mois)

Pour les communes de la RBC, dans les CPAS comptant de 91 à 900 bénéficiaires du revenu d'intégration (le minimum est effectivement de 359), un questionnaire est rempli pour 20 bénéficiaires du revenu d'intégration figurant dans le dossier.

Région de Bruxelles-Capitale : communes comptant au moins 901 bénéficiaires du revenu d'intégration (min. 6 mois)

Pour les communes de la RBC, un questionnaire est rempli pour 30 personnes dans les CPAS comptant au moins 901 bénéficiaires du revenu d'intégration.

3) Détermination de l'intervalle

Une fois que le *nombre de* bénéficiaires du revenu d'intégration pour lesquels un questionnaire doit être rempli a été déterminé, nous devons utiliser l'échantillonnage aléatoire pour déterminer *les* bénéficiaires du revenu d'intégration exacts pour lesquels le questionnaire doit être rempli. [deste]Pour ce faire, nous devons connaître l'intervalle (par exemple, toutes les 10 ou toutes les 200 personnes) et la personne par laquelle nous commençons (voir l'étape 3). Voir le tableau 2 pour plus d'informations sur les intervalles.

Pour les communes flamandes et wallonnes comptant 90 bénéficiaires du revenu d'intégration ou moins, 1 questionnaire sur 10 doit être rempli : l'intervalle est donc de 10.

Pour les CPAS les plus importants (91 BRI ou plus en Flandre et en Wallonie et tous les CPAS en RBC), une formule est utilisée pour calculer l'intervalle. Cette formule est la suivante : taille de la population (= nombre de BRI avec au moins 6 mois de revenu d'intégration) divisée par la taille de l'échantillon (9 en Flandre et en Wallonie et 20 ou 30 en BCR).

Tableau 2 : Nombre de questionnaires à remplir et intervalle, par région et nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration par CPAS

	RBC		FLA		WAL	
	Nombre	Intervalle	Nombre	Intervalle	Nombre	Intervalle
Communes avec 1-5 BRI	/	/	0	/	0	/
Communes avec 6-10 BRI	/	/	1	/	1	/
Communes avec 11-90 BRI	/	/	1 sur 10	10	1 sur 10	10
Communes avec 91-900 BRI	20	BRI/20	9	BRI/9	9	BRI/9
Communes avec 901 ou plus BRI	30	BRI/30	9	BRI/9	9	BRI/9
TOTAL des questionnaires à remplir par région	500		1500		1500	

BRI = nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration ayant perçu un revenu d'intégration pendant au moins 6 mois dans le CPAS

Numérotation des bénéficiaires du revenu d'intégration sélectionnés

Après avoir sélectionné, selon la procédure décrite ci-dessus, les personnes au sujet desquelles un questionnaire doit être rempli, un numéro est attribué à chaque personne (entre 1 et 9 en Flandre et en Wallonie et jusqu'à 20/30 dans les communes de la RBC). C'est ce numéro (et non le nom !) qui est inscrit dans le questionnaire. Si vous souhaitez ajouter ou modifier quelque chose après l'envoi du questionnaire, vous pouvez le faire via le nom de la commune et le numéro de la personne.

Note sur la fraude sociale

Si l'un (ou plusieurs) des bénéficiaires du revenu d'intégration tirés au sort fait partie d'une enquête de fraude sociale dans le cadre de laquelle le revenu d'intégration sera/peut être supprimé dans un avenir proche, cette personne sera remplacée par le bénéficiaire du revenu d'intégration qui la suit immédiatement sur la liste des bénéficiaires du revenu d'intégration.

Exemples de tirage au sort

Communes comptant de 6 à 10 bénéficiaires du revenu d'intégration (depuis au moins 6 mois)

Ici, un seul questionnaire est rempli, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de déterminer un intervalle, mais seulement une « personne de départ » (voir l'étape 3).

Communes comptant de 11 à 90 bénéficiaires du revenu d'intégration (depuis au moins 6 mois)

Pour les communes comptant de 11 à 90 bénéficiaires du revenu d'intégration, un questionnaire est rempli pour 1 personne sur 10. L'intervalle est donc de 10. [de]Si, par exemple, on commence par la cinquième personne du fichier, un questionnaire est ensuite rempli pour la personne située à la place 15, 25, 35, 45, ..., 85 de la liste. Pour déterminer la personne de départ, voir l'étape 3.

Flandre et Wallonie : communes de 91 bénéficiaires du revenu d'intégration (au moins 6 mois)

Pour les communes flamandes et wallonnes, le nombre de questionnaires à remplir est fixé à 9 dès qu'il y a 91 bénéficiaires du revenu d'intégration ou plus. L'intervalle est alors déterminé en divisant le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration dans le CPAS par 9. Ainsi, s'il y a 180 bénéficiaires du revenu d'intégration dans la commune, l'intervalle sera de 20 (= 180 divisé par 9). Supposons que l'on commence par la personne X, puis que l'on sélectionne les personnes aux places X+20, X+40, X+60, ... (Pour fixer la personne X de départ, voir ci-dessous).

