



Master

2021

Open Access

This version of the publication is provided by the author(s) and made available in accordance with the copyright holder(s).

Le phénomène du non-recours aux prestations sociales : le cas de
Genève en période de COVID-19

Carlstrom, Sven

How to cite

CARLSTROM, Sven. Le phénomène du non-recours aux prestations sociales : le cas de Genève en période de COVID-19. Master, 2021.

This publication URL: <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:164873>



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

**FACULTÉ DES SCIENCES
DE LA SOCIÉTÉ**

Le phénomène du non-recours aux prestations sociales : le cas de Genève en période de COVID-19

Sven Carlström Sillou

Sous la direction du Professeur Bonvin Jean-Michel et du Professeur Varone Frédéric

Directeur de stage : Monsieur Chrétien Maxime

Rapport de stage en Management public

Université de Genève

2021

Table des matières

Remerciements	4
Introduction	5
1. Le non-recours : définition, cadre théorique et recherches en Suisse	7
1.1 <i>Le non-recours : origines, développement et définition</i>	7
1.2 <i>Le non-recours, modèles d'analyse et typologies</i>	8
1.3 <i>Le non-recours en Suisse</i>	13
2. Panorama des prestations sociales : de la Suisse à la Ville de Genève	14
2.1 <i>Les prestations fédérales</i>	14
2.1.1 <i>Mesures fédérales en période de COVID-19</i>	17
2.2 <i>Les prestations cantonales</i>	18
2.2.1 <i>Les subsides de l'assurance-maladie</i>	19
2.2.2 <i>Avance des pensions alimentaires</i>	20
2.2.3 <i>L'allocation de logement et les subventions habitations mixtes</i>	21
2.2.4 <i>Les prestations complémentaires cantonales</i>	22
2.2.5 <i>Les bourses d'études</i>	23
2.2.6 <i>Les prestations complémentaires familiales</i>	23
2.2.7 <i>L'aide sociale</i>	24
2.2.8 <i>Associations et fondations</i>	27
2.2.9 <i>Mesures du canton de Genève en période de COVID-19</i>	28
2.3 <i>Prestations sociales de la Ville de Genève</i>	29
2.3.1 <i>Prestations sociales</i>	29
2.3.2 <i>Aides financières ponctuelles</i>	30
2.3.3 <i>Allocations de rentrée scolaire</i>	30
2.3.4 <i>Frais de restaurant scolaire</i>	31
2.3.5 <i>Action impôt</i>	31
2.3.6 <i>Logement temporaire pour personnes en difficulté</i>	32
2.3.7 <i>Mesures de la Ville de Genève en période de COVID-19</i>	32
3. Le non-recours : une approche quantitative	33
3.1 <i>Méthodologie</i>	33
3.2 <i>Résultats</i>	35
3.2.1 <i>Données socio-démographiques</i>	35
3.2.2 <i>Relation à l'emploi et revenus</i>	38
3.2.3 <i>Relation aux prestations sociales</i>	40
4. Recours et non-recours aux prestations sociales : une approche qualitative	45
4.1 <i>Méthodologie</i>	45

4.2	<i>Les facteurs explicatifs du non-recours</i>	47
4.2.1	<i>L'information et ses problématiques</i>	48
4.2.2	<i>Le sentiment de honte</i>	61
4.2.3	<i>Le contexte social : quelle influence sur le recours aux prestations ?</i>	69
5.	Lutter contre le non-recours : quels outils ?	71
5.1	<i>Une plus grande thématisation des droits sociaux et du non-recours</i>	72
5.2	<i>L'automatisation des prestations, de l'information sociale et du renouvellement des droits</i> 75	
5.3	<i>Le guichet social unique</i>	78
5.4	<i>Un observatoire du non-recours</i>	82
	Bibliographie	86
	Annexe I	92
1.	Permis de Séjour.....	92
2.	Nationalités	94
3.	Sexe	94
4.	Etat civil	95
5.	Niveau de formation.....	96
6.	Année de naissance	96
7.	Nombre d'enfant(s)	97
8.	Commune de résidence.....	98
9.	Relation à l'emploi et revenus.....	100
10.	Relation aux prestations sociales	103
	Annexe II – Questionnaires	113
	Annexe III - Guide d'entretien	119

Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement les différentes personnes qui ont contribué à ce travail. Tout d'abord, les Colis du Cœur et leurs bénéficiaires, sans qui cette étude n'aurait pas été possible. Ensuite, les Professeurs Bonvin Jean-Michel et Varone Frédéric ainsi que Monsieur Chrétien Maxime pour leur encadrement et leurs conseils avisés. Je tiens aussi à remercier mes collègues du Contrôle financier, qui m'ont accueilli avec bienveillance. Enfin, je souhaite exprimer toute ma gratitude à mes ami(e)s et ma famille, et tout particulièrement Salvador Campos et Clarissa Yang, pour leur soutien indéfectible.

Introduction

Une partie de la population n'utilise pas les services et les prestations auxquels elle a le droit. Ce phénomène a été remarqué et étudié, il est connu sous le nom du non-recours. Toute personne éligible à une prestation sans pour autant en bénéficier, même temporairement, sont des non-recourants. Bien qu'il puisse concerner de nombreux domaines, le non-recours prend un sens tout particulier dans le champ des politiques sociales. Il participe à la faiblesse des revenus et est donc une cause de pauvreté (van Oorschot, 1996). Ses conséquences sont d'autant plus importantes, que les politiques sociales sont généralement destinées à des populations en situation de précarité. De plus, de nombreuses études soulignent l'ampleur du phénomène (Hernanz, Malherbet, Pellizzari, 2004 ; Lucas et al., 2019). Si les estimations du taux de non-recours peuvent varier selon les périodes, les pays ou encore les prestations analysées, elles avoisinent généralement les 50% pour les travaux portant sur l'aide sociale ou sur les prestations sous conditions de ressources (Lucas et al., 2019). En Suisse, il existe encore relativement peu de recherches sur cette thématique. Toutefois, les différents chiffres avancés laissent également supposer un phénomène de grande envergure. Crettaz et al. (2009) estiment par exemple à 28,2% la proportion de personnes pauvres qui ne percevaient aucune prestation sociale financière en 2005. Le non-recours est donc une source de pauvreté, d'inégalités et un fait largement répandu.

Cette problématique prend de nos jours une dimension particulièrement importante en raison de la crise économique et sociale, due au COVID-19. Les réponses à la pandémie ont, d'une part, participé à rendre visible la pauvreté cachée, et d'autre part, elles ont fait basculer des populations déjà précaires dans des situations encore plus critiques. Ainsi, dans différentes villes du monde, de nombreuses personnes se rendent à des distributions alimentaires car elles ne parviennent plus à couvrir leurs besoins les plus élémentaires. C'est notamment le cas dans des pays pourtant considérés comme riches, tels que la Suisse, et tout particulièrement à Genève. En effet, les images des longues files d'attente des Colis du Cœur¹, principale

¹ Créée en 1993, la fondation des Colis du Cœur distribue des denrées alimentaires et des produits hygiéniques aux personnes en situation de précarité, résidant dans le canton de Genève. Pour bénéficier des services de la fondation, les bénéficiaires doivent s'adresser dans un premier temps à un service social agréé, public ou privé, qui vérifie que les critères d'octroi sont bel et bien respectés (soit résider dans le canton et avoir des revenus en dessous du minimum vital ou être en situation d'urgence). D'une durée maximale de 26 semaines, l'aide peut toutefois être reconduite si la situation des individus demeure fragile. Un nouveau bilan social doit alors être effectué. En raison de la crise du COVID-19, de nombreuses personnes se sont retrouvées en situation d'urgence sur le plan alimentaire. Pour répondre à cette problématique, un dispositif inédit de distributions de denrées a été mis en œuvre sur le territoire. La fondation des Colis du Cœur a représenté un acteur central de cette opération.

fondation active dans la distribution de denrées alimentaires sur le territoire, ont été fortement relayées dans les médias locaux et internationaux. Cette situation semble paradoxale dans le contexte social genevois, qui est caractérisé par l'existence de nombreuses prestations et par des aides relativement généreuses (Bonoli, Berclaz, 2007). La forte croissance du nombre de bénéficiaires des Colis du Cœur durant cette période invite donc à s'intéresser à la problématique du non-recours et à ses causes.

Ce phénomène est non seulement répandu, mais il est également très varié. Il peut, en effet, prendre différentes formes. L'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENOR), en France, identifie notamment quatre catégories du non-recours : la non-connaissance, la non-proposition, la non-réception, et enfin, la non-demande (ODENOR, 2010). En outre, ces facteurs explicatifs renvoient à différentes causes. La non-connaissance peut par exemple aussi bien être le résultat de facteurs socio-culturels qu'institutionnels (Warin, 2016). Elle peut ainsi se rapporter à la demande (intérêt des personnes éligibles, représentations et normes personnelles, ressources et comportements individuels) et à l'offre (visibilité et accès à l'information sociale, procédure de mise en œuvre, comportement des agents prestataires). Le non-recours est donc un sujet d'étude interdisciplinaire : psychologique, sociologique, ou encore politique. Il peut notamment être interprété comme la conséquence de défaillances dans la formulation et la mise en œuvre de politiques publiques (Warin, 2016). Identifier ses causes participe ainsi à mettre en évidence les dysfonctionnements du dispositif social.

Ce travail vise à déterminer les formes que revêt le non-recours aux politiques sociales dans le cadre genevois et leurs facteurs explicatifs. Pour ce faire, il comprend cinq sections. Premièrement, cette étude pose le cadre analytique avec une revue des principales recherches sur ce phénomène. Elle aborde notamment les origines du non-recours, sa définition, les modèles théoriques développés, ainsi que diverses recherches dans le contexte helvétique. Deuxièmement, elle propose un panorama des différentes aides disponibles pour les personnes résidentes à Genève. Elle comprend ainsi l'ensemble des échelons politiques, à savoir le niveau fédéral et, tout particulièrement, le niveau cantonal ainsi que communal. Troisièmement, cette recherche propose une approche quantitative du non-recours. Pour accéder à une population directement concernée par ce phénomène, il a été demandé à des bénéficiaires des Colis du Cœur (soit des personnes en situation de grande précarité) de remplir des questionnaires concernant leur rapport à l'emploi, leurs revenus et leur rapport aux aides en période de COVID-19. A partir d'une centaine de questionnaires remplis, les causes du non-recours peuvent être mieux analysées. L'approche quantitative est complétée par une étude qualitative,

à travers la réalisation d'entretiens semi-directifs. Dix interviews ont ainsi été réalisés avec des personnes détentrices d'un passeport suisse, ou d'un permis de séjour de type B ou C. Ces catégories d'individus ont été choisies car elles représentent les principaux destinataires des politiques sociales. De manière générale, les personnes reçues en entretien ont déjà connu par le passé une situation de non-recours, ou sont actuellement non-recourantes. Les résultats s'inscrivent dans la continuité des principaux travaux sur cette thématique. Ils démontrent, entre autres, la prépondérance de deux catégories de facteurs explicatifs : l'accès à l'information et le sentiment de honte. Enfin, la dernière section présente différents instruments, notamment employés à l'étranger à des degrés et échelles variables, qui pourraient être mis en œuvre à Genève afin de lutter contre le non-recours.

1. Le non-recours : définition, cadre théorique et recherches en Suisse

1.1 Le non-recours : origines, développement et définition

La problématique du non-recours, ou *non take-up* en anglais, a été développée à partir des années 1930 au Royaume-Uni. Elle répond alors à un besoin politique d'évaluer la bonne affectation des prestations sociales financières et, plus particulièrement, celles ciblant les populations les plus vulnérables (Warin, 2010). A l'origine, la définition de ce concept renvoie à « toute personne éligible à une prestation sociale [financière], qui – en tout état de cause – ne la perçoit pas » (Warin, 2010, p.2). Le non-recours s'est donc d'abord construit autour de la notion d'éligibilité. Au travers de l'établissement de différents critères, les règles de droit déterminent d'une part les conditions d'accès à l'offre publique et d'autre part les populations qui peuvent y accéder. Le phénomène du non-recours peut dès lors être mesuré à partir du différentiel entre la population potentiellement éligible et les bénéficiaires effectifs des prestations. Il devient ainsi possible de déterminer si l'offre atteint bel et bien son public.

Dès les années 1960, le non-recours est conceptualisé dans les pays anglo-saxons. Bien que son expansion puisse avoir des origines différentes d'un pays à l'autre, la préoccupation gestionnaire de l'effectivité de l'offre, liée notamment aux réformes du *New public management*, reste prédominante. En Europe, le concept s'institutionnalise à partir des années 1990. Il est alors étroitement lié aux transformations des systèmes de protection sociale, caractérisées d'une part par la réduction des prestations universelles au profit des aides ciblées, et d'autre part, par le développement des politiques d'activation (Hamel, Warin, 2010). En effet,

en raison de la généralisation des prestations sous conditions de ressources, de nombreuses personnes ne rentrent plus dans les critères d'éligibilité. La problématique de l'accès aux droits sociaux, et par extension celle du non-recours, est ainsi remise à l'agenda. De même, les politiques d'activation, qui conditionnent la perception des aides à certaines normes comportementales, renforcent la thématique du non-recours, notamment en termes de non-demande.

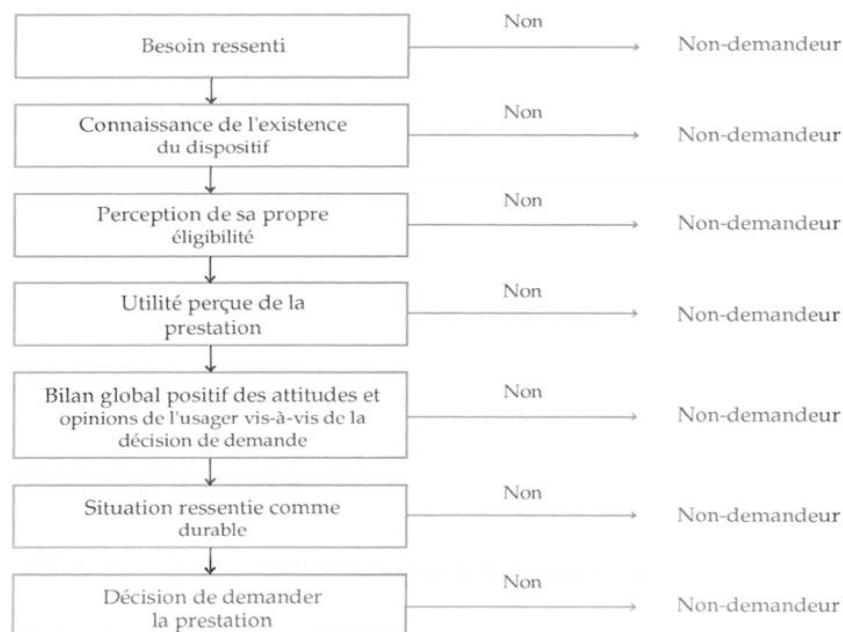
Par la suite, la définition initiale de ce concept est perçue comme trop restrictive. D'une part, elle ne permet d'aborder le non-recours que lorsqu'une population éligible est clairement identifiable, et d'autre part elle cantonne ce phénomène uniquement aux prestations sociales financières. Dans cette perspective, certains travaux élargissent la question du non-recours à d'autres champs d'analyse, comme celui de l'accès aux soins (Rode, 2010), ou plus généralement, à l'ensemble des prestations publiques (Warin, 2010). Le non-recours renvoie alors « à toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre » (Warin, 2010, p.3). Cette nouvelle définition permet ainsi d'intégrer tant les prestations sociales financières que non monétaires.

1.2 Le non-recours, modèles d'analyse et typologies

Le non-recours aux prestations sociales a d'abord été interprété comme un phénomène essentiellement individuel. Les premières études empiriques ont avancé plusieurs facteurs explicatifs, comme le besoin ressenti, la connaissance du dispositif ou encore les difficultés de compréhension des usagers, sans pour autant les conceptualiser. Au début des années 1980, le chercheur britannique Scott Kerr a été le premier à proposer un véritable cadre d'analyse. Le modèle de Kerr (1982) cherche à expliquer le processus de demande à l'échelle de l'individu. Néanmoins, de nombreuses critiques lui ont été adressées, participant à son perfectionnement. Le chercheur néerlandais Wim Van Oorschot a notamment élaboré un modèle d'analyse dynamique, qui insiste sur les difficultés rencontrées tout au long du processus de demande. Il a par la suite collaboré avec la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), organisme de la sécurité sociale française, donnant lieu à une typologie descriptive du non-recours. Quelques années plus tard, une nouvelle typologie est proposée par l'Observatoire des non-recours aux droits et services de Grenoble (ODENORE), enrichissant ainsi la recherche sur ce phénomène.

Le modèle de Kerr constitue une avancée importante face à la confusion conceptuelle des travaux de l'époque sur le non-recours. Ce modèle théorique cherche à expliquer la décision de demande d'une prestation par des personnes éligibles. Ce processus nécessiterait de surmonter six étapes ou seuils successifs (voir tableau 1). Le besoin ressenti d'être aidé est la première phase. L'individu doit ensuite connaître l'existence de la prestation et se percevoir comme éligible. Il est alors nécessaire que l'aide soit considérée comme suffisamment utile. Il est également indispensable que la personne ait une opinion positive quant au fait de recourir à la prestation. Enfin, avant de prendre la décision de la demander, elle doit percevoir sa situation comme durable et suffisamment stable, notamment par rapport aux critères d'éligibilité. Si l'utilisateur ne parvient pas à franchir l'un de ces obstacles, il se retrouve alors en situation de non-demande. La cause principale du non-recours correspond, selon ce cadre analytique, au dernier seuil atteint par l'individu.

Tableau 1 : Modèle séquentiel de Kerr (1982)



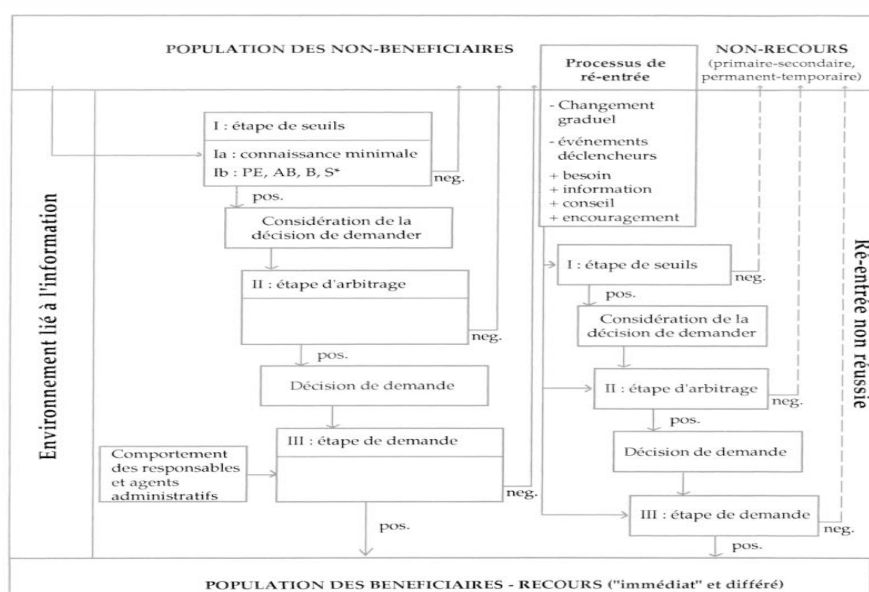
Source : Van Oorschot (1996, p.38)

Ce modèle a toutefois fait l'objet de critiques, dont deux principales. Premièrement, il semble réducteur de considérer le non-recours comme résultant uniquement du comportement de l'utilisateur (Barthe, Gazier, Leprince, Noguès, 1992). En effet, seul un non-recours par non-demande est envisagé par Kerr. Le rôle des prestataires, ou plus généralement du dispositif en lui-même, n'est ainsi pas pris en considération. Deuxièmement, malgré la présence d'obstacles,

certaines individus sollicitent tout de même les prestations. La présence de facteurs incitatifs pourrait ainsi venir contrebalancer les difficultés rencontrées (Davies, Ritchie, 1988).

Face à ces limites, le chercheur Wim Van Oorschot développe un nouveau modèle théorique du non-recours, dans lequel il propose d'accorder une attention moindre aux mécanismes de seuil au profit des mécanismes d'arbitrage. Son analyse se focalise, au même titre que Kerr, sur le processus de demande qui comprend alors trois étapes (voir tableau 2). La première phase est une étape seuil qui doit obligatoirement être surmontée pour passer à la suivante. Elle intègre notamment plusieurs dimensions. D'abord, l'individu doit connaître l'existence de la prestation. Toutefois, cette condition n'est pas suffisante. Il faut également qu'il se perçoive comme éligible, qu'il considère l'aide de manière positive, qu'il ressente un besoin auquel celle-ci pourrait répondre, et enfin, l'individu doit être dans une situation suffisamment stable pour percevoir l'utilité de la prestation dans la durée. Cette phase rassemble ainsi les principaux éléments présents dans le modèle de Kerr. La seconde étape est une étape d'arbitrage, dans laquelle la personne considère les facteurs incitatifs et inhibants concernant le recours à la prestation concernée. Cette phase intègre une nouvelle fois les dimensions précédemment évoquées, à l'exception de la connaissance de l'aide. Si le bilan est positif, la personne entrera alors dans la troisième et dernière étape, à savoir le fait de demander la prestation. L'aide est alors octroyée, à moins que la personne ait abandonné les démarches entre-temps, ou que sa demande ait été refusée.

Tableau 2 : Modèle dynamique de Van Oorschot (1996)



Source : Van Oorschot (1996, p.40)

Ce modèle intègre ainsi l'existence d'un non-recours frictionnel lié au prestataire, telle qu'une erreur commise sur le plan administratif. Il permet donc de distinguer le non-recours intentionnel et non-intentionnel. Le modèle est dit « dynamique » car il comprend la dimension temporelle (représentée notamment par le décalage entre chaque étape dans le tableau 3). Par ailleurs, les personnes peuvent quitter et rentrer à nouveau dans le processus à plusieurs reprises. En somme, le modèle dynamique de Van Oorschot (1996) comprend des facteurs et des formes de non-recours plus variés, allant de la connaissance du dispositif, au fonctionnement des administrations, en passant par les perceptions des individus.

Dans les années 90, la problématique du non-recours émerge en France par la branche « famille » de la sécurité sociale, la CNAF. Pour mieux appréhender ce phénomène, elle crée une typologie descriptive dans laquelle elle développe notamment le processus de traitement de la demande, sous-jacent dans le modèle de Van Oorschot (1996). La CNAF distingue ainsi le non-recours partiel (seulement une partie de la prestation est perçue), complet, cumulatif (non-recours à plusieurs prestations), temporaire et permanent.

Tableau 3 : Typologie descriptive du non-recours aux prestations sociales (CNAF, 1996)

<p>Non recours primaire une personne éligible ne perçoit pas une prestation pour ne pas l'avoir demandée.</p> <p>Non recours secondaire Une personne éligible demande une prestation, mais ne la perçoit pas.</p> <p>Non recours partiel Une personne éligible demande une prestation et n'en reçoit qu'une partie.</p> <p>Non recours complet une personne éligible demande une prestation et ne reçoit rien.</p> <p>Non recours cumulatif une personne éligible à diverses prestations n'en perçoit pas plusieurs.</p> <p>Non recours temporaire Apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation.</p> <p>Non recours permanent Apparaît quand une personne ne demande pas une prestation entre le moment où elle devient éligible et le moment où elle ne l'est plus.</p> <p>Non recours frictionnel Dû au non versement complet de prestations alors que des droits sont ouverts.</p> <p>Quasi non recours Une personne répond à toutes les conditions sauf à celle(s) liée(s) au comportement et qui, si elle avait eu une connaissance de la prestation et des conditions d'accès, aurait eu le comportement souhaité pour être éligible.</p>

Source : Warin (2010, p.4)

Enfin, en 2010, l'Observatoire des non-recours de Grenoble développe une nouvelle typologie distinguant quatre formes possibles : le non-recours dû à une non-connaissance, à une non-proposition, à une non-réception, et enfin, à une non-demande. Le non-recours par non-connaissance fait référence à la situation où l'individu n'est pas conscient de l'existence de la prestation à laquelle il pourrait prétendre. La non-connaissance peut découler par exemple d'un manque d'intérêt de la part du potentiel bénéficiaire ou de difficultés en termes d'accès à l'information. Il y a un non-recours par non-proposition lorsque les agents prestataires ne soumettent pas une aide à une personne malgré son éligibilité. Quant à la non-réception, elle renvoie à la situation où la prestation est identifiée et demandée, mais n'est cependant pas perçue. Enfin, il y a un non-recours par non-demande lorsque l'offre est connue sans pour autant être demandée ou utilisée. C'est le cas lorsqu'une prestation est accessible mais non sollicitée. Elle peut être le résultat de facteurs volontaires (non-adhésion au principe de l'offre, inutilité perçue de la prestation, entres autres) ou involontaires (crainte d'être stigmatisé, difficultés d'accès ou encore découragement face à la complexité des démarches). Finalement, ces différentes catégories de non-recours peuvent coexister ou se succéder dans le temps (Warin, 2016).

En somme, les cadres théoriques développés ci-dessus permettent de mieux comprendre et appréhender le phénomène du non-recours. L'identification des processus et des formes qu'il revêt permet notamment d'englober une multitude de facteurs, tant d'ordre institutionnel que social, qui opèrent à différentes échelles. Au niveau microsocial, le non-recours peut être la conséquence de l'interaction entre les bénéficiaires et les prestataires, de la mauvaise compréhension des procédures et des conditions d'accès, du sentiment de honte ou encore de la recherche de stratégies de résilience (Lucas et al., 2019). A l'échelle macrosociale, tant les facteurs politiques que leurs expressions au niveau administratif sont soulignés, comme l'état des finances publiques, les conditions d'éligibilité, les organismes en charge de la mise en œuvre des prestations, ou encore la complexité des informations diffusées. Le non-recours devient alors un objet d'étude propice à une analyse critique des politiques publiques. Finalement, les principales difficultés des travaux empiriques sur le non-recours se situent non seulement dans l'identification des formes qu'il peut prendre, mais aussi dans l'analyse des causes, souvent plurielles, variées et enchevêtrées.

1.3 Le non-recours en Suisse

En comparaison internationale, la problématique du non-recours a été relativement peu abordée en Suisse. Toutefois, elle a récemment fait l'objet d'une plus grande attention. Les études soulignent, entre autres, l'ampleur du phénomène et ses causes principales.

Dans une recherche publiée par l'Office Fédéral de la Statistique (OFS) (2009), le professeur en administration publique à l'Université de Lausanne Eric Crettaz fournit une estimation du non-recours. En se basant sur les données de l'enquête suisse sur la population active de 2005 (ESPA), il détermine que 28,2% des personnes issues d'un ménage pauvre ne perçoivent aucune prestation sociale financière. Le taux de non-recours a également été estimé pour le canton de Berne, sur la base des données fiscales. Il s'élèverait à environ 26,3% des personnes potentiellement éligibles (Hümbelin, 2016). Enfin, une étude récente s'est intéressée aux populations en grande précarité en période de COVID-19 à Genève. Le professeur Jean-Michel Bonvin et son équipe (2020) observent que, parmi les personnes étudiées, 48,9% des individus sans-emploi n'ont perçu aucun revenu de substitution, malgré la crise sanitaire. Avec une approche élargie du non-recours, intégrant tant les aides institutionnelles que privées, le taux de non-recours s'élèverait même à 69,5%. L'ensemble de ces résultats mettent donc en évidence l'ampleur de ce phénomène en Suisse et notamment à Genève.

Différents travaux offrent également quelques pistes pour mieux saisir les causes du non-recours sur le territoire. Se fondant sur une enquête téléphonique et regroupant un échantillon de 356 personnes, l'étude de Neuenschwander et al. (2012) souligne l'importance de la clarté de l'information sociale quant à l'accès aux prestations. La connaissance du dispositif apparaît d'ailleurs comme prépondérante dans le cadre genevois (Bonvin et al., 2020). En effet, la non-connaissance des aides et des services existants est désignée par les individus étudiés comme la cause principale de leur non-recours. D'autres recherches mettent également en avant une autre dimension : le sentiment de honte. En 2004, une étude sur les parcours de vie de 165 individus, « pauvres parmi les pauvres », souligne le fait que nombre d'entre eux sont réticents à solliciter les régimes de protection sociale (Rossini, Favre, 2004). La honte serait un facteur important pour expliquer cette tendance. « Malgré la conscience d'un droit, l'image d'une charité culpabilisante est vivace et pousse des exclus à supporter une extrême pauvreté, se privant de tout, plutôt que de se sentir (ou d'être) redevables » (Rossini, Favre, 2004, p. 75). Ce sentiment s'exprime ainsi en termes de refus de la dépendance à autrui et de la crainte de la stigmatisation. Ces résultats font notamment écho au travail de Jean-Pierre Tabin (1995) portant sur les bénéficiaires de l'aide sociale. Enfin, ces études évoquent encore de

nombreux facteurs pouvant expliquer le non-recours. Les conséquences administratives quant au permis de séjour, l'inhospitalité des services publics ou encore le manque de pertinence de l'offre constituent autant d'explications de ce phénomène, comme le montre notamment l'étude de Barbara Lucas et al. (2019) concernant les prestations familiales à Genève. En somme, le non-recours peut être lié à une multitude de facteurs. Les causes relatives à l'information et à la honte semblent toutefois récurrentes.

2. Panorama des prestations sociales : de la Suisse à la Ville de Genève

En Suisse, la sécurité sociale, l'égalité des chances, le droit d'obtenir de l'aide dans des situations de « détresse » et le droit de vivre dans la dignité sont garantis à la population par la Constitution fédérale, adoptée le 19 avril 1999 et entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2000. C'est sur ces principes que s'est développé le système de sécurité sociale helvétique (Knöpfel, Schuwey, 2014). Les politiques sociales sont notamment définies et mises en œuvre dans le cadre du fédéralisme. Elles sont ainsi réparties selon trois échelons politiques : la Confédération, les cantons et les communes.

2.1 Les prestations fédérales

Au niveau fédéral, il existe deux types de prestations : les assurances sociales et les prestations sous conditions de ressources. Les assurances sociales constituent le premier niveau du système de sécurité sociale. Elles visent à répondre à un certain nombre de risques socialement reconnus, comme la vieillesse, la maladie, l'invalidité ou encore le chômage². Ces risques sont couverts par neuf assurances distinctes : l'assurance vieillesse et survivants (AVS), l'assurance invalidité (AI), la prévoyance professionnelle (PP), les allocations pour pertes de gains militaire et maternité (APG-Amat), les allocations familiales et les allocations familiales dans l'agriculture (AF), l'assurance maladie (AMal), l'assurance accidents (AA), l'assurance chômage (AC), et enfin, l'assurance militaire (AM). La sécurité sociale helvétique repose donc sur une approche sectorielle du risque. Chaque assurance sociale fonctionne selon une logique

² Sont également couverts : l'accident, la condition d'orphelin, le veuvage, la perte de gain en cas de service militaire ou de services de remplacement, la maternité ou le fait d'avoir des enfants.

qui lui est propre. Elles se différencient notamment en termes d'objectifs, de populations cibles, de système de financement, de prestations ou encore d'acteurs. Les assurances sociales restent néanmoins interdépendantes, un même risque pouvant être indemnisé par plusieurs d'entre elles. De manière générale, les assurances sociales présentent trois caractéristiques communes (Knöpfel, Schuwey, 2014). Premièrement, elles sont obligatoires pour l'ensemble de la population ou pour tous les salariés. Deuxièmement, les primes ne reposent pas sur le risque, mais sont adaptées en fonction de la performance économique. Les assurances sociales intègrent donc une certaine solidarité dans leur fonctionnement. Enfin, elles se fondent toutes sur le principe de causalité. L'occurrence d'un risque prédéfini implique, pour la personne affectée, le droit à une protection financière ou en nature (Bonvin, 2015). Les prestations des assurances sociales peuvent donc être perçues de manière indépendante de la situation économique des ayants droit. Toutefois, le niveau des prestations octroyées dépend généralement du revenu antérieur des assurés et des cotisations qu'ils ont versées. Réglementées à l'échelle nationale et financées par les cotisations des assurés, des employeurs ainsi que par la Confédération, les assurances sociales forment un réseau ramifié, dense et complexe. Elles protègent les ayants droit contre les conséquences financières de certains risques à travers des prestations, qui prennent la forme de rentes et d'allocations, ou par la prise en charge des coûts liés à une maladie ou un accident, par exemple.

