

L'épuisement des droits consiste à aider les personnes à faire valoir leurs droits à une allocation, à une subvention, à **une aide** financière ou matérielle ou à une autre forme de **soutien ou d'assistance particulière**.

### Prévention de la sous-protection

Lorsque les droits ne sont pas ou partiellement épuisés, on parle de **sous-protection** ou de **non-recours**. Il s'agit d'un phénomène très répandu qui touche particulièrement les personnes les plus vulnérables.

Comme les revenus d'intégration dans notre pays sont trop bas pour mener une vie digne, en particulier pour les familles ayant des coûts de logement élevés, l'épuisement de tous les droits est d'une grande importance.

*"On n'est pas suffisamment informé à mon avis. On doit tout demander soi-même, sinon on ne sait pas. J'ai l'impression d'être passé à côté de pas mal de choses à cause de cela."*

### Au travail !

Il y a différentes façons d'épuiser les droits. Les assistants sociaux et les prestataires de services qui **agissent de manière réactive** répondent correctement aux demandes d'aide, mais n'anticipent pas une sous-protection possible dans d'autres domaines. Dans **l'action active**, par contre, le citoyen qui pose une question fait l'objet d'une approche intégrale. Il reçoit non seulement une réponse à sa question, mais aussi des informations sur les autres formes d'assistance et de soutien auxquelles lui et sa famille peuvent prétendre.

On parle d'**action proactive** lorsque la question ne vient pas du citoyen, mais lorsque l'initiative émane des assistants sociaux ou des prestataires de services. Ils prennent des mesures afin de s'assurer que tous les droits sont réalisés en détectant de manière proactive la sous-protection, en informant les citoyens et en permettant la réalisation de l'octroi automatique des droits.



### Exemples pratiques

Il existe de nombreuses bonnes pratiques axées sur l'épuisement des droits.

À **Beringen**, les travailleurs sociaux effectuent une visite à domicile auprès des familles qui ne sont pas connues du CPAS lors d'une visite à domicile et leur offrent un livret d'informations et d'aide financière.

À **Gand**, il existe des guides sociaux qui assistent les clients des CPAS dans l'exercice de leurs droits.

Depuis peu, une ViA-mobiël (*vragen, informatie, advies* : questions, informations, conseils) sillonne les rues de **Balen** : les habitants de la commune peuvent y consulter leurs droits ou obtenir de l'aide pour remplir toutes sortes de documents.



[www.rechtenverkenner.be](http://www.rechtenverkenner.be)

<https://sienonline.kortrijk.be>

[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be) – non-recours aux droits