Région de Bruxelles-Capitale : communes de 91 à 900 bénéficiaires du revenu d'intégration (min. 6 mois)

Pour les communes de la BCR, dans les CPAS de 91 à 900 bénéficiaires du revenu d'intégration, un questionnaire est rempli pour 20 bénéficiaires du revenu d'intégration dans le fichier. L'intervalle est alors déterminé en divisant le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration dans le CPAS par 20. Ainsi, s'il y a 680 bénéficiaires du revenu d'intégration dans la commune, l'intervalle sera de 34 (= 680 divisé par 20). Supposons que l'on commence par la personne X, puis que l'on sélectionne les personnes aux places X+34, X+68, X+102, ... (soit un total de 20 personnes). (Pour fixer la personne X de départ, voir ci-dessous).

Région de Bruxelles-Capitale : communes comptant au moins 901 bénéficiaires du revenu d'intégration (min. 6 mois)

Pour les communes de la RBC, des questionnaires sont remplis pour 30 personnes dans les CPAS comptant 901 bénéficiaires du revenu d'intégration ou plus. L'intervalle est déterminé en divisant la population (tous les bénéficiaires du revenu d'intégration dans le fichier) par 30. Ainsi, s'il y a 2775 bénéficiaires du revenu d'intégration, l'intervalle est calculé comme suit : 2775 divisé par 30 est égal à 92,5 (arrondi = 93). Si l'on part de la personne X (= un nombre inférieur à 93), les personnes à la place X, X+93, X+186, X+279, ... (un total de 30 personnes) seront sélectionnées.

4) Début : détermination de la première personne de l'échantillon

Une fois le nombre de questionnaires nécessaires et l'intervalle déterminés, il ne reste plus qu'à se demander par quelle personne du fichier commencer. Le point de départ doit également être déterminé de manière aléatoire, par hasard. Le point de départ est n'importe quelle personne de la liste dans le premier intervalle.

Flandre et Wallonie

Pour les CPAS comptant de 6 à 10 bénéficiaires du revenu d'intégration : choisissez au hasard un nombre entre 1 et 10 inclus et sélectionnez la personne qui se trouve à cette position dans la liste.

Pour les CPAS de 11 à 90 bénéficiaires du revenu d'intégration en Flandre et en Wallonie : l'intervalle est de 10. Choisissez un nombre quelconque entre 1 et 10 (inclus) et sélectionnez la personne qui se trouve à cette position dans la liste comme première personne.

Pour les CPAS de 91 bénéficiaires du revenu d'intégration en Flandre et en Wallonie : l'intervalle est calculé par population/9 (par exemple 100). Choisissez au hasard un nombre dans l'intervalle et sélectionnez la personne qui se trouve à cette position dans la liste comme première personne.

Région de Bruxelles-Capitale

Pour les CPAS jusqu'à 900 bénéficiaires du revenu d'intégration en RBC : l'intervalle est calculé par population/20 (par exemple 40). Sélectionnez au hasard un nombre dans l'intervalle et choisissez la personne qui se trouve à cette position dans la liste comme première personne.

Pour les CPAS des 901 bénéficiaires du revenu d'intégration en RBC : l'intervalle est calculé par population/30 (par exemple 300). Sélectionnez au hasard un nombre dans l'intervalle et choisissez la personne qui se trouve à cette position dans la liste comme première personne.

Quelques exemples (en fonction de la région et du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration dans le CPAS)

Selon la taille, soit l'intervalle est fixe (chaque énième personne de la liste est sélectionnée), soit le nombre de personnes à sélectionner est fixe. Lorsque le nombre de personnes à sélectionner est fixe (9 en VL ou WAL ou 20/30 en BCR), l'intervalle doit encore être calculé.

Exemple 1 : un CPAS en Flandre ou en Wallonie avec 7 bénéficiaires du revenu d'intégration (percevant un revenu d'intégration depuis au moins 6 mois) (=catégorie « BRI de 6 à 10 ») :

- Le nombre est fixe : un seul questionnaire doit être rempli
- Intervalle : pas d'intervalle à calculer
- Départ : choisissez un nombre quelconque entre 1 et 7, par exemple 4.
- Quelles sont les personnes de la liste qui font partie de l'échantillon : personne en position 4.

Exemple 2 : un CPAS en Flandre ou en Wallonie avec 73 bénéficiaires du revenu d'intégration (=catégorie « BRI de 11 à 90 »)

- L'intervalle est fixe : 10
- Nombre : pour 1 à 10 personnes (c'est-à-dire pour 7 à 8 personnes)
- Départ : choisissez un nombre quelconque entre 1 et 10, par exemple 3.
- Quelles sont les personnes de la liste qui font partie de l'échantillon : 3, 13 (3+10), 23 (13+10), 33, 43, 53, 63, 73 (donc 8 personnes sélectionnées).

Exemple 3 : un CPAS en Flandre ou en Wallonie avec 5145 bénéficiaires du revenu d'intégration (=BRI de 91 ou plus)

- Le nombre est fixe : 9 questionnaires à compléter
- Intervalle : 5145 divisé par 9 = 572 (arrondi)
- Début : choisissez n'importe quel nombre entre 1 et 572, par exemple 200

- Quelles sont les personnes de la liste qui font partie de l'échantillon : 200, 772 (=200+572), 1344 (=772+572), 1916, 2488, 3060, 3632, 4204, 4776.