Néanmoins, ce système ne permet pas nécessairement de garantir un revenu suffisamment élevé pour vivre. En effet, les prestations des assurances sociales sont pour la plupart fixées selon le revenu antérieur à l'apparition du risque. Les personnes dont les revenus étaient déjà modestes peuvent ainsi se retrouver dans une situation financière délicate. Il en est de même pour les individus qui ne peuvent prétendre aux prestations ou qui arrivent en fin de droit. Par conséquent, le dispositif est complété par des aides sous conditions de ressources à chaque échelon politique. Ce type de prestations répond au principe de finalité. Dans cette perspective, l'accent n'est pas mis sur la cause du besoin mais sur l'état de dénuement de la personne (Bonvin, 2015). Ces aides s'inscrivent ainsi dans une logique situationnelle. Elles n'exigent pas une cotisation au préalable pour en bénéficier. Au niveau fédéral, les prestations sous conditions de ressources sont les prestations complémentaires fédérales à l'AVS et à l'AI (PCF). Elles sont allouées lorsque la prestation d'assurance se révèle insuffisante pour couvrir les besoins ou pour atteindre le minimum vital³. Les PCF se composent de la prestation

³ Le minimum vital est fixé par le droit des poursuites (article 92 de la Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et faillite (LP)) et selon les directives cantonales. Dans le canton de Genève, il équivaut à 1'200.- CHF pour un adulte vivant seul.

complémentaire annuelle ainsi que du remboursement des frais de maladie et d'invalidité. La première est une prestation en espèce (art. 15 de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA)) dont le montant correspond à la différence entre les dépenses reconnues et les revenus déterminants⁴. Quant à la seconde, il s'agit d'une prestation en nature (art. 14 LPGA), soit un remboursement de frais définis. Les PCF concernent les rentiers AVS/AI domiciliés sur le territoire, de nationalité suisse, ainsi que les ressortissants de l'Union européenne (UE)⁵ et des pays membre de l'Association européenne de libre-échange (AELE)⁶. Des conditions particulières sont appliquées pour les ressortissants de pays tiers (GSR, 2020a). La législation fédérale établit des conditions minimales pour les prestations complémentaires. Les cantons peuvent ainsi prévoir des aides plus généreuses. Les PCF constituent une prestation particulièrement importante pour l'Etat social helvétique. En effet, elles concernent une partie non négligeable de la population. En 2019, environ 17% des rentiers AVS et AI ont touché des prestations complémentaires (OFAS, 2020). Ce chiffre est d'autant plus important pour les rentiers de l'AI, puisque 48,5% d'entre eux ont été concernés.

En somme, au niveau fédéral, le système de sécurité social repose sur deux catégories de prestations : les assurances sociales et les PCF. Les assurances sociales visent à répondre aux conséquences négatives de certains risques socialement reconnus. Elles se fondent ainsi selon le principe de causalité. Elles sont obligatoires pour l'ensemble de la population ou pour tous les salariés. Quant aux PCF, elles ont pour objectif de compléter le système d'assurances sociales. Elles s'adressent aux rentiers AVS et AI, qui ne parviennent pas à couvrir leurs besoins vitaux. Il s'agit ainsi de prestations sous conditions de ressources qui reposent sur le principe de finalité, soit sur l'état de dénuement de l'individu. Ces deux catégories de prestations sont également complétées par d'autres types d'aides au niveau cantonal et communal. Il s'agit essentiellement de prestations sous conditions de ressources, qui permettent de cotiser aux assurances sociales, d'accéder à des institutions publiques ou des prestations subsidiaires aux assurances sociales (Wyss, 1999).

⁴ Pour de plus amples informations concernant les dépenses reconnues et les revenus déterminants se référer au Centre d'information AVS/AI (2020). Consulté le 15.12.2020 sur [Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI | Mémentos | Mémentos & Formulaires | Centre d'information AVS/AI \(ahv-iv.ch\)](#)

⁵ Les Etats suivants sont membres de l'UE : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie Suède.

⁶ Sont membres de l'AELE les Etats suivants : l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse.

2.1.1 Mesures fédérales en période de COVID-19

Face à la pandémie du COVID-19, le Conseil fédéral a mis en place, dès mars 2020, une série de mesures afin d'atténuer l'impact économique de la propagation du virus (Confédération suisse, 2020a). L'objectif annoncé est de sauvegarder les emplois, de garantir les salaires et de soutenir les indépendants. Ces aides visent essentiellement à fournir un soutien rapide et ciblé aux différentes personnes et branches concernées, notamment au travers de procédures simplifiées sur le plan administratif. De manière générale, elles prennent la forme d'aides aux entreprises, aux organisations sportives et culturelles, sous la forme de liquidités. Dans le champ de la protection sociale, l'extension du chômage partiel et l'allocation pour perte de gain COVID-19 constituent les principales mesures au niveau fédéral.

Le chômage partiel ou la réduction de l'horaire de travail (RHT) est un instrument qui vise à compenser la diminution de l'activité d'une entreprise et à préserver les emplois. Il est régi par la loi fédérale du 25 juin 1982 sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI). La RHT est une réduction temporaire ou une suspension complète de l'activité de l'entreprise alors que les rapports de travail contractuels sont maintenus (SECO, 2016). A travers cette mesure, l'AC couvre une partie des frais de salaire des employeurs pendant une durée maximale de 12 périodes de décompte, équivalent généralement à douze mois civils (article 35 LACI). L'indemnité s'élève à 80% de la perte de gain (article 34 LACI) et est directement versée aux employeurs. Le chômage partiel offre ainsi aux entreprises une alternative aux licenciements. Il leur permet notamment d'éviter les frais liés aux fluctuations de personnel (coûts de formation, perte de savoir-faire, entre autres). Quant aux travailleurs, ils conservent leur emploi et la protection sociale associée au contrat de travail. En réponse à l'épidémie du COVID-19, le droit au chômage partiel a été étendu à de nouvelles catégories de personnes, notamment aux apprentis et aux individus exerçant un emploi à durée déterminée. De plus, le 1^{er} juillet 2020, le Conseil fédéral a prolongé la durée maximale de l'indemnisation, qui est ainsi passée de 12 à 18 mois jusqu'au 31 décembre 2021 (Confédération suisse, 2020b). Enfin, les démarches administratives pour accéder à cette prestation ont également été facilitées (suspension du délai de préavis, suppression du délai d'attente, entre autres) (Confédération suisse, 2020c). Selon le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), le recours massif au chômage partiel a permis d'atténuer de manière considérable les conséquences économiques de la pandémie, tant pour les entreprises que pour les travailleurs. Durant l'année 2020, le nombre d'employés percevant une RHT a fortement augmenté jusqu'à atteindre au mois d'avril un pic historique, soit près de 1,3 millions de personnes (SECO, 2020). Toutefois, avec

l'assouplissement des mesures sanitaires, ce chiffre a affiché un net recul les mois suivants. Ainsi, en octobre, 219'388 travailleurs étaient concernés par le chômage partiel. Cette mesure a principalement été financée par le fonds de compensation de l'AC, constitué essentiellement des cotisations des assurés et des employeurs. La Confédération a également contribué au financement avec une participation d'un montant de 10,78 milliards de francs.

En parallèle, le Conseil fédéral a également mis en place l'allocation pour perte de gain COVID-19 (Confédération suisse, 2020d). Cette prestation s'adresse à différentes catégories de la population assurées à l'AVS et concernées par une interruption de leur activité lucrative, soit notamment les parents dont la garde de leurs enfants n'est plus assurée, les individus placés en quarantaine, les employés, indépendants et employeurs considérés comme des personnes vulnérables, ou encore les individus dont l'activité lucrative est restreinte de manière significative en raison de mesures imposées par les autorités fédérales ou cantonales. Une personne ne peut percevoir qu'une seule indemnité par jour pour l'un des motifs ouvrant le droit à l'allocation. L'indemnité s'élève à 80% de la perte de salaire enregistrée pour le mois à indemniser par rapport au revenu soumis à l'AVS de 2019. Son montant maximal est fixé à 196 francs par jour. A la mi-mars 2021, 343'401 prestations ont été allouées pour un montant de plus de 2,5 milliards de francs (Confédération suisse, 2020d).

2.2 Les prestations cantonales

Dans le domaine social, de larges prérogatives sont accordées aux cantons et aux communes. Il en découle une grande diversité en termes de prestations au niveau local (Lucas et al., 2019). A l'échelle cantonale, les politiques sociales se caractérisent notamment par une multitude de prestations sous conditions de ressources et par l'importance des acteurs privés, associations et fondations, dans la mise en œuvre du dispositif de protection sociale.

Le système social du canton de Genève apparaît comme relativement étendu, généreux et complexe (Bonoli, Berclaz, 2007 ; Luca et al., 2019). Le canton a développé au fil du temps une large gamme de prestations sociales, qui s'inscrivent dans la lutte contre la précarité. Le dispositif genevois se caractérise, entre autres, par un budget social important, ainsi que par de nombreuses et relativement généreuses prestations sous conditions de ressources. Elles sont complétées par des aides financières ou en nature, fournies par des associations et des fondations généralement subventionnées par l'Etat de Genève.

Il est possible de distinguer deux types de prestations sous conditions de ressources dans le canton : les prestations catégorielles et les prestations de comblement. Les premières cherchent à soutenir les bénéficiaires dans un domaine particulier de dépenses, tandis que les secondes visent à garantir des conditions de vie socialement acceptables (Lucas et al., 2019). Ces deux catégories de prestations répondent à un principe de hiérarchisation dans leur accès. En effet, la loi sur le revenu déterminant unifié (LRDU), adoptée en 2005, détermine l'ordre dans lequel elles peuvent être demandées. Les prestations catégorielles sont classées de la manière suivante : les subsides de l'assurance-maladie, l'avance des pensions alimentaires, les allocations de logement, et enfin, les subventions personnalisées habitations mixtes (HM). Quant aux prestations de comblement, elles sont ordonnées de la façon suivante : les prestations complémentaires cantonales à l'AVS et à l'AI (PCC), les bourses d'études, les prestations complémentaires familiales, l'aide sociale, et enfin, l'aide sociale aux rentiers AVS/AI.

2.2.1 Les subsides de l'assurance-maladie

Il appartient aux cantons de veiller au contrôle de l'obligation de s'assurer et de réduire les primes d'assurance maladie des assurés de condition économique modeste (GSR, 2020b). Dans cette perspective, le canton de Genève a édicté une législation qui prévoit un système de subsides destiné à la réduction des primes, en fonction du revenu et des charges de l'assuré⁷. L'Etat de Genève participe ainsi de manière partielle ou complète à payer les primes d'assurance maladie d'une partie de la population domiciliée sur le territoire. Ces prestations concernent essentiellement trois catégories de personnes : les individus et les ménages de condition modeste, les bénéficiaires des prestations complémentaires AVS/AI/PCFam⁸, ainsi que les bénéficiaires de l'assistance sociale (Lucas et al., 2019). Les subsides des primes de l'assurance maladie sont gérées par le Service de l'assurance maladie (SAM). Dans le canton de Genève, ces prestations sont généralement attribuées de manière automatique sur la base du revenu déterminant unifié (RDU)⁹. Les couples mariés sont comptés comme un groupe familial, de même que les partenaires enregistrés et les personnes vivant en concubinage. Ainsi, leur RDU respectif est additionné afin d'évaluer si ces personnes peuvent accéder aux prestations.

⁷ Loi d'application de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LaLAMal), entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1998.

⁸ Prestations complémentaires familiales.

⁹ Le RDU est un montant calculé sur la base du revenu et de la fortune. Il permet de déterminer le droit à une ou plusieurs prestations sociales. Il se calcule en cumulant tous les revenus, qu'ils proviennent du travail ou de prestations sociales. Seuls les frais obligatoires sont déduits, comme les cotisations versées aux assurances sociales ou à une institution de prévoyance professionnelle.

Le droit au subside minimal est ouvert si le RDU ne dépasse pas 50'000.- CHF pour une personne seule ou 115'000.- CHF pour un couple (GSR, 2020b). Ces limites sont majorées de 6'000.- CHF par charge légale¹⁰. Les différents niveaux de revenu ouvrent le droit à un subside allant de 40.- CHF jusqu'à 300.- CHF par mois. En 2020, le SAM a vu le nombre de ses bénéficiaires sensiblement augmenter en raison de la mise en œuvre de la loi 12416¹¹. Ainsi, 172'942 personnes ont été concernées par cette prestation contre 58'225 individus l'année précédente (République et canton de Genève, 2020a). Quant à la contribution de l'Etat à la réduction individuelle des primes d'assurance-maladie, elle s'est élevée à 517'306'290.- CHF (contre 344'811'135.- CHF en 2019). Par ailleurs, le SAM a envoyé 23'066 lettres aux individus ayant élu domicile ou ayant annoncé une naissance dans le canton en 2020, afin de contrôler leur affiliation à la LAMal. Cette démarche a notamment entraîné 2'622 affiliations d'office. De même, 17'394 lettres de contrôle d'affiliation aux personnes frontalières, qui exercent une activité lucrative à Genève, ont été envoyées. 5'433 d'entre elles ont fait valoir leur droit d'option et ont choisi de s'assurer en France. 1'862 personnes ont quant à elles décidé de s'assurer en Suisse.

2.2.2 *Avance des pensions alimentaires*

L'avance des pensions alimentaires est une prestation qui existe dans le canton de Genève depuis 1977. Elle est dispensée par le Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires (SCARPA). Le SCARPA a pour objectif d'aider gratuitement les créanciers d'aliments à percevoir les pensions qui leurs sont dues, lorsque le débiteur néglige son obligation d'entretien. Il peut également être amené à verser au créancier des avances sur les pensions alimentaires. Toutefois, cette aide ne se substitue pas à l'obligation de paiement de la pension de la part du débiteur. Ces prestations sont indépendantes de la situation financière des demandeurs. Le SCARPA intervient uniquement sur demande du créancier d'aliments ou de son représentant légal. Son intervention est conditionnée essentiellement à trois critères : être au bénéfice d'une pension fixée dans une décision judiciaire exécutoire ou dans une convention approuvée par un tribunal, être domicilié ou résider de façon permanente dans le canton, et enfin, être dans une situation où le débiteur ne s'acquitte pas régulièrement et/ou intégralement de la pension alimentaire. Le recouvrement des contributions d'entretien dépend

¹⁰ Une charge légale représente un enfant ou un jeune adulte, de 19 à 25 ans, reconnu comme étant à charge.

¹¹ La L12416 a pour objet la modification de la loi d'application de la loi fédérale sur l'assurance maladie (LaLAMal).

également de trois critères : être domicilié dans le canton de Genève depuis au moins un an¹², avoir un revenu annuel déterminant ne dépassant pas 125'000.- CHF (avance pour un enfant)¹³, et enfin, ne pas avoir déjà bénéficié d'une avance du SCARPA pendant plus de 36 mois¹⁴. Le niveau de l'avance de pension correspond au montant fixé dans la décision judiciaire. Il est cependant limité au maximum à 673.- CHF par mois pour un enfant et à 833.- CHF par mois pour un (ex-)conjoint. Bien qu'accessible autant aux hommes qu'aux femmes, cette mesure s'adresse en particulier à ces dernières. Son objectif principal est donc de protéger les droits des femmes et des enfants dans un contexte de séparation ou de divorce (Lucas et al., 2019). En 2020, le SCARPA a vu son nombre de nouvelles demandes d'intervention augmenter d'environ 8,5%. Les encaissements, le taux de recouvrement ou encore le montant des avances payées sont toutefois restés relativement stables par rapport aux années précédentes¹⁵.

2.2.3 *L'allocation de logement et les subventions habitations mixtes*

L'allocation logement est une aide financière personnalisée consentie par l'Etat à destination des locataires, dont le loyer représente une charge trop lourde par rapport à leurs revenus et à leur fortune. Les locataires doivent, par ailleurs, ne pas avoir trouvés au préalable un logement plus abordable sans inconvénients majeurs. Cette aide est délivrée par l'office cantonal du logement et de la planification foncière (OCLPF). Elle concerne tous les locataires de logements de catégorie HBM et HLM¹⁶. Pour accéder à cette prestation, le demandeur doit constituer un dossier justifiant qu'il dispose d'un bail en vigueur, qu'il ait résidé au minimum deux années consécutives durant les cinq dernières années dans le canton, ou encore que le loyer constitue une charge trop importante pour lui. L'allocation de logement est généralement versée mensuellement sur le compte du locataire. Elle peut atteindre jusqu'à 1'000.- CHF la pièce par an. Toutefois, elle ne peut pas être supérieure à la moitié du loyer effectif du logement. De plus, l'allocation n'est pas octroyée si les personnes bénéficient ou peuvent prétendre à une

¹² Il existe toutefois une exception si la personne concernée recevait déjà des avances dans un autre canton avant de s'établir à Genève.

¹³ Les conditions concernant le revenu se révèlent toutefois plus strictes si elle concerne un conjoint. Cette somme s'élève à 43'000.- CHF pour les personnes sans enfant et à 50'000.- CHF, s'il y a un ou des enfants à charge.

¹⁴ Cette durée peut s'étendre jusqu'à 48 mois si l'avance concerne au moins un enfant qui n'a pas atteint l'âge de la scolarité infantine.

¹⁵ En 2020, les encaissements représentent 10'052'134 de francs. Le taux de recouvrement est de 61,23%. Enfin, les avances sur les pensions s'élèvent à 5'322'050 de francs.

¹⁶ Les habitations bon marché (HBM) sont des logements à destination des personnes à revenu très modeste. Elles sont principalement détenues par des fondations immobilières de droit public. Les habitations à loyer modéré (HLM) sont destinées à des individus à revenu modeste.

autre aide personnalisée (octroyée par le Service des prestations complémentaires ou par la Gérance immobilière de la Ville de Genève), ou si le taux d'effort, à savoir le pourcentage du RDU consacré au loyer, n'est pas en adéquation avec leur situation financière. Les locataires hors régime HBM ou HLM peuvent tout de même solliciter une allocation, pour autant que leur logement soit agréé par l'OCLPF.

L'Etat de Genève accorde également une subvention destinée aux habitants d'immeubles d'habitation mixte (HM). Cette subvention est accordée au maximum pendant vingt-cinq ans. La subvention personnalisée HM est limitée à 1'700.- CHF (par pièce et par an) lors des vingt premières années d'exploitation de l'immeuble. L'aide diminue de 100.- CHF par pièce et par an, jusqu'au terme de la période de la validité de la subvention.

Enfin, il est important de mentionner, qu'en août 2020, le Grand Conseil a adopté une nouvelle version de l'article 4A de la loi générale sur les zones de développement (LGZD). Celui-ci définit les catégories de logements à construire en zone de développement. Désormais, les logements subventionnés constitueront un tiers des nouvelles habitations (dont la moitié seront des HBM), permettant aux personnes aux revenus les plus modestes de se loger à des prix accessibles.

2.2.4 Les prestations complémentaires cantonales

Les prestations complémentaires cantonales (PCC) ont pour objectif de garantir aux rentiers de l'AVS et de l'AI un revenu convenable, supérieur aux PCF. Le but est d'assurer pour ces personnes un « revenu minimum d'aide sociale » (SPC, 2013). A Genève, ces prestations sont gérées et délivrées par le Service des prestations complémentaires (SPC). Elles sont octroyées en vertu d'un droit et ne sont donc pas remboursables. Le droit aux prestations s'ouvre dès lors que les dépenses reconnues excèdent les revenus déterminants¹⁷. Avoir un ou plusieurs enfants est notamment inclus dans le calcul du revenu minimum. Leur accès est également soumis à une condition de domiciliation et de séjour sur le territoire genevois. Ainsi, seules les personnes ayant résidé au moins cinq ans durant les sept années précédant le dépôt de la demande peuvent en bénéficier. Cette durée s'élève à dix ans pour les ressortissants d'un pays hors de l'UE ou de l'AELE. Par ailleurs, le SPC alloue des prestations ou des

¹⁷ Les dépenses reconnues comprennent notamment les besoins vitaux, le loyer, les intérêts hypothécaires, les pensions alimentaires versées et les cotisations à l'assurance maladie obligatoire. Les revenus déterminants intègrent notamment les rentes AVS/AI, LPP et autres rentes de sécurité sociale, les gains d'activité lucrative, la part de la fortune convertie en revenu ainsi que l'intégralité des intérêts sur la fortune.

remboursements de frais médicaux qui ne sont pas couverts par l'assurance-maladie. Il verse des prestations d'aide sociale et accorde aussi un abonnement annuel des transports publics genevois (TPG) aux bénéficiaires de prestations mensuelles régulières, en échange d'une participation financière.

2.2.5 Les bourses d'études

Le canton de Genève accorde une aide financière pour entreprendre ou poursuivre une formation après la scolarité obligatoire. L'accès à cette aide prend en compte la situation familiale et personnelle du recourant. La prestation vise notamment les personnes dont les parents sont de nationalité suisse et résident dans le canton, les personnes d'origine genevoise dont les parents sont domiciliés à l'étranger, les personnes titulaires d'un permis C résidant à Genève, ou encore les personnes titulaires d'un permis B domiciliées depuis au moins cinq ans à Genève. Cette prestation concerne les études dans une école de formation générale (ECG, collège, entre autres) ou professionnelle, dans une Haute école spécialisée (HES) ou à l'Université (République et canton de Genève, 2020b).. Les demandes doivent être adressées au service des bourses et prêts d'études (SBPE), qui étudie les dossiers et accorde la prestation. L'aide se décline de différentes manières : une bourse, un prêt ou un prêt convertible en bourse en cas de la réussite de la formation. Ces déclinaisons dépendent notamment de la formation entreprise. Les aides sont versées au cours de la formation et peuvent atteindre jusqu'à 12'000.- CHF pour les études de degré secondaire, 16'000.- CHF pour les études supérieures, et 40'000.- CHF pour la reconversion en lien avec les évolutions structurelles du marché de l'emploi, de la conjoncture économique ou encore rendue nécessaire pour des raisons de santé. Les personnes peuvent en bénéficier si les revenus et la contribution théorique des parents et/ou du conjoint sont inférieurs aux besoins financiers. Ces plafonds sont augmentés de 4000.- CHF par enfant à charge du recourant à la bourse ou au prêt.

2.2.6 Les prestations complémentaires familiales

Les prestations complémentaires familiales (PCFam) visent à garantir un revenu minimum d'aide sociale aux ménages avec un ou des enfants mineurs ou en formation (République et canton de Genève, 2020c). Elles concernent ainsi les familles qui ne disposent pas de revenus suffisants pour couvrir leurs besoins vitaux. Les PCFam ont également pour but d'éviter que ces familles ne doivent recourir à l'aide sociale et de prévenir la marginalisation

des enfants. Elles sont octroyées par le SPC. Genève est l'un des rares cantons helvétiques, avec Soleure, Vaud ou encore le Tessin, à disposer de telles aides (Lucas et al., 2019). Elles constituent un droit et ne sont donc pas remboursables. Cependant, le droit à des prestations complémentaires AVS/AI exclut celui des PCFam. L'offre est également soumise à d'autres conditions. Premièrement, le demandeur doit avoir un domicile dans le canton depuis au moins cinq ans sans interruption et y résider (GSR, 2020c). Deuxièmement, pour un ménage monoparental, il est nécessaire d'exercer une activité lucrative au moins à 40% et à 90% dans le cas d'un ménage composé de deux personnes adultes. Dans ces deux situations, le fait de percevoir des prestations de l'assurance-chômage, d'une assurance perte de gain en cas de maladie, d'accident ou de maternité est interprété comme une activité lucrative (GSR, 2020c). Enfin, la famille ne doit pas faire l'objet d'une taxation d'office de la part de l'administration fiscale, à l'exception d'une succession dont la valeur n'est pas encore déterminée. Le calcul du niveau de la prestation prend en compte la situation personnelle et économique du groupe familial. Dans les faits, les mères qui élèvent des enfants seules sont les principales concernées par les PCFam (Lucas et al., 2019).

2.2.7 L'aide sociale

L'assistance publique ou aide sociale constitue le dernier filet de sécurité du régime de protection sociale. Elle intervient lorsqu'une personne ne peut prétendre aux systèmes de prévoyances situés en amont, ou lorsque ces prestations ne parviennent pas à empêcher une situation de « détresse ». L'aide sociale est donc le dispositif sous conditions de ressources subsidiaire à l'ensemble des autres prestations de la sécurité sociale. Elle est accordée selon le principe de finalité, soit indépendamment de la cause du dénuement. Bien que la responsabilité dans ce domaine soit fixée dans des dispositions fédérales, l'assistance sociale relève généralement dans sa mise en œuvre de la compétence des cantons, voire des communes (Tabin, 2015). L'application de l'aide sociale peut donc prendre différentes formes au niveau local. Cependant, la plupart des cantons se réfèrent aux normes et recommandations de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) (Knöpfel, Schuwey, 2014). De plus, l'aide sociale repose sur au moins trois principes communs : le principe de subsidiarité (évoqué ci-dessus), le principe d'individualisation et le principe de contrôle (Tabin, 2015). L'individualisation des prestations implique que ces dernières doivent être adaptées à la situation économique, personnelle et sociale de chaque recourant. Il existe toutefois une limite à ce principe, puisque l'aide sociale ne doit pas positionner les bénéficiaires dans une situation

matérielle plus avantageuse que ceux qui n'y ont pas accès (CIAS, 2020). Cette prestation doit donc également prendre en compte la proportionnalité de l'aide. Enfin, quant au principe de contrôle, il implique que les aides soient fournies sous certaines conditions et dans un cadre contraignant, qui impose notamment des règles comportementales.

Dans le canton de Genève, l'aide sociale est régie par la loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (LIASI), dont la dernière modification est entrée en vigueur le 1^{er} février 2012. L'objectif de cette loi est essentiellement de prévenir l'exclusion et d'aider les personnes qui en souffrent à se réinsérer dans un environnement professionnel et social. Elle a aussi pour but de garantir des conditions d'existence conformes à la dignité humaine, à ceux qui se trouvent dans une détresse matérielle et morale. Pour ce faire, il existe plusieurs types de prestations : l'accompagnement social, l'aide financière et l'insertion professionnelle. L'organisme chargé de l'application de la politique de l'aide sociale dans le canton est l'Hospice général (HG) qui dispose notamment d'unités d'action décentralisées, soit des centres d'action sociale (CAS), déployés dans différents quartiers.

L'accompagnement social consiste, selon les termes de la LIASI, en « la prévention, l'information sociale, l'orientation et le conseil » (art. 5 LIASI). Toutes les personnes majeures peuvent en bénéficier si elles en font la demande. L'accompagnement social implique notamment une « collaboration active » de la part du bénéficiaire, qui doit transmettre à l'Hospice général les informations et documents considérés comme utiles. Le refus de collaborer peut entraîner la rupture de cet accompagnement.

Les personnes majeures, qui ne sont pas en mesure de subvenir à leur entretien ou à celui des membres de leur famille dont ils ont la charge, ont droit à des prestations d'aide financière. Ces dernières ne sont en principe pas remboursables, à quelques exceptions près¹⁸, et ne peuvent être dissociées d'un accompagnement social. Ces prestations sont incessibles et insaisissables. Seules les personnes qui ont leur domicile et leur résidence à Genève peuvent en bénéficier. De plus, leur revenu mensuel déterminant doit s'avérer insuffisant pour couvrir leurs besoins de base, dont le montant dépend de la composition familiale. Il équivaut par exemple à 977.- CHF pour une personne seule, 1'495 pour deux personnes, ou encore à 1'817.- CHF pour trois personnes. Enfin, la fortune des bénéficiaires ne doit pas dépasser les limites fixées par le règlement du Conseil d'Etat (art.21 al.1 LIASI). Les personnes admises dans le canton à titre provisoire peuvent aussi percevoir une aide financière, si elles ont épuisé leur droit aux

¹⁸ Pour les cas exceptionnels, se référer aux articles 12 (alinéa 2) et 36 à 41 de la LIASI.

prestations de l'assurance-chômage, et si elles ont été domiciliées et ont résidé effectivement dans le canton pendant les sept années qui ont précédé la demande d'aide. Quant aux personnes de passage, seule une aide minimale leur est accordée, destinée à faciliter le retour au domicile. Par ailleurs, sous certaines conditions, les catégories d'individus qui ne peuvent prétendre à une aide financière « ordinaire » peuvent bénéficier d'une aide exceptionnelle inférieure et/ou limitée dans le temps.

Selon la LIASI, toute personne majeure qui perçoit des prestations d'aide financière devrait tout mettre en œuvre afin de retrouver un emploi. Dans cette perspective, les individus peuvent bénéficier des mesures d'insertion professionnelle. Elles ont pour but déclaré de faciliter une réinsertion durable qui tient compte des aspirations et des profils des bénéficiaires, ainsi que du marché de l'emploi. Ces mesures relèvent plus spécifiquement de la compétence du Service de réinsertion professionnelle (SRP). Avant de pouvoir en bénéficier, un stage d'évaluation à l'emploi, qui vise notamment à déterminer la distance des personnes vis-à-vis du marché du travail et à établir un plan de réinsertion, doit être effectué au préalable¹⁹. Une fois le stage réalisé, les mesures d'insertion professionnelle se déclinent en différentes catégories : le bilan de compétence et l'orientation professionnelle, la formation professionnelle qualifiante et certifiante, la validation des acquis et de l'expérience, le stage en entreprise, en milieu protégé ou associatif, et enfin, le placement sur le marché ordinaire du travail. Par ailleurs, le SRP prend en charge les bénéficiaires pour une période maximale de dix-huit mois (Lucas et al., 2019). Au-delà, les personnes sont considérées comme éloignées du marché du travail et sont réorientées vers un CAS. Il en est de même pour les individus également jugés distants vis-à-vis de l'emploi suite au stage d'évaluation. De plus, avec la modification de la LIASI, les personnes bénéficiant des mesures d'insertion professionnelle peuvent également prétendre à des allocations de retour en emploi (ARE) et à des emplois de solidarité (EDS). Les ARE sont des emplois dont une partie du salaire des employés est prise en charge par l'Etat pendant une certaine période. Quant aux EDS, ce sont des emplois créés au sein d'institutions privées ou associatives à but non lucratif, qui poursuivent des buts d'intérêt collectif et qui déploient des activités sur le marché complémentaire du travail.

Finalement, en 2020, le nombre de personnes bénéficiant d'un soutien financier a augmenté de 9% par rapport à l'année précédente. Cette croissance s'expliquerait en grande

¹⁹ La réalisation du stage n'est toutefois plus strictement obligatoire. En effet, à la suite de l'évaluation de la LIASI par Evaluanda, les personnes qui ont déjà réalisé des mesures d'insertion ou qui disposent d'une expérience professionnelle récente, qui ont suivi un projet d'activité indépendante, ou encore qui sont considérées comme proches du marché du travail, peuvent en être exempté (Lucas et al., 2019).

partie en raison de la crise du COVID-19. De nombreux travailleurs indépendants ont ainsi sollicité l'aide sociale après avoir perdu une partie, voire l'entièreté, de leurs revenus à cause des mesures sanitaires. Les prestations brutes versées aux usagers ont ainsi augmenté de 19 millions de francs.

2.2.8 Associations et fondations

En Suisse, les associations et fondations ont une fonction importante dans le domaine de l'action sociale. En effet, elles jouent un rôle majeur dans la lutte contre les problèmes socio-économiques, à travers notamment une mission de conseil, d'information, d'orientation, d'aide aux victimes, ou encore de lobbying politique. Les associations agissent donc autant dans la prévention que dans la réinsertion. Elles interviennent de manière complémentaire à l'action étatique. Leur présence et leurs activités servent d'ailleurs de multiplicateur social (Crettaz, Bonoli, 2014). Elles permettent ainsi de réaliser des tâches plus étendues que ce que l'Etat pourrait réaliser avec un budget similaire.

A Genève, le réseau associatif se révèle dense et diversifié. On dénombre près de 200 organisations de tailles variables sur le territoire (Lucas et al., 2019). Elles bénéficient, pour la majorité d'entre elles, d'un soutien financier ou en nature de la part du canton et/ou de la commune de Genève. Pour certaines, leurs tâches s'inscrivent dans le cadre de contrats de prestation, qui institutionnalisent leur complémentarité dans le dispositif d'aide sociale. Le plus souvent, les services fournis par le secteur associatif sont gratuits, ce qui les rendent accessibles aux populations les plus vulnérables. Le réseau associatif genevois cible différents groupes, en fonction de chaque association, comme le Trialogue pour les chômeurs, F-Information et SOS Femmes pour les femmes, ou de manière plus générale, CSP ou encore Caritas pour les personnes précaires.

