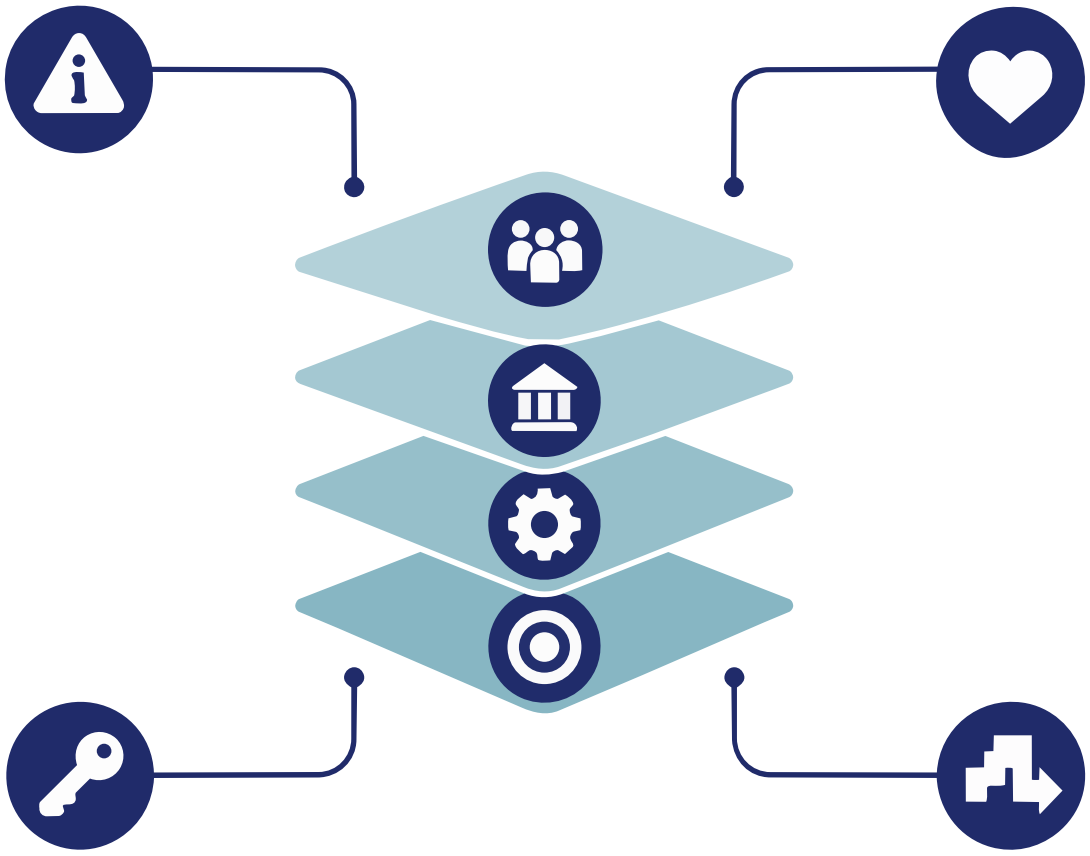
PLATEFORME NATIONALE
CONTRE LA
PAUVRETÉ

Mesures contre le non-recours aux prestations sociales sous condition de ressources

Guide de la Plateforme nationale contre la pauvreté



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral des assurances sociales OFAS

Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associaziun da las Vischnancas Svizras

SODK _ Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren
CDAS _ Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales
CDOS _ Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere

Impressum

Groupe de projet
Ammon Nina (Association des Communes Suisse ACS), Bennour Salomon (Conférence suisse des institutions d'action sociale CSIAS), Blanchet Nathalie (Direction générale de la cohésion sociale, canton de Vaud), Dörig Remo (Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales), Ehrler Franziska (Union des villes suisses), Gisler Marcel (service de la collaboration interinstitutionnelle, canton de Lucerne), Ioset Amanda (Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale ARTIAS), Lang Edith (service des affaires sociales, canton de Lucerne), Rossel Marianne (ATD Quart Monde), Schmidlin Sabina (Bureau national Collaboration interinstitutionnelle), Sirmoglu Avji (Internetcafé Planet 13), Zaugg Andrea

Direction du projet
Zbinden Mirjam, Plateforme nationale contre la pauvreté,
Office fédéral des assurances sociales, gegenarmut@bsv.admin.ch

Rédaction
Elsener Nadine et Gertel Ethan, econcept

En collaboration avec
Chiapparini Emanuela et Hümbelin Oliver, Haute école spécialisée bernoise
Masé Aline, Caritas

Copyright
Office fédéral des assurances sociales, 3003 Berne

Conception
Nick Billinger – Visuelle Gestaltung
Ackersteinstrasse 172, 8049 Zurich