Exemple 4 : un CPAS en BCR avec 831 bénéficiaires du revenu d'intégration (=BRI à 900)

- Le nombre est fixe : 20 questionnaires à compléter
- Intervalle : 831 divisé par 20 = 43 (arrondi)
- Début : choisissez n'importe quel nombre entre 1 et 43, par exemple 5
- Personnes à sélectionner : 5, 48 (5+43), 91, ..., 779, 822

Exemple 5 : un CPAS en BCR avec 8211 (=BRI à partir de 901)

- Nombre fixe : 30
- Intervalle : 8211/30=274
- Début : choisissez n'importe quel nombre entre 1 et 274, par exemple 100
- Quelles personnes sélectionner : 100, 374 (100+274), 648, 922, ..., 8046

annexe 2 Questionnaire de niveau CPAS

Questionnaire sur le non-recours des droits dérivés au niveau du CPAS

1) Dans quelle ville ou commune se trouve le CPAS où vous travaillez ? CPAS de .... (*obligatoire ;* commune : liste déroulante des communes par ordre alphabétique) (obligatoire ; pour établir un lien avec le bénéficiaire)
2) Quelle est votre position (de l'employé qui remplit ce questionnaire) au sein du CPAS :
   1. Coordinateur
   2. Poste de direction/encadrement
   3. Travailleur social senior
   4. Travailleur social
   5. Autre fonction : .....

Partie 1 : caractéristiques des CPAS

3) Selon vous, quel est le nombre moyen de dossiers de bénéficiaires dont un travailleur social à temps plein de votre CPAS est responsable ? (numérique continu)

   0 ...10.. 20...30 ... 40 60 80 100 120 140 160 180 200 (*via le curseur*) nombre de fichiers bénéficiaires

4) Selon vos estimations, combien de travailleurs sociaux en équivalent temps plein travaillent dans les services sociaux qui interagissent avec les bénéficiaires au sein de votre CPAS ? Cela inclut - s'ils sont présents dans votre CPAS - le service de l'emploi, le service de médiation des dettes, ainsi que les travailleurs qui s'occupent des frais médicaux et de l'assistance médicale d'urgence s'il s'agit de services distincts. Il ne s'agit pas du personnel travaillant dans les foyers, les crèches, etc.
   - Moins de 5
   - 5-10
   - 11-50
   - 51-100
   - 101-200
   - Plus de 200

5) D'après vos estimations, quel est le nombre total de bénéficiaires de votre CPAS (sans se limiter aux bénéficiaires du revenu d'intégration) ? Réponse : ..... [numérique]

Partie 2 : stratégies pour éviter le non-recours au salaire de subsistance et aux droits dérivés

Cette section contient deux questions pour transmettre les bonnes pratiques. Dans un premier temps, les bonnes pratiques locales sont abordées (au niveau des organisations), puis les bonnes pratiques centrales sont abordées (au niveau politique/administration).

6) Bonnes pratiques au niveau local

Quelles sont les bonnes pratiques utilisées dans votre organisation ou dans les organisations avec lesquelles vous travaillez pour maintenir le taux de non-recours aussi bas que possible ? Si vous le souhaitez et si cela vous semble pertinent, vous pouvez expliquer les bonnes pratiques de manière générale ou en fonction de la loi et/ou de l'aide concernée. (*possibilité de donner jusqu'à 3 exemples de pratiques*)

- ○ Je connais les bonnes pratiques au niveau de l'organisation > Question 6A
- ○ Je ne connais pas de bonnes pratiques au niveau de l'organisation > Question 7

6A) Pouvez-vous donner un ou plusieurs (max. 3) exemples de bonnes pratiques au niveau local ?

a) Bonne pratique 1
   - ○ Il s'agit d'une pratique visant à prévenir la non-adhésion en général.
   - ○ Il s'agit d'une pratique visant à prévenir le non-recours à un droit particulier (+ quel droit) : .....

Description des bonnes pratiques (brève description) :
.....

b) Bonne pratique 2
   - ○ Il s'agit d'une pratique visant à prévenir la non-adhésion en général.
   - ○ Il s'agit d'une pratique visant à prévenir le non-recours à un droit particulier (+ quel droit) : .....

Description des bonnes pratiques (brève description) :
.....

c) Bonne pratique 3
   - ○ Il s'agit d'une pratique visant à prévenir la non-adhésion en général.
   - ○ Il s'agit d'une pratique visant à prévenir le non-recours à un droit particulier (+ quel droit) : .....

Description des bonnes pratiques (brève description) :
.....