Concernant l'aide alimentaire, particulièrement importante en raison de la crise du COVID-19, il est notamment possible de distinguer deux acteurs principaux : la banque alimentaire genevoise, soit la Fondation Partage, et les Colis du Cœur. La première a pour mission de collecter, de trier ainsi que de stocker les invendus des entreprises et commerces alimentaires genevois. Elle a également pour tâche de redistribuer gratuitement les denrées à un réseau d'associations. Ainsi, en 2019, 48 institutions sociales ont été concernées par les services de la Fondation Partage²⁰. Quant aux Colis du Cœur, l'organisation distribue

²⁰ Pour de plus amples informations, se référer au rapport d'activité de la fondation.

directement des denrées alimentaires et des produits d'hygiène aux familles et personnes en situation de précarité. Elle se fournit d'ailleurs essentiellement auprès de la banque alimentaire genevoise. Pendant la crise sanitaire, ces deux acteurs ont notamment joué un rôle primordial dans la mise en œuvre du dispositif alimentaire inédit, qui s'est articulé autour de différents centres de distribution répartis sur le territoire. Par ailleurs, d'autres associations œuvrant également pour les personnes en grande précarité complètent l'offre d'aide alimentaire dans le canton, comme le Club social de la Ville de Genève, le CARE ou encore l'Armée du Salut, entre autres.

2.2.9 Mesures du canton de Genève en période de COVID-19

Au même titre que la Confédération, le canton de Genève a pris un ensemble de mesures adressées tant aux entreprises, aux associations qu'aux particuliers afin d'endiguer les conséquences économiques du COVID-19. Dans cette perspective, plusieurs lois ont notamment été adoptées. Premièrement, la loi permettant de répondre à l'urgence du droit à l'alimentation (L12725), déposée le 26 mai et adoptée le 4 juin 2020, vise à assurer un financement unique des mesures d'accès à l'alimentation pour la population genevoise en période de crise. Une subvention de 5 millions de francs est ainsi accordée par l'Etat à la Fondation Partage, principal partenaire et fournisseur des Colis du Cœur. Deuxièmement, la loi 12821 accorde une subvention de 1,4 millions de francs au Collectif d'associations pour l'urgence sociale (CAUSE), destinée à financer l'hébergement de personnes sans-abri durant l'hiver 2020-2021. Troisièmement, 12 millions de francs ont été accordés afin d'assurer un financement unique par le canton à des organismes privés à but non lucratif, actifs auprès des personnes précarisées (L12836). Enfin, la loi 12723 du 25 juin 2020 affiche deux objectifs : atténuer les conséquences économiques liées au COVID-19 par le biais d'une indemnité financière unique et limiter la précarité des personnes domiciliées, résidentes ou séjournant à Genève, qui ne bénéficient pas d'autres aides fédérales ou cantonales. Pour ce faire, elle prévoit une indemnité financière pour compenser à hauteur de 80% la perte de revenu subie entre le 17 mars et le 16 mai 2020, en raison des mesures de lutte contre le coronavirus. Cette prestation est subsidiaire à toute aide à laquelle le bénéficiaire a droit, en particulier aux prestations d'assurances sociales et d'aide sociale. Elle vise notamment à indemniser les personnes qui ont été licenciées sans pouvoir pour autant bénéficier de l'AC, en raison d'une période de cotisation insuffisante. Pour pouvoir y prétendre, trois critères doivent être remplis : être domicilié sur le canton au moins depuis le 17 mars 2019, exercer une activité lucrative au moins depuis le 17

décembre 2019, et enfin, avoir subi une perte de revenu pendant la période allant du 17 mars au 16 mai 2020. Soumise à un référendum facultatif le 13 juillet 2020, la L12723 a finalement été acceptée par le peuple lors de la votation du 7 mars 2021. Son entrée en vigueur est prévue le 7 avril de la même année. Le financement des indemnités est prévu au budget du département de la cohésion sociale, autorité de mise en œuvre de cette loi et est plafonné à 15 millions de francs. Par ailleurs, d'autres mesures peuvent également être mentionnées, comme la prise en charge des cotisations de la part patronale découlant de la RHT²¹, la modification du règlement d'exécution de la loi d'application de la loi fédérale sur l'assurance maladie (RaLaMal)²², ou encore la mise en place d'une permanence d'information sociale afin notamment de lutter contre le non-recours (République et canton de Genève, 2020d).

2.3 Prestations sociales de la Ville de Genève

Les prestations sociales proposées par la Ville de Genève viennent compléter le dispositif fédéral et cantonal. La politique sociale de la Ville se caractérise par des aides ponctuelles et une aide régulière complémentaire destinées aux personnes et/ou aux familles de condition modeste. Ces prestations visent essentiellement à éviter et endiguer « l'apparition de nouvelles formes de pauvreté, notamment en période de crise sanitaire, l'augmentation du nombre de personnes en difficultés psychiques et relationnelles, l'accroissement du nombre de personnes âgées isolées, l'amplification du nombre de personnes sans statut » (Ville de Genève, 2020a), et enfin, à soutenir les familles. Ces aides sont octroyées par le Service social de la Ville de Genève (SOC). Elles sont généralement non remboursables. En revanche, elles sont imposables et doivent être déclarées. De plus, la Ville de Genève soutient également financièrement ou en nature des associations sociales.

2.3.1 Prestations sociales

La Ville de Genève octroie des prestations sociales aux habitants de la commune, qui sont au bénéfice des prestations complémentaires cantonales AVS/ AI. Ces prestations ont pour

²¹ Le dispositif fédéral de réduction de l'horaire de travail (RHT) est complété par l'Etat de Genève, qui verse automatiquement à toutes les entreprises concernées une indemnité correspondant à un taux forfaitaire de 10% de la masse salariale bénéficiant du régime RHT (paiement par l'Etat des charges sociales de l'employeur).

²² La modification de la RaLaMal a pour objectif de réévaluer plus rapidement le montant des subsides d'assurance-maladie pour l'année 2021, en cas d'aggravation de la situation économique des bénéficiaires.

objectif d'améliorer les conditions de vie de ces populations. Elles ne concernent toutefois pas les personnes placées en institution et celles qui bénéficient de l'aide sociale. Elles sont versées mensuellement et leur montant est déterminé en fonction du nombre de personnes qui composent le groupe familial. Ainsi, l'aide s'élève à 185.- CHF pour une personne seule et à 265.- CHF pour deux personnes. Pour chaque individu supplémentaire, la somme de 40.- CHF est octroyée. Ces prestations doivent être demandées directement au SOC à travers un formulaire de demande, qui peut notamment être obtenu auprès des organismes suivants : Association Avivo, Caritas Genève, Centre social protestant (CSP) Genève, Hospice Général, Pro Infirmis, Pro Senectute Genève.

2.3.2 Aides financières ponctuelles

La Ville de Genève alloue un soutien financier ponctuel destiné à toutes personnes ou familles, qui résident sur le territoire de la commune et qui sont momentanément confrontées à des difficultés économiques (loyers impayés, frais dentaires, entre autres). Cette aide vise notamment à éviter que la situation des ayants droit ne se détériore. Le paiement du montant demandé est effectué aux créanciers sur présentation des factures originales et ne peut pas dépasser 5'000.- CHF. Ainsi, aucune somme n'est directement versée aux bénéficiaires. Ce soutien doit être également accompagné d'un suivi social. Enfin, la demande des aides financières ponctuelles doit être effectuée par l'intermédiaire d'un assistant social. Ainsi, cette prestation présuppose de s'adresser à un centre de l'Hospice général ou à une des associations suivantes : Caritas Genève, Centre social protestant (CSP), F-information, Pro infirmis, Pro senectute, Service social du Bureau central d'aide sociale (BCAS), SOS-Femmes.

2.3.3 Allocations de rentrée scolaire

Les allocations de rentrée scolaire constituent une mesure, mise en place en septembre 2013 et qui s'adresse spécifiquement aux familles résidentes en Ville de Genève dont les enfants sont au bénéfice de subsides de l'assurance-maladie. Elles visent à aider ponctuellement ces familles à faire face aux dépenses supplémentaires occasionnées par la rentrée scolaire. Elles concernent les résidents suisses et les détenteurs d'un permis B, C, F ou L (avec une date de validité non échue), qui ne perçoivent pas d'aides financières régulières de la commune. Les bénéficiaires peuvent prétendre à un montant de 130.- CHF par an, pour un enfant de niveau

primaire, et à 180.- CHF pour un enfant de niveau secondaire I. L'allocation prend la forme d'une carte électronique d'achat à faire valoir dans un réseau de magasins.

2.3.4 Frais de restaurant scolaire

Au même titre que les allocations de rentrée scolaire, les frais de restaurant scolaire relèvent d'une politique en faveur des familles et de l'enfance. Cette prestation a pour objectif de s'assurer que chaque enfant puisse accéder à un repas chaud et équilibré. Ainsi, la Ville de Genève prend en charge, sous certaines conditions, les frais de repas dans les cuisines scolaires. Cette prestation concerne toutes les familles habitant le territoire de la commune, dont un ou plusieurs enfants fréquentent l'un des restaurants scolaires subventionnés par la Ville, et dont la situation sociale ainsi que financière le justifie. Pour accéder à cette aide, les bénéficiaires doivent effectuer la demande par l'intermédiaire de leur assistant social. Cette aide s'inscrit donc également dans un suivi social global.

2.3.5 Action impôt

Entre février et avril, la Ville de Genève propose une aide pour les personnes qui ont des difficultés à effectuer leur déclaration d'impôts. Ce programme d'assistance vise à aider les bénéficiaires à remplir correctement leur déclaration d'impôt, porte d'entrée essentielle pour prétendre aux prestations sociales. Les bénéficiaires peuvent participer à des permanences organisées dans différents quartiers de la ville. Cette prestation s'adresse notamment aux personnes qui perçoivent des prestations municipales et, de manière plus générale, aux habitants à faible revenu. Une inscription au préalable est obligatoire afin de participer aux permanences. Il est également demandé aux recourants une participation financière de 30.- CHF. Par ailleurs, lors de ces séances, les collaborateurs sont encouragés à identifier les situations problématiques ou à risques, ainsi qu'à orienter les personnes vers les services et prestations auxquels ils pourraient avoir droit (Lucas et al., 2019). Ce programme touche près de 2'500 personnes par année.

2.3.6 *Logement temporaire pour personnes en difficulté*²³

Enfin, la Ville de Genève propose des logements temporaires pour les personnes plongées dans une grande précarité et, en particulier, celles qui ne sont pas suivies par d'autres services publics relevant du social. Ainsi, les individus de condition modeste peuvent obtenir un logement pour une durée de quelques mois, ainsi qu'un accompagnement social auprès des collaborateurs de l'Unité logement temporaire (ULT). Pour pouvoir en bénéficier, les personnes doivent répondre à différents critères : avoir plus de vingt-cinq ans, être de nationalité suisse ou être titulaire d'un permis B ou C, et enfin, être domicilié à Genève depuis au moins deux ans.

2.3.7 *Mesures de la Ville de Genève en période de COVID-19*

Pour faire face aux conséquences du coronavirus, la Ville de Genève a mis en place différents dispositifs d'aide et de soutien à destination des entreprises, des associations et des particuliers (Ville de Genève, 2020b). Outre les mesures de soutien aux activités commerciales (exonération de l'émolument administratif, exonération du paiement des loyer pour les locataires de la Gérance Immobilière Municipale, mise en place de bons d'achats solidaires, entre autres), les aides de la Ville s'expriment essentiellement par des subventions dans le domaine culturel et social. Concernant les particuliers, de nouvelles prestations ciblant les publics les plus vulnérables ont été mises en œuvre. Les locataires de logements à caractère social peuvent notamment bénéficier d'une réadaptation de leur loyer à la baisse, s'ils ont subi une perte de revenus en raison de la crise sanitaire. De plus, au début de la pandémie, la Ville s'est également focalisée sur la problématique du logement et sur la dimension alimentaire des populations précaires. Elle a ainsi élargi son offre d'hébergements d'urgence pour accueillir les personnes sans domicile fixe. Entre le 24 mars et le 12 juin 2020, elle a également mis en place une ligne téléphonique « Solidarité Urgence sociale » pour répondre aux questions du public en matière de renseignements et d'orientation sociale. Enfin, la Ville a réalisé des opérations de distributions alimentaires en collaboration avec divers partenaires, tels que le canton, la Fondation Partage et les Colis du Cœur. Cet engagement est poursuivi avec la mise à disposition du site de Palladium pour les distributions des denrées alimentaires des Colis du Cœur.

²³ Il convient de noter que plusieurs associations sont actives sur le territoire dans le domaine de l'hébergement d'urgence. A titre d'exemple, le Collectif d'association pour l'urgence sociale (composé notamment de l'Armée du Salut, du Bateau Genève, du CARE, entre autres) a mis en place un dispositif de *Sleep-in* fin juillet 2019. Ce projet a toutefois pris fin en mai 2020, faute de financement.

3. Le non-recours : une approche quantitative

3.1 Méthodologie

Les prestations des Colis du Cœur s'adressent aux personnes, résidant dans le canton de Genève, dont les revenus se situent en dessous du minimum vital ou qui se trouvent en situation d'urgence. Elles prennent essentiellement la forme de distributions de denrées alimentaires et de produits hygiéniques. Les Colis du Cœur offrent donc une aide, en termes de biens de première nécessité, aux populations en situation de grande précarité. Durant la crise du COVID-19, la fondation s'est retrouvée confrontée à une forte croissance du nombre de ses bénéficiaires. Les images des longues files d'attentes dans les différents centres de distribution, mis en place pendant cette période, ont d'ailleurs fait l'objet d'une grande attention médiatique. Elles ont notamment été fortement relayées dans les médias locaux et internationaux. Dans cette perspective, la crise sanitaire a participé à rendre visible une frange précaire de la population genevoise. Cette situation préoccupante invite à questionner l'adéquation entre le niveau des aides et le coût de la vie sur le territoire, mais également le phénomène du non-recours. En effet, une partie des personnes qui sollicitent les services de la fondation devraient, en théorie, pouvoir prétendre aux aides étatiques. Les Colis du Cœur représentent ainsi un moyen d'atteindre des populations potentiellement éligibles aux prestations mais qui, pourtant, n'y accèdent pas. L'étude des bénéficiaires de la fondation permet donc d'identifier des catégories d'individus qui échappent généralement aux radars institutionnels. De plus, elle offre un aperçu de l'ampleur du non-recours à Genève. Enfin, elle permet de mieux appréhender les causes de ce phénomène.

Pour ce faire, un questionnaire a été réalisé et soumis aux bénéficiaires des Colis du Cœur, entre le 28 octobre et le 17 novembre 2020. Ces derniers ont été abordés de manière aléatoire lors des distributions alimentaires. Avec l'accord de la fondation, un stand a notamment été mis en place. Les personnes ont ainsi pu répondre au questionnaire, une fois leurs denrées récupérées. Dans un premier temps, les distributions se sont déroulées sur un seul site, soit celui du Palladium (les mercredis de 13 à 19h et les jeudis de 9 à 12h). Quatre sondages ont été effectués dans ce centre de distribution (soit les mercredis 28 octobre et 4 novembre, ainsi que les jeudis 29 octobre et 5 novembre). Par la suite, le dispositif a été décentralisé. D'autres sites ont ainsi été ouverts ultérieurement, notamment à Pie X (les jeudis de 16 à 19h)

et à Carouge (les mardis de 13h30 à 20h)²⁴. Dès lors, les bénéficiaires ont été orientés vers les différents centres, en fonction de leur commune de résidence²⁵. Un sondage a été réalisé à Pie X (le 13 novembre) et deux autres à Carouge (le 10 et le 17 novembre). Cette étude a ainsi concerné l'ensemble des sites et horaires de distribution en place durant cette période. Elle intègre donc toutes les communes visées par le dispositif, ainsi que différentes catégories d'individus. En effet, selon leurs caractéristiques personnelles, notamment professionnelles et familiales, certains jours ou créneaux horaires pourraient concerner davantage certains types de population. La méthodologie utilisée comporte toutefois certaines limites. Premièrement, tous les centres ou horaires de distributions n'ont pas été sondés le même nombre de fois. Il est alors possible que certains quartiers ou catégories de personnes se trouvent être légèrement surreprésentés dans les résultats. Deuxièmement, des mécanismes de (auto)sélection peuvent également exister lors de la récolte de données. Les caractéristiques de la personne réalisant l'étude (jeune, homme, de langue maternelle française, entre autres) ont notamment pu influencer le type de bénéficiaires abordés. De même, la volonté de ces derniers à participer ou non au sondage dépendrait également de leurs particularités. A titre d'exemple, les individus avec un niveau d'étude plus élevé pourraient avoir accepté plus facilement de répondre au questionnaire, ayant eux-mêmes été étudiant. Toutefois, ce type de biais semble inhérent aux enquêtes de terrain. Ainsi, dans l'ensemble et au vu des moyens à disposition, cette méthodologie devrait fournir un bon panorama des catégories de populations concernées par les distributions des Colis du Cœur.

Les questionnaires soumis aux répondants portent essentiellement sur trois dimensions : les données socio-démographiques des individus, leur rapport à l'emploi et, enfin, le recours aux prestations sociales (pour plus de détails se référer à l'annexe II, p. 113). Ces axes sont directement inspirés d'une précédente étude sur les populations en grande précarité en période de COVID-19 (Bonvin et al., 2020). Les résultats obtenus peuvent ainsi être comparés. Par ailleurs, les questionnaires ont été pensés de manière synthétique afin qu'ils puissent être facilement remplis sur le terrain. Ils étaient notamment disponibles dans les langues les plus usitées par les bénéficiaires de la fondation (Bonvin et al., 2020), à savoir le français, l'espagnol et l'anglais.

²⁴ A noter qu'un autre centre a aussi été ouvert plus tardivement à Thônex de manière temporaire.

²⁵ Le site de Palladium regroupait les numéros postaux suivants : 1201 à 1209, 1218, 1239, 1279, 1290 à 1294, 1298. Quant au centre de Pie X, il a concerné les codes postaux : 1214, 1216, 1217, 1219, 1220, 1242, 1281, 1283, 1288. Enfin, le site de Carouge s'est adressé aux autres numéros postaux.

Finalement, cette méthode a permis de récolter des informations concernant 102 bénéficiaires des Colis du Cœur. 64 questionnaires ont été remplis en français, 31 en espagnol, et enfin, 7 en anglais. Bien que cette méthodologie puisse comporter certains biais, elle a permis d'identifier les populations qui recourent aux services des Colis du Cœur et, de manière plus générale, de mieux comprendre le phénomène du non-recours.

3.2 Résultats

L'approche quantitative comporte trois dimensions, soit les données socio-démographiques des bénéficiaires, leur rapport à l'emploi ainsi que leurs revenus, et enfin, le recours et le non-recours aux aides. Par ailleurs, l'analyse s'est focalisée non seulement sur l'ensemble des bénéficiaires, mais également sur les principaux destinataires des prestations sociales étatiques, soit les passeports suisses, les permis B et C. Les résultats obtenus peuvent notamment être mis en perspective avec ceux de précédents travaux, qui portent également sur les bénéficiaires de la fondation en période de pandémie. Médecin sans frontière (MSF) a réalisé deux études. La première (MSF1) s'est déroulée le 2 mai 2020 à la patinoire des Vernets, tandis que la seconde (MSF2) a été réalisée un mois plus tard, plus précisément le 6 juin 2020. En parallèle, le professeur de socio-économie à l'Université de Genève Jean-Michel Bonvin et son équipe ont mené une enquête en ligne, du 15 mai au 7 juin 2020. Il convient d'ajouter que les résultats doivent toutefois être comparés avec une certaine prudence. En effet, ces recherches n'ont pas toutes été menées dans le même contexte. Le dispositif d'aide alimentaire a évolué durant la pandémie, notamment en termes de sites de distribution et de conditions d'octroi²⁶, ce qui a pu avoir une influence sur les catégories d'individus sollicitant les services des Colis du Cœur.

3.2.1 Données socio-démographiques

De manière générale, concernant le statut légal des répondants, il est possible de dégager deux grandes catégories : les individus sans ou dans l'attente d'un permis de séjour et les personnes résidentes légalement sur le territoire. La proportion de chacune d'entre elles, parmi

²⁶ Les premières distributions ont eu lieu uniquement à la patinoire des Vernets. Face à l'urgence de la situation, les conditions d'octroi étaient d'abord inconditionnelles. Toutefois, à partir du 15 juin 2020, le dispositif a évolué. Il a notamment été décentralisé sur différents sites. De plus, pour pouvoir bénéficier de l'aide alimentaire, les personnes concernées ont dû s'adresser à un service social pour déterminer si les conditions d'accès étaient bel et bien remplies.

les bénéficiaires des Colis du Cœur, varie grandement selon les recherches. La première catégorie oscille entre 22,2% et 58,8% des échantillons étudiés, tandis que la seconde a des valeurs comprises entre 41,2% et 77,8% (voir tableau 4). Une forte proportion des bénéficiaires de la fondation est donc potentiellement concernée par les prestations sociales institutionnelles. Au sein des personnes résidant légalement à Genève, les permis de séjour de type B sont globalement les plus représentés, suivis par les permis C, ainsi que les passeports suisses. Par ailleurs, selon nos résultats, ces derniers auraient augmenté au fil du temps. Cette tendance pourrait notamment s'expliquer par une plus grande précarisation de cette frange de la population, en raison des conséquences économiques toujours plus importantes liées au COVID-19. Il est toutefois nécessaire d'interpréter ces résultats avec une certaine prudence. D'autres recherches devraient être réalisées afin de pouvoir confirmer cette dynamique.

Tableau 4 : Répartition des bénéficiaires des Colis du Cœur en fonction du titre de séjour

	MSF(1)	MSF(1)	MSF(2)	MSF(2)	Bonvin et al.	Bonvin et al.		
	n	%	n	%	%	%	n	%
Passeport suisse	19	4,1	31	10,3	17	8,7	20	19,8
Permis B	150	32,1	119	39,4	54	27,7	33	32,7
Permis C			40	13,3	20	10,3	11	10,9
Permis N			4	1,3	3	1,5	3	2
Permis F	24	5,1	38	12,6	7	3,6	2	3
Sans ou dans l'attente d'un permis de séjour	275	58,8	67	22,2	94	48,2	32	31,7

Dans toutes les études réalisées, les femmes sont surreprésentées. En effet, elles constituent entre 60,8% et 75% de l'ensemble des répondants en fonction des travaux (voir tableau 3.1, annexe I, p.94). Cette tendance prévaut également si l'on retient uniquement les personnes détentrices d'un permis B ou C et les passeports suisses. Elles représentent alors entre 56,2% et 64,8% des échantillons (voir tableau 3.2, annexe I, p.95). Cette précarité apparente des femmes pourrait s'expliquer par une répartition inégalitaire du travail entre les sexes (une

plus faible participation au marché du travail, des emplois plus souvent à temps partiel ou encore des interruptions de carrières) (OFS, 2019). Par ailleurs, des échanges informels avec les répondants lors des distributions ont parfois souligné une répartition des tâches de type traditionnel au sein des ménages. Dans cette configuration, la dimension alimentaire concernerait davantage les femmes, ce qui participerait aussi à expliquer les résultats observés.

Les séparations et les divorces sont également une source de difficultés matérielles et sociales (OFS, 2019). L'importance de ce facteur se retrouve dans nos résultats. Sur l'ensemble de l'échantillon, près de 20% des bénéficiaires sont séparés ou divorcés. Ce chiffre est d'autant plus important parmi les passeports suisses et les personnes avec un permis B ou C. En effet, près de la moitié d'entre eux (entre 43,8% et 51,7%) sont touchés par ce phénomène (voir tableau 4.1 et 4.2, annexe I, p.95). Quant aux personnes célibataires et mariées, elles représentent environ 35% chacune de l'ensemble des échantillons et environ 25% des passeports suisses, permis B et C.

Le niveau d'étude est aussi un facteur à prendre en considération. Les individus sans formation ou avec un niveau d'éducation basique constituent un groupe relativement important. En effet, ils représentent entre 33% et 41,2% de l'ensemble de l'échantillon. Les valeurs se situent entre 40,7% et 43,3%, si l'on ne retient que les Suisses et les permis de séjour B et C (voir tableau 5.1 et 5.2, annexe I, p. 96). Les personnes avec un diplôme de degré secondaire constituent également une catégorie importante. En effet, elles représentent entre 27% et 43% de l'ensemble de l'échantillon, ainsi qu'entre 26,7% et 40,6% des passeports suisses et des permis B ou C. Quant aux bénéficiaires caractérisés par un niveau d'éducation tertiaire, ils tendraient à être moins représentés. En effet, ils constituent généralement un peu moins d'un quart des répondants.

En ce qui concerne l'âge des personnes étudiées, la catégorie 25-50 ans est largement majoritaire. En effet, cette tranche d'âge constitue entre 67,4% et 76,6% de l'ensemble des échantillons (voir tableau 6.1, annexe I, p.96). Cette tendance prévaut également pour les permis B et C, ainsi que les passeports suisses, dont la proportion s'élève à environ 65,5% (voir tableau 6.2, annexe I, p.97). Quant aux personnes de plus de 50 ans, elles constituent la seconde tranche d'âge la plus représentée, avec des valeurs comprises entre 26,2% et 28,6%. Ces résultats pourraient découler de facteurs multiples. Plusieurs étapes de la vie comme l'entrée dans la parentalité ou la fin de la vie active, par exemple, sont associées à des risques plus importants en termes de pauvreté (DGAS, 2016). Sur les 57 bénéficiaires ayant répondu à la question

(passeports suisses, permis B ou C), 42 personnes ont notamment au moins un enfant (voir tableau 7.2, annexe I, p.98).

Enfin, les inégalités sociales se traduisent aussi dans l'espace. Au travers des questionnaires, il a notamment été demandé aux répondants leur code postal afin de pouvoir les situer spatialement. Il en ressort qu'une grande majorité des bénéficiaires des Colis du Cœur résident en Ville de Genève. La plupart des répondants habitent, plus précisément, dans les quartiers de Plainpalais, des Acacias, des Grottes ou encore des Charmilles (voir tableau 8.1 et 8.2, annexe I, pp. 98-99). Ces zones urbaines sont d'ailleurs reconnues comme des espaces cumulant des inégalités (CATI-GE, 2020).

En somme, les questionnaires mettent en évidence les particularités des personnes concernées par les prestations des Colis du Cœur. Selon les différentes études réalisées, les passeports suisses, les permis B et C représentent généralement plus de la moitié des répondants. Une forte proportion des bénéficiaires de la fondation, bien que potentiellement concernés par les prestations sociales, se trouvent ainsi dans une situation précaire. Parmi cette population, plusieurs caractéristiques ressortent dont, notamment, le fait d'être une femme, d'être âgé entre 25 et 50 ans, d'être séparé ou divorcé²⁷, d'avoir au moins un enfant, ou encore d'avoir un niveau de formation plutôt basique. L'ensemble de ces caractéristiques devrait notamment être pris en compte dans la conception et la mise en œuvre de stratégies visant à lutter contre le non-recours.

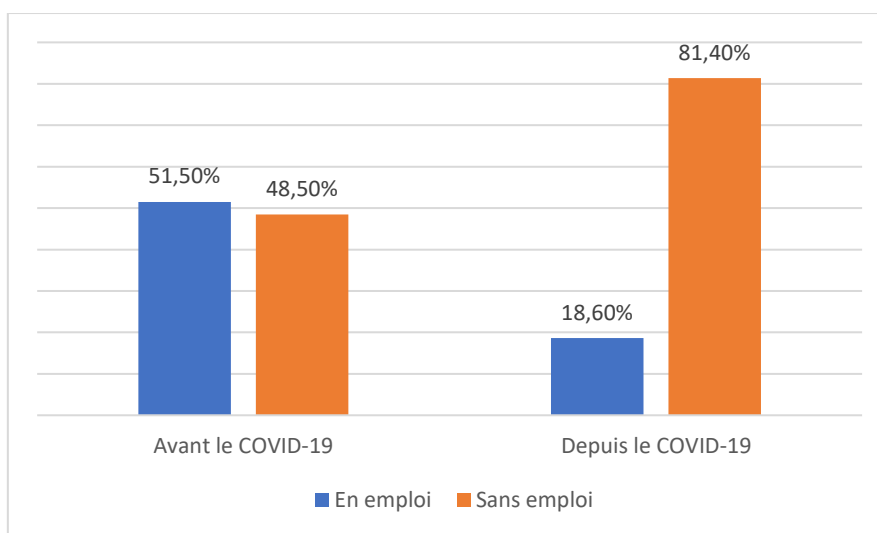
3.2.2 Relation à l'emploi et revenus

La crise économique due au COVID-19 a profondément impacté les bénéficiaires des Colis du Cœur sur le plan professionnel. En effet, avant la pandémie, près de la moitié des répondants affirment avoir eu un travail. Toutefois, quelques mois plus tard, seuls 18,6% d'entre eux sont toujours en emploi (voir tableau 5). Pour de nombreux bénéficiaires des Colis du Cœur, la crise du COVID-19 s'est donc accompagnée de la perte de leur travail. Cette dynamique se retrouve, par ailleurs, également chez les passeports suisses, permis B et C (voir tableau 9.2 et 9.3, annexe I, p.100). Elle semble notamment étroitement liée au statut de l'emploi. En effet, sur les 18 personnes sans contrat de travail, seules 2 ont conservé leur emploi (alors que sur les 27 individus ayant un contrat de travail, 12 ont conservé leur emploi). Ainsi,

²⁷ Du moins, en ce qui concerne les personnes Suisses, ainsi que les permis de séjour B et C.

l'effet protecteur du contrat de travail, observé pendant la phase de semi-confinement (Bonvin et al., 2020), se retrouve dans nos données (voir tableau 9.4 à 9.7, annexe I, pp. 101-102). Toutefois, plus de la moitié des personnes avec un contrat de travail ont tout de même été directement touchées par la crise sur le plan professionnel. Enfin, le secteur d'activité le plus impacté reste l'économie domestique, mais sa présence numérique est moins dominante que lors de l'étude de Bonvin et al. (2020). Les conséquences du COVID-19 pourraient donc s'être davantage propagées à d'autres secteurs d'activité, comme notamment l'hôtellerie et la restauration (voir tableau 9.8 et 9.9, annexe I, p.102).

Tableau 5 : Taux d'emploi avant et depuis le COVID-19



Concernant le revenu mensuel des bénéficiaires avant la pandémie, il équivaut à environ 2'245.- CHF en moyenne. Quant à la médiane, elle s'élève à 2'000.- CHF (voir tableau 9.10, annexe I, p. 103). A titre de comparaison, en 2016, le salaire mensuel brut médian atteignait 7'278.- CHF pour 40 heures de travail par semaine dans l'ensemble de l'économie du canton (OCSTAT, 2019). Les revenus mensuels des bénéficiaires étaient ainsi déjà relativement faibles avant la crise. Il faut toutefois interpréter ces résultats avec une certaine prudence. En effet, les répondants ne connaissent pas nécessairement leurs revenus exacts. De même, ils peuvent avoir donné leur salaire brut ou net, voire celui de leur ménage. Les chiffres fournis pourraient également comprendre les prestations sociales perçues. Enfin, concernant les personnes en emploi depuis la crise (18 observations), 12 d'entre elles déclarent que leurs revenus sont restés stables, tandis que 5 affirment qu'ils ont diminué. Seule une personne indique qu'ils ont augmenté. En somme, une forte proportion des bénéficiaires était déjà dans des situations financières délicates avant la crise du COVID-19. Près de la moitié d'entre eux n'avaient pas

de travail. De même, leurs revenus moyens avant la pandémie semblent relativement bas, notamment par rapport au coût de la vie à Genève. En raison des mesures sanitaires, les bénéficiaires de la fondation se sont ainsi retrouvés dans des situations encore plus critiques qu'auparavant.