À commander gratuitement
OFCL, vente publications de la Confédération, 3003 Berne
www.bundespublikationen.admin.ch/fr/
N° d'article 318.871.3F

À télécharger à l'adresse
www.gegenarmut.ch/fr/non-recours

Table des matières

Partie 1 Vue d'ensemble et catalogue de mesures

1 Quel est l'objectif de ce guide ? 4
2 À quoi servent les prestations sous condition de ressources ? 8
3 Quelles sont les causes du non-recours aux prestations sociales ? 10
3.1 Obstacles entravant l'accès aux prestations sociales 12
3.2 Niveaux d'intervention 14
4 Pourquoi faut-il prévenir le non-recours aux prestations sociales ? 16
4.1 Le non-recours, un problème structurel de la politique sociale 16
4.2 Impact sur les personnes : pauvreté, santé, endettement 16
4.3 Impact sur le système : inégalités, pilotage, efficacité 16
4.4 Effets spécifiques selon le système de prestations 18
4.5 Conséquences pour les responsables politiques et l'administration 18
5 Quelles pistes concrètes pour prévenir le non-recours aux prestations sociales ? 20
5.1 Pratiquer une politique de communication et d'information du public efficace 21
5.2 Faire en sorte que les prestations soient accessibles et équitables 22
5.3 Adapter la mise en œuvre aux ressources des groupes cibles 24
5.4 Pratiquer une politique d'information et de communication adaptée aux groupes cibles 26
5.5 Prendre contact avec les groupes cibles 29
5.6 Faciliter l'examen du droit, la demande et le recours à la prestation 32

Partie 2 Informations complémentaires

6 Comment fonctionnent les trois principales prestations sous condition de ressources ? 36
6.1 Aide sociale 36
6.2 Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI 38
6.3 Réduction individuelle des primes d'assurance-maladie 40
7 Que sait-on de l'ampleur du non-recours aux prestations et des groupes de population concernés ? 42
7.1 Aide sociale 42
7.2 Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI 43
7.3 Réduction individuelle des primes d'assurance-maladie 43
7.4 Principaux facteurs de risque et groupes à risque 44

Partie 3 Ressources bibliographiques complémentaires et bibliographie

8 Ressources bibliographiques complémentaires 48
9 Bibliographie 50

1 Quel est l'objectif de ce guide ?

Les prestations sociales sous condition de ressources (ci-après : prestations sous condition de ressources) visent à alléger la charge des personnes et des ménages de condition économique modeste afin de garantir la couverture des besoins élémentaires pour tous et de prévenir la pauvreté. Elles jouent un rôle important dans le système suisse de sécurité sociale, mais une part significative des bénéficiaires potentiels ne font pas valoir leur droit. Selon les estimations, le taux de non-recours peut atteindre 40 % pour certaines prestations dans certains cantons (🔎 voir chap. 7, page 42 ou Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025b], cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse », section C.1.1).

Ayant droit toute personne remplissant en principe les conditions d'octroi d'une prestation sociale.

Non-recours : fait de ne pas percevoir une prestation sociale alors qu'on y a droit.

Taux de non-recours : nombre d'ayants droit ne percevant pas de prestations rapporté au nombre total d'ayants droit (percevant ou non une prestation). Comme il n'est pas toujours possible de représenter exactement chaque situation, les chiffres indiqués sont des estimations (🔎 voir chap. 7, page 42).

Le non-recours aux prestations sociales peut être lourd de conséquences, tant pour les personnes directement concernées que pour leurs proches et la société dans son ensemble. Si les problèmes financiers ne sont pas traités à temps, la pauvreté risque de devenir chronique. Une spirale négative peut s'enclencher, dans laquelle les difficultés d'ordre financier, médical ou social se renforcent mutuellement et finissent par s'enraciner. La sécurité du logement est menacée, les prestations médicales deviennent de plus en plus difficiles à payer et le développement personnel des enfants peut être compromis sur la durée (De Schutter, 2022 ; Lucas et Ludwig, 2019).

Plus ce processus tire en longueur, plus les ressources personnelles – tant matérielles que psychologiques – qui permettraient de sortir d'une situation de détresse sans aide extérieure s'amenuisent. Dans les cas extrêmes, la pauvreté risque de se transmettre d'une génération à l'autre (cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025a], cahier de base « La pauvreté en Suisse : une vue d'ensemble », section B.4.2 ; Parolin et al., 2025). Lorsque les inégalités sociales se creusent, la cohésion sociale et la confiance dans les systèmes politique et judiciaire sont également minées (cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025a], cahier de base « La pauvreté en Suisse : une vue d'ensemble », section B.5.2 ; De Schutter, 2022 ; Eurofound, 2015 ; Lucas et al., 2021). Les prestations sous condition de ressources visent à éviter ces spirales négatives, ou du moins à les enrayer.