7) Bonne pratique centrale (politique/administrative)

Quelles sont, selon vous, les bonnes pratiques mises en place au niveau politique et/ou administratif pour réduire ou prévenir le non-recours à ces droits et/ou prestations ? Si vous le souhaitez et si cela vous semble pertinent, vous pouvez expliquer des stratégies spécifiques en fonction du droit et/ou de l'avantage concerné. (possibilité d'un maximum de 3 exemples de pratiques)

- Je connais des bonnes pratiques au niveau central (politique/administratif) > Question 7A
- Je ne connais pas de bonnes pratiques au niveau central (politique/administration) > partie 3

7A) Pouvez-vous donner un ou plusieurs (max. 3) exemples de bonnes pratiques au niveau central (politique/administratif) ?

a) Bonne pratique 1
   - Il s'agit d'une pratique visant à prévenir la non-adhésion en général.
   - Il s'agit d'une pratique visant à prévenir le non-recours à un droit particulier (+ quel droit) : .....

Description des bonnes pratiques (brève description) :

.....

b) Bonne pratique 2
   - Il s'agit d'une pratique visant à prévenir la non-adhésion en général.
   - Il s'agit d'une pratique visant à prévenir le non-recours à un droit particulier (+ quel droit) : .....

Description des bonnes pratiques (brève description) :

.....

c) Bonne pratique 3
   - Il s'agit d'une pratique visant à prévenir la non-adhésion en général.
   - Il s'agit d'une pratique visant à prévenir le non-recours à un droit particulier (+ quel droit) : .....

Description des bonnes pratiques (brève description) :

.....

annexe 3 Niveau du questionnaire pour les bénéficiaires du revenu d'intégration

Complété par :

1) CPAS de .... (commune : liste déroulante des communes par ordre alphabétique) (*obligatoire ;* pour établir un lien avec les caractéristiques du CPAS)
2) Fonction de l'employé du CPAS qui remplit le questionnaire :
    6. Travailleur social - gestionnaire de cas bénéficiaire pour lequel le questionnaire est rempli
    7. Travailleur social - pas le gestionnaire de cas du bénéficiaire pour lequel le questionnaire est rempli
    8. Autre fonction : .....
3) Le travailleur du CPAS remplit ce questionnaire (*obligatoire*) :
    1. Sans contact avec le bénéficiaire pour lequel le questionnaire est rempli
    2. Avec le bénéficiaire pour lequel le questionnaire est rempli
    3. En partie sans et en partie avec contact avec le bénéficiaire pour lequel le questionnaire est rempli
4) Si le projet a été réalisé (en partie) avec le bénéficiaire, comment cela s'est-il passé ?
    1. Par téléphone
    2. En direct/en face-à-face au bureau du CPAS
    3. Visite à domicile en personne
    4. Autre : .....

Partie 1 : caractéristiques de la personnalité du bénéficiaire

5) Numéro dans l'enquête (pas de noms, pas de RR, pas d'informations identifiables ; numéro attribué par tirage au sort au niveau du CPAS) : ..... (nombre naturel entre 1 et 100)

6) Âge (du bénéficiaire du revenu d'intégration) : ..... (en nombre d'années ; nombre naturel)

7) Sexe (du bénéficiaire du revenu d'intégration) :
    - M
    - V
    - Ni homme ni femme

8) Situation socioprofessionnelle (*une seule réponse possible ;* si plusieurs, indiquer l'activité principale) :
   - En formation
   - Travailler en tant que salarié
   - Travailler en tant qu'indépendant
   - Demandeur d'emploi
   - Incapacité
   - Retraité
   - Homme/femme de ménage
   - Autre (+ lequel) : .....

9) Type/catégorie de ménage du bénéficiaire du revenu d'intégration (1 réponse possible) :
   - Unique
   - Cohabitation
   - Personne seule avec charge de famille : personne seule avec au moins un mineur à charge
   - Cohabitant avec charge de famille : forme un ménage commun avec d'autres personnes et a au moins une personne mineure à charge

10) Quelles sont les personnes à charge ? (ne pas poser la question si la question 9 = célibataire)
Nombre d'enfants de moins de 6 ans : ..... (nombre entier >=0)
Nombre d'enfants âgés de 6 à 12 ans : ..... (nombre entier >=0)
Nombre d'enfants âgés de 13 à 17 ans : ..... (nombre entier >=0)
Nombre d'adultes à charge : .....(integer >=0)

11) Position du bénéficiaire du revenu d'intégration dans la famille (uniquement pour les cohabitants ; si V9=2 ou V9=4) :
   - Chef de famille
   - Partenaire du chef de ménage
   - Enfant du chef de famille
   - Parent du chef de famille
   - Autre lien familial avec le chef de famille/partenaire du chef de famille (frère, sœur, etc.)
   - Aucun lien familial avec le chef de famille/partenaire chef de famille

12) Connaissance de la langue (du bénéficiaire du revenu d'intégration)
   a) Langue maternelle (*présentée par ordre alphabétique ; plusieurs (maximum 2) langues sont possibles*) :
      - Allemand
      - Français
      - Néerlandais
      - Autre langue
        - Si une autre langue est indiquée, laquelle : .....