3.2.3 Relation aux prestations sociales

Concernant le recours aux prestations sociales, 58,1% des répondants ne s'étaient jamais adressés aux Colis du Cœur avant la crise (voir tableau 6). De nombreuses personnes recourent ainsi pour la première fois aux services de la fondation. Un constat similaire est notamment observé pour les passeports suisses, les permis B et C (voir tableau 10.1, annexe I, p.103). Cette tendance peut être rattachée aux difficultés économiques liées à la crise sanitaire. Sur les 36 nouveaux bénéficiaires, 13 d'entre eux affirment d'ailleurs avoir perdu leur emploi durant cette période. Toutefois, il est également possible que la forte médiatisation des Colis du Cœur ait permis à des individus dans des situations déjà précaires de connaître cette aide. Les nouveaux bénéficiaires sont notamment caractérisés par des revenus déjà relativement faibles avant la pandémie. En effet, le revenu mensuel moyen pour cette catégorie est d'environ 2'300.- CHF (voir tableau 10.2, annexe I, p.103). La forte croissance des bénéficiaires de la fondation durant cette période concernerait ainsi en partie des individus déjà précarisés avant la crise sanitaire.

Tableau 6 : Taux de nouveaux bénéficiaires

Réponse des bénéficiaires à la question : « Etiez-vous déjà bénéficiaire des Colis du Cœur avant la crise du COVID-19 (mars 2020) ?		
	n	%
Oui	26	41,9
Non	36	58,1

Au moment de répondre au questionnaire, environ 32% des répondants (passeports suisses, permis B et C) affirment ne percevoir aucun revenu complémentaire (Hospice général, indemnités de l'assurance chômage, RHT ou autre) (voir tableau 7). Ce pourcentage offre ainsi une estimation de l'ampleur du non-recours. *A contrario*, environ 68% d'entre eux reçoivent

une aide financière, en plus des prestations des Colis du Cœur. Cette situation invite donc à questionner l'adéquation du niveau des aides par rapport au coût de la vie à Genève.

Tableau 7 : Compléments de revenus touchés par les bénéficiaires des Colis du Cœur (Suisse, permis de séjour B et C)

	n	%	Val.%
Hospice général	18	28,1	32,1
Aucun complément de revenu	18	28,1	32,1
Indemnités de l'assurance chômage	5	7,8	8,9
RHT	5	7,8	8,9
Autre	10	15,6	17,9
NA	8	12,5	-

Par ailleurs, le type d'aide sollicité a été analysé en fonction du degré de formation des répondants, avec les données de cette étude et celles de Bonvin et al. (2020). Il semblerait notamment que les personnes caractérisées par un niveau d'étude plus élevé (diplôme secondaire et tertiaire) se distinguent par un non-recours plus important (voir tableau 10.4 et 10.5, annexe I, p.104). Il se pourrait, entre autres, que le sentiment de honte et d'échec soit d'autant plus présent chez ces catégories d'individus, participant au renoncement des prestations. Ces résultats doivent toutefois être interprétés avec une certaine prudence, au vu de la taille des échantillons. Ils offrent tout même une piste d'analyse intéressante pour de prochaines études sur cette thématique.

De plus, une question reposant sur une vision élargie du non-recours, intégrant tant les aides formelles qu'informelles, a été posée aux bénéficiaires : « Depuis la crise du COVID-19, avez-vous demandé de l'aide (à part de la nourriture) à des institutions publiques, des associations ou des membres de votre groupe communautaire ou religieux ? ». Parmi les 97 personnes qui ont répondu à la question, seulement 25 d'entre elles affirment avoir demandé assistance. Le taux de non-recours à tout type d'aide s'élèverait ainsi à près de 74% (voir tableau 8). L'importance de ce phénomène se retrouve également parmi les passeports suisses, permis B et C (voir tableau 10.6, annexe I, p.105).

Tableau 8 : Taux de non-recours aux aides formelles et informelles

Réponse des bénéficiaires à la question : « Depuis la crise du COVID-19, avez-vous demandé de l'aide (à part de la nourriture) à des institutions publiques, des associations ou des membres de votre groupe communautaire ou religieux ? »		
	n	%
Oui	25	25,8
Non	72	74,2

Il s'agit alors de déterminer les caractéristiques qui distinguent les personnes choisissant de demander de l'aide au sens large et celles qui y renoncent. Pour ce faire, les pourcentages de différentes catégories de population, qui recourent ou non à tout type d'aide, ont été calculés. La comparaison des résultats obtenus avec ceux de la base de données de Bonvin et al. (2020) permet de vérifier si les dynamiques se retrouvent bel et bien au sein des deux échantillons. Parmi les différentes caractéristiques étudiées, deux facteurs (dont l'importance se retrouve dans l'ensemble des échantillons) semblent particulièrement importants, soit le type de permis de séjour et le niveau d'étude.

Concernant le type de permis de séjour, deux catégories de population se démarquent tout particulièrement en termes de recours aux aides : les individus sans ou dans l'attente d'un permis de séjour et les passeports suisses. En effet, environ 37% des premiers et 35% des seconds affirment avoir demandé de l'aide au sens large depuis la crise (voir tableau 10.7, annexe I, p. 105). Par contraste, près de 20% des permis B et C ont fait appel à des institutions publiques, à des associations ou à des groupes communautaires ou religieux. Ces dernières catégories se distinguent donc par des taux de non-recours à tout type d'aide particulièrement élevés. Il est probable qu'en raison de leur situation précaire les personnes sans permis de séjour demandent davantage assistance. L'existence de réseaux d'entraide communautaires pourraient également expliquer cette tendance. Quant aux Suisses, une meilleure maîtrise des aides disponibles pourrait être un élément déterminant. *A contrario*, de moins bonnes connaissances des prestations, de leur fonctionnement ou, de manière plus générale, de la langue représenteraient des facteurs influençant négativement le recours des permis B et C.

Le niveau d'éducation apparaît également comme un facteur important. En effet, les données de Bonvin et al. (2020) révèlent un contraste relativement fort entre les différents degrés de formation sur l'ensemble de répondants. Les personnes avec un diplôme tertiaire

seraient notamment caractérisées par un taux de recours particulièrement élevé, soit de 41% (contre seulement 21,8% pour les individus avec une éducation basique ou sans formation) (voir tableau 10.8, annexe I, p. 106). Cette tendance se retrouve également dans nos données, mais dans une moindre mesure. Certaines compétences acquises pendant les études pourraient notamment expliquer les différences observées. Les personnes avec un niveau d'éducation plus élevé pourraient, par exemple, être plus à même de chercher et de maîtriser les informations concernant les aides. Toutefois, la relation entre le niveau d'éducation et le taux de recours, parmi les passeports suisses, ainsi que les permis de séjour B et C, apparaît comme plus ambiguë. Alors qu'elle semble toujours importante dans les données de Bonvin et al. (2020), les personnes avec un diplôme tertiaire seraient caractérisées par un taux de non-recours plus important selon nos données (voir tableau 10.9, annexe I, p.106). D'autres recherches devraient donc être réalisées afin de déterminer l'influence du niveau d'éducation sur le non-recours pour ces catégories.

Le statut civil pourrait également avoir une certaine importance quant à la décision de recourir. Les personnes mariées sont notamment caractérisées par des taux de non-recours plus importants (soit 86,8% selon nos données, contre 62,9% pour les personnes célibataires et 68,4% pour les personnes séparées ou divorcées) (voir tableau 10.10, annexe I, p.107). La mobilisation du réseau familial comme stratégie de résilience pourrait notamment expliquer ces différences. Néanmoins, même si ces tendances se retrouvent dans les données de Bonvin et al. (2020), les écarts entre ces catégories sont plus faibles, notamment pour les passeports suisses, les permis B et C (voir tableau 10.11, annexe I, p.107).

En outre, les personnes en emploi sont caractérisées par des taux de non-recours plus importants. La différence avec les individus sans travail est d'ailleurs sensiblement importante dans notre échantillon (83,3% de non-recours pour les personnes en emploi contre 71,6% pour les individus sans emploi) (voir tableau 10.12, annexe I, p.107). Une plus grande précarité des individus éloignés du marché du travail pourrait notamment expliquer cette différence. Cet écart est, toutefois, nettement moins marqué dans les données de Bonvin et al. (2020). Par ailleurs, le nombre d'enfant(s) ne semble pas corrélé à la décision de recourir. Si, globalement, le fait de ne pas avoir d'enfant est associé un taux de non-recours plus important, les résultats varient fortement (et parfois de manière opposée) selon les données et le nombre d'enfants des bénéficiaires (voir tableau 10.14 et 10.15, annexe I, p.108)

Enfin, il a été demandé aux bénéficiaires qui n'ont pas fait appel aux prestations institutionnelles ou associatives, les raisons de leurs non-recours. Les répondants pouvaient

notamment sélectionner plusieurs réponses, parmi celles qui leur ont été soumises (voir tableau 9). L'absence de connaissance du dispositif apparaît très largement comme la principale raison invoquée par les individus. Ainsi, tant l'offre institutionnelle qu'associative semble méconnue des répondants. Cette tendance fait notamment écho aux résultats du professeur Bonvin et son équipe (2020, p. 24).

Tableau 9 : Facteurs explicatifs du non-recours au sens large

Pourquoi n'avez-vous pas fait aux prestations institutionnelles ou associatives (Vous pouvez choisir plusieurs réponses) ?		
	n (=68)	%
Je ne connais pas ces services d'aide	42	61,8
Je préfère laisser cette aide à d'autres qui en ont plus besoin que moi	11	16,2
Je n'ai pas droit aux aides	8	11,8
Je préfère me débrouiller seul-e	6	8,8
J'ai peur des conséquences administratives (perdre mon permis de séjour par ex.)	4	5,9
Les démarches sont trop compliquées	3	4,4
Ce n'est pas nécessaire	3	4,4
Je ne veux pas qu'on sache que j'ai besoin d'aide	2	2,9
Autre	1	1,5

De plus, le type de réponse(s) sélectionné(es) a été analysé en fonction du permis de séjour et selon le niveau d'étude des bénéficiaires (voir tableau 10.16 à 10.19, annexe I, pp. 109-112). Le manque de connaissances du dispositif social reste, de manière générale, l'explication prédominante. Concernant le type de permis de séjour, la volonté de s'en sortir par ses propres moyens est un élément qui ressort tout particulièrement parmi les passeports suisses. Un contexte culturel, valorisant le travail et l'autonomie, pourrait notamment expliquer

cette tendance. Quant au niveau d'études, la volonté de laisser les aides à d'autres personnes en situation de plus grande précarité tendrait à augmenter avec le degré de formation. Les individus avec un plus haut niveau d'études pourraient ainsi se percevoir comme plus avantagés, notamment par rapport au marché du travail, et peut-être comme moins légitimes à recourir aux aides.

En somme, la crise du COVID-19 a participé à la précarisation d'une partie de la population genevoise. De nombreuses personnes se trouvaient d'ailleurs déjà dans une situation de vulnérabilité économique avant la pandémie. Malgré ce contexte, une forte proportion des bénéficiaires des Colis du cœur ne perçoit pas de complément de revenu. De même, de nombreuses personnes n'ont pas fait appel à des institutions publiques ou à des associations en dépit de leurs difficultés. Le non-recours semble donc être un phénomène répandu à Genève. Une cause principale explique cette tendance : la méconnaissance du dispositif social. Ce facteur est d'ailleurs récurrent, quels que soient le permis de séjour des personnes étudiées ou leur niveau d'étude. Dans cette perspective, une meilleure communication institutionnelle concernant les droits sociaux et les aides disponibles apparaît comme un enjeu majeur dans la lutte contre le non-recours. Elle devrait, notamment, prendre en considération les différentes catégories de la population identifiées et, tout particulièrement, celles associées à des taux de non-recours plus élevés.

4. Recours et non-recours aux prestations sociales : une approche qualitative

4.1 Méthodologie

Afin de mieux comprendre le phénomène du non-recours dans le contexte genevois, une série d'entretiens avec des bénéficiaires des Colis du Cœur ont été réalisés. Ils visent notamment à mettre en évidence les facteurs et les mécanismes du non-recours aux prestations sociales. Les entretiens concernent des personnes qui sont caractérisées par un non-recours ou qui ont, pour la plupart, déjà connu une telle situation par le passé.

La sélection des bénéficiaires s'est reposée sur les questionnaires remplis lors des différentes distributions alimentaires. En effet, à la fin de ces derniers, les répondants avaient la possibilité de laisser leurs coordonnées (adresse e-mail et/ou numéro de téléphone) pour la

réalisation d'un entretien. Sur les 102 personnes qui ont rempli le questionnaire, 53 ont donné leur accord pour effectuer un interview. Nous avons ensuite affiné la sélection des bénéficiaires en retenant uniquement les personnes de nationalité suisse ou titulaires d'un permis de séjour de catégorie B ou C. Ce choix se justifie en raison de l'accès aux prestations sociales. En effet, la détention et le type de permis de séjour constituent un des critères essentiels d'éligibilité de la plupart des aides institutionnelles. Ces catégories représentent ainsi les principaux destinataires du dispositif social genevois. Les individus sans titre de séjour ont donc été exclus de l'analyse. Il en est de même pour les personnes détentrices d'un permis F et N (1 et 3 observations). Le critère du permis de séjour a permis de retenir 29 personnes. Toutefois, seules 8 d'entre elles ont réellement pu être contactées²⁸. De plus, 2 autres bénéficiaires retenus en entretien proviennent d'une base de données d'une précédente étude sur les Colis du Cœur (Bonvin et al., 2020). Ces individus n'avaient toutefois pas été contactés lors de cette recherche. Par ailleurs, un autre critère a notamment été envisagé, soit le fait de déclarer le recours à aucune autre prestation, hormis celle des Colis du Cœur. Le taux de réponse étant faible, ce critère s'est toutefois révélé être trop restrictif. L'échantillon de personnes retenues comprend donc à la fois des bénéficiaires de prestations sociales (6 sur 10) et des personnes potentiellement caractérisées par un non-recours, ou dont le recours est très récent (4 sur 10). Il s'est d'ailleurs souvent révélé que les personnes aujourd'hui recourantes aient elles-mêmes connu une situation de non-recours par le passé. Ces entretiens se sont avérés particulièrement enrichissants.

Le profil des répondants est relativement varié. De manière générale, il est plutôt représentatif de l'échantillon total des personnes suisses ou titulaires d'un permis B ou C. 7 femmes et 3 hommes ont été interviewés. L'échantillon se compose de 4 permis B, de 2 permis C et de 4 personnes de nationalité suisse. La moitié des individus possèdent notamment un diplôme secondaire tandis que l'autre moitié se caractérise par une formation obligatoire (2 personnes) ou par l'absence de formation (3 personnes). Les personnes avec un diplôme de niveau tertiaire sont donc absentes de notre analyse, puisque ces dernières n'ont pas pu être contactées. Enfin, 6 personnes déclarent être à l'Hospice général alors que les autres affirment ne toucher aucune autre prestation, hormis les Colis du Cœur.

En raison du contexte sanitaire, l'ensemble des entretiens a été réalisé par téléphone. Ce moyen de communication comprend à la fois des avantages et des désavantages. Premièrement, il constitue pour certains répondants le seul moyen de contact en période de mesures sanitaires

²⁸ Les autres personnes n'ont généralement pas répondu à nos prises de contact ou ont changé d'avis entre-temps.

strictes. De plus, le téléphone a probablement permis d'atténuer les sentiments de honte ou de jugement. Il a donc pu participer à faciliter une prise de parole libre ou, de manière plus générale, l'obtention d'un entretien. Toutefois, les interviews téléphoniques comportent aussi certaines limites, notamment en raison de l'absence du langage non verbal. Enfin, les entretiens se sont essentiellement focalisés sur 4 dimensions : le parcours de vie des répondants, leur expérience vis-à-vis des prestations des Colis du Cœur, leurs connaissances et expériences concernant les prestations sociales, ainsi que sur l'impact de la Covid-19 sur leur condition de vie. Les entretiens ont duré d'environ 23 minutes pour le plus court à 90 minutes pour le plus long. Par ailleurs, avant de commencer les interviews, il a été demandé aux répondants s'ils acceptaient que celui-ci soit enregistré. 9 personnes ont donné leur accord. Leur entretien a donc été entièrement retranscrit. Une personne a cependant refusé. Les propos recueillis pour cet individu sont donc issus de notes prises lors de l'interview.

Finale­ment, 10 entretiens ont été réalisés. Ils concernent des personnes qui recourent actuelle­ment à des prestations sociales et des individus qui n'y recourent pas, mais qui y seraient potentiellement éligibles. Afin de garantir l'anonymat des répondants, les noms utilisés dans la section suivante sont des noms d'emprunt. Par ailleurs, certains mots employés ont été mis en évidence dans les citations afin de faire ressortir les principaux éléments d'analyse²⁹.

4.2 Les facteurs explicatifs du non-recours

La réalisation d'entretiens avec des bénéficiaires des Colis du Cœur a permis de mettre en avant les raisons explicatives du non-recours, évoquées par des personnes directement concernées par ce phénomène. Les interviews ont également souligné des schémas et mécanismes de pensées étroitement liés aux vécus des répondants. Il en ressort essentiellement deux types de facteurs principaux : les problèmes relatifs à l'information, ainsi que le sentiment de honte et ce qui s'y rattache. Ces facteurs explicatifs peuvent avoir des origines multiples, d'ordre institutionnel (contenus et visibilité de l'offre, procédures de mise en œuvre, comportements des agents prestataires, entre autres), et de nature socio-culturelle (intérêts, représentations, normes personnelles, ressources ou encore comportements individuels) (Warin, 2016). Les causes et les raisons du non-recours sont donc multiples et souvent

²⁹ De même, les citations ont été légèrement modifiées afin de faciliter la lecture sans dénaturer les propos des répondants.

imbriquées entre elles. Elles peuvent ainsi changer en fonction des prestations, des individus, de leur parcours ou encore selon leurs ressources.

4.2.1 L'information et ses problématiques

La problématique de l'information est souvent avancée dans la littérature comme un élément déterminant pour expliquer et comprendre le phénomène du non-recours (Warin, 2016 ; Daly, 2002). Elle est même parfois considérée comme le principal obstacle à l'accès aux prestations sociales (Warin, 2013). L'importance de cette dimension se retrouve également dans nos entretiens. En effet, les répondants ont été invités à proposer des explications à ce phénomène. Sur les 10 personnes interviewées, 8 d'entre elles ont suggéré un facteur principal. Pour trois bénéficiaires, le non-recours découle essentiellement de la problématique de l'information.

Tableau 10 : Explication du non-recours par les bénéficiaires des Colis du Cœur

Type d'explication	n
Problèmes d'information	3
Honte et/ou stigmatisation	5

*[Comment expliqueriez-vous le fait que certaines personnes ne reçoivent pas d'aides même si elles y ont le droit ?] « Parce qu'elles ne connaissent pas ? Parce qu'elles n'en ont pas besoin ou parce qu'elles ne veulent pas ? Je pense parce **qu'elles ne connaissent pas**. Je pense ça car dans la situation dans laquelle je me trouvais... Maintenant, si je connais quelques endroits où ils peuvent m'aider, j'irai parce que j'en ai vraiment besoin. »*

Laeticia, permis B, divorcée, 2 enfants, au chômage et à l'Hospice général

*« Déjà l'information. C'est le premier point très important. Il n'y a **pas assez d'informations**. **On ne nous le dit pas en fait**. Il n'y a **aucune information nulle part**. Quelqu'un de lambda qui ne va pas à l'Hospice n'aura jamais accès à l'information. [...] Finalement, **si on avait plus d'informations les gens demanderaient beaucoup plus**. »*

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

*« **Si elles ne connaissent pas**. Avant moi aussi je ne connaissais pas. **C'est compliqué**. C'est l'association [F-information] qui m'a expliqué.*

Imane, Suisse, divorcée, à l'Hospice général et en attente de l'AI

Cette réponse « intuitive » est étroitement liée à l'expérience des répondantes. Chacune d'entre elles a connu par le passé une situation de non-recours, due selon elles à un manque de connaissance du dispositif ou à des difficultés en termes d'accès à l'information. De plus, bien que non identifiées par les autres répondants, ces problématiques transparaissent également dans l'ensemble des entretiens. Elles se rapportent généralement à la connaissance de l'offre, à l'accès à l'information, et enfin, à sa maîtrise.

4.2.1.1 Un dispositif peu connu

De manière générale, le dispositif social genevois est plutôt peu connu des répondants. En effet, à l'exception d'une personne qui dispose d'une très bonne connaissance du système, la plupart d'entre eux admettent ne pas être capable de mentionner le nom de plus d'un acteur ou d'une prestation (en dehors des Colis du Cœur). Cette situation semble paradoxale dans le contexte genevois, qui se caractérise par un nombre particulièrement important de prestataires et de prestations sociales (Bonoli, Berclaz, 2007).

Selon nos entretiens, la connaissance du dispositif social est étroitement rattachée à la notion du besoin. Laetitia affirme par exemple ne pas s'être intéressée aux prestations sociales pendant longtemps. Elle explique son manque d'intérêt par l'absence de difficultés sur le plan économique. Toutefois, à cause de violences conjugales, sa situation personnelle s'est dégradée. L'avocat de Laetitia l'a alors dirigée vers un centre LAVI, grâce auquel elle apprend l'existence de prestations financières.

*« Alors moi je suis arrivée d'Italie à Genève avec mon ex et mes enfants. Je restais à la maison et je gardais les enfants. J'ai fait tout ça. Vraiment je ne connaissais rien du tout et avec mon ex je n'en avais pas besoin. Sincèrement, je n'en avais pas besoin. Moi j'ai toujours travaillé dans ma vie. Mais quand je me suis mariée, mon mari ne voulait pas que je travaille. **Je n'étais donc pas intéressée à ça [aux prestations sociales].** [...] Avant de m'adresser au centre LAVI, je ne savais pas qu'il y avait des aides économiques et tout ça. »*

Laetitia, permis B, célibataire, 2 enfants, au chômage et à l'Hospice général

Le besoin ressenti apparaît donc comme un élément important concernant la connaissance du système social. Avant l'apparition de réelles difficultés, les individus tendraient à ne pas être conscients de l'existence de prestations, ni de leur prestataire. Cela pourrait être notamment le résultat d'un manque ou de lacunes en termes de communication entre les acteurs concernés et la population genevoise. Il est également possible que de nombreuses personnes ne soient pas

réceptives aux informations émises par les différentes structures sociales, tant qu'elles ne se perçoivent pas elles-mêmes dans le besoin. L'état de dénuement agirait alors comme moteur de la recherche de renseignements. Celui-ci doit d'ailleurs s'avérer suffisamment important, lorsque les croyances personnelles s'opposent au statut d'assisté. Paolo s'est par exemple toujours refusé à demander de l'aide avant la crise du COVID-19. Il était pourtant conscient que des aides existaient, sans toutefois connaître leur nature exacte. La honte, la crainte de la stigmatisation ou encore la volonté de s'en sortir par ses propres moyens sembleraient être à l'origine de son manque d'intérêt pour le dispositif social. Il affirme, par conséquent, n'avoir que des connaissances très parcellaires de celui-ci. C'est seulement avec la dégradation récente de sa situation, devenue alors insoutenable, qu'il décide de s'informer sur les aides et d'y recourir.

[Connaissez-vous d'autres acteurs ou prestations au niveau cantonal ou communal en dehors des Colis du Cœur ?] « Aucune ! Je n'ai jamais demandé de l'aide à personne sauf maintenant. Je connais Caritas mais ce sont les seuls. »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

Parmi les acteurs identifiés, l'Hospice général, Caritas et le CSP sont le plus souvent mentionnés. Le SPC, Emmaüs, l'Armée du Salut, le centre LAVI, Infor Jeunes, le SCARPA ou encore F-information ont chacun été évoqué dans un entretien (voir tableau 11).

Tableau 11 : Acteurs cités lors des entretiens

Acteurs	n
Hospice général	9
Caritas	5
CSP	3
SPC	1
Emmaüs	1
Armée du Salut	1
Centre LAVI	1
Infor Jeunes	1
F-information	1
Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires (SCARPA)	1

La connaissance actuelle des acteurs dépend généralement du parcours des répondants. Elle change ainsi selon les situations, les besoins et les problématiques propres à chacun. Par ailleurs, les structures comme F-information ou le centre LAVI ont représenté pour certains bénéficiaires une porte d'entrée aux prestations sociales étatiques, ignorées jusque-là.

Même si des acteurs sont parfois connus, leur offre et/ou leur public cible ne le sont pas nécessairement, ainsi que le montre l'exemple de David :

*« Pas tellement. Je sais que Caritas, ils aident aussi. Mais on ne peut pas être dans plusieurs [prestations]. Moi je suis à l'Hospice et je ne pourrais pas faire un dossier à Caritas. Non, l'Hospice général, Caritas et l'Armée du salut mais **je crois que c'est pour les sans-abris**. Enfin, je crois. **Je ne suis même pas sûr**. »*

David, Suisse, célibataire, au chômage et à l'Hospice général

De plus, les prestations ou leur prestataire ne sont également pas toujours identifiés par les usagers. En effet, lorsqu'il est directement demandé aux bénéficiaires des Colis du Cœur s'ils connaissent d'autres aides ou structures sociales, ils tendent à répondre dans un premier temps par la négative. Néanmoins, il s'est parfois révélé que les personnes interviewées en savaient plus qu'elles ne le reconnaissaient au début de l'entretien. Il est donc possible que les répondants n'aient pas suffisamment confiance en leurs connaissances face à la complexité du système.

Finalement, cette méconnaissance globale du dispositif semble paradoxale dans le contexte genevois. Bien que le canton dispose d'un large panel de prestations, celles-ci sont relativement peu connues de leurs principaux destinataires. Le non-recours par non-connaissance apparaît ainsi comme un fait largement répandu. De plus, la recherche d'informations ne constitue pas un acte anodin. Elle implique que les individus puissent « se projeter dans un univers social imaginaire, ou plus exactement, imaginable » (Lucas et al., 2019, p.65). Il peut ainsi s'avérer complexe pour de potentiels bénéficiaires de chercher quelque chose dont ils ignorent l'existence. Dès lors, les individus tendraient à se renseigner et à demander de l'aide qu'une fois leur situation devenue insoutenable. Il semble ainsi important de s'interroger sur les moyens employés en termes de diffusion des informations concernant les prestataires et prestations sociales. Pour faire valoir leurs droits, les individus doivent d'abord savoir qu'ils en possèdent et connaître les services existants. Une communication insuffisante ou inadaptée pourrait ainsi renforcer le phénomène du non-recours.

4.2.1.2 L'accès à l'information

Demander une prestation sociale implique de pouvoir accéder aux informations nécessaires. Il s'agit alors de s'interroger sur les sources généralement mobilisées par les individus pour se renseigner sur les acteurs et les aides disponibles. L'accès à l'information dépend notamment de différentes ressources d'ordre matérielles et sociales.

Avant de solliciter une prestation, les personnes doivent d'abord connaître son existence. Lorsqu'il est demandé aux bénéficiaires où et comment trouver des renseignements concernant les aides, le recours à internet est généralement évoqué.

*« Il y a **internet**. On peut chercher. Vous pouvez faire les démarches. Je n'ai pas fait les démarches mais je sais qu'on peut chercher les documents. »*

Isabelle, permis B, mariée, 2 enfants

L'accès à l'information peut ainsi exiger des moyens matériels. Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet représentent un avantage certain dans la quête de renseignements. Bien que répandues, ces ressources ne sont pas toujours abordables pour les populations les plus précaires. Les moyens matériels constituent d'ailleurs la première dimension des phénomènes de fracture numérique, qui sont avant tout les conséquences d'inégalités sociales (Granjon, 2009).

Même si internet est reconnu comme un moyen pratique pour se renseigner, cet outil semble avoir été relativement peu sollicité par les répondants. En effet, avant d'être accompagnés socialement, certains bénéficiaires semblent avoir récoltés leurs principales informations auprès de leur réseau personnel. Il est notamment possible de distinguer deux types de cercle social mobilisés : le réseau privé et institutionnel.

Le premier comprend le cercle familial et amical. Il est constitué de connaissances plus ou moins éloignées. Les liens dits « faibles », généralement plus étendus mais également plus distants, semblent d'ailleurs privilégiés.

*« Je discute avec des **copains et des copines**. Quand on discute on connaît les associations. »*

Amina, permis B, divorcée, 3 enfants, à l'Hospice général

*« Il y a beaucoup de **personnes comme moi, réfugiées, qui m'ont dit qu'il y a les Colis du Cœur**. »*

Karim, permis B, marié, 3 enfants, à l'Hospice général

Les liens forts, comme la famille ou les amis proches, ne sont quant à eux que rarement évoqués. Le type de réseau sollicité dépendrait notamment des ressources et du parcours de vie des répondants. Le cercle familial pourrait être particulièrement mobilisé par les personnes avec un réseau amical peu étendu. C'est notamment le cas des individus arrivés récemment sur le territoire. Karim, par exemple, est un ancien réfugié. Il se distingue ainsi des autres répondants par son parcours migratoire. Arrivé en Suisse depuis moins de trois ans, son réseau personnel est ainsi relativement restreint. Il est essentiellement constitué de son cercle familial direct (sa femme et ses trois enfants), de son frère (arrivé à Genève quelque temps avant lui) et des autres migrants de son foyer. Parmi l'ensemble des répondants, il est le seul à avoir évoqué la famille comme moyen de se renseigner sur les aides disponibles.

« C'est mon frère qui nous a amené la première fois [à l'Hospice]. Il est là depuis deux ans. Il connaît presque tout. »

Karim, permis B, marié, 3 enfants, à l'Hospice général

L'importance relative des cercles sociaux plutôt éloignés tend donc, dans notre cas, à confirmer la théorie de Granovetter (1974) sur le rôle des liens faibles dans la circulation de l'information. Les liens forts s'inscriraient dans des cercles restreints et confinés. *A contrario*, les liens faibles seraient caractérisés par un réseau plus élargi, en dehors des cercles sociaux habituels. Ils permettraient ainsi d'accéder à une plus grande diversité de renseignements. Les individus accorderaient, par conséquent, plus d'importance aux informations issues de relations distantes qu'à celles de leur entourage proche.

Quant au réseau institutionnel, il est composé d'organismes sollicités par les individus. Il peut s'agir d'une école, d'un cabinet d'avocat ou encore d'une autre structure sociale. Le type d'acteurs institutionnels mobilisés dépendrait des problématiques et des parcours de chacun, comme l'indiquent ces différents témoignages :

« J'avais besoin d'aide. C'est pour ça que j'ai cherché. [Pourquoi avez-vous contacté F-information en premier ?] Parce que je ne savais pas par où commencer. C'est mon école [UOG] qui m'a donné le nom de cette association et de Caritas. »

Imane, Suisse, divorcée, à l'Hospice général et en attente de l'AI

« J'avais des violences conjugales. J'ai fait une plainte. Avec mon avocat, on a décidé que je quitte l'appartement avant qu'il n'arrive quelque chose de grave. Donc, c'est elle qui m'a adressé à ce centre. Avant de m'adresser au centre LAVI, je ne savais pas qu'il y avait des aides économiques. »

Laetitia, permis B, divorcée, 2 enfants, au chômage et à l'Hospice général

« *Quand je suis arrivée [à l'Hospice], j'étais dans une situation catastrophe. C'est à l'**Hospice** qu'on m'a dit d'aller chez eux [à Infor Jeunes], pour avoir une aide supplémentaire.* »

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

Les différents cercles sociaux servent non seulement à identifier les acteurs et prestations, mais également à se renseigner sur leur contenu. Les informations fournies, avérées ou non, ne sont d'ailleurs pas nécessairement remises en question. Paolo a par exemple demandé à des connaissances, travailleurs indépendants comme lui, le niveau des aides étatiques qu'ils ont reçu en réponse au COVID-19. Il a finalement renoncé à ces prestations en raison du montant, perçu comme trop faible pour en valoir la peine, que son entourage lui a affirmé avoir obtenu. Paolo n'a pas cherché à vérifier lui-même ces informations :

« *Je me suis renseigné en général **auprès de connaissances** qui ont fait les demandes [aides pour les indépendants]. **Je ne suis pas allé directement faire ces demandes.** Ils m'ont dit ce qu'ils ont touché. Comme moi je déclarais moins, je ne pouvais pas espérer toucher beaucoup plus. Je n'avais pas toute ma paperasse à jour. Il aurait fallu que je fasse deux ou trois semaines de paperasse pour un résultat de merde. Ça me faisait chier de le faire.* »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

De plus, les cercles sociaux, et tout particulièrement le réseau amical, peuvent être à l'origine de rumeurs concernant les prestations. Ces commérages participent non seulement au non-recours, mais ils façonnent également la perception du système social dans son ensemble. Ainsi, Isabelle a attendu un certain temps avant de s'adresser à l'Hospice général, par crainte des conséquences négatives quant à son permis de séjour.