Le non-recours aux prestations sociales n'est donc pas un problème individuel ; il relève de la responsabilité de l'État, car il affecte l'ensemble de la société. Les responsables politiques et l'administration déterminent largement les conditions d'accès aux prestations sous condition de ressources et disposent ainsi d'une marge de manœuvre considérable. Ils ne pourront l'utiliser de manière ciblée sans une compréhension approfondie des structures et des processus qui favorisent le non-recours.

Le présent guide indique les causes du non-recours aux prestations sociales et les moyens d'y remédier. Destiné aux professionnels, aux décideurs politiques, aux autorités ainsi qu'aux institutions privées chargées de concevoir et de verser les prestations sous condition de ressources, il fournit des pistes pour améliorer les structures actuelles et encourager la mise en œuvre de nouvelles mesures contre le non-recours.

Contenu

Partie 1 : Vue d'ensemble et catalogue de mesures

— Informations de base sur la fonction et les effets des prestations sous condition de ressources (chap. 2, Seite 8)

— Présentation des causes du non-recours et des principaux niveaux d'intervention (chap. 3, Seite 10)

— Exposé des principaux arguments pour la mise en œuvre de mesures contre le non-recours (chap. 4, Seite 16)

— Catalogue de pistes pour prévenir le non-recours (chap. 5, Seite 20)

Partie 2 : Informations complémentaires

— Description des trois principales prestations sous condition de ressources : l'aide sociale, les prestations complémentaires à l'AVS/AI et la réduction individuelle des primes d'assurance-maladie (chap. 6, page 36)

— Informations sur l'ampleur du non-recours aux principales prestations sous condition de ressources et sur les facteurs de risque (chap. 7, page 42)

Vue d'ensemble et catalogue de mesures

2 À quoi servent les prestations sous condition de ressources ?

Les prestations sous condition de ressources sont des prestations versées par les pouvoirs publics aux personnes répondant à certains critères de revenu et de fortune pour leur permettre de subvenir à un besoin de base. Elles sont octroyées à titre subsidiaire lorsque le revenu, la fortune et les prestations des assurances sociales ne suffisent pas à couvrir le besoin en question, et uniquement après que l'autorité compétente a examiné la situation financière de la personne concernée.

Leur montant est fixé au cas par cas. En gros, on distingue :

- les prestations visant à alléger une partie des charges, qui réduisent le poids des dépenses dans certaines situations de vie ou permettent à chacun d'accéder aux biens de première nécessité ;
- les prestations couvrant le minimum vital, qui garantissent la satisfaction des besoins élémentaires dans certaines situations de vie ;

l'aide sociale, qui est allouée en aval pour garantir le minimum vital et qui constitue le dernier filet du système de sécurité sociale (🔎 fig. 1). Son octroi est indépendant du contexte.

Par rapport au volume de dépenses, les prestations sous condition de ressources les plus importantes sont l'aide sociale, les prestations complémentaires (PC) à l'AVS/AI et la réduction individuelle des primes d'assurance-maladie : à elles trois, elles représentent plus de 90 % des dépenses totales (OFAS, 2025b, p. 32). De plus amples informations à ce sujet figurent au chapitre (🔎 chap. 7, page 42) .