- Ne sait pas

Les connaissances linguistiques du français et/ou du néerlandais sont examinées ci-dessous s'il ne s'agit pas de la langue maternelle (présentées par ordre alphabétique). (*pour les sous-questions b et c, 1 réponse est possible)*

b) Niveau de connaissance du français [si le français n'a pas été indiqué comme langue maternelle] :
   - Ne connaît pas le français
   - A Utilisateur de base (débutant A1/A2)
   - B Utilisateur indépendant (B1/B2 avancé)
   - C Utilisateur compétent (C1/C2 avancé)
   - Ne sait pas

c) Niveau de connaissance du néerlandais [si le néerlandais n'a pas été indiqué comme langue maternelle] :
   - Ne connaît pas le néerlandais
   - A Utilisateur de base (débutant A1/A2)
   - B Utilisateur indépendant (B1/B2 avancé)
   - C Utilisateur compétent (C1/C2 avancé)
   - Ne sait pas

La langue de communication (quelle que soit la langue maternelle) est sondée ci-dessous.

d) Langue de communication (langue dans laquelle on communique *habituellement* avec le bénéficiaire) (1 réponse) :
   - Allemand > question 13
   - Anglais > question 13
   - Français > question 14
   - Néerlandais > question 14
   - Autre (+ lequel) : ..... > question 13

13) [Si l'allemand, l'anglais ou une « autre langue de communication » est indiquée à la question 12.d ET si la langue de communication n'a pas été indiquée comme langue maternelle].
Vous indiquez que vous communiquez habituellement avec le bénéficiaire du revenu d'intégration en [allemand, anglais ou « autre langue »]. Quel est son niveau de connaissance de l'allemand, de l'anglais ou de « l'autre langue de communication » ?
   - A Utilisateur de base (débutant A1/A2)
   - B Utilisateur indépendant (B1/B2 avancé)
   - C Utilisateur compétent (C1/C2 avancé)

14) Provenance :

a) Nationalité (plusieurs réponses possibles)
   - Belge
   - Pays dans l'UE
   - Pays hors UE

b) Pays de naissance (1 réponse possible)
   - Belgique
   - Pays dans l'UE
   - Pays hors UE

15) Formation (diplôme le plus élevé obtenu) ? (1 réponse possible)
   - Pas de diplôme
   - Diplôme de l'enseignement primaire
   - Diplôme de l'enseignement secondaire inférieur
   - Diplôme de l'enseignement secondaire supérieur
   - Études supérieures de type court (graduate/bachelor)
   - Études supérieures de type long (master ou plus)
   - Autre (+ lequel) : .....

16) Depuis combien de temps cette personne perçoit-elle un revenu d'intégration (si cette personne a connu des périodes avec et sans revenu d'intégration, indiquez la durée de la période continue la plus récente) ? (1 réponse possible)
   - Moins d'un an
   - 1 an à 5 ans
   - Plus de 5 ans
   - Ne sait pas

17) Avant la période actuelle, cette personne a-t-elle perçu un revenu d'intégration (séparé de la période actuelle par au moins un mois) ? (1 réponse possible)
   - Oui, cette personne a déjà reçu un revenu d'intégration une ou plusieurs fois à cette fin.
   - Non, cette personne ne percevait pas de revenu de subsistance avant cette mesure.
   - Ne sait pas

Partie 2 : Relation entre le travailleur du CPAS et son bénéficiaire

18) Dans quelle mesure connaissez-vous ce bénéficiaire (1 réponse possible) ?
- Pas bon du tout
- Plutôt pas bon
- Pas bon, pas mauvais
- Plutôt bon
- Très bon

19) Pouvez-vous estimer la fréquence des contacts avec le bénéficiaire (en face à face ou par d'autres canaux) au cours de l'année écoulée ? (1 réponse possible)
- Tous les jours (plusieurs fois par semaine)
- Hebdomadaire (environ une fois par semaine)
- Mensuel (environ une fois par mois)
- Environ une fois tous les six mois
- Environ une fois par an
- Moins d'une fois par an (aucun contact au cours de l'année écoulée)

20) Quels sont les moyens de communication les plus couramment utilisés pour entrer en contact avec ce bénéficiaire (plusieurs réponses possibles) :
- Au bureau du CPAS
- À domicile avec le bénéficiaire
- Téléphone
- Courriel
- Vidéo en ligne
- Lettre
- WhatsApp ou d'autres canaux similaires
- Autre (+ lequel) : .....

Partie 3 : utilisation des droits dérivés

21) Veuillez indiquer dans la liste des droits dérivés si la personne interrogée bénéficie ou non de ce droit.

Droits dérivés	Le droit est obtenu ?		
	Oui	Non	La personne qui a rempli le questionnaire ne sait pas
L'énergie			
1. Tarif social pour le gaz et l'électricité			
2. Fonds social de chauffage : allocation de chauffage			
Vivre			
3. Prime d'installation			
4A. Tarif social téléphone et internet			
4B. Offre sociale d'internet (nouveau système pour les télécommunications à tarif social)			
Santé			
5. Augmentation de l'allocation de soins de santé			
6. système de tiers payant obligatoire (médecins généralistes)			
7. Consultation d'un médecin généraliste pour 1 euro (pour les personnes disposant d'un dossier médical global)			
8. Facture maximale			
Mobilité			
9. Tickets à tarif réduit SNCB			
10. Abonnement au tarif social DeLijn/la STIB/le TEC			

Partie 4 : raisons de la non-recours

22) Lorsqu'un droit n'est pas obtenu (la colonne « non » est indiquée à la question 21), quelle en est, selon vous, la raison ? (1 réponse)
[A interroger par le droit secondaire [1-10] non inclus].