« *Les gens m'ont dit : ne vas pas à l'Hospice général car ils **bloquent ton permis*** »

Isabelle, permis B, mariée, 2 enfants

Marie évoque quant à elle des malversations au sein de l'Hospice général. Ces rumeurs participent chez elle à créer une perception ambiguë du système, considéré à la fois comme utile et dysfonctionnant.

« *J'ai le double côté. Le côté où ils ne sont pas cools et le côté où ils sont quand même sympas d'être là [prestations sociales et assistants sociaux]. [...] Moi **j'ai entendu des trucs sur les gens de l'Hospice**...bah voilà quoi ce n'est pas très normal. [C'est-à-dire ?] Apparemment, ils reçoivent des cartes de la Migros qu'ils pourraient nous donner si on est en galère. Apparemment, ils les gardent pour eux (en tout cas c'est ce qui se faisait à l'époque je ne sais pas si ça se fait toujours) pour faire leur repas de fin d'année, pour faire l'apéro. La Migros donne ça pour des gens, par pour eux. Enfin,*

des trucs comme ça. J'ai entendu plusieurs choses comme ça. Parce que moi je travaillais dans le social aussi. En fait, j'ai pas mal des échos et je peux vous dire que ce n'est pas du joli, joli. Pour avoir travaillé dans le social, je sais clairement que c'est vrai. Je ne doute pas de la parole des personnes qui me l'ont dit »

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

En somme, les individus s'appuient sur différentes ressources pour s'informer et s'orienter au sein du dispositif social, soit notamment des ressources matérielles et sociales. Posséder un ordinateur et une connexion internet est reconnu par les répondants comme un moyen d'accéder à l'information. Les différents cercles sociaux sont également considérés comme des sources de renseignements particulièrement utiles. Les liens faibles, composés de connaissances plutôt éloignées, tendraient d'ailleurs à être privilégiés parmi le réseau privé. Celui-ci aurait une influence non négligeable sur le non-recours aux prestations, notamment sous la forme d'une non-demande. Des informations erronées pourraient, par exemple, dissuader de potentiels bénéficiaires d'entamer les démarches nécessaires. Les acteurs institutionnels représenteraient également selon les répondants des sources d'informations utiles pour s'orienter au sein du dispositif social. L'ensemble de ces ressources ne se suffit toutefois pas à lui-même. Les personnes doivent être capables de les mobiliser dans une période de grande vulnérabilité. Finalement, les différents éléments évoqués soulignent l'importance d'une communication étendue, ainsi que de qualité, entre les structures étatiques et les usagers des aides sociales.

4.2.1.3 L'information et sa maîtrise

Recourir à une prestation sociale implique non seulement de pouvoir accéder aux renseignements nécessaires, mais également de les comprendre et de les maîtriser. Les individus doivent notamment être capables de trier et d'organiser une multitude d'informations. Ils doivent également pouvoir identifier les plus pertinentes pour leur situation. Ces démarches impliquent ainsi certaines compétences cognitives. Lors de cette étape, le capital culturel pourrait se révéler primordial.

En raison de la masse d'informations disponibles, l'usage d'internet peut être associé à des perceptions négatives, comme l'énonce Paolo :

« Si on commence à lire tout le merdier qui se trouve sur internet c'est la galère. »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

Le processus de recherche d'informations en ligne ne représente donc pas une démarche évidente pour les bénéficiaires. Cette complexité est d'ailleurs renforcée par le langage employé par les institutions, qui peut s'avérer particulièrement abscons pour les personnes interviewées. C'est notamment ce que révèle Marie, pourtant de langue maternelle française :

« Je ne sais pas comment j'aurais fait parce qu'il y a trop de papiers à chercher. C'est compliqué. Il y a des termes qui sont compliqués et puis je ne comprends pas ce qu'il faut répondre. Même pour moi qui suis Suisse et qui parle français depuis que je suis née, c'est vraiment compliqué. [...] Franchement ça devient compliqué avec internet tout ça. Cela devient compliqué. Déjà il faut avoir internet chez soi. Il faut avoir un ordinateur ou un smartphone et pas tout le monde peut en avoir un. Il faut aussi être assez fort sur internet pour chercher les choses sinon on ne trouve rien. Tout ça s'est compliqué ouais. Moi j'ai la chance entre guillemets d'être à l'Hospice et d'avoir mon assistante sociale qui me dit : voilà il faudrait demander ci ou ça. »

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

La plupart des bénéficiaires des prestations sociales serait confrontée à ce type de difficultés, indépendamment de leur niveau d'étude (Lucas et al., 2019). Cette situation désavantagerait d'autant plus certaines catégories de la population, comme les personnes sans formation, allophones ou encore avec un faible degré de littératie. L'information sociale pourrait donc ne pas être suffisamment adaptée au public-cible des prestations.

De plus, le processus de demande nécessite généralement pour les potentiels bénéficiaires de se percevoir comme éligible (Kerr, 1982). Or, cette phase pose également un certain nombre d'obstacles. En effet, elle implique d'une part de maîtriser l'information, notamment les critères qui conditionnent l'accès à une prestation, et d'autre part de surmonter ses propres représentations sociales. C'est notamment le cas d'Imane qui a attendu un certain laps de temps avant d'effectuer les démarches pour pouvoir prétendre à l'AI. Elle explique ce délai par une mauvaise interprétation des critères d'éligibilité. Selon elle, l'AI concernait uniquement les personnes en situation de handicap. Ses propres symptômes, qui l'ont pourtant empêché de travailler depuis plusieurs années, lui sont alors apparus comme insuffisamment graves pour pouvoir demander cette prestation. C'est uniquement après l'intervention de sa docteure, qui a remis en cause ses croyances, qu'Imane a entrepris les démarches.

« J'ai mal depuis 2004 à cause de mon hernie discale et j'ai mal à la tête dû à une pression intracrânienne. [...] La personne qui ne marche pas elle a un handicap. Je ne voulais pas demander de l'aide. J'ai essayé de continuer à travailler. Je n'ai pas de handicap, moi. Avant je pensais que c'était

pour les handicapés mais ensuite ma doctoresse m'a dit que c'est pour les personnes en incapacité de travail. »

Imane, Suisse, divorcée, à l'Hospice général et en attente de l'AI

Cette problématique se retrouve également dans les prestations des Colis du Cœur. Avant qu'Imane ne perçoive elle-même cette aide, elle ne pensait pas être concernée. En effet, selon elle, ces prestations étaient avant tout destinées aux personnes qui ont directement subi les conséquences négatives du COVID-19 sur le plan professionnel. Cette représentation biaisée de la population cible s'est toutefois révélée sans conséquence pour Imane, qui a pu y accéder après s'être elle-même renseignée sur place.

« D'abord, j'ai demandé à la personne qui travaille là-bas si c'était pour tout le monde. [Avant de vous y rendre, à qui pensiez-vous que cette aide s'adressait ?] Je pensais que c'était pour les personnes qui travaillaient plus et qui perdaient de l'argent à cause du COVID. Et je pensais qu'il n'y avait qu'eux qui prenaient les Colis du Cœur. Et quand j'ai demandé, on m'a dit que c'était pour tout le monde. »

Imane, Suisse, divorcée, à l'Hospice général et en attente de l'AI

David relate une expérience relativement similaire :

*« J'avais vu à la télé toutes les personnes dans les médias. **Je pensais que c'était vraiment ce que je voyais, des personnes démunies dans des situations bien pires que moi.** Après on ne parle pas avec les autres [pendant les distributions]. Moi je viens juste pour la nourriture. C'est tout ce que je pensais. Après, je ne me suis pas vraiment posé la question au début. En fait, j'ai pu me renseigner un peu plus tard, dès mars. **J'ai attendu jusqu'à septembre jusqu'à ce qu'on me le propose.** En fait, on aurait dû me le proposer bien avant. J'y serais allé bien avant car j'étais déjà en galère. »*

David, Suisse, célibataire au chômage et à l'Hospice général

En raison des images qu'il a pu entrevoir, David a eu une représentation erronée des critères d'éligibilité, ce qui a participé à une forme de non-recours pendant une période. Il a considéré les bénéficiaires de la fondation comme des personnes dans une situation plus précaire que la sienne. Il ne s'est donc pas immédiatement identifié comme un public-cible potentiel. Il s'est renseigné par la suite mais a attendu que son assistante lui propose cette prestation. David affirme, par ailleurs, que cette aide aurait dû lui être soumise bien avant, suggérant un non-recours par non-proposition.

Ce type de difficultés est d'autant plus complexe à surmonter, que la notion d'éligibilité n'est pas un concept figé tant au niveau institutionnel qu'individuel. Les critères d'accessibilité

à une prestation peuvent en effet évoluer. A titre d'exemple, le revenu maximal pour toucher des subsides cantonaux a été rehaussé à partir du 1^{er} janvier 2020 à Genève. Les critères pour accéder à cette prestation ont donc été modifiés afin de la rendre accessible à un plus grand nombre de personnes. De même, la situation financière, professionnelle ou encore le lieu et la durée de résidence des individus (critères d'éligibilité généralement pris en compte dans les prestations sociales) peuvent également changer. Le statut d'ayant droit est donc fluctuant. Toutefois, l'expérience d'un refus concernant une prestation peut profondément marquer une personne. Cette dernière peut alors continuer à se percevoir comme non éligible, même si sa situation a évolué entre temps. C'est notamment le cas d'Isabelle, aujourd'hui détentrice d'un permis B, qui pendant plusieurs années a séjourné à Genève sans statut légal. A l'époque, Isabelle s'est renseignée sur son droit à percevoir des prestations, mais elle a reçu une réponse négative en raison de son statut de sans-papiers. Ce refus participe encore aujourd'hui à sa propre perception de son éligibilité.

*« Moi je sais qu'il y a des prestations mais je ne les ai pas demandées. [...] Je sais qu'il y a des aides financières, ici, à Genève. Mais **le problème c'est avant, quand moi j'ai demandé des aides, on m'a dit que je n'y avais pas le droit** [en raison de son statut légal de l'époque (sans papiers)]. »*

Isabelle, Permis B, mariée, 2 enfants

En somme, le processus de demande d'une prestation sociale regroupe un certain nombre d'obstacles pour les répondants. Outre le manque de connaissances au préalable du dispositif, les problématiques liées à la recherche de renseignements se révèlent particulièrement complexes pour les individus. Ils doivent notamment être capables de gérer une masse considérable d'informations éparses, mais également de parvenir à les comprendre et à les maîtriser. Dans cette perspective, les critères d'éligibilité constituent une difficulté singulière. En effet, recourir à une prestation nécessite parfois de dépasser ses propres représentations sociales. Cette démarche implique généralement de pouvoir s'identifier comme un potentiel bénéficiaire. Or, les croyances des individus quant au public-cible des aides ne sont pas toujours avérées. Des représentations erronées participeraient alors au phénomène du non-recours, sous la forme d'une non-demande des prestations. On peut d'ailleurs supposer que plus le décalage entre la perception de soi et celle des destinataires des aides est important, plus le risque de non-recours est grand. Se reconnaître comme éligible est ainsi un processus complexe, qui nécessite non seulement d'accéder aux informations mais également de questionner ses propres représentations.

4.2.1.4 La complexité de l'information : source de perceptions ambivalentes du dispositif social

Les problématiques liées à l'information rencontrées par les bénéficiaires participent à créer une relation ambivalente vis-à-vis du dispositif social. Si celui-ci est généralement reconnu comme utile, les difficultés identifiées génèrent également un climat de suspicion envers les assistants sociaux, d'une part, et les politiques, d'autre part.

L'assistant social est une figure clé du parcours social des individus, confrontés aux problématiques liées à l'information. De nombreux répondants affirment ne pas savoir comment ils auraient pu s'en sortir sans ce soutien, notamment pour connaître les aides et réaliser les démarches administratives. Le travail de l'assistant social est donc généralement reconnu et valorisé par les personnes interviewées. Néanmoins, cette figure est également empreinte d'une perception parfois négative. Certaines bénéficiaires soulignent par exemple des rapports très contrastés selon les personnes qui les suivent :

*« Il y a des bons et des mauvais assistants sociaux. Il y en a **qui sont vraiment là, qui vous soutiennent, et il y en a qui sont plutôt là pour vous couler.** Pour en avoir eu plusieurs, j'ai eu cette expérience sur ces choses-là. Il y en a qui ferment plus les yeux sur certaines choses, ou qui laissent plus passer, et il y en a qui vous sautent dessus dès que vous recevez un tout petit peu d'argent »*

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

Selon elles, les informations et les ressources perçues par les bénéficiaires dépendraient notamment du pouvoir discrétionnaire des assistants sociaux (Lipsky, 1980). Ces derniers, qui ont pour rôle de mettre en œuvre les politiques publiques, disposeraient d'une certaine marge de manœuvre par rapport à l'organisation dans laquelle ils travaillent. Ce pouvoir discrétionnaire se traduirait, dans notre étude, par un accès plus ou moins élargi aux informations et prestations sociales. Il serait ainsi parfois source de frustrations auprès de nos répondants.

*« **Tout dépend de la personne. Ça dépend des assistants. Certains assistants octroient plus de choses que d'autres.** [...] Il y a beaucoup de choses qu'on ne sait pas. Par exemple, les prix réunis, ça on ne nous en parle pas. J'ai su tout ça par le biais d'un cours sur le désendettement et c'est eux qui nous ont raconté tout ça. C'est là que j'ai pu avertir d'autres personnes qu'il y avait ça. Mais ça on ne nous l'avait pas dit »*

Julie, Suisse, mariée, à l'Hospice général

Ce sentiment d'injustice pourrait être accentué par les difficultés rencontrées au préalable et par des démarches souvent perçues comme humiliantes. Il en résulte une certaine méfiance à l'égard des travailleurs sociaux. Cette tendance se retrouve également au niveau politique. Dans plusieurs cas, le manque d'informations ou leur complexité est interprété comme intentionnel afin notamment de favoriser le non-recours et, par ce biais, de réduire les dépenses publiques.

*« C'est ça **le piège** en fait. **Ils font exprès**. C'est ça justement que je trouve injuste. Ce sont des prestations que l'on a le droit de demander si on est en galère et il y a **la moitié des gens qui ne les connaissent pas**. Ils ne savent même pas que ça existe. Donc, il y a un truc qui ne joue pas quelque part vous voyez ? [Selon vous, on cherche à cacher les prestations ?] Bah ouai ! Comme ça, il y a moins de gens qui viennent et moins de gens qui demandent de l'argent. Comme ça s'est réglé. »*

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

Toutefois, ces discours sont parfois tempérés. Marie reconnaît, par exemple, les difficultés auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux, qui doivent traiter un nombre important de dossiers.

*« Mon assistante sociale **a beaucoup de dossiers**. Elle n'y a pas forcément pensé. Ce n'est pas un robot. **Elle ne peut pas penser à tout non plus**. Finalement si on avait plus d'informations les gens demanderaient beaucoup plus. »*

Marie, Suisse, Célibataire, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

En somme, la recherche et la maîtrise des informations sociales impliquent de mobiliser différentes ressources et en quantité (matérielles, sociales et culturelles, entre autres) dans un contexte de grande vulnérabilité. Ces démarches sont généralement associées par les répondants à des sentiments négatifs, notamment en raison de leur complexité. Dans certains cas, cette situation est source de profondes frustrations. Certaines personnes finissent ainsi par développer une vision empreinte de méfiance à l'égard du dispositif social. Or, la confiance envers les institutions publiques et leurs représentants est primordiale dans le parcours social des individus. Elle a, entre autres, une visée stratégique pour les travailleurs sociaux qui, pour proposer les prestations adaptées, doivent s'assurer de la collaboration du bénéficiaire. La confiance est ainsi un instrument qui sert à maintenir les liens avec l'assistant social d'une part et l'institution qu'il représente d'autre part. Une confiance altérée pourrait donc participer à certaines catégories de non-recours, comme la non-demande ou la non-proposition.

4.2.2 *Le sentiment de honte*

La honte apparaît comme une des causes majeures du non-recours. Elle est d'ailleurs le facteur le plus souvent suggéré par les répondants lors des entretiens, lorsqu'il leur est demandé d'expliquer ce phénomène. En effet, sur les 8 personnes qui ont proposé une cause principale au non-recours, 5 d'entre elles ont identifié la honte et ce qui peut s'y rattacher, tel que la crainte de la stigmatisation. Ce sentiment prévaut alors même que les prestations sociales sont, de manière générale, perçues positivement en raison de leur utilité.

Tableau 10 : Explication du non-recours par les bénéficiaires des Colis du Cœur

Type d'explication	n
Problèmes d'information	3
Honte et/ou stigmatisation	5

Selon les interviews réalisés, la honte découlerait essentiellement du rapport des individus à deux normes sociales interdépendantes : le travail et l'autonomie³⁰. La première est notamment reconnue socialement pour son utilité (Benarrosh, 2001). Les travailleurs sont valorisés pour leur contribution à la société, en échange duquel ils peuvent occuper une place au sein de celle-ci. L'intégration sociale passe donc souvent par le prisme de l'insertion professionnelle. Mais, avant tout, l'emploi constitue le principal moyen de subsistance des individus. Il permet ainsi d'atteindre l'autonomie financière. Ces normes sont notamment véhiculées par les institutions de l'État social, au travers des politiques d'activation. Pour accéder aux prestations, les bénéficiaires doivent se soumettre à un ensemble de contreparties au droit social (Duvoux, 2009). L'accès universel aux aides est, quant à lui, considéré comme source de dépendance à l'égard de l'État. Dans cette perspective, la notion de responsabilité est donc fondamentale, renforçant ainsi le sentiment de culpabilité en cas de recours aux aides. Le travail et l'autonomie sont d'ailleurs des normes particulièrement présentes dans les États sociaux fondés sur un régime assurantiel, comme existant en Suisse. Puisque le droit aux prestations dépend essentiellement des cotisations perçues sur les salaires, il est attendu que chacun travaille et se suffise à lui-même (Fraser, Gordon, 1994). Ces constructions sociales restent persistantes malgré la recrudescence du phénomène des *working poors* (Crettaz, Farine,

³⁰ Il convient d'ajouter que le fait d'être Suisse ou non a également son importance. Cette dimension est notamment développée dans la prochaine section.

2008). Finalement, le décalage entre le système de valeur et la situation réellement vécue par les répondants participe à une image négative de soi, qui s'exprime généralement dans le registre de la honte (Messu,1991). Demander une prestation revient ainsi à questionner sa propre valeur sociale. Cette démarche est donc loin d'être anodine. Au contraire, elle est fortement chargée en symbolique et participe au sentiment de honte, d'échec ainsi que de déclassement social.

*« C'est comme si on était **des moins que rien...des mendiants**. Ce n'est pas évident de se retrouver comme ça, aidée par autre chose que par ses propres moyens. »*

Julie, Suisse, mariée, à l'Hospice général

*« Mon père il a toujours travaillé toute sa vie et pour lui **ce n'est juste pas possible en tant que bon Suisse** (rire). Enfin voilà, il dit que c'est bien mais lui-même n'irait pas à l'Hospice. Aller dans des trucs comme ça, c'est juste hors de question pour lui quoi. Et c'est vrai que je vous avoue que quand on y est [aux Colis du Cœur], on voit qu'il n'y a pas énormément de Suisses autour de nous quoi. Du coup, quelquefois **on se demande si on a vraiment le droit d'être là** (rire). Je ne sais pas, c'est ce que je me dis parfois. En gros, si on va là-bas [aux Colis du Cœur] et qu'on est Suisse c'est qu'on est **un cas social**. C'est un peu ce genre de réputation qu'on va avoir si on va là-bas. **Les gens ils vont se dire bah pourquoi tu ne travailles pas en fait. Tu es Suisse tu peux travailler en fait.** »*

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

Dans un entretien non-enregistré, Daniela explique que son mari refuse de se rendre aux distributions alimentaires car il a trop honte. Par conséquent, c'est elle qui doit s'y rendre bien qu'elle semble également éprouver ce sentiment. De manière générale, elle ne veut pas recourir à d'autres aides. Pourtant, Daniela et sa famille semblent devoir se priver au quotidien. Ils ne sont par exemple pas partis en vacances depuis plusieurs années. Daniela pense que si elle travaille, elle devrait en principe ne pas avoir besoin de demander de l'aide. L'emploi est une notion particulièrement importante chez elle.

La notion de honte se mêle parfois à la peur et l'insécurité ainsi que le montre les propos de David :

*« Je pense qu'il y en a qui ont **peur ou qu'ils n'osent pas**. Une peur de...aucune idée. Mais peut être qu'ils ne veulent pas faire chier ou déranger. »*

David, Suisse, célibataire, au chômage et à l'Hospice général

Ces sentiments s'expriment généralement par la crainte de la stigmatisation et de la disqualification sociale liée au statut d'assisté. Afin de correspondre aux normes en vigueur, il s'agit, pour de nombreux individus, d'éviter de recourir aux prestations sociales en puisant dans

leurs propres ressources. La valorisation de l'autonomie est parfois poussée jusqu'à l'extrême comme le montre le cas de Paolo. Celui-ci se trouve dans une situation financière délicate depuis plusieurs années. Il s'est toujours refusé à demander l'aide sociale, bien qu'il aurait pu, selon lui, y prétendre depuis déjà un certain temps. Sa situation s'est toutefois aggravée en raison des restrictions sanitaires liées au COVID-19, qui l'ont empêché d'exercer sa profession. Il affirme désormais n'avoir plus d'autre choix. Il a donc récemment entamé des démarches auprès de l'Hospice général. En attendant une réponse, il avoue être contraint de voler des produits essentiels dans les supermarchés.

*« Parce que les Suisses, en général, on nous apprend à nous en sortir. On ne nous dit pas qu'il faut aller demander de l'aide, aller **quémander**. Dès que tu as un souci no problemo tu vas à l'Hospice et tu demandes de l'argent. Moi jamais personne ne m'a dit ça à l'école. Moi il n'y a jamais personne qui m'a dit ça nulle part ni mes parents, ni personne. [...] De toute façon, mon plan b **c'est de voler dans les magasins. Je n'ai pas le choix**. La semaine dernière j'ai été voler de l'ail. Ok, je ne vole pas des produits de luxe dans les magasins. Je vole des sacs poubelles car je n'ai plus de sacs poubelle. Voilà les chose que je vole dans les magasins. J'ai 50 ans et je n'ai jamais fait ces conneries là, mais aujourd'hui, je suis obligé de voler dans les magasins. »*

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

Le cas de Paolo met en évidence la situation critique dans laquelle peuvent se retrouver certains bénéficiaires. Le recours aux prestations étant associé à des sentiments négatifs, les individus tendent à ne pas réaliser les démarches nécessaires tant que cela reste possible. Par conséquent, lorsqu'ils se tournent enfin vers les aides disponibles, leur situation se révèle parfois insoutenable. Elle requiert alors un accompagnement social rapide qui n'est pas toujours compatible avec les exigences administratives. Ce constat souligne l'importance d'avoir une politique active de lutte contre le non-recours. Si l'acte de demander une aide est considéré comme particulièrement difficile, se voir proposer une prestation peut faciliter le recours à cette dernière. Alors même qu'Isabelle est caractérisée par un non-recours, elle affirme cependant qu'elle ne serait pas en position de refuser une aide si on la lui proposait.

*« **Je ne peux pas dire non s'il y a une aide financière** à ce moment car c'est un peu difficile, mais sinon on arrive [à s'en sortir]. Il y a des gens... Je vois qu'ils sont en difficulté. Moi je donne car j'ai plus. Mais pour le moment moi je n'ai pas... Bon, je ne peux pas dire non au vu de la situation actuelle. [...] C'est vrai que c'est difficile. Je ne peux pas dire non. »*

Isabelle, permis B, mariée, 2 enfants

En somme, la honte apparaît comme un élément déterminant concernant le non-recours. Elle trouve essentiellement ses origines dans le décalage entre les normes valorisées, notamment par l'Etat social, et la situation de détresse vécue par les personnes. Ce sentiment se concentre tout particulièrement dans l'acte de demande. Il concerne donc l'ensemble des prestations sociales. Toutefois, il peut être exacerbé dans certaines situations, comme dans le cadre des Colis du Cœur. En effet, pour percevoir cette aide, les bénéficiaires doivent se rendre sur place, ce qui participe à rendre leur situation visible aux yeux de tous. Néanmoins, les craintes des répondants semblent généralement s'estomper avec le temps. Les bénéficiaires expliquent cette tendance notamment par l'habitude, le besoin, la période de crise ou encore la gentillesse des bénévoles de la fondation.

4.2.2.1 L'autojustification : du discours de l'abus à la valorisation du travail

La thématique de la honte transparaît dans l'ensemble des entretiens et peut être particulièrement mal vécue. Par conséquent, la plupart des bénéficiaires déploient des stratégies d'autojustification ou de détournement du stigmatisme afin d'atténuer ce sentiment. Ils cherchent notamment, à travers leur discours, à correspondre au mieux aux normes en vigueur. Ces stratégies discursives portent généralement sur deux thématiques : les abus des prestations sociales et la valorisation du travail.

La thématique des abus des aides ou de la fraude a été évoquée dans la majorité des entretiens (soit lors de 7 interviews sur les 11 réalisées). Elle apparaît d'autant plus significative qu'aucune question n'a directement été posée aux répondants à ce sujet. Pour 5 bénéficiaires, la fraude est considérée comme un phénomène récurrent. Ces personnes indiquent d'ailleurs souvent connaître ou avoir vu par elles-mêmes des individus qui abusent des prestations sociales.

« Moi au CSP j'ai vu des gens qui font la demande de l'aide sociale avec un bon sac à main de marque. Alors pourquoi les gens viennent ici ? Ça veut dire qu'ils peuvent vivre sans Hospice général, sans aide sociale. »

Isabelle, permis B, mariée, 2 enfants

« Toutes ces aides moi je veux bien... Mais le 80% des personnes, qui sont par exemple aux Colis du Cœur, n'en ont pas besoin. C'est la vérité. Moi je dis ça parce que j'ai vu des personnes qui avaient des armoires pleines de bouffes des Colis du Cœur. »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

Ainsi, une forte proportion des répondants pense que les aides sont perçues par des personnes qui n'en ont pas réellement besoin. Cette tendance se retrouve notamment dans d'autres études sur le non-recours (Neuenschwander et al., 2012 ; Lucas et al., 2019). 2 bénéficiaires suggèrent toutefois un phénomène plutôt rare. Ils estiment que si les fraudeurs existent, ils restent néanmoins minoritaires.

« Ce n'est pas juste car il y a des gens qui en ont vraiment besoin. Et à cause des personnes qui fraudent ils n'obtiennent rien. Parce que malheureusement, il y a des personnes qui fraudent. Il n'y en a pas beaucoup mais une partie. »

Laetitia, permis B, divorcée, 2 enfants, au chômage et à l'Hospice général

Selon Lucas et al. (2019), cette situation ne signifie pas nécessairement que le discours politique et médiatique sur les abus des prestations sociales ait été intériorisé. Cette question peut toutefois être débattue. En tout état de cause, ce qui est certain, c'est que cette thématique est mobilisée par les répondants probablement pour éviter de se retrouver soi-même discrédité.

De la question des abus des prestations sociales émergent deux figures antagonistes : celle du profiteur et de la personne honnête. La première est notamment rattachée à l'image de l'étranger. En effet, plusieurs bénéficiaires ont désigné les personnes d'origines étrangères comme des individus venant en Suisse pour profiter des prestations sociales. Dans certains cas, c'est le dispositif lui-même qui est pointé du doigt. Il tendrait à favoriser cette figure du profiteur à travers des démarches différenciées et moins sévères. Cette association d'idées se retrouve d'ailleurs également chez les personnes elles-mêmes d'origine étrangère.

[Pensez-vous qu'il est facile d'obtenir des aides à Genève ?] « Non, je n'ai pas l'impression que ça soit facile. Mais maintenant si je vais chez Caritas et que je dis que je ne parle pas français, que je m'appelle Pinto de la Vega et que je n'ai pas de papiers, je vais recevoir des aides dès après demain. [...] Moi je suis d'origine latine et je suis raciste monsieur. Je commence à être raciste et je commence à détester tout ça. »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

Quant à la personne honnête, elle est décrite comme un individu qui aspire coûte que coûte à ne pas entrer dans une relation de dépendance vis-à-vis de la société. Pour ce faire, elle puise dans ses propres ressources jusqu'à ce que la situation devienne insoutenable. La personne honnête est donc celle qui refuse, par tous les moyens, le statut d'assisté sans pour autant y parvenir.

« On est en Suisse. On se dit que c'est des choses en cas de besoin, si on est vraiment dans la merde. Simplement, tous les étrangers qui arrivent là, ils s'en branlent eux ! Ils demandent de l'aide. »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

« Personnellement, je pense que moi si je vais à l'aide sociale c'est que j'en ai vraiment besoin. »

Isabelle, permis B, mariée, 2 enfants

Il y a donc, aux yeux des bénéficiaires, une distinction entre deux catégories d'assisté : l'assisté qui profite du système et l'assisté méritant, qui a tout fait pour ne pas le devenir. La deuxième catégorie correspond davantage aux normes sociales valorisées, notamment celles de l'autonomie. Se rattacher à cette figure permet ainsi de justifier sa propre situation.

De plus, les répondants valorisent aussi le travail de manière assez prononcée. Karim insiste par exemple sur l'importance de l'emploi, notamment pour l'intégration sociale. Lors de son entretien, il répète d'ailleurs à plusieurs reprises qu'il recherche activement un travail. Si être au chômage s'éloigne de la norme, rechercher un emploi s'en rapproche. Le fait d'insister sur cette question peut ainsi être interprété comme un moyen de se défaire de la figure de l'assisté passif et profiteur.

« C'est très gentil [les aides] mais avec un travail ça sera toujours mieux. [...] Nous [lui et sa famille] aspirons à trouver un travail parce que je souhaite que les aides aillent aux autres personnes dans le besoin. [...] J'ai l'habitude de travailler. Je n'ai pas l'habitude de demander de l'aide. Je n'ai pas l'habitude de rester à la maison. Je préfère sortir, parler avec les gens. J'ai l'habitude de tous les jours travailler. »

Karim, permis B, marié, 3 enfants, à l'Hospice général

Une tendance similaire peut être observée avec Imane qui, elle, ne peut pas travailler en raison de son état de santé.

« C'est mieux de travailler que d'être à l'Hospice. Le travail c'est beaucoup mieux. C'est la personne qui travaille qui est toujours mieux. »

Imane, Suisse, divorcée, à l'Hospice général et en attente de l'AI

En somme, recourir aux prestations sociales est étroitement associé à un profond sentiment de honte, qui provient essentiellement du décalage entre les normes sociales et la situation des bénéficiaires. Dans leurs discours, les répondants tentent de se défaire de ce sentiment négatif en se positionnant eux-mêmes comme proches de la norme valorisée. Deux

figures antagonistes ressortent notamment, soit l'individu qui profite des prestations sociales soit celui qui en a réellement besoin. Pourtant, dans les faits, il est généralement admis que le sur-recours, ou « over-take-up » en anglais, est un phénomène bien moins répandu que celui du non-recours (Warin, 2019). Ces éléments soulignent ainsi l'importance d'un travail de sensibilisation auprès de la population concernant le recours aux prestations sociales.

4.2.2.2 Des démarches administratives perçues comme lourdes et humiliantes

Outre la honte associée au recours aux prestations sociales, les démarches administratives apparaissent comme lourdes, complexes, voire humiliantes. Cette perception est probablement renforcée par la crainte de la stigmatisation, d'une part, et par la temporisation de la demande, d'autre part. Lorsque les bénéficiaires se décident enfin à effectuer les démarches, ils se trouvent déjà dans une détresse économique, physique et émotionnelle comme l'explique Laeticia :

« Non ce n'est pas facile. Personne ne donne comme ça l'argent. C'est lourd émotionnellement même physiquement. »

Laeticia, permis B, divorcée, 2 enfants, au chômage et à l'Hospice général

Dans cette perspective, les démarches administratives participent parfois au renoncement des prestations. Le non-recours intervient alors au cours du processus de demande ou en amont, par anticipation. L'offre est alors connue mais délaissée. Les difficultés perçues par les bénéficiaires sont telles qu'elles sont parfois considérées comme volontaires afin de restreindre l'accès aux prestations.