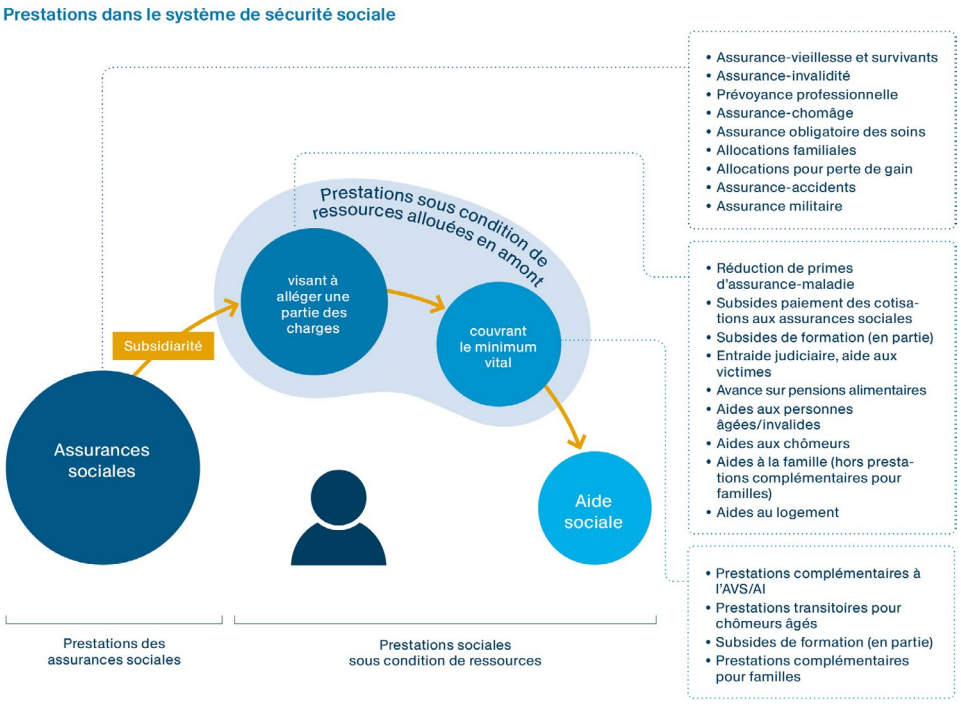


Figure 1 *: Prestations sociales sous condition de ressources dans le système de sécurité sociale. Repris de : OFAS, 2025b, p. 28.*

! **Prestation d'assurance sociale :** prestation d'assurance protégeant contre les conséquences économiques de certains risques, indépendamment du revenu et de la fortune. Les assurances sociales sont obligatoires et financées par les cotisations.

Prestation sous condition de ressources : prestation étatique versée uniquement aux personnes de condition économique modeste. Elle ne peut être perçue que lorsque les droits à des prestations allouées en amont ont déjà été exercés. Les prestations sous condition de ressources sont financées par les recettes fiscales.

Pour de plus amples informations, voir le Monitoring de la pauvreté en Suisse (OFAS, 2025b), cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse », section A.

La conception et la mise en œuvre des prestations sous condition de ressources relèvent en majeure partie de la responsabilité des cantons, qui délèguent partiellement ces tâches aux communes. Les autorités compétentes disposent souvent d'une marge de manœuvre considérable pour fixer les critères d'octroi et le montant des prestations. Seules les PC et les prestations transitoires pour chômeurs âgés font l'objet de prescriptions fédérales détaillées. En ce qui concerne l'aide sociale, de nombreux cantons ont décidé de suivre les recommandations de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS). Plusieurs cantons et communes ont par ailleurs mis en place leurs propres prestations sous condition de ressources ; les aides aux familles sont les plus répandues (douze cantons).

Des acteurs non étatiques jouent eux aussi un rôle important dans l'information et le conseil sur les prestations sous condition de ressources, ainsi que dans l'accompagnement tout au long de la procédure (Sutter, 2026). Servant souvent de point d'entrée, les services spécialisés et centres de consultation de la société civile contribuent à aplanir les obstacles à l'accès aux prestations et à limiter le non-recours.

! Pour les ménages d'actifs (ne percevant pas de rente de vieillesse), on constate qu'en 2023, les prestations sous condition de ressources ont permis à quelque 230 000 personnes d'échapper à une situation de pauvreté en termes de revenu (OFAS, 2025b, p. 48-49). La réduction individuelle des primes d'assurance-maladie était déjà suffisante dans environ un quart des cas, alors qu'elle a dû être combinée à d'autres prestations sous condition de ressources allouées en amont dans 7 % des cas. Dans près de 21 % des cas, la pauvreté en termes de revenu a pu être évitée grâce aux PC et dans 46 % des cas, grâce à l'aide sociale.

Personnes non touchées par la pauvreté en raison de prestations sociales sous condition de ressources : prestation déterminante (dans le ménage), 2023

Personnes au sein de ménages ne percevant pas de rente de vieillesse

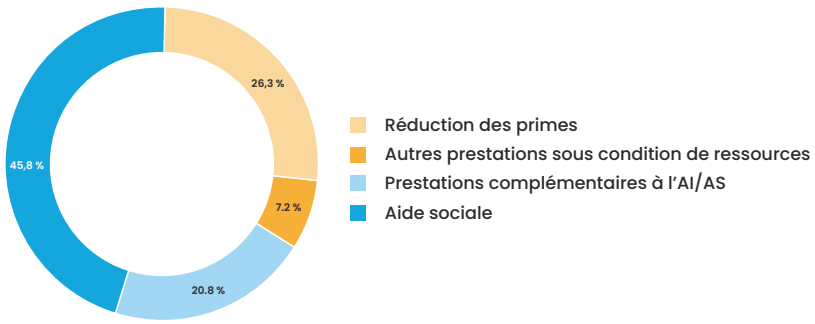


Figure 2 : *Personnes vivant au sein d'un ménage ne percevant pas de rente de vieillesse non touchées par la pauvreté grâce à des prestations sociales sous condition de ressources : prestation déterminante (dans le ménage), 2023. Repris de : OFAS, 2025b, p. 50.*