- Raisons inconnues du CPAS (si rempli par le CPAS sans contact avec le bénéficiaire)
- La personne ne remplit pas les conditions requises pour bénéficier de ce droit (> voir Q24)
- La personne n'est vraisemblablement pas au courant du droit
- Il existe des seuils liés aux applications (des seuils peuvent exister au niveau de l'utilisateur potentiel, de la mise en œuvre des services, ...) (> voir plus loin V23).

23) Si vous avez répondu « Il y a des seuils liés aux demandes » à la question 22, quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas demandé à bénéficier de ce droit (plusieurs raisons possibles) ?
[A interroger par droit dérivé pour lequel il existe des seuils de demandes].

Les raisons pour lesquelles ce droit n'est pas (encore) demandé sont les suivantes :

1. Il est trop difficile de présenter la demande (par exemple, remplir/présenter les formulaires de demande, rassembler les documents nécessaires).
2. L'introduction de la demande prend trop de temps
3. Ne comprend pas (suffisamment) ce que la loi implique
4. La personne ne comprend pas (suffisamment) la langue
5. La personne manque d'informations sur le droit
6. La personne croit que ce droit sera récupéré sur elle (ou sur un de ses proches) à un moment donné dans l'avenir.
7. La personne ne sait pas utiliser suffisamment bien les outils numériques
8. Ne pense pas remplir les conditions
9. Ne croit pas que le droit sera accordé
10. Le montant que l'on peut recevoir n'est pas assez élevé
11. Mauvaise expérience avec l'organisme à l'origine du droit
12. La personne ne veut pas être dépendante (d'un droit particulier ou en général)
13. Inquiet de ce que les autres penseront si ce droit lui est accordé

14. L'échange entre les services (CPAS et services de droits/assistance) est difficile.
15. La vérification de l'éligibilité de la personne à ce droit est trop complexe
16. Pas encore eu le temps d'examiner ce droit (pour cette personne)
17. La situation socio-administrative de la personne est (trop) instable

18. Y a-t-il d'autres raisons de ne pas (encore) demander ce droit ? Si oui, lesquelles ?
Autre raison 1 (+ explication) : .....
.....
19. Y a-t-il d'autres raisons de ne pas (encore) demander ce droit ? Si oui, lesquelles ?
Autre raison 2 (+ explication) : .....
.....

20. Y a-t-il d'autres raisons de ne pas (encore) demander ce droit ? Si oui, lesquelles ?
    Autre raison 3 (+explication) : .....
    .....

24) Si « n'est pas éligible » (la réponse « La personne n'est pas éligible pour ce droit » indiquée à la question 22), quelles sont les raisons pour lesquelles la personne n'est pas éligible pour ce droit ?
[à interroger sur la base des droits secondaires pour lesquels il est indiqué « ne remplit pas les conditions requises »].

La personne n'est pas éligible au droit dérivé X car ...

- ne remplit pas la condition suivante : .....
- ne remplit pas la condition suivante : .....
- ne remplit pas la condition suivante : .....

25) Si la réponse « Le répondant au questionnaire ne sait pas » est donnée pour un droit dérivé particulier (colonne « ne sait pas » de la question 21), quelle est la raison pour laquelle le répondant au questionnaire ne le sait pas ?
[A interroger par le droit dérivé dont on ne sait pas s'il est inclus].

La personne qui remplit le questionnaire ne sait pas si la personne utilise le bon dérivé X ou non, pour cette (ces) raison(s) :

- Droit non connu par l'employé du CPAS
- Le travailleur du CPAS n'a pas encore pu faire valoir ce droit dans le dossier du bénéficiaire du revenu d'intégration
- Le travailleur du CPAS ne connaît pas assez bien le bénéficiaire du revenu d'intégration
- Ce droit n'est généralement pas promu par le CPAS
- Autre raison : ..... (explication)

Partie 5 : autres commentaires

Si vous avez des commentaires ou des idées à partager à ce sujet concernant l'inclusion des droits par ce bénéficiaire, veuillez le faire ci-dessous :

.....
(explication)

annexe 4 Atelier d'inspiration et de réflexion sur le programme

FORMIDAY

9.30u. - 9.40u. Accueil et brève introduction (Katrien Steenssens, Henk Van Hootegem)

9.40u. - 10.25u. Bonne pratique 1 : présentation et discussion

Projet STEK Baskuul : information à bas seuil et accompagnement des personnes dans la réalisation de leurs droits, ainsi qu'information et formation des travailleurs de première ligne des organisations sociales autres que les CPAS (Sara Vanhoyland, SAAMO Bruxelles).