[Avez-vous déjà renoncé à certaines aides ?] « Ouais ça m'est arrivé. A cause de l'administratif. Ouais c'est trop. Je n'avais pas envie de le faire et quand j'ai demandé de l'aide on ne m'en a pas donné tout de suite donc voilà. J'ai laissé tomber jusqu'à ce que je touche le fond. [...] En fait, ils font tout pour que cela soit le moins simple possible, pour qu'on se démotive et qu'on n'y accède pas. C'est comme la bourse d'étude. Vous êtes étudiant, vous savez à quel point c'est dur d'avoir une bourse ? C'est le parcours du combattant pour l'avoir. Moi j'ai abandonné. Ma sœur elle a abandonné. »

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

De plus, mêlées au sentiment de honte, les démarches administratives participent chez les répondants à un sentiment d'humiliation :

« Là j'ai commencé à m'inscrire à l'Hospice. On est en train de me demander toute une série de paperasse incroyable. [...] Et ils me demandent toute une **pile de documents à faire**. J'ai toute une pile de documents à remplir avant que je reçoive de l'aide. **Avant qu'ils envisagent que je reçoive de l'aide !** »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

Le niveau des aides est alors parfois considéré comme insuffisant, voire inutile, par rapport aux contraintes et aux perceptions qui y sont rattachées.

« Moi quand je vois mon père ça fait des années qu'il vit avec 1'600.- CHF. [...] Il a passé 60 ans. Il n'a pas envie de rentrer là-dedans [à l'Hospice général]. En fait, il s'est quand même rabaissé à demander mais **ce qu'ils lui ont proposé était tellement pourri** pour lui, qu'il s'est énervé et qu'il a laissé tomber. Et puis, c'est ça qui est compliqué aussi... C'est qu'ils font tout pour compliquer les choses. Vous devez donner beaucoup de papiers. Vous devez faire beaucoup de choses en fait. Il suffit que la personne soit malade, que la personne ne parle pas bien français, que la personne soit âgée, elle ne peut pas faire tout ça. Donc euh non... Non ce n'est pas juste. C'était inutile pour lui. Donc, il s'est dit : je me casse de la Suisse parce qu'il ne peut pas vivre avec 1600.- CHF. »

Marie, Suisse, séparée, 2 enfants, à l'Hospice général et attente de l'AI

Enfin, les documents demandés peuvent être en décalage avec la situation précaire de certaines personnes. Paolo, par exemple, indique être en poursuite depuis plusieurs années. Pour cette raison, il a eu des difficultés à trouver un appartement à son nom. Finalement, il loge en sous-location, ce qui rend sa situation encore plus difficile sur le plan administratif.

« Parce que en tant que Suisse, je dois donner un loyer, des factures, une montagne de justifications. Je suis en poursuite donc je n'ai pas un loyer. Je suis en sous-location car à Genève, quand on arrive en poursuite, c'est impossible d'avoir un loyer en soi. Il n'y a personne qui vous en donne. Ça fait 15 ans que je suis en poursuite et ça fait 15 ans que je suis en sous-location. **Ça fait 15 ans que je sais que je ne peux rien demander à l'Hospice, parce que mes bailleurs ne vont jamais me donner un papier, un document.** »

Paolo, Suisse, célibataire, indépendant et en attente de l'Hospice général

Le cas de Paolo souligne comment les critères administratifs peuvent agir tel un cercle vicieux pour les personnes les plus précaires. En raison de leur situation, ils ne peuvent fournir certains documents nécessaires pour accéder aux prestations. Le traitement de leur dossier peut alors prendre davantage de temps, alors même que ces individus se trouvent dans des situations toujours plus urgentes. Il en découlerait un non-recours temporaire, voire un renoncement des aides par anticipation d'un potentiel refus.

En somme, les démarches administratives sont perçues par la plupart des répondants comme particulièrement lourdes. Cette tendance pourrait notamment être renforcée par le sentiment de honte lié à l'acte de demande et par la détresse situationnelle des individus. La complexité des démarches participerait au phénomène du non-recours pendant, voire en amont, du processus de demande. La simplification des démarches administratives semble ainsi un enjeu important pour réduire ce phénomène. Elle pourrait notamment s'exprimer par une plus grande collaboration inter et intra-institutionnelle. Les aides seraient alors davantage envisagées comme un véritable parcours social, visant la continuité des services et la réduction des enchevêtrements administratifs.

4.2.3 Le contexte social : quelle influence sur le recours aux prestations ?

Demander une prestation sociale peut être le résultat d'un processus plus ou moins long. Les usagers doivent en effet d'abord franchir une série d'obstacles (besoin ressenti, connaissance de l'existence de la prestation, perception de sa propre éligibilité, sentiment de honte, démarches administratives, entre autres) avant de pouvoir obtenir une aide. Dans son modèle séquentiel, Sott Kerr (1982) identifie le besoin ressenti comme phase initiale du processus de demande. Il serait notamment à l'origine de la recherche d'informations sur les prestations disponibles. Cette section n'a pas pour objectif de questionner ce modèle théorique. Elle vise plutôt à mettre en évidence comment le contexte social, dans lequel évoluent les individus, peut participer à la construction du sentiment de nécessité.

La crise sanitaire, économique et sociale due au COVID-19 est apparue dans nos entretiens comme un facteur explicatif de la non-demande de prestation, ou du moins de la temporisation de cette demande. En cette période de troubles, certains individus tendent à relativiser leurs propres difficultés. Elles leur apparaissent en effet comme moins importantes et/ou urgentes en comparaison à d'autres personnes, directement affectées par la pandémie. Par conséquent, ces individus choisiraient volontairement de renoncer aux aides pour que les populations les plus vulnérables puissent davantage en bénéficier. C'est notamment le cas de Daniela et d'Isabelle :

Daniela explique qu'elle a un travail et la santé. Elle indique que sa situation est difficile sur le plan financier, mais qu'elle et sa famille « s'en sortent ». Pour elle, ce n'est pas le cas de tout le monde, notamment avec le COVID-19, car certaines personnes n'ont plus de travail et d'autres sont malades.

Par conséquent, elle et sa famille ont évité pendant un moment de se rendre aux Colis du Cœur, afin que d'autres personnes en plus grande difficulté puissent davantage bénéficier de ces services.

Daniela, permis C, mariée, 2 enfants, entretien non enregistré

« Moi je connais depuis toujours ça [les Colis du Cœur], mais je n'y allais pas parce que je n'en avais pas besoin. Je dis toujours : il y a des gens qui ont plus besoin que moi. Alors moi, je n'y allais pas. »

Isabelle, permis B, mariée, 2 enfants

Le sentiment de besoin semble ainsi se construire non seulement au niveau individuel (perception de ses propres difficultés), mais également à l'échelle collective. Il dépend de la perception de sa propre situation (financière, professionnelle, voire même de son état de santé), par rapport aux autres membres de la société. Le besoin ressenti serait donc une notion relative. Or, face à un événement grave et inédit, les individus tendraient à percevoir de manière plus positive leur propre situation. Ce phénomène, dénommé le paradoxe du cyclone, a récemment été observé dans le domaine de la santé en période de confinement (Ferragina et al., 2020). Face à la crise du COVID-19, les citoyens français se considéreraient en meilleure santé qu'auparavant. Cette dynamique s'observe essentiellement dans le cadre des prestations des Colis du Cœur. Les images des longues files d'attente lors des distributions alimentaires, fortement relayées dans les médias, peuvent notamment expliquer cette tendance. Elles participeraient à accentuer la perception du niveau de précarité dans laquelle se trouvent les publics cibles de la fondation. Pour cette raison, certains répondants affirment ne pas s'être considérés comme éligibles pendant une période. Le paradoxe du cyclone pourrait donc, en temps de crise, avoir une influence sur le non-recours.

Toutefois, cette hypothèse doit être nuancée. Premièrement, les réponses obtenues de la part des bénéficiaires pourraient être interprétées différemment. Les personnes interviewées pourraient par exemple avoir cherché à se positionner favorablement aux yeux de leur interlocuteur. Il s'agirait alors d'une volonté de leur part de paraître sous un angle positif, comme un individu méritant. Deuxièmement, les répondants concernés ont finalement recouru aux services de la fondation, bien qu'ils aient temporisé avant d'entamer les démarches. Plusieurs explications pourraient notamment être à l'origine de ce changement de posture, comme un besoin ressenti accentué tout au long de la crise ou une modification dans la perception de soi ou des bénéficiaires des Colis du Cœur. En outre, le sentiment de honte se concentrant tout particulièrement dans l'acte de demande, les démarches effectuées auprès des

Colis du Cœur pourraient faciliter le recours à d'autres catégories de prestations, délaissées jusque-là. Le fait de bénéficier des services de la fondation représenterait ainsi une étape symbolique dans le parcours social des individus, participant à réduire les craintes de stigmatisation. Par ailleurs, lors des distributions alimentaires, des stands d'informations sociales ont notamment été mis en place. Des bénéficiaires, caractérisés par un non-recours, ont ainsi pu disposer de renseignements facilitant leur orientation et leur accès aux prestations sociales. Dans cette perspective, les réponses à la crise sanitaire ont probablement permis d'identifier et de diminuer le phénomène du non-recours.

En somme, la crise du COVID-19 est à l'origine d'une plus grande précarisation de la population genevoise. Des personnes dans des situations déjà difficiles avant la pandémie ne sont ainsi plus parvenues à répondre à leurs besoins les plus élémentaires. Les Colis du Cœur ont donc connu une très forte croissance de leurs bénéficiaires pendant cette période. Cette situation a notamment été fortement relayée dans les médias locaux. Ce contexte grave et inédit a pu, dans certains cas, participer à une temporisation de la demande d'aide. En effet, il est possible que des personnes aient perçu dans un premier temps leurs propres difficultés comme moins importantes et/ou urgentes. Néanmoins, ces individus ont tout de même fini par recourir aux services de la fondation. Ces démarches pourraient notamment atténuer la honte associée à l'acte de demande et, par conséquent, favoriser le recours à d'autres prestations sociales. Enfin, les stands d'information mis en place lors des distributions alimentaires ont très certainement permis de renseigner et d'orienter des personnes, qui échappaient jusque-là aux radars institutionnels. Dans cette perspective, la crise du COVID-19 a permis d'identifier des non-recourants, de les informer sur leurs droits et de les orienter vers des aides auxquelles ils peuvent prétendre.

5. Lutter contre le non-recours : quels outils ?

Les approches quantitatives et qualitatives réalisées auprès des bénéficiaires des Colis du Cœur ont révélé deux grandes catégories de facteurs concernant le non-recours à Genève : les problématiques relatives à l'information et au sentiment de honte. Chacune de ces dimensions regroupe un ensemble de causes participant à ce phénomène. Les problématiques liées à l'information rassemblent notamment les connaissances lacunaires du dispositif social,

l'importance des réseaux informels dans la circulation des informations (et notamment des rumeurs), ou encore les difficultés en termes d'accès et de compréhension des renseignements. Quant à la honte, elle participe essentiellement au renoncement des prestations en raison de la crainte de la disqualification sociale et de la stigmatisation. Dès lors, lorsque des démarches sont enfin entreprises, elles sont perçues comme d'autant plus lourdes et humiliantes par les demandeurs. Endiguer le phénomène du non-recours sur le territoire doit ainsi prendre en considération l'ensemble de ces paramètres.

Le non-recours, et tout particulièrement le non-recours par non-connaissance, invite notamment à questionner la responsabilité des acteurs institutionnels dans la réception et la compréhension de l'information sociale, entre autres. Dans cette perspective, deux conceptions du rôle des administrations s'opposent, soit une vision passive soit une vision active, voire proactive, des organismes prestataires (Mazet, 2014). Dans l'approche passive, l'information sociale est considérée comme suffisante. Il revient alors aux individus de s'informer, d'identifier les prestations pertinentes et de s'adresser aux bons interlocuteurs afin de faire valoir leurs droits. En d'autres termes, les administrations concernées attendent que les usagers fassent appel à eux. Les potentiels bénéficiaires sont alors rendus responsables de leur non-recours. *A contrario*, les prestataires peuvent être considérés comme garants de la bonne réception des informations. Celles-ci doivent alors non seulement être produites et diffusées, mais également reçues et comprises par les destinataires. Par conséquent, les moyens de communication doivent prendre en considération les éventuelles particularités des populations cibles. Ce débat s'inscrit, de manière plus générale, dans les théories de la justice. Ces deux perspectives reposent sur une conception des inégalités et des responsabilités individuelles divergentes en termes d'accès à l'information sociale. En tout état de cause, la lutte contre le non-recours ne peut être envisagée dans une vision passive des administrations. Les méthodes employées doivent, au contraire, sans cesse être questionnées, complétées et perfectionnées, afin de s'adapter au mieux aux populations cibles. Cette section invite à une réflexion globale sur les champs d'action envisageables dans le contexte genevois, notamment en fonction des différentes problématiques identifiées.

5.1 Une plus grande thématisation des droits sociaux et du non-recours

Les problématiques relatives à l'information sont considérées par les bénéficiaires des Colis du Cœur comme une des causes principales du non-recours. Les résultats de cette étude

ont notamment mis en évidence la méconnaissance générale du dispositif genevois. Ce constat invite donc à questionner les politiques de communication mises en œuvre, soit la quantité et la nature des informations émises, les supports utilisés, ou encore les lieux de diffusion. Dans cette perspective, plusieurs approches peuvent être envisagées, visant essentiellement une plus grande thématisation des droits sociaux et du non-recours dans l'espace public.

Le dispositif social genevois est relativement méconnu de ses usagers. En effet, les sondages ont très largement désigné l'absence de connaissance des acteurs et des aides disponibles comme une source principale du non-recours. De même, lors des entretiens, les répondants ont pour la plupart éprouvé des difficultés à citer le nom de plus d'un prestataire ou d'une prestation. Par ailleurs, lorsque ceux-ci étaient identifiés, leurs rôles et destinataires ne l'étaient pas pour autant. Cette situation révèle donc certaines faiblesses du dispositif actuel en termes de communication. Toute stratégie pour améliorer l'information des publics mériterait ainsi d'être poursuivie et renforcée. Cet objectif devrait notamment combiner une information de masse et une information ciblée, axées sur une communication institutionnelle des droits sociaux et sur leur apprentissage de la part des usagers.

Une communication étendue et anonyme permet, en théorie, d'atteindre un large public directement concerné ou non par les prestations sociales. Dans cette perspective, cette approche offre non seulement une meilleure visibilité aux aides et acteurs sociaux, mais elle pourrait également avoir des effets préventifs sur le non-recours. Afin d'atteindre au mieux la population, divers supports et lieux de diffusion devraient notamment être envisagés. Cette stratégie pourrait s'appuyer sur des campagnes d'information et de sensibilisation sur les réseaux sociaux ainsi que sur le domaine public au travers de spots « publicitaires », par exemple. Des personnes concernées par les prestations sociales pourraient d'ailleurs directement être impliquées dans la conception et l'examen de ces stratégies, afin, notamment, d'adapter les messages diffusés. Par ailleurs, les contenus pourraient être traduits en plusieurs langues dans le but de les rendre accessibles au plus grand nombre. De plus, l'enseignement des droits sociaux à l'école obligatoire permettrait également de faire connaître le dispositif social. Il s'agirait ainsi de sensibiliser les individus sur leurs droits et les moyens de les concrétiser. D'un autre côté, la mise en place de formations continues concernant le non-recours à destination des travailleurs sociaux pourrait aussi être envisagée. En somme, lutter contre le non-recours, notamment par non-connaissance, pourrait impliquer une communication plus intensive et étendue. Elle nécessiterait la multiplication des moyens et des supports utilisés. Néanmoins, l'information en masse des publics tendrait à avoir des effets relativement limités

pour des coûts plutôt importants (Warin, 2013). Ces démarches devraient donc être complétées par des stratégies au niveau local et des actions plus ciblées sur les publics vulnérables.

Dans cette perspective, l'inclusion de divers acteurs locaux dans la diffusion de l'information sociale pourrait être envisagée. Les entretiens avec les bénéficiaires des Colis du Cœur ont notamment révélé deux types de réseaux sollicités par les répondants dans leur quête de renseignements, soit le cercle privé et institutionnel. Au sein du premier, les liens faibles tendraient d'ailleurs à être privilégiés dans la circulation des informations. Une approche à l'échelle locale, visant à se rapprocher des lieux de vie et des citoyens, représenterait alors un moyen d'atteindre des populations concernées par les prestations sociales. Elle pourrait, entre autres, s'exprimer à travers d'un renforcement des partenariats avec certaines institutions et associations. Les écoles pour adultes, les associations de quartiers ou encore les associations communautaires seraient ainsi amenées à jouer un rôle primordial dans la détection et l'information des publics vulnérables. Par ailleurs, Genève se distingue par une forte proportion d'étrangers, dont certaines communautés de migrants se caractérisent par des liens de solidarité relativement forts entre leurs membres (Ambroso et al., 2017). L'inclusion des réseaux communautaires dans les politiques de lutte contre le non-recours pourrait ainsi se révéler d'autant plus pertinente pour atteindre certaines catégories de non-recourants. En outre, la diffusion des informations au travers de réseaux collectifs, implantés au niveau local, constituerait un moyen d'endiguer les rumeurs qui peuvent circuler sur les prestations sociales. La communication de masse des publics pourrait donc être complétée par l'intégration de nouveaux acteurs, au plus proche des citoyens. Ils serviraient ainsi de canaux de transmission de l'information sociale.

En somme, les difficultés d'accès à l'information sociale est une problématique généralement reconnue par les usagers comme une cause du non-recours à Genève. Cette situation invite à questionner le système de communication avec la population dans son ensemble. Les informations doivent non seulement être diffusées, mais également reçues et comprises. A cet égard, plusieurs types de réponse complémentaires peuvent être envisagées, comme une plus grande diffusion des informations, la multiplication des supports utilisés, l'intégration des population cible dans les stratégies de communication, la traduction des contenus dans plusieurs langues, ou encore l'inclusion d'acteurs locaux dans l'identification et le renseignement des personnes vulnérables. Ces approches visent ainsi à une plus grande thématization des droits sociaux et du non-recours dans l'espace public. Par ailleurs, elles devraient prendre en considération les particularités des populations cibles dans leur conception

et mise en œuvre. Une plus grande sensibilisation des publics, concernés par des étapes clés en termes de vulnérabilité (divorce, entrée dans la parentalité, entre autres), permettrait de mieux cibler l'information sociale. De même, une communication se focalisant sur les catégories caractérisées par des taux de non-recours élevés serait également possible pour endiguer ce phénomène.

5.2 L'automatisation des prestations, de l'information sociale et du renouvellement des droits

La lutte contre le non-recours nécessite une démarche active, voire proactive des administrations. De nombreuses personnes ne connaissent pas les prestations existantes ou ne parviennent pas à s'orienter malgré les informations disponibles. Dès lors, plutôt que d'attendre d'être sollicités, les organismes prestataires pourraient au contraire participer activement à la recherche des potentiels bénéficiaires. C'est notamment dans cette perspective que s'inscrivent les démarches d'automatisation. Celles-ci peuvent prendre différentes formes, soit notamment l'automatisation des prestations, de l'information sociale ou du renouvellement des droits. Ce type de démarches est d'ailleurs recommandé par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), agence de l'Union européenne, dont le rôle est de fournir des connaissances dans le domaine des politiques sociales et professionnelles (Eurofound, 2015).

Au sens strict, l'automatisation des prestations renvoie à deux étapes : l'identification des personnes éligibles à un droit, sans demande de leur part au préalable, et l'octroi des prestations (Buisse et al., 2017). Toutefois, l'automatisation peut également faire référence uniquement à la première étape. Dans ce cas, les services publics identifient les bénéficiaires potentiels et les invitent à fournir les renseignements nécessaires pour réaliser les démarches d'obtention. En d'autres termes, lorsqu'une personne est reconnue comme éligible à une aide, sur la base de données fiscales par exemple, des informations sur la prestation en question lui sont transmises. Il s'agit donc d'une communication ciblée, incitant à effectuer la demande. Enfin, ce type d'approches peut aussi concerner non pas l'automatisation de l'octroi du droit, mais plutôt son actualisation. Lorsqu'un individu est connu des services administratifs compétents, ces derniers prennent directement contact avec cette personne afin d'examiner la possibilité d'un renouvellement de l'aide perçue. L'automatisation s'inscrit donc dans une

démarche proactive des administrations. Les bénéficiaires n'ont plus à chercher, voire à demander, les aides par eux-mêmes.

Ce type d'instruments comporte de nombreux avantages compte tenu des problématiques rencontrées par les répondants. Premièrement, les potentiels bénéficiaires sont directement renseignés et orientés socialement, étapes qui sont généralement sources de nombreuses difficultés. De plus, en se focalisant sur les publics-cibles des prestations, l'automatisation permet de compenser les problématiques relatives à la réceptivité des informations. En termes d'action sociale, la période durant laquelle les renseignements sont reçus est parfois déterminante. Les entretiens ont par exemple révélé que certains bénéficiaires n'avaient jamais réellement prêté attention au dispositif social, avant d'être eux-mêmes directement confrontés à d'importantes difficultés financières. Une information perçue au bon moment permettrait alors d'agir plus rapidement, ainsi que d'éviter la complexification des situations individuelles et, par extension, de leur prise en charge.

De plus, les approches visant l'automatisation agiraient également sur la honte associée au fait de recourir à une aide. Ce sentiment se concentre avant tout dans l'acte de demande. Cette démarche est souvent chargée en symbolique pour les potentiels bénéficiaires. Elle est généralement rattachée à la crainte de la stigmatisation, au déclassement social, voire à l'humiliation, ce qui participe au non-recours. L'octroi automatique des aides financières permettrait ainsi de supprimer ou, du moins, d'atténuer ces perceptions. De même, une information ciblée et l'automatisation du renouvellement des droits pourraient également agir dans ce sens. L'acte de demande pourrait davantage être interprété comme relevant d'une proposition de l'administration, plutôt que d'une démarche purement individuelle. Le cas d'Isabelle (voir le chapitre : *Le sentiment de honte*) est à cet égard révélateur. Alors même qu'elle se trouve dans une situation de non-recours par non-demande, elle affirme qu'elle ne serait pas en mesure de refuser une aide institutionnelle si on la lui proposait. En outre, puisque de plus en plus de personnes seraient amenées à exercer leurs droits, le recours aux prestations tendrait alors à être davantage normalisé (Buisse et al., 2017). L'automatisation participerait ainsi à atténuer les phénomènes de stigmatisation.

Enfin, ces instruments pourraient consolider la confiance entre les bénéficiaires et les prestataires publics, dont la relation est parfois entachée de ressentiments en raison de la complexité concernant l'accès aux droits. En effet, plusieurs bénéficiaires ont indiqué ressentir une certaine méfiance à l'égard des institutions et des politiques sociales. Pour ces personnes,

les divers obstacles rencontrés sont considérés comme en partie volontaires afin de limiter le recours aux prestations et de restreindre les dépenses publiques. Faciliter la concrétisation des droits sociaux représenterait alors pour l'Etat un moyen de signifier symboliquement son soutien aux populations vulnérables (Lucas et al., 2019). En somme, les démarches d'automatisation apporteraient des réponses aux différentes dimensions soulevées par les bénéficiaires des Colis du Cœur.

Ces dernières années, plusieurs initiatives fondées sur ces approches ont été mises en œuvre dans différents pays, à des degrés et des échelles variables. Depuis les années 2000, la ville d'Amsterdam a notamment développé des méthodes d'accès automatiques pour certaines prestations sous conditions de ressources sur la base des données fiscales (Hamel, 2006). A l'aide d'un logiciel informatique, une détection des cas de non-recours est ainsi effectuée deux fois par an. Les individus concernés se voient alors signifier leurs droits et, selon les communes, les prestations financières leur sont directement versées sur leur compte bancaire. Depuis la mise en place de ce système, le taux de recours aux prestations a progressé d'année en année, jusqu'à atteindre un taux de 80% en 2006 (Hamel, 2006, p. 59). En Belgique, l'automatisation des droits sociaux constitue un des objectifs principaux concernant la lutte contre la pauvreté depuis plusieurs années. Selon l'accord de gouvernement fédéral, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) a ainsi pour mission de développer les applications nécessaires à l'automatisation des droits. Ceux-ci doivent être octroyés, dans la mesure du possible, sur la base du revenu et non uniquement du statut. Pour les droits qui ne peuvent pas être alloués automatiquement, un outil numérique devrait être prochainement à disposition des travailleurs sociaux afin de déterminer à quelles aides les individus peuvent prétendre sur la base du statut, du revenu, du domicile et de la situation familiale. C'est ainsi qu'en 2017, au moins six domaines étaient concernés par une forme d'automatisation de prestations sociales à l'échelle fédérale, soit l'énergie, la famille, la santé, les revenus et les allocations, l'enseignement et la formation, ainsi que les transports et la mobilité (Buysse et al., 2017). Enfin, la France a dernièrement autorisé le versement automatique de certaines aides sociales, afin d'assurer la continuité des droits des bénéficiaires en période de crise du COVID-19 (République française, 2020). De nombreuses initiatives, visant une plus grande automatisation des prestations sociales, existent donc dans différents pays et à divers échelons politiques. Elles représenteraient ainsi une source d'apprentissage pour les administrations qui envisagent de mettre en œuvre de telles approches.

En Suisse, et notamment dans le canton de Genève, le subsidé d'assurance-maladie fonctionne déjà selon le principe de l'automatisation. En effet, cette aide est généralement attribuée automatiquement en fonction du RDU. Lorsque les critères pour obtenir la prestation sont remplis, le SAM annonce le droit au subsidé à l'assureur, qui déduira le montant des primes de l'assuré. Dans cette perspective, la lutte contre le non-recours sur le territoire pourrait se traduire par une extension de l'automatisation à d'autres prestations, notamment sur la base du RDU. Cette démarche pourrait s'inspirer des modèles déjà existants, qui offrent un aperçu des processus efficaces et des difficultés inhérentes au déploiement de tels instruments (gestion de bases de données complexes, difficultés liées à l'évolution des trajectoires individuelles, formations des fonctionnaires concernés, entre autres).

En somme, l'automatisation des prestations semble être une approche particulièrement adaptée afin de lutter contre le phénomène du non-recours. Elle a notamment l'avantage d'agir sur les principales dimensions identifiées par les bénéficiaires des Colis du Cœur, soit les problématiques relatives à l'information et au sentiment de honte. Elle permettrait tout particulièrement de réduire le non-recours par non-connaissance et non-demande. Cette approche proactive semble d'ailleurs de plus en plus privilégiée ces dernières années. En effet, de nombreuses initiatives ont été mises en place dans différents villes et pays d'Europe. Sur la base des informations dont disposent les administrations, les logiciels utilisés parviendraient d'ailleurs à identifier une très forte proportion des personnes caractérisées par un non-recours (Hamel, 2006). Dans le cadre de Genève, le subsidé d'assurance-maladie fonctionne déjà selon le principe de l'automatisation. Dès lors, la lutte contre le non-recours sur le territoire pourrait se traduire par une utilisation accrue de l'automatisation sous toutes ses formes. Dans cette perspective, l'étude des initiatives déjà mises en œuvre à l'étranger représenterait une source d'apprentissage pour les institutions genevoises.

5.3 Le guichet social unique

Le dispositif social se révèle particulièrement difficile à maîtriser pour les bénéficiaires des Colis du Cœur. Cette complexité se situe pour les répondants tant au niveau du système, pris dans son ensemble, que sur le plan des démarches administratives. Le dispositif genevois est caractérisé par un éventail relativement étendu d'aides au niveau cantonal et municipal, octroyées par divers acteurs. Il en résulte un système social polycentrique, dans lequel chaque prestataire fonctionne selon des réglementations et des conditions qui lui sont propres. A cette

multiplicité des acteurs et des cadres institutionnels s'ajoute également le principe de subsidiarité des prestations, qui définit l'ordre dans lequel elles doivent être demandées. Cette complexité se traduit dans la pratique par un dispositif social relativement méconnu de ses usagers. Elle est également à l'origine de nombreuses difficultés en termes de recherche d'informations et d'orientation pour les potentiels bénéficiaires. De plus, une fois les aides identifiées, les demandeurs doivent se soumettre aux démarches administratives pour pouvoir y accéder. Celles-ci sont généralement considérées par les répondants comme particulièrement lourdes. Certains affirment d'ailleurs avoir déjà renoncé à demander des prestations pour cette raison (voir notamment le chapitre : *Des démarches administratives perçues comme lourdes et humiliantes*). Cette perception serait notamment renforcée par la détresse physique et émotionnelle, dans laquelle se trouvent les potentiels bénéficiaires lorsqu'ils se décident à demander de l'aide, provoquée en partie par le désarroi ressenti face à un système complexe. Ces constats invitent à réfléchir sur les stratégies offrant une meilleure lisibilité du dispositif social et une simplification des processus administratifs pour les usagers. Une méthode s'inscrit notamment dans cette perspective, soit le guichet social unique.

Dans le domaine social, le guichet unique peut faire référence à deux types de structures différentes : une architecture digitale et une structure physique. La première s'inscrit dans un mouvement de dématérialisation des administrations publiques. Le guichet social renvoie ainsi à une plateforme numérique à partir de laquelle sont gérés les contacts, les demandes d'informations, les dossiers, ou encore les droits et les transactions des usagers (Damon, 2009). Il participe à normaliser « l'usage de l'information par une structuration homogène des données » (Damon, 2009, p.2). Il a pour principal objectif de réduire les coûts pour les administrations, mais également pour les utilisateurs. Il permet notamment l'intermédiation des relations entre institutions et l'interopérabilité des systèmes. En d'autres termes, le guichet social rend possible la simplification des relations entre les services, dont est composé le dispositif social. Pour les usagers, il représente des points d'entrée uniques pour accéder aux informations et aux prestations. Le guichet social unique permettrait ainsi d'éviter les demandes à répétition de pièces administratives, de simplifier le traitement des dossiers ou encore d'accélérer le renouvellement des droits (Warin, 2014).

Cette approche a notamment fait l'objet de plusieurs initiatives dans des contextes variés comme en Belgique, en Australie ou encore au Canada. En Belgique, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale créée, en 1990, une plateforme qui s'inscrit dans une démarche similaire au guichet social universel. Sans véritablement offrir un point d'entrée unique aux usagers, elle

rassemble les données collectées par chaque organisme de la sécurité sociale afin de les rendre accessibles aux autres institutions (Damon, 2009). Ce projet visait essentiellement à augmenter l'efficacité des prestations octroyées, tout en garantissant un minimum de contraintes administratives aux bénéficiaires. Une initiative semblable a plus récemment été développée à l'échelle régionale à Bruxelles avec l'IRISbox. Il s'agit d'un portail en ligne, lancé en 2017, sur lequel les habitants d'une vingtaine de communes peuvent accéder à différents formulaires (Buisse et al., 2017). En Australie, l'agence gouvernementale Centrelink met au point un guichet unique numérique, en 1997, qui fournit des services et des aides financières aux familles, aux chômeurs, aux handicapés et aux étudiants. En collaboration avec les autres départements ministériels, cet outil se repose sur un site internet, des centres d'accueil et d'appels téléphoniques. Enfin, l'agence Service Canada créé en 2005 un guichet social unique visant à faciliter l'accès aux programmes et services du gouvernement. Ce portail s'est développé jusqu'à former un réseau de plusieurs centaines de points de services sur le territoire, de nombreux centres d'appels et un site internet fédéral. Dès lors, chaque citoyen peut disposer d'un dossier Service Canada qui constitue un seul point d'accès pour l'ensemble des données personnelles, notamment en matière de prestations sociales (Damon, 2009). En somme, des guichets sociaux numériques ont été développés dans différents contextes. Ils permettraient, entre autres, de réduire les coûts pour les administrations mais également pour les usagers au travers de démarches administratives simplifiées. Une approche similaire, reposant sur la dématérialisation des services publics, est déjà effective dans le canton de Genève. En effet, l'Etat propose un bouquet de prestations en ligne, par le biais d'une plateforme internet, soit les e-démarches. Toutefois, cette offre reste encore très limitée concernant les prestations sociales et elle porte uniquement sur les démarches administratives au niveau cantonal. Dans une perspective de lutte contre le non-recours, le développement d'un véritable guichet social numérique, à l'instar des cas évoqués ci-dessus, pourrait ainsi être envisagé.

Ce type d'instrument peut également prendre une autre forme, complémentaire à la précédente, soit celle d'une structure physique. Le guichet social unique revoit alors à un dispositif d'accueil, d'information et d'orientation sociale généraliste, qui a pour but de faciliter l'accessibilité des différents services d'aide et de soutien (Colombo, Knüsel, 2014). Il peut notamment être composé d'un lieu d'accueil, d'une permanence téléphonique, voire d'un guichet numérique. Cette structure maintient ainsi le contact direct entre les usagers et les professionnels, ce qui permet, d'une part, de faciliter les échanges et, d'autre part, de mieux décoder les demandes. Dans cette perspective, elle est tout particulièrement adaptée aux

situations individuelles complexes et aux personnes qui présentent des difficultés linguistiques. Ce type de guichet social fournit donc non seulement une information généraliste, mais également une aide personnalisée.