10.25u. -11.10u. Bonne pratique 2 : présentation et discussion

Projet LUPIN - lutte contre la pauvreté infantile : plateforme d'échanges d'informations entre partenaires issus du milieu scolaire (Edwige Konieczny, et Oriane Michaux, CPAS Binche)

11.10u. - 11.20u. Pause

11.20u. - 12.05u. Bonne pratique 3 : performance et discussion

Services proactifs à Gand (Sarah Spiessens, ville de Gand et Krist Poffyn, CPAS de Gand)

12.05u. - 12.30u. Commentaires généraux et suggestions (Katrien Steenssens, Périne Brotcorne)

DÉJEUNER

NAMIDAY

13.30u. - 13.40u. Accueil et brève introduction (Périne Brotcorne, Henk Van Hootegem)

13.40u. - 14.25u. Bonne pratique 4 : présentation et discussion

Touche pas à mon droit : aller à la rencontre du public et informer les professionnels (Margaux Katz, CPAS de Saint-Gilles, Bruxelles)

14.25u. - 15.10u. Bonne pratique 5 : Présentation et discussion

Family ProEf en Flandre : 44 communes flamandes collaborent avec l'Agence de décaissement du programme de croissance (VUTG) afin d'être en mesure d'attribuer automatiquement des allocations et d'autres prestations de politique familiale locale sur la base des données du programme de croissance. (Kristien De Waele, équipe responsable de l'opération partenaire VUTG)

15.10u. - 15.20u. Pause

15.20u. - 16.05u. Bonne pratique 6 : présentation et discussion

ATELIERS DE QUARTIER (BRI-CO) : un outil d'intervention sociale de quartier, bas seuil et accueillant, déployé à la demande d'acteurs de terrain (Justine Vleminckx, Fédération des services sociaux)

16.05u. - 16.30u. Commentaires et suggestions généraux (Katrien Steenssens, Périne Brotcorne et Henk Van Hootegem)

Bibliographie

Almeida, V., De Poli, S. & Hernandez, A. (2022), The effectiveness of Minimum Income schemes in the EU. Documents de travail du CCR sur la fiscalité et les réformes structurelles No 09/2022, Commission européenne, Centre commun de recherche, Séville. JRC 130676.

Ansaloni, V., Aprea, M., De Smedt, L., Gallo, G., Nicaise, I. & Raitona, M. (2023), Estimating undercoverage and non-take-up of minimum incomes shemes : methodological issues and two national case studies, Social Situation Monitor, Commission européenne, Bruxelles, 56p.

Bouckaert, N. et Schokkaert, E. (2011). Un premier calcul du comportement de non-recours au « salaire de subsistance ». Document de discussion Flemosi, 6, 18.

Carey, M. A. et Smith, M. W. (1994). Capturer l'effet de groupe dans les groupes de discussion : A Special Concern in Analysis. Qualitative Health Research, 4(1), 123-127.

Chobeaux, F. (2015). Plaidoyer pour un accueil inconditionnel. VST - Vie sociale et traitements, N° 126(2), 63-65. https://doi.org/10.3917/vst.126.0063.

Denis A. & Chareyron, S. (2017). Une analyse spatiale de la non-utilisation des dispositifs sociaux. Revue d'économie politique, 127(2), pp. 227-253.

Eeman, L., Steenssens, K. & Van Regenmortel, T. (2013). Un cadre d'action proactive locale pour lutter contre la sous-protection, Louvain, Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 123 p.

Eurofound (2015), Access to social benefits : Reducing non-take-up, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Goedemé, T., Janssens, J., Derboven, J., Van Gestel, R., Lefevere, E., Verbist, G., Vergauwen, J., Vandervelden, M., Nisen, L., Linchet, S., Bolland, M., Reynaert, J.F., Thiry, B., Perelman, S., Lopez Novella, M., Boucq, E., Van den Bosch, K., Van Mechelen, N., Corselis & Verschueren, I. (2022). TAKE. Réduire la pauvreté en améliorant l'utilisation des politiques sociales. Brain Final Report, Belgian Science Policy Office, Bruxelles.

Goedemé, T. & Janssens, J. (2020). Le concept et la mesure du non-recours : An overview, with a focus on the non-take-up of social benefits, Deliverable 9.2 Leuven, InGRID-2 project 730998 -H2020 (EN), 27 p

Greskovics, B. (2020), Estimating non-take-up of social assistance in Europe using EUROMOD. Note technique. Budapest Institute for Policy Analysis, Budappest, 19p.

Groenez, S., Nicaise, I. (2002). Pièges et tremplins dans les systèmes européens de revenu minimum - le cas belge. Louvain : HIVA-KU Leuven.

Hernanz, V., Malherbet, F. & Pellazzari, M. (2004). Take-Up of Welfare Benefits in OECD Countries : A Review of the Evidence, OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 1, 47 p

Heylen, K. & Vanderstraeten, L. (2019). Vivre en Flandre anno 2018. Louvain : Steunpunt Wonen, 165 p.

Janssens, J. & Van Mechelen, N. (2022), 'To take or not to take ? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions', European Journal of Social Security, 24 : 2, 95-116.