L'un des rares dispositifs mis en œuvre en Suisse romande est le projet « Fribourg pour tous », institué en 2011 (Lucas, 2019). Il traite notamment de thématiques concernant le domaine de la famille, des assurances sociales, du travail, de la santé ou encore de l'intégration. Ce projet se fonde essentiellement sur trois principes, soit un dispositif large et universel, neutre et convivial, ainsi qu'une personnalisation des réponses apportées aux bénéficiaires. Il comprend, entre autres, des horaires d'ouverture larges et variés, une permanence téléphonique et une adresse courriel. Si aucune donnée n'a encore été récoltée afin d'évaluer son efficacité, le guichet unique semble faire l'objet d'une forte fréquentation (Colombo, Knüsel, 2014). A Genève, le département de la cohésion sociale a ouvert récemment, soit fin novembre 2020, un Bureau d'information sociale (BiS) pour répondre à la crise du COVID-19. Il a pour objectif de fournir des informations, d'identifier les aides auxquelles les personnes pourraient prétendre et de les orienter vers les services concernés. Ce guichet s'adresse ainsi à l'ensemble des habitants du canton qui rencontrent des difficultés sur le plan social, financier ou psychologique, en raison des mesures sanitaires. Le BiS offre une permanence gratuite et sans rendez-vous avec des travailleurs sociaux et des intervenants spécialisés dans les questions de logement et de santé. Toutefois, il ne s'agit pour l'instant que d'un service temporaire et avec des horaires d'ouvertures très restreints (soit les jeudis de 16h à 18h30). Le renforcement d'un tel dispositif avec, par exemple, des horaires élargis, une permanence téléphonique, voire avec plusieurs guichets répartis sur le territoire, pourrait représenter une réponse possible pour lutter contre le non-recours.

En somme, la dispersion des prestations, le manque de centralisation des informations et, potentiellement, de coordination entre les différents acteurs participant à un système complexe et peu maîtrisable pour ses usagers. Le guichet social unique, sous sa forme numérique et physique, constituerait ainsi une réponse à ces problématiques. La mise en œuvre d'un tel dispositif sur le territoire devrait notamment garantir un cadre discret et convivial, ainsi qu'une permanence téléphonique pour atténuer les craintes de la stigmatisation, des horaires adaptés aux populations cibles, voire plusieurs structures similaires afin de réduire les contraintes liées à la distance géographique. Par ailleurs, la simplification du langage utilisé par les administrations pourrait également participer à rendre les aides plus accessibles pour les bénéficiaires.

5.4 Un observatoire du non-recours

Le non-recours est une problématique encore relativement peu étudiée à Genève. Ainsi, le canton et la Ville ne disposent que de rares données sur cette thématique. Bien que des travaux aient été réalisés récemment (Bonvin et al. 2020 ; Lucas et al., 2019), certains éléments restent encore à déterminer, comme l'ampleur du phénomène selon les prestations ou l'identification des causes selon les différentes aides disponibles. Or, une action publique pertinente et adaptée devrait se reposer sur un ensemble de données, à la fois quantitatives et qualitatives. Le non-recours devrait ainsi faire l'objet d'analyses régulières. Dans cette perspective, la mise en place d'un observatoire sur ce phénomène permettrait, entre autres, de le quantifier, de suivre son évolution, de faire un état des lieux des savoirs et des problématiques rencontrées par les différents acteurs sociaux, ou encore de développer des réponses adaptées. Un tel dispositif pourrait notamment s'inspirer du projet mis en œuvre dans la ville de Grenoble, soit un « baromètre du non-recours ». Cette initiative, lancée en 2009, est axée autour de trois objectifs : identifier les situations de non-recours et les renseigner, en comprendre les causes et proposer des réponses possibles, et enfin, les relayer auprès des institutions concernées (Chauveaud, 2013). L'objectif n'est pas tant une intervention immédiate et directe sur les cas de non-recours, mais plutôt d'agir de façon globale et durable sur ce phénomène. Le projet rassemble une soixantaine d'acteurs professionnels et associatifs. Au travers de séances de travail régulières, les participants sont réunis autour d'un but commun et peuvent échanger sur leurs propres expériences, afin notamment d'élaborer des recommandations et interpeller les institutions publiques. L'initiative permet ainsi de prendre en compte la pluralité des formes de savoirs et des problématiques rencontrées par les divers acteurs sociaux. Le baromètre du non-recours de Grenoble aurait notamment permis certaines avancées en termes de tarification sociale et de visibilité des prestations dans le domaine du transport et de l'énergie. Finalement, la création et la mise en œuvre d'un tel dispositif à Genève pourrait bénéficier des bilans concernant ce projet. En effet, certaines conditions se sont révélées déterminantes pour son développement et sa pérennisation, comme l'importance d'un travail au préalable sur les représentations individuelles concernant l'assistance des divers acteurs sociaux, l'importance d'objectifs opérationnels assortis d'obligations de rendus, ou encore l'importance de retours réguliers des usages politiques (Chauveaud, 2013). Par ailleurs, le projet pourrait notamment intégrer un monitoring concernant les taux de non-recours aux différentes prestations sociales. Il serait alors possible de mener des actions ciblées sur les prestations qui concentrent les cas de non-recours.

Conclusion

La crise du COVID-19 a mis en évidence la précarité dans laquelle se trouve une partie de la population genevoise. En raison des mesures sanitaires, de nombreuses personnes ne sont plus parvenues à subvenir à leurs besoins les plus élémentaires, notamment sur le plan alimentaire. Les Colis du Cœur ont ainsi vu le nombre de leurs bénéficiaires augmenter de manière importante durant cette période. Cette situation invite à s'interroger d'une part sur l'adéquation du niveau des prestations sociales par rapport au coût de la vie à Genève, et d'autre part, sur le non-recours. Parmi les personnes pouvant prétendre à des aides, certaines n'utilisent pas ces services. L'approche quantitative, employée dans cette étude, laisse notamment supposer un phénomène d'envergure sur le territoire. En effet, 32% des personnes suisses, ainsi que des permis B et C, affirment n'avoir touché aucun complément de revenu pendant la crise malgré leur situation. Le taux de non-recours atteint même 74% en intégrant le recours aux aides publiques et privées de manière large. Les questionnaires soumis aux bénéficiaires des Colis du Cœur ont permis de mettre en exergue une cause principale de ce phénomène, prédominante pour chaque catégorie d'individus, à savoir la méconnaissance du dispositif social. Ce facteur est confirmé par les entretiens semi-directifs. Il s'expliquerait notamment par la complexité du système social, ainsi que par des informations diffuses et difficiles à maîtriser par les usagers. Les interviews ont également permis d'identifier une autre cause importante du non-recours : le sentiment de honte. Demander une prestation sociale est un acte chargé en symbolique, associé à la crainte de la stigmatisation, au déclassement social, voire à l'humiliation. Par conséquent, de nombreuses personnes évitent autant que possible de recourir aux aides, ce qui participe à la dégradation de leur situation économique et personnelle. En période de crise économique et sociale, les conséquences du non-recours en termes de pauvreté et d'inégalité s'en trouvent ainsi renforcées. La lutte contre ce phénomène apparaît alors comme un enjeu majeur de ces prochaines années, nécessitant une forte mobilisation des collectivités publiques.

Il existe notamment un éventail d'instruments pouvant être déployé par les autorités pour réduire le non-recours à Genève. Tout d'abord, une plus grande thématisation de ce phénomène et des droits sociaux dans l'espace public permettrait d'endiguer le non-recours par non-connaissance. Les entités institutionnelles pourraient notamment inclure les destinataires des prestations sociales dans la conception de la communication, dans le but d'adapter les messages aux populations cibles. Les supports utilisés et les lieux de diffusions, voire la collaboration avec différents acteurs, devraient également être multipliés afin d'atteindre un

maximum de personnes. L'enseignement des droits sociaux à l'école obligatoire participerait aussi à faire connaître le dispositif social et à sensibiliser la population au non-recours. Ces mesures permettraient d'améliorer la communication autour des prestations sociales.

D'un autre côté, l'introduction de formations continues sur ce phénomène, à destination des travailleurs sociaux, pourrait réduire le non-recours par non-proposition. Par ailleurs, le développement d'outils numériques leur indiquant à quelles aides les ménages peuvent prétendre (sur la base du statut, du revenu, du domicile et de la situation familiale, entre autres) irait également dans ce sens. Ensuite, le déploiement de guichets sociaux, numériques et physiques, participeraient à centraliser l'information sociale et donc à la rendre plus accessible. De même, le partage des données entre les organismes sociaux renforcerait la collaboration inter et intra-institutionnelle, ce qui participerait à alléger les démarches administratives pour les bénéficiaires. Dans cette perspective, les abandons de la demande des prestations s'en trouveraient réduits.

Ces approches devraient également être complétées par des démarches fondées sur une vision proactive des administrations. A cet égard, les instruments d'automatisation (des prestations, de l'information et du renouvellement des droits) représentent un moyen pour les institutions d'aller directement à la rencontre des populations vulnérables. Ils agiraient à la fois sur les problématiques liées à la connaissance du dispositif social, sur le sentiment de honte et les craintes de la stigmatisation. Enfin, agir contre le non-recours, nécessite de pouvoir quantifier ce phénomène et suivre son évolution. L'introduction d'un monitoring régulier des taux de non-recours aux diverses prestations constituerait dans cette perspective un moyen d'identifier les lacunes du dispositif et d'y répondre. De même, la création d'un observatoire du non-recours, rassemblant différents acteurs sociaux, permettrait d'accumuler la pluralité des savoirs sur ce phénomène et donc de produire des réponses adaptées.

En tout état de cause, la lutte contre le non-recours sur le territoire nécessite de fixer des objectifs ambitieux et de mobiliser les ressources nécessaires pour les concrétiser. La question des moyens, et plus particulièrement des moyens financiers, invite notamment à s'interroger sur les conséquences du non-recours. Les non-dépenses publiques liées à ce phénomène représentent-elles une « économie » ou, au contraire, participent-elles à accroître les coûts, lorsque les collectivités seront amenées à prendre en charge des situations complexifiées en raison d'une intervention sociale tardive ? En outre, la non-consommation des ménages à faibles revenus, dont la situation est aggravée par le non-recours, pourrait représenter une perte de richesse pour la société. Enfin, les longues files d'attentes lors des distributions alimentaires

à Genève et dans d'autres villes questionnent la relation entre l'Etat et la société civile. Les fondations et les associations pallient-elles une carence des pouvoirs publics ou constituent-elles un moyen pour ces derniers d'atteindre des franges de la population qui échappent aux radars institutionnels ?

Dans tous les cas, la lutte contre le non-recours est désignée par le canton de Genève comme un objectif central pour ces dix prochaines années. Le plan d'action contre la précarité 2030 a le mérite d'établir des objectifs ambitieux (République et canton de Genève, 2020e). Néanmoins, il reste encore relativement vague sur les méthodes concrètes et les ressources financières mises à disposition pour les réaliser. Reste à savoir si les moyens mis en œuvre seront à la hauteur des buts fixés. En attendant, le dispositif alimentaire devrait être maintenu, du moins sur le court terme, voire le moyen terme, pour garantir des conditions de vie décentes aux populations les plus précaires. Finalement, au-delà des enjeux concernant directement le non-recours, ce phénomène invite plus globalement à agir sur les causes structurelles de la précarité, telles que la pression à la baisse sur les salaires ou la précarisation des contrats de travail.

Bibliographie

- Ambroso, M., Efionayi-Mäder, D., & Ruedin, D. (2017). Accès aux prestations municipales de proximité : collectivités migrantes dans les quartiers de la Ville de Genève. SFM Studies 66. Neuchâtel: Université de Neuchâtel, Swiss Forum for Migration.
- Bachmann, R., Müller, F., & Balthasar, A. (2004). Guichet social. Rapport de recherche n°1/05. In. Berne, Suisse: Office fédéral des assurances sociales (OFAS).
- Barthe, M-A., Gazier, B. Leprince, F. & Noguès, H. (1992). Protection sociale et RMI. Paris, Syros-Alternatives, coll. Ten.
- Benarrosh, Y. (2001). Le travail : norme et signification. La Découverte, n°18, pp. 126-144.
- Bonoli, G., & Berclaz, M. (2007). Besoins sociaux et prestations d'aide sociale en ville de Genève. Eléments pour une réorientation des aides communales. In. Lausanne, Suisse : Institut des Hautes Etudes en Administration Publique (IDHEAP).
- Bonvin, J.-M., Lovey, M., Rosenstein, E. & Kempeneers, P. (2020). La population en grande précarité en période de COVID-19 à Genève : conditions de vie et stratégies de résilience. Rapport final de l'étude sollicitée par la fondation Colis du Cœur. Genève : Université de Genève.
- Bonvin, J-M. (2015). « La sécurité sociale : notions clés, spécificités et évolution récentes ». in eesp, *Manuel de politique sociale*. Lausanne, Les outils, pp. 17-40.
- Buysse, L., Goedemé, T., Van der Heyden, M., Van Mechelen, N., Janssens, J., De Spiegeleer, T. & Nisen, L. (2017). « L'octroi automatique de droits dans le cadre de la protection sociale belge », in Skribis, *Pauvreté en Belgique : annuaire 2017*. Gand, pp. 79-106.
- Centre d'analyse territoriale des inégalités à Genève (CATI-GE) (2020). Analyse des inégalités dans le canton de Genève dans le cadre de la Politique de cohésion sociale en milieu urbain : Rapport 2020. Genève : Université de Genève, 2020.

- Centre d'information AVS/AI (2020). Consulté le 15.12.2020 sur [Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI | Mémentos | Mémentos & Formulaires | Centre d'information AVS/AI \(ahv-iv.ch\)](#)
- Chauveaud, C. (2013). Les « baromètres du non-recours » : expérimentation d'un dispositif local pour l'accès aux droits. [Identifying Indicators of Failures to Exercise Rights: Local Experiments on Access to Rights]. Informations sociales, 178(4), pp. 63-70.
- Chauveaud, C., Knoepfel, P. & Warin, P. (2009). Favoriser l'accès aux soins des bénéficiaires des minima sociaux. Expliquer la CMU-C et l'ACS aux populations potentiellement éligibles. Rapport de recherche pour le Haut-commissariat aux solidarités actives.
- Colombo, A., & Knüsel, R. (2014). Un guichet social pour faciliter l'accès aux prestations. In R. Knüsel & A. Colombo (Eds.), Accessibilité et non-recours aux services publics (pp. 96-107). Bruxelles, Belgique : Les Politiques Sociales.
- Confédération suisse (2020a). Consulté le 22.03.2021 sur [Coronavirus : Un train de mesures pour atténuer les conséquences économiques \(admin.ch\)](#)
- Confédération suisse (2020b). Consulté le 22.03.2021 sur : [Extension du chômage partiel et simplification des démarches \(admin.ch\)](#)
- Confédération suisse (2020c). Consulté le 22.03.2021 sur : [FAQ Indemnité en cas de RHT \(COVID-19\) \(arbeit.swiss\)](#)
- Confédération suisse (2020d). Consulté le 22.03.2021 sur : [Allocation pour perte de gain en cas de mesures destinées à lutter contre le coronavirus \(admin.ch\)](#)
- Crettaz, E., & Farine, A. (2008). Bas salaires et working poor en Suisse. Ampleur des phénomènes et groupes à risque d'après l'Enquête sur la structure des salaires 2006 et l'Enquête suisse sur la population active 2006. Neuchâtel : Office fédéral de la statistique.
- Crettaz, E., Jankowski, T., Priester, T., Ruch, T., & Schweizer, L. (2009). Sozialhilfe- und Armutsstatistik im Vergleich. Konzepte und Ergebnisse. Neuchâtel, Suisse: Office Fédéral de la Statistique (OFS).
- Crettaz, E. & Bonoli G. (2014). Profil, public cible et efficience des associations d'action sociale privées faisant partie du CAPAS. Haute école de travail social, Genève.

- Daly, M. (2002). Access to Social Rights in Europe, Strasbourg, Edition du Conseil de l'Europe.
- Damon, J. (2009). Le guichet unique, c'est possible. *Futuribles*, n°358, pp. 1-13.
- Davies, C. & Ritchie, J. (1988). Tipping the Balance: a Study of non take-up of Benefits in an inner-city area. *DHSS Research Report*, n°16, London, HMSO.
- Direction générale de l'action sociale. (2016). Rapport sur la pauvreté dans le Canton de Genève. In. Genève, Suisse : Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé.
- Duvoux, N. (2009). L'autonomie des assistés. Paris : Presses Universitaires de France.
- Eurofound. (2015). Access to Social Benefits: Reducing Non-Take-Up. Luxembourg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound).
- Ferragina, E., Barone, C., Helmeid, E., Pauly, S., Recchi, E., Safi & Schradie, J. (2020). Dans l'œil du cyclone. La société française après un mois de confinement. Zenodo.
- Fraser, N. & Gordon, L. (1994). Genealogy of « Dependency ». *Signs*, 19(2), pp. 309-336.
- Granovetter, M. (1974). Getting a Job. A Study of Contact and Careers. Chicago : The University of Chicago Press.
- Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usagers populaires de l'informatique connectée. Lavoisier, vol.5, pp. 19-44
- Guide social romand (GSR) (2020a). Consulté le 22.03.2021 sur : [117 \(guidesocial.ch\)](https://www.guidesocial.ch/117)
- Guide social romand (GSR) (2020b). Consulté le 22.03.2021 sur : [Assurance-maladie \(LAMal\) | GSR \(guidesocial.ch\)](https://www.guidesocial.ch/LAMal)
- Guide social romand (GSR) (2020c). Consulté le 22.03.2021 sur [Prestations complémentaires cantonales pour les Familles | GSR \(guidesocial.ch\)](https://www.guidesocial.ch/prestations-complementaires-cantonales-pour-les-familles)
- Hamel, M.-P., & Warin, P. (2010). Non recours (non take up). In L. Boussaguet, S. Jacquot, & P. Ravinet. (Eds.), Dictionnaire des politiques publiques (pp. 383-390). Paris, France : Les Presses de Science Po.

- Hamel, M.-P. (2006). Les transformations de l'État-providence néerlandais et l'accès aux droit sociaux. L'exemple de la municipalité d'Amsterdam. *Revue des Politiques Sociales et Familiales*, 86, pp. 55-63.
- Hernanz, V., Malherbet, F. & Pellizzari, M. (2004). Take-up of Welfare Benefits in OECD Countries: A Review of the Evidence. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, n°17.
- Hümbelin, O. (2016). Nichtbezug von Sozialhilfe und die Bedeutung von regionalen Unterschieden. *Social Sciences Working Paper No. 21*. Bern : University of Bern.
- Kerr, S. (1982). Deciding about Supplementary Pensions : a Provisionnal Model, *Journal of Social Policy*, vol. 11, n§4, pp. 505-517.
- Knöpfel, C. & Schuwey, S. (2014). *Nouveau manuel sur la pauvreté en Suisse*. Lucerne.
- Lipsky, M. (1980). *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individuel in Public Services*. New York, NY, US : Russel Sage Foundation.
- Lucas, B., Ludwig, C., Chapuis, J., Maggi, J., & Crettaz, E. (2019). *Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité ? Rapport de recherche*. Genève, Suisse : Haute Ecole de Travail Social et Haute Ecole de Santé (HES-SO\\Genève).
- Lucas, B. (2019). « Mettre à l'agenda la question du non-recours: le cas du canton de Genève », in *Presses Universitaires de Grenoble, Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, PUG, pp. 37-59.
- Mazet, P. (2014). *L'analyse du non-recours aux droits : un outil d'évaluation des politiques publiques*. Paper presented at the 4ème Biennale de la Recherche en action sociale, Bourg en Bresse.
- Médecin Sans Frontière (MSF) & Hôpitaux Universitaires Genève (HUG) (2020a). *Connaissance, attitude et pratiques en lien avec le COVID-19 parmi les personnes en insécurité alimentaire à Genève*. Genève, mai 2020.
- Médecin Sans Frontière (MSF) & Hôpitaux Universitaires Genève (HUG) (2020b). *Conditions de vie, santé et sécurité alimentaire des familles avec enfants participant aux distributions alimentaires durant la crise du COVID-19 à Genève*. Genève, juin 2020.

- Messu, M. (1991). Les assistés sociaux. Analyse identitaire d'un groupe social, Privat, coll. Pratiques sociales, Paris.
- Neuenschwander, P., Hümbelin, O., Kalbermatter, M., & Ruder, R. (2012). Der schwere Gang zum Sozialdienst. Zürich, Suisse: Seismo.
- Office fédéral de la statistique (OFS) (2019). Vers l'égalité entre femmes et hommes : Situation et évolution. Neuchâtel.
- Office fédéral des assurances sociale (OFAS) (2020). Statistique des prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI, 2019.
- République et canton de Genève (2020a). Consulté le 31.05.2021 sur : [Rapport de gestion 2020 du Conseil d'Etat de la République et canton de Genève | ge.ch](#)
- République et canton de Genève (2020b). Consulté le 15.12.2020 sur : [Obtenir une bourse, un prêt d'études ou d'apprentissage | ge.ch](#)
- République et canton de Genève (2020c). Consulté le 15.12.2020 sur : [Demander des prestations complémentaires familiales | ge.ch](#)
- République et canton de Genève (2020d). Consulté le 22.03.2021 sur : [Pour faciliter l'accès aux prestations: une permanence d'information sociale | ge.ch](#)
- République et canton de Genève (2020e). Consulté le 22.03.2021 sur : [Un plan d'action contre la précarité à Genève | ge.ch](#)
- République française (2020). Consulté le 20.05.2021 sur : [Épidémie de Coronavirus \(Covid-19\) -RSA, AAH, AEEH : versement automatique de certaines aides sociales | service-public.fr](#)
- Rode, A. (2010). Le non-recours aux soins des populations précaires. Constructions et réceptions de normes. (Thèse de Doctorat), Université Pierre Mendès France, Grenoble, France.
- Rossini, S. & Favre-Baudraz, B. (2004). Les oubliés de la protection sociale. Lausanne, Suisse : Éditions Réalités Sociales.
- Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) (2016). Consulté le 22.03.2021 sur : [Indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail \(admin.ch\)](#)
- Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) (2020). Consulté le 22.03.2021 sur : [L'impact de la pandémie sur le marché du travail en Suisse en 2020 \(admin.ch\)](#)

- Tabin, J.-P. (1995). Sur les chemins de l'assistance. Usages et représentations de l'assistance. Lausanne : Edition La Passerelle.
- Tabin, J.-P. (2015). « Comprendre la sécurité sociale en Suisse ». in eesp, *Manuel de politique sociale*. Lausanne, Les outils. pp. 41-70.
- van Oorschot, W. (1996). Les causes du non-recours. Des responsabilités largement partagées. *Recherches et Prévisions*, 43(3), pp. 33-49.
- Ville de Genève (2020a). Consulté le 15.12.2020 sur: [Aide sociale | Ville de Genève - Site officiel \(geneve.ch\)](https://www.geneve.ch/fr/la-ville/le-social/aide-sociale)
- Ville de Genève (2020b) Consulté le 22.03.2021 Disponible sur : [COVID-19: Recommandations sanitaires et mesures prises par la Ville de Genève | Ville de Genève - Site officiel \(geneve.ch\)](https://www.geneve.ch/fr/la-ville/le-social/covid-19/recommandations-sanitaires-et-mesures-prises-par-la-ville-de-geneve)
- Warin, P. (2010). Le non-recours : définition et typologies. Grenoble, France : Observatoire des non-recours et droits aux services.
- Warin, P. (2013). Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours. Caisse nationale d'allocations familiales, n°179, pp. 52-62.
- Warin, P. (2014). Le non-recours aux prestations sociales : quelle critique du ciblage ? *Les politiques sociales*, 3 & 4, pp. 12-23.
- Warin, P. (2016). Le non-recours aux politiques sociales. Grenoble, France : Presses Universitaires de Grenoble.
- Warin, P. & al. (2019). Agir contre le non-recours aux droits sociaux : scènes et enjeux politiques. Grenoble, France : Presses Universitaires de Grenoble.
- Wyss K. (1999). Aide sociale – un pilier de la sécurité sociale ? *Info : social*, 1, pp. 5-37.

Annexe I

1. Permis de Séjour

Tableau 1.1 : Proportion des individus en fonction du type de permis de séjour selon les différentes études menées auprès des Colis du Cœur en période de COVID-19

	MSF(1)			MSF(2)			Bonvin et al.			n	%	Val.%
	n	%	val.%	n	%	val.%	n	%	val.%			
Passeport suisse	19	3,6	4,1	31	10,1	10,3	17	7,6	8,7	20	19,6	19,8
Permis B	150	28,3	32,1	119	38,8	39,4	54	24,2	27,7	33	32,4	32,7
Permis C				40	13	13,3	20	9	10,3	11	10,8	10,9
Permis N				4	1,3	1,3	3	1,3	1,5	3	2	2
Permis F	24	4,6	5,1	38	12,4	12,6	7	3,1	3,6	2	2,9	3
Sans ou dans l'attente d'un permis de séjour	275	51,9	58,8	67	21,8	22,2	94	42,2	48,2	32	31,4	31,7
Autre³¹	NA	NA	NA	3	1	1	NA	NA	NA	NA	NA	NA
NA³²	62 ³³	11,7	NA	5	1,6 ³⁴	NA	28	12,6	NA	1	1	NA
Total	530			307			223			102		

³¹ La catégorie « Autre » regroupe les permis G et L.

³² La catégorie NA (No Answer) regroupe les personnes, qui n'ont soit pas répondu à la question, soit les individus dont le type de permis n'a pas pu être clairement identifié.

³³ Le premier rapport de MSF indique que 21 répondants « ne désirent pas répondre à la question ». De plus, 41 personnes sont classées dans la catégorie « Autre », pour laquelle il n'est pas possible de déterminer le type de permis de séjour des individus interviewés. Pour cette raison, ces deux catégories ont été regroupées dans NA.

³⁴ Dans le second rapport de MSF, parmi les 307 répondants à la question, il n'a pas été possible d'identifier le permis de séjour pour 5 répondants. Ils ont été ajoutés pour notre étude dans la catégorie NA. Pour cette raison, les chiffres indiqués dans l'étude de MSF et les nôtres peuvent légèrement varier.

Tableau 1.2 : Synthèse du tableau 1.1

	MSF(1)	MSF(1)	MSF(2)	MSF(2)	Bonvin et al.	Bonvin et al.		
	n	%	n	%	%	%	n	%
Passeport suisse	19	4,1	31	10,3	17	8,7	20	19,8
Permis B	150	32,1	119	39,4	54	27,7	33	32,7
Permis C			40	13,3	20	10,3	11	10,9
Permis N			4	1,3	3	1,5	3	2
Permis F	24	5,1	38	12,6	7	3,6	2	3
Sans ou dans l'attente d'un permis de séjour	275	58,8	67	22,2	94	48,2	32	31,7

2. Nationalités

Tableau 2 : Répartition des nationalités parmi les passeports suisses, permis B et C

Nationalités	n (64)
Suisse	20
Espagnole	6
Portugaise	5
Congolaise	4
Algérienne	3
Française	3
Bolivienne	2
Kosovare	2
République Dominicaine	2
Syrienne	2
Togolaise	2
Camerounaise	1
Chilienne	1
Équatorienne	1
Erythréenne	1
Ethiopienne	1
Gambienne	1
Irakienne	1
Italienne	1
Salvadorienne	1
Sénégalaise	1
Slovène	1

3. Sexe

Tableau 3.1 : Répartition des bénéficiaires en fonction du sexe

	MSF(1) n	MSF(1) %	MSF(2) n	MSF(2) %	Bonvin et al. n	Bonvin et al. %	n	%
Femme	339	75	222	71,6	144	68,6	62	60,8
Homme	133	25	88	28,4	66	31,4	40	39,2
Total	532		310		210		102	

Tableau 3.2 : Répartition des bénéficiaires, parmi les passeports suisses, permis B et C en fonction du sexe.

	Bonvin et al.	Bonvin et al.		
	n	%	n	%
Femme	59	64,8	36	56,2
Homme	32	35,2	28	43,8
Total	91		64	

4. Etat civil

Tableau 4.1 : Répartition des bénéficiaires selon l'état civil sur l'ensemble de l'échantillon

	Bonvin et al.	Bonvin et al.		
	n	%	n	%
Célibataire	73	34,8	37	36,3
Marié-e	81	38,6	40	39,2
Divorcé-e/Séparé-e	46	21,9	21	20,6
Veuf(ve)	10	4,8	4	3,9

Tableau 4.2 : Répartition des bénéficiaires selon l'état civil parmi les passeports suisses, permis B et C

	Bonvin et al.	Bonvin et al.	Bonvin et al.			
	n	%	Val.%	n	%	Val.%
Célibataire	22	24,2	24,7	18	28,1	28,1
Marié-e	19	20,9	21,4	17	26,6	26,6
Divorcé-e/Séparé-e	46	50,6	51,7	28	43,8	43,8
Veuf(ve)	2	2,2	2,3	1	1,6	1,6
NA	2	2,2	NA	0	0	NA
Total	91			64		

5. Niveau de formation

Tableau 5.1 : Répartition des bénéficiaires selon le niveau de formation

	n	%	Val%	Bonvin et al. (%)
Aucune formation	10	9,804	10	17,5
Ecole obligatoire	23	22,549	23	23,7
Diplôme secondaire	43	42,157	43	27
Diplôme tertiaire	21	20,588	21	28,9
Autre	3	2,941	3	2,8
NA	2	1,961	NA	NA

Tableau 5.2 : Répartition des bénéficiaires, parmi les passeports suisses, permis B et C, selon le niveau de formation

	n	%	Val%	Bonvin et al. (n)	%	Val%
Aucune formation	6	9,4	9,4	13	14,3	14,4
Ecole obligatoire	20	31,3	31,3	26	28,6	28,9
Diplôme secondaire	26	40,6	40,6	24	26,4	26,7
Diplôme tertiaire	11	17,2	17,2	22	24,2	24,4
Autre	1	1,6	1,6	5	5,5	5,6
NA	0	2	NA	1	1,1	NA
Total				91		

6. Année de naissance

Tableau 6.1 : Répartition des bénéficiaires par tranches d'âge

	n	%	Val. %	Bonvin et al.
Moins de 25 ans	9	8,8	9,2	4,9
De 25 à 50 ans	66	64,7	67,4	76,6
Plus de 50 ans	23	22,6	23,5	18,5
Na	4	3,9	NA	NA

Tableau 6.2 : Répartition des bénéficiaires parmi les passeports suisses, permis B et C

	Bonvin et al.	Bonvin et al.	Bonvin et al.			
	n	%	Val. %	n	%	Val.%
Moins de 25 ans	5	5,5	5,9	5	7,8	8,2
De 25 à 50 ans	55	60,4	65,5	40	62,5	65,6
Plus de 50 ans	24	26,4	28,6	16	25	26,2
Na	7	7,7	NA	3	4,7	NA
	91			64		

7. Nombre d'enfant(s)

Tableau 7.1 : Nombre d'enfant(s) des bénéficiaires sur l'ensemble de l'échantillon

Nombre d'enfant(s)	n
0	25
1	24
2	28
3	10
4	5
5	2
6	0
7	1
NA	7

Tableau 7.2 : Nombre d'enfant(s) parmi les passeports suisses, permis B et C

Nombre d'enfant(s)	n	Bonvin et al.
0	14	16
1	11	20
2	20	17
3	8	19
4	4	9
5	1	2
6	0	2
7	1	1
NA	5	6

8. Commune de résidence

8.1 Répartition des bénéficiaires selon le code postal parmi les passeports suisses, permis B et C

Commune	Code postal	n
Genève	1200	1
Genève	1201	13
Genève, Pregny-Chambésy	1202	7
Genève	1203	7
Genève	1204	2
Genève (Plainpalais)	1205	11
Genève	1206	2
Genève	1207	7
Genève	1208	1
Genève, Vernier	1209	2
Genève	1211	1
Lancy, Plan-les-Ouates, Onex	1212	5
Petit-lancy / Onex	1213	1
Vernier	1214	4
Meyrin	1217	4
Le Grand-Saconnex	1218	3
Vernier (Aire, Châtelaine, Le Lignon)	1219	5
Chêne-Bougeries	1224	1
Chêne-Bourg	1225	2
Genève (Accacias)	1227	7
Plan-les-Ouates	1228	1
Avusy	1285	1

51 25		
NA	NA	10

8.2 Répartition des bénéficiaires, incluant également la base de données de Bonvin et al. (2020), selon le code postal parmi les passeports suisses, permis B et C

Commune	Code postal	n
Genève (Plainpalais)	1205	17
Genève (Accacias)	1227	17
Genève	1201	16
Genève	1203	14
Genève, Pregny-Chambésy	1202	12
Vernier (Aire, Châtelaine, Le Lignon)	1219	10
Genève	1207	8
Le Grand-Saconnex	1218	7
Meyrin	1217	6
Chêne-Bourg	1225	6
Thonex	1226	4
Genève	1208	4
Petit-Lancy / Onex	1213	4
Genève, Vernier	1209	3
Genève	1206	2
Vernier	1214	2
Chêne-Bougeries	1224	2
Confignon	1232	2
Chavannes-des-Bois	1290	2
Genève	1200	2
Genève	1204	1
Genève	1211	1
Lancy, Plan-les-Ouates, Onex	1212	1
Plan-les-Ouates	1228	1
Bernex	1233	1
Anières	1247	1
Veyrier	1255	1
Avusy	1285	1

9. Relation à l'emploi et revenus

Tableau 9.1 : Taux d'emploi avant et après le COVID-19 sur l'ensemble de l'échantillon

	Avant le COVID-19			Pendant le COVID-19		
	n	%	Val.%	n	%	Val.%
Oui	51	49,5	51,5	18	17,5	18,6
Non	48	46,6	48,5	79	76,7	81,4
NA	4	3,9		6	5,8	

Tableau 9.2 : Taux d'emploi des passeports suisses, permis B et C, avant et après le COVID-19

	Avant le COVID-19			Pendant le COVID-19		
	n	%	Val.%	n	%	Val.%
Oui	31	48,4	50	14	21,9	23,3
Non	31	48,4	50	46	71,9	76,7
NA	2	3,1	NA	4	6,2	

Tableau 9.3 : Taux d'emploi avant/depuis le COVID-19 des passeports suisses, permis de séjour B et C

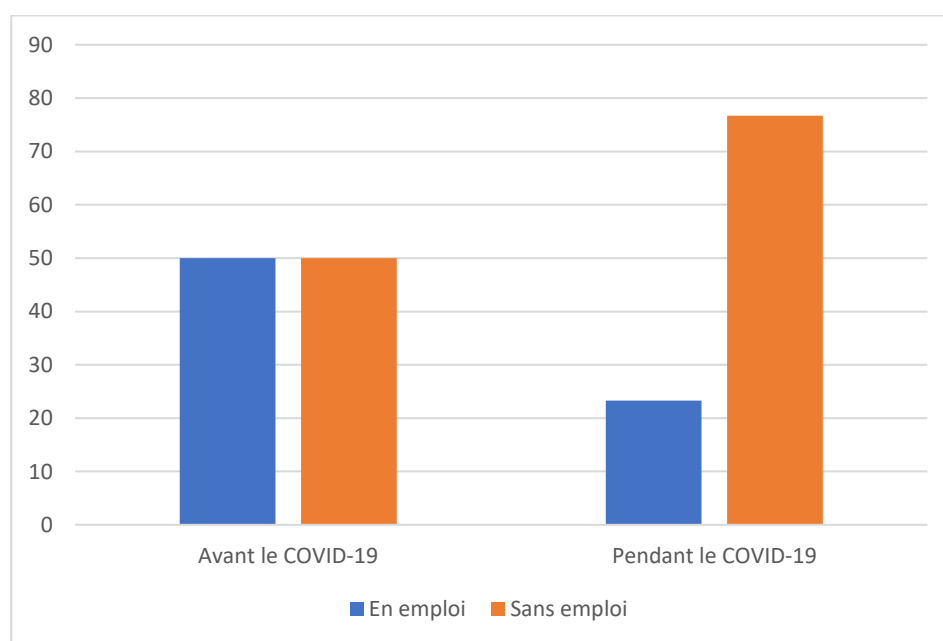


Tableau 9.4 : Statut de l'emploi des personnes qui déclare avoir exercé un emploi avant la crise du COVID-19

	n	%	Val. %
Avec contrat de travail	27	52,9	54
Sans contrat de travail	18	35,3	36
Indépendant	5	9,8	10
NA	1	2	

Tableau 9.5 : Statut de travail parmi les personnes qui déclarent avoir perdues leur emploi pendant la crise du COVID-19

	n
Avec contrat de travail	16
Sans contrat de travail	16
Indépendant	3
NA	1

Tableau 9.6 : Statut de travail parmi les personnes qui ont conservé leur emploi pendant la crise du COVID-19

	n	%	Val. %
Avec contrat de travail	12	75	80
Sans contrat de travail	2	12,5	13,3
Indépendant	1	6,3	6,7
NA	1	6,3	

Tableau 9.7 : Statut de l'emploi avant et depuis le COVID-19

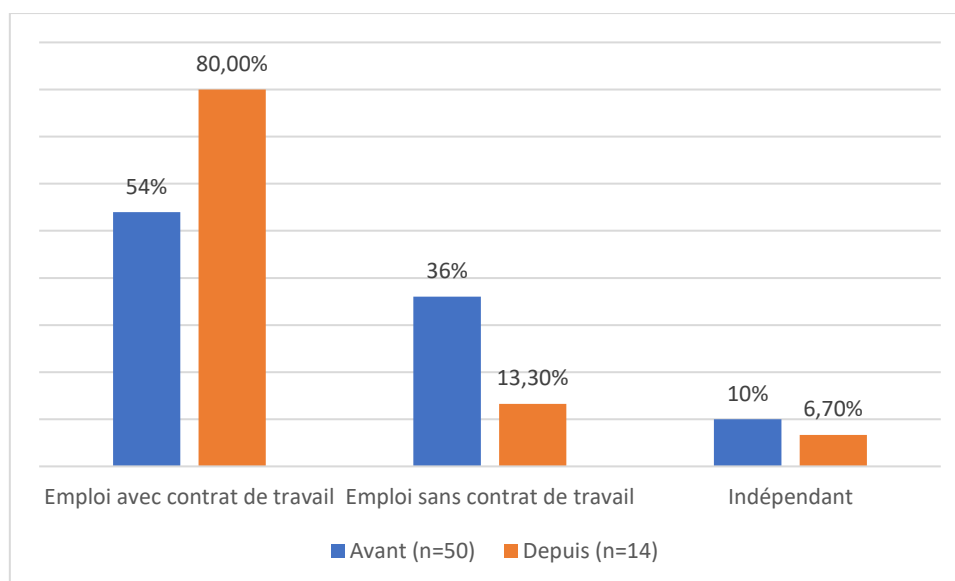


Tableau 9.8 : Secteurs d'activité des personnes qui déclarent avoir perdu un emploi

	n	%
Economie domestique	14	40
Hôtellerie/Restauration	6	17,1
Industrie	2	5,7
Bâtiment	1	2,9
Livraison	1	2,9
Autres	11	31,4

Tableau 9.9 : Secteurs d'activité des passeports suisses, permis B et C qui déclarent avoir perdu un emploi

	n	%
Economie domestique	9	39,1
Hôtellerie/Restauration	4	17,4
Industrie	2	8,7
Bâtiment	0	0
Autres	8	34,8

Tableau 9.10 : Moyenne et médiane des revenus des bénéficiaires

	CHF
Min.	450
Max.	8'000
Moyenne (n = 64)	2245, 3
Médiane	2'000

Tableau 9.11 : Moyenne et médiane des revenus des passeports suisses, permis B et C

	CHF
Min.	687
Max.	8'000
Moyenne (n = 41)	2547, 4
Médiane	2'500

10. Relation aux prestations sociales

Tableau 10.1 : Réponse à la question : « Etiez-vous déjà bénéficiaire des Colis du Cœur *avant* la crise du COVID-19 (mars 2020) », parmi les passeports suisses, permis B et C

	n	%	Val.%
Oui	15	34,9	36,6
Non	26	60,5	63,4
NA	2	4,7	NA
Total	43		

Tableau 10.2 : Revenus (avant la crise) des nouveaux bénéficiaires des Colis du Coeur

	CHF
Min.	460
Max.	8'000
Moyenne (n = 64)	2'299,2
Médiane	2'250

Tableau 10.3 : Type de compléments de revenu parmi les passeports suisses, permis B et C sans en emploi.

	n (=40)	%
Hospice général	13	32,5
Aucun complément de revenu	8	20
Indemnités de l'assurance chômage	8	20

RHT	3	7,5
Autre	8	20

Tableau 10.4 : Répartition des bénéficiaires selon le type d'aide et le niveau de formation

	Hospice général	Aucun complément de revenu	Indemnités de l'assurance chômage	RHT	Autre	Total
Absence de formation et formation obligatoire	7 (33,3%)	6 (28,6%)	2 (9,5%)	1 (4,8%)	5 (23,8%)	21 (100%)
Diplôme secondaire	9 (36%)	8 (32%)	3 (12%)	2 (8%)	3 (12%)	25 (100%)
Diplôme tertiaire	1 (11,1%)	4 (44,4%)	0 (0%)	2 (22,2%)	2 (22,2%)	9 (100%)
Autre	1	-	-	-	-	1
Total	18	18	5	5	10	

Tableau 10.5 : Répartition des bénéficiaires selon le type d'aide et le niveau de formation avec les données de Bonvin et al. (2020)

	Hospice général	Aucun complément de revenu	Indemnités de l'assurance chômage	RHT	Autre	Total
Absence de formation et formation obligatoire	1 (8,3%)	4 (33,3%)	1 (8,3%)	4 (33,3%)	2 (16,7%)	12 (100%)
Diplôme secondaire	0 (0%)	8 (72,7%)	0 (0%)	3 (27,3%)	0 (0%)	11 (100%)
Diplôme tertiaire	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
Autre	1	1	-	-	-	2
Total	3	16	2	7	2	

10.6 : Taux de non-recours aux aides formelles et informelles (passeports suisses, permis B et C)

Réponse des bénéficiaires à la question : « Depuis la crise du COVID-19, avez-vous demandé de l'aide (à part de la nourriture) à des institutions publiques, des associations ou des membres de votre groupe communautaire ou religieux ? »		
	n	%
Oui	14	23
Non	47	77

Tableau 10.7 : Recours à tout type d'aide selon le permis de séjour

	Passeport suisse (n)	%	Permis B (n)	%	Permis C (n)	%	Sans permis (n)	%
Oui	7	35	5	16,1	2	20	11	37,9
Non	13	65	26	83,9	8	80	18	62,1
Oui (Bonvin et al.)	6	35,3	12	22,2	5	25	35	37,2
Non (Bonvin et al.)	11	64,7	42	77,8	15	75	59	62,8

Tableau 10.8 : Recours à tout type d'aide selon le niveau d'éducation

	Sans formation ou formation obligatoire (n)	%	Secondaire (n)	%	Tertiaire (n)	%
Oui	6	21,4	13	31,7	6	28,6
Non	22	78,6	28	68,3	15	71,4
Oui (Bonvin)	19	21,8	19	33,3	25	41
Non (Bonvin)	68	78,2	38	66,7	36	59

Tableau 10.9 : Recours à tout type d'aide selon le niveau d'éducation parmi les personnes Suisses, permis B et C

	Sans formation ou formation obligatoire (n)	%	Secondaire (n)	%	Tertiaire (n)	%
Oui	5	21,7	7	26,9	2	18,2
Non	18	78,3	19	73,1	9	81,8
Oui (Bonvin et al.)	4	10,3	4	16,7	13	59,1
Non (Bonvin et al.)	35	89,7	20	83,3	9	40,9

Tableau 10.10 : Recours à tout type d'aide selon le statut civil

	Célibataire (n)	%	Marié(e) (n)	%	Séparé(e)/divorcé(e) (n)	%
Oui	13	37,1	5	13,2	6	31,6
Non	22	62,9	33	86,8	13	68,4
Oui (Bonvin et al.)	25	34,2	22	27,2	17	37
Non (Bonvin et al.)	48	65,8	59	72,8	29	63

Tableau 10.11 : Recours à tout type d'aide selon le statut civil parmi les passeports suisses, permis B et C

	Célibataire	%	Marié(e)	%	Séparé(e)/divorcé(e)	%
Oui	5	27,8	4	14,8	5	33,3
Non	13	72,2	23	85,2	10	66,7
Oui (Bonvin et al.)	6	27,3	11	23,9	5	26,3
Non (Bonvin et al.)	16	72,7	35	76,1	14	73,7

Tableau 10.12 : Recours à tout type d'aide selon la situation professionnelle

	Sans emploi (n)	%	En emploi (n)	%
Oui	21	28,4	3	16,7
Non	53	71,6	15	83,3
Oui (Bonvin et al.)	43	33,3	20	27,8
Non (Bonvin et al.)	86	66,7	52	72,2

Tableau 10.13 : Recours à tout type d'aide selon la situation professionnelle des passeports suisses, permis B et C

	Sans emploi (n)	%	En emploi (n)	%
Oui	13	28,9	1	7,1
Non	32	71,1	13	92,9
Oui (Bonvin et al.)	17	27,9	6	20
Non (Bonvin et al.)	44	72,1	24	80

Tableau 10.14 : Recours à tout type d'aide selon le fait de ne pas avoir d'enfant ou d'en avoir un ou plusieurs

	Aucun enfant (n)	%	Enfant(s) (n)	%
Oui	9	37,5	15	23
Non	15	62,5	50	76,9
Oui (Bonvin et al.)	14	33,3	49	30,8
Non (Bonvin et al.)	28	66,7	110	69,2

Tableau 10.15 : Recours à tout type d'aide selon le nombre d'enfant(s)

	Aucun enfant (n)	%	1 enfant (n)	%	2 enfants (n)	%	3 enfants et plus (n)	%
Oui	9	37,5	9	42,9	4	14,8	2	11,8
Non	15	62,5	12	57,1	23	85,2	15	88,2
Oui (Bonvin)	14	33,3	12	21,4	21	43,8	16	29,1
Non (Bonvin)	28	66,7	44	78,6	27	56,2	39	70,9

Tableau 10.16 : Réponse à la question : « Pourquoi n'avez-vous pas fait appel aux prestations institutionnelles ou associatives ? (Vous pouvez choisir plusieurs réponses) », selon le type de permis de séjour

	Passeports suisses (n=12)	%	Sans permis (n=18)	%	Permis B (=24)	%	Permis C (=8)	%
Je ne connais pas ces services d'aide	7	58,3	17	94,4	16	66,7	2	25
Je préfère laisser cette aide à d'autres qui en ont plus besoin que moi	3	25	3	16,7	3	12,5	2	25
Je préfère me débrouiller seul-e	5	41,7	1	5,6	0	0	0	0
Je n'ai pas droit aux aides	1	8,3	4	22,2	1	4,2	2	25
Les démarches sont trop compliquées	1	8,3	0	0	2	8,3	0	0
Ce n'est pas nécessaire	0	0	0	0	3	12,5	0	0
J'ai peur des conséquences administratives (perdre mon permis de séjour par ex.)	0	0	2	11,1	2	8,3	0	0
Je ne veux pas qu'on sache que j'ai besoin d'aide	1	8,3	0	0	0	0	1	12,5
Autre	0	0	0	0	0	0	1	12,5

Tableau 10.17 : Réponse à la question : « Pourquoi n'avez-vous pas fait appel aux prestations institutionnelles ou associatives ? (Vous pouvez choisir plusieurs réponses) », selon le type de permis de séjour (données de Bonvin et al.)

	Passeports suisses (n=11)	%	Sans permis (n=59)	%	Permis B (n=42)	%	Permis C (n=15)	%
Je ne connais pas ces services d'aide	3	27,3	26	44,1	20	47,6	7	46,7
Je ne connais pas les aides disponibles ni à qui les demande	4	36,4	32	54,2	18	42,9	7	46,7
Je préfère laisser cette aide à d'autres qui en ont plus besoin que moi	2	18,2	7	11,9	5	11,9	3	20
Je préfère me débrouiller seul-e	5	45,5	0	0	5	11,9	3	20
Je n'ai pas droit aux aides	2	18,2	5	8,5	1	2,4	2	13,3
Les démarches sont trop compliquées	5	45,5	3	5,1	8	19	3	20
Ce n'est pas nécessaire	0	0	0	0	0	0	1	6,7
J'ai peur des conséquences administratives (perdre mon permis de séjour par ex.)	0	0	13	22	15	35,7	0	0
Je ne veux pas qu'on sache que j'ai besoin d'aide	4	36,4	1	1,7	1	2,4	2	13,3
Autre	0	0	6	10,2	1	2,4	0	0

Tableau 10.18 : Réponse à la question : « Pourquoi n'avez-vous pas fait appel aux prestations institutionnelles ou associatives ? (Vous pouvez choisir plusieurs réponses) », selon le niveau de formation

	Sans formation /Obligatoire (n=23)	%	Diplôme secondaire (n=25)	%	Diplôme tertiaire (n=15)	%
Je ne connais pas ces services d'aide	18	78,3	15	60	9	60
Je préfère laisser cette aide à d'autres qui en ont plus besoin que moi	2	8,7	3	12	6	40
Je préfère me débrouiller seule	1	4,3	2	8	3	20
Je n'ai pas droit aux aides	4	17,4	4	16	0	0
Les démarches sont trop compliquées	2	8,7	1	4	0	0
Ce n'est pas nécessaire	0	0	3	12	0	0
J'ai peur des conséquences administratives (perdre mon permis de séjour par ex.)	3	13	1	4	0	0
Je ne veux pas qu'on sache que j'ai besoin d'aide	1	4,3	1	4	0	0
Autre	1	4,3	0	0	0	0

Tableau 10.19 : Réponse à la question : « Pourquoi n’avez-vous pas fait appel aux prestations institutionnelles ou associatives ? (Vous pouvez choisir plusieurs réponses) », selon le niveau de formation (données de Bonvin et al.)

	Sans formation /Obligatoire (n=68)	%	Diplôme secondaire (n=38)	%	Diplôme tertiaire (n=36)	%
Je ne connais pas ces services d’aide	34	50	15	39,5	17	47,2
Je ne connais pas les aides disponibles ni à qui les demande	30	44,1	21	55,3	16	44,4
Je préfère laisser cette aide à d’autres qui en ont plus besoin que moi	7	10,3	6	15,8	7	19,4
Je préfère me débrouiller seule	8	11,8	3	7,9	2	5,6
Je n’ai pas droit aux aides	3	4,4	3	7,9	4	11,1
Les démarches sont trop compliquées	7	10,3	8	21,1	6	16,7
Ce n’est pas nécessaire	0	0	1	2,6	2	5,6
J’ai peur des conséquences administratives (perdre mon permis de séjour par ex.)	13	19,1	10	26,3	4	11,1
Je ne veux pas qu’on sache que j’ai besoin d’aide	4	5,9	1	2,6	3	8,3
Autre	4	5,9	1	2,6	4	11,1

Annexe II – Questionnaires

Ce questionnaire est anonyme et confidentiel. Il a pour objectif, dans le cadre d'un travail académique, de comprendre les effets de la crise et de trouver les meilleures solutions pour y répondre. Merci pour votre précieuse participation.

1. Quelle est votre année de naissance ?

2. Quel est votre sexe ?

Femme

Homme

3. Quel est votre état civil ?

Célibataire

Marié-e

Divorcé-e/Séparé-e

Veuf(ve)

4. Quelle est votre/vos nationalité(s) ?

5. Quel permis de séjour avez-vous ?

Passeport suisse

Permis B

Permis C

Permis F

Permis N

Sans permis ou dans l'attente d'un permis

Autre :

6. Combien d'enfant(s) avez-vous ?

7. Quel est votre niveau d'étude ?

Aucune formation

Ecole obligatoire

Diplôme secondaire (apprentissage, baccalauréat, collège ou équivalent)

Diplôme tertiaire (bachelor universitaire, master ou doctorat)

Autre :

8. Quelle est votre commune de résidence (code postal) ?

9. Aviez-vous un ou plusieurs emploi(s) **avant** le début de la crise du COVID-19 (mars 2020) ?

Oui

➤ Si oui, combien ?

Non

10. Quel était votre statut pour votre emploi principal **avant** le début de la crise (mars 2020) ?

Employé-e avec contrat de travail

Employé-e sans contrat de travail

Indépendant-e

Autre :

11. Quel était le secteur d'activité de cet emploi ?

Economie domestique (ménage, aide à la personne, jardinage, etc.)

Hôtellerie/Restauration

Bâtiment

Livraison

Industrie

Autre :

12. En moyenne, combien d'heures travailliez-vous d'habitude par semaine **avant** la crise du COVID-19 (mars 2020) ?

13. Quel était, approximativement, votre revenu mensuel total **avant** la crise du COVID-19 (mars 2020) ?

14. Exercez-vous un ou des emploi(s) **aujourd'hui** ?

Oui

➤ Si oui, combien ?

Non

15. Quel est votre statut pour votre emploi principal ?

Employé-e avec contrat de travail

Employé-e sans contrat de travail

Indépendant-e

Autre :

16. Quel est le secteur d'activité de cet emploi ?

Economie domestique (ménage, aide à la personne, jardinage, etc.)

Hôtellerie/Restauration

Bâtiment

Livraison

Industrie

Autre :

17. S'agit-il du ou des même(s) emploi(s) que celui que vous exerciez avant la crise du COVID-19

Oui

Non

18. Dans quelle mesure votre nombre d'heures de travail actuel a changé par rapport à avant le début de la crise du COVID-19 ?

Mes heures de travail ont diminué

Mes heures de travail sont restées stables

Mes heures de travail ont augmenté

19. Actuellement, combien d'heures en moyenne travaillez-vous par semaine ?

20. Dans quelle mesure votre revenu a changé à cause de la crise du COVID-19 ?

Mon revenu a diminué

Mon revenu est resté stable

Mon revenu a augmenté

21. Touchez-vous l'un des compléments de revenu suivants ?

Je ne touche aucun complément de revenu

Prestations de l'aide sociale (Hospice général)

Prestations de chômage technique (réduction d'horaires de travail – RHT)

Indemnités de l'assurance chômage

Autre :

22. Etiez-vous déjà bénéficiaire des Colis du Cœur **avant** la crise du COVID-19 (mars 2020) ?

Oui

Non

➤ Si non, quand est-ce que vous avez commencé à percevoir cette aide (mois)

23. Depuis la crise du COVID-19, avez-vous demandé de l'aide (à part de la nourriture) à des institutions publiques, des associations ou des membres de votre groupe communautaire ou religieux ?

Oui

Non

➤ Si non, pourquoi n'avez-vous pas fait appel à eux/elles (plusieurs réponses possibles) ?

Je ne connais pas les aides disponibles

J'ai peur des conséquences administratives (ex : perte du permis de séjour)

Les démarches sont trop compliquées

Je préfère laisser cette aide à d'autres qui en ont plus besoin que moi

Je préfère me débrouiller seul-e

Je n'ai pas droit aux aides

Je ne veux pas qu'on sache que j'ai besoin d'aide

Ce n'est pas nécessaire

Autre :

24. Pour quel(s) type(s) de besoins les avez-vous contactés (plusieurs réponses possibles) ?

Revenu insuffisant

Problème de logement

Problème de santé

Besoin d'informations

Besoin d'une assistance juridique

Besoin d'un soutien psychologique

Conflit avec mon employeur

Garde d'enfants

Autre :

25. Qui avez-vous contacté (plusieurs réponses possibles) ?

- Associations (Caritas, CSP, EPER, etc.)
- Institutions publiques (Services du Canton ou de la Commune, ex : Hospice général, Services sociaux, etc.)
- Groupe confessionnel (église, mosquée, etc.)
- Groupe communautaire (associations culturelles, etc.)
- Syndicats (UNIA, SIT, etc.)
- Autre :

26. Il y a-t-il des aides que vous receviez avant le COVID-19 et que vous ne recevez plus maintenant ?

- Oui
- Non

27. De quel type d'aide(s) s'agissait-il (plusieurs réponses possibles) ?

- Alimentaire
- Financière
- Informations
- Soins
- Garde d'enfants
- Assistance juridique
- Soutien juridique
- Soutien psychique
- Autre :

28. Afin de mieux comprendre votre situation actuelle, seriez-vous d'accord que nous vous contactons ? Si oui :

➤ Adresse e-mail :

➤ Numéro de téléphone :

Merci beaucoup pour votre participation à ce questionnaire !

Annexe III - Guide d'entretien

Caractéristiques individuelles et trajectoires de vie

1. Pourriez-vous vous présenter en quelques mots ?
 - Âge, nationalité, commune, état civil, etc. ?
2. Depuis combien de temps vivez-vous en Suisse ?
 - Depuis combien de temps vivez-vous dans le canton de Genève ?
 - Quel type de permis de séjour avez-vous ?
 - Etes-vous dans l'attente d'un renouvellement de permis ou devez-vous le renouveler prochainement ?
3. Quelles études avez-vous faites ?
 - Dans quel pays les avez-vous faites ?
 - Quand est-ce que vous les avez terminées ?
4. Pouvez-vous me parler de votre parcours professionnel ?
 - Avez-vous un travail actuellement ?
 - Si oui, depuis combien de temps l'exercez-vous ?
 - Si non, depuis combien de temps vous ne travaillez plus ?
5. Dans quel type de logement habitez-vous ?
 - Combien de personnes vivent avec vous dans votre ménage ?
 - Vivez-vous avec un conjoint ?
 - Combien d'enfants avez-vous à charge ?
 - Vivent-ils avec vous ?
 - Quels âges ont-ils ?
 - A combien s'élève votre loyer ?
6. Quel est votre revenu mensuel individuel ?
 - Quel est le revenu mensuel total de votre ménage ?
 - Approximativement, à combien s'élève votre fortune ?
 - Soutenez-vous financièrement des proches ?
 - A combien s'élèvent approximativement vos charges mensuelles ?
7. Bénéficiez-vous d'une rente (AVS, AI, Assurance-accident, assurance militaire) ?

Recours aux Colis du Cœur

8. Depuis combien de temps bénéficiez-vous des prestations des Colis du Cœur ?
 - Avant/pendant la crise ?
 - Receviez-vous déjà une aide alimentaire de la part d'une autre association ?
9. Comment avez-vous entendu parler des Colis du Cœur ?

- Amis, proches, assistantes sociales, associations, journaux, réseaux sociaux, etc. ?

10. Combien de temps avez-vous attendu avant de vous y rendre ?

- Pourquoi avez-vous attendu ?
 - Aviez-vous certaines appréhensions ? Lesquelles ?
- Comment vous représentiez-vous le dispositif d'aide alimentaire et les personnes qui y ont recours avant de vous y rendre vous-même ?
 - Selon vous, à qui s'adressait cette aide ?
 - Était-elle facile à obtenir selon vous ?
- Connaissiez-vous des personnes qui bénéficiaient avant vous des aides alimentaires ?
 - Comment vous en parlaient-elles ?
 - Qu'est-ce que vous en pensiez ?

11. Pouvez-vous me décrire votre expérience et vos sensations lorsque vous vous êtes rendu pour la première fois à la distribution des Colis du Cœur ?

- Dans quelle mesure votre perception a-t-elle changé par la suite ?
- Dans quelle mesure ces aides vous ont-elles aidé ?
- Pensez-vous continuer à y recourir ?

Recours et non-recours aux aides sociales

12. De manière générale, quels mots utiliseriez-vous pour décrire les prestations sociales à Genève ?

- A quels sentiments rattachez-vous ces aides (positif/négatif, libérateur, contraignantes, accessibles, complexes, utiles, etc.) ? Pourquoi ?

13. Connaissiez-vous les différentes prestations sociales à Genève ?

- Pourriez-vous m'en citer quelques-unes ?
- Quels acteurs/institutions vous viennent à l'esprit ?
- Comment connaissez-vous ces aides/acteurs ?
- Connaissiez-vous les prestations sociales proposées par votre commune ?

14. Avez-vous déjà bénéficié d'une prestation sociale institutionnelle (hors association) ?

- Si oui :
 - Laquelle ? (communale ou cantonale)
 - Comment avez-vous connu ces aides ?
 - Combien de temps avez-vous attendu avant d'entamer les démarches ? Pourquoi ?
 - Qu'est-ce qui vous a décidé à recourir à ces aides ?
 - Selon votre expérience, était-il facile de les obtenir ? Pourquoi ?
 - Combien de temps avez-vous attendu avant de les obtenir ?
 - Quel bilan en tirez-vous ? Dans quelle mesure ont-elles répondu à vos besoins ?

- Les avez-vous conseillé à des personnes de votre entourage ou le feriez-vous ?
 - En bénéficiez-vous toujours ? Si non, pourquoi ?
 - Si non :
 - Comment avez-vous connu ces aides ?
 - Comment vous représentez-vous les personnes qui ont recours à ces aides ?
 - Connaissez-vous des personnes qui y ont recours ? Comment vous en parlent-elles ?
 - Pensez-vous pouvoir vous-même en bénéficier ?
 - Avez-vous déjà entamé des démarches pour obtenir ces aides ?
 - Envisagez-vous de le faire à l'avenir ? Si oui, à qui et pour quels besoins ?
15. Vous êtes-vous déjà adressé à une association (excepté les Colis du Cœur) pour obtenir de l'aide ?
- Si oui :
 - Laquelle ?
 - Comment avez-vous connu ces aides ?
 - Combien de temps avez-vous attendu avant d'entamer les démarches ? Pourquoi ?
 - Qu'est-ce qui vous a décidé à recourir à ces aides ?
 - Selon votre expérience, était-il facile de les obtenir ? Pourquoi ?
 - Combien de temps avez-vous attendu avant de les obtenir ?
 - Quel bilan en tirez-vous ? Dans quelle mesure ont-elles répondu à vos besoins ?
 - Les avez-vous conseillé à des personnes de votre entourage ou le feriez-vous ?
 - En bénéficiez-vous toujours ? Si non, pourquoi ?
 - Si non :
 - Pourquoi ?
 - Comment avez-vous connu ces aides ?
 - Comment vous représentez-vous les personnes qui ont recours à ces aides ?
 - Connaissez-vous des personnes qui y ont recours ? Comment vous en parlent-elles ?
 - Pensez-vous pouvoir vous-même en bénéficier ?
 - Avez-vous déjà entamé des démarches pour obtenir ces aides ?
 - Envisagez-vous de le faire à l'avenir ? Si oui, à qui et pour quels besoins ?
16. Préférez-vous vous adresser en priorité à une association ou à une institution publique ?
17. Selon votre expérience, est-il facile d'obtenir des informations concernant les prestations sociales à Genève ? Pourquoi ?
- Savez-vous où chercher des informations ?
 - Savez-vous à qui vous adresser pour obtenir des informations ?
 - Êtes-vous déjà allé sur place pour obtenir des informations ?

- Si oui, comment cela s'est passé ?
 - Si non, pour quelle raison ?
 - Les informations que vous avez obtenues étaient-elles claires ? Pourquoi ?
 - Que changeriez-vous pour rendre l'information plus accessible ?
18. Selon votre expérience, est-il facile d'obtenir des aides à Genève ? Pourquoi ?
- Selon vous, dans quelle mesure les démarches administratives sont-elles lourdes ? Pourquoi ?
19. Avez-vous déjà renoncé à certaines aides en sachant que vous pourriez potentiellement en bénéficier ?
- Si oui, pourquoi y avoir renoncé ?
 - Si non, pensez-vous être éligible à certaines aides ?
20. Selon certaines études, des personnes ne demandent pas des prestations sociales auxquelles elles ont droit, comment expliquez-vous ce phénomène ?
21. Selon vous, qu'est ce qui devrait changer pour améliorer le système de prestations sociales actuel ?

Contexte de COVID

22. Comment votre situation professionnelle / économique a-t-elle été impactée par le Covid-19 ?
23. Depuis la crise de la Covid-19 (mars 2020), avez-vous effectué des démarches pour demander des aides supplémentaires ?
- Si non : pourquoi ?
 - Envisagez-vous de le faire par la suite ?
 - Si oui :
 - A qui vous êtes-vous adressé ? Pour quels types de besoin ?
24. Pensez-vous que les prestations à Genève sont suffisantes pour faire face aux conséquences du COVID ?
- Trouvez-vous qu'il y a davantage d'aide disponible depuis la première vague / deuxième vague ?
 - Pensez-vous que les prestations sociales sont mieux mises en avant depuis la crise ?
25. Aimerez-vous ajouter/préciser quelque chose ?