Keygnaert, I., Stroobants, V., Hautekeur, G., Verbeke, L., Rommel, S., & De Greve, H. (2005). Levier de participation : Méthodes. Bruxelles : Ministère de la Communauté flamande, Administration de la famille et de l'aide sociale, Division de l'inspection et du suivi, Unité de la politique sociale locale.

Krueger, R. et Casey, M. (2014). Focus Groups : A Practical Guide for Applied Research. Thousand Oaks, CA : Sage Publications.

Morgan, D. L. et Krueger, R. A. (1993). When to use focus groups and why. Morgan, D. L. (Ed.), Successful focus groups : Advancing the state of the art, Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 3-19.

Nelson, K. & Nieuwenhuis, R. (2019). Analyser la couverture des prestations : Un nouveau cadre, livrable 9.1. Louvain : Projet InGRID-2 730998 - H2020.

Nicaise, I. (2017). Les lacunes de la protection sociale. Recherche sur la non-effectivité des droits socio-économiques en Belgique, in H. Van Hootegem & F. De Boe (eds.), Poverty and ineffectiveness of rights : non-take-up of rights, Bruges, Die Keure, pp. 53-63.

Pickery J. & Loosveldt G. (1997). Une introduction concise à l'analyse multiniveaux avec l'élaboration concrète d'un exemple pour MLn. KU Leuven.

Robben, L., Roets, G., Wagener, M., Van Lancker, W., & Hermans, K. (2022). Including the most excluded? A qualitative analysis of the non-take-up of an address for people experiencing homelessness in Belgium. SPSW Working Paper No. CeSo/SPSW/2022-02. Leuven: Centre for Sociological Research, KU Leuven.

Robben, L., Samyn, S. & Emmanuel, N. (2024), TRAHOME Homelessness trajectories and non-take-up of social rights from a dynamic perspective, Final report, Project B2/191/P3, Brain-be 2.0 2018-2023, Brussel, 43p.

Soulet M.H. (2009). Le travail social palliatif: entre réduction des risques et intégration relative, Les politiques sociales, n°1/2, p.93-115.

Steenssens, K., Degavre, F., Sannen, L., Demeyer, B., Van Regenmortel, T. (avec De Blander, R. & Nicaise, I.) (2007). Vivre (s)on living wage. Part 1. Onderbescherming onderzocht, Louvain, K.U.-Leuven, HIVA.

Steenssens, K. (2014), L'action proactive comme outil de lutte contre la sous-protection sociale. Une exploration des concepts et du contexte politique actuel. Revue belge de sécurité sociale, 56(1), pp.1-44.

Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2023), Rapport biennal 2022-2023. La dimension financière de la pauvreté. Une contribution au débat et à l'action politiques, Bruxelles, 155p.

Tempelman, C. & Houkes-Hommes, A. (2015). What Stops Dutch Households from Taking Up Much Needed Benefits ? Review of income and wealth, 62, 685-705. doi:10.1111/roiw.12197.

Teppers, E., Van den Broeck, K., Vermeir, D., & Winters, S. (2021). Conseils aux locataires sociaux. Recherche sur le besoin et la présence de conseils dans les logements sociaux flamands. Louvain : Steunpunt Wonen.

Vanderstraeten, L. &Van Hecke, E. (2019). Les régions urbaines de Flandre, mise à jour 2017. Espace & Société ; 2019 ; Vol. 10 ; iss. 4 ; pp. 10 - 37.

Van den Broeck, K. et Vermeir, D. (2023). Prime de non-prise en charge du loyer et subvention au loyer. Louvain : Steunpunt Wonen, 71 p.

Van Hootegem, H. & De Boe, F. (2018). Pourquoi les personnes en situation de pauvreté ne peuvent pas réaliser leurs droits, Society & Politics, Vol. 24, 2017, No. 10 (décembre), p 55-62.

Van Mechelen, N. et Janssens, J. (2017). Qui est à blâmer ? Un aperçu des facteurs contribuant au non-recours aux droits sociaux Document de travail n° 17/08. Anvers : Centre Herman Deleeck pour la politique sociale.

Van Oorschot, W. (1991). Non-Take-Up of Social Security Benefits in Europe, Joumal of European Social Policy 1(1) : 1530-.

Van Oorschot, W. (1996). Modélisation du non-recours : The interactive model of multi-level influences and the dynamic model of benefit receipt. Dans W. van Oorschot (Ed.), New perspectives on the non-take-up of social security benefits (pp. 7-59). Tilburg : Tilburg University Press.

Vinck, J., Lebeer, J. & Van Lancker, W. (2019), Non-take-up of the supplemental child benefit for children with a disability in Belgium : A mixed-method approach, *Social Policy Administration*, vol.53, pp.357-384. (https://doi.org/10.1111/spol.12457).

Wagener, M., Degavre, F., Bonnetier, C., Dusart, A-f., Mottint, J. (2022). Non-recours aux services d'accueil temps libre et aux milieux d'accueil de l'ONE - Nour - Rapport de recherche final. Office de la Naissance et de l'Enfance.

Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. Libres cours - politique.

Warin, P. (2019). *Agir contre le non-recours aux droits sociaux Scènes et enjeux politiques*. https://doi.org/10.3917/pug.warin.2019.01.