3 Quelles sont les causes du non-recours aux prestations sociales ?

Le non-recours aux prestations sous condition de ressources s'explique le plus souvent par une combinaison défavorable de facteurs individuels, institutionnels et sociétaux, qui peuvent se renforcer mutuellement. L'impact réel de chaque facteur est difficile à déterminer isolément et varie selon les prestations et les groupes cibles. Afin de pouvoir fournir des pistes pour prévenir le non-recours, le présent guide procède à une simplification en distinguant les obstacles des niveaux d'intervention.

- Les obstacles reflètent le point de vue des ayants droit. Ils représentent les difficultés qui doivent être surmontées pour percevoir des prestations et qui favorisent le non-recours.

- Les niveaux d'intervention concernent les autorités et les organes d'exécution. Ils montrent les structures et les acteurs clés du système de prestations ainsi que les domaines dans lesquels il serait possible de lever les obstacles.

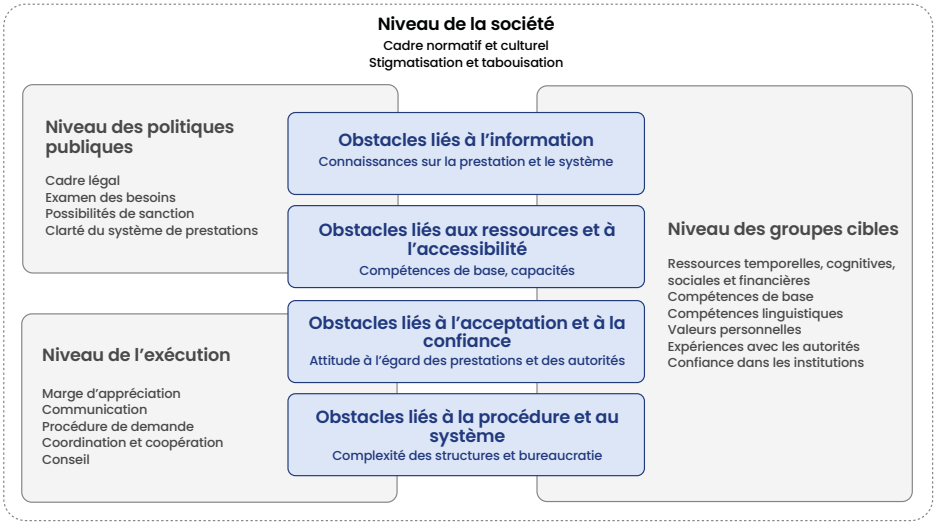


Figure 3 : *Vue d'ensemble de l'interdépendance entre la dimension des quatre obstacles et celle des quatre niveaux d'intervention*

Les difficultés identifiées par la recherche peuvent être regroupées en quatre obstacles. Ceux-ci marquent quatre étapes importantes de la procédure de perception des prestations – de la prise de connaissance d'un droit à l'obtention de la prestation en passant par le dépôt de la demande. Si, d'un point de vue analytique, ces obstacles sont bien distincts, dans les faits, ils s'enchevêtrent.

Obstacles liés à l'information : les personnes concernées ignorent souvent qu'elles ont droit à certaines prestations, ne connaissent pas les prestations qui pourraient leur être allouées ou ne comprennent pas suffisamment les conditions d'octroi ni les procédures.

Obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité : faire valoir ses droits demande du temps, de l'énergie et des compétences linguistiques. Or, ces ressources font souvent défaut dans les situations de précarité.

Obstacles liés à l'acceptation et à la confiance : la honte, la stigmatisation ou la méfiance envers les autorités peuvent inciter les personnes concernées à renoncer aux prestations auxquelles elles ont droit.

Obstacles liés à la procédure et au système : la complexité des procédures de demande, le manque de clarté quant aux compétences et l'absence de coordination entre les services compétents compliquent l'accès aux prestations.

Ces obstacles résultent de l'interaction entre des processus, des actions et des réactions intervenant à quatre niveaux (cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025b], cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse », section C.1.2). Ensemble, ils forment le cadre de fonctionnement des systèmes de prestations sous condition de ressources.

Au **niveau de la société**, des processus normatifs et culturels déterminent la manière dont les institutions et la population considèrent généralement les prestations sous condition de ressources.

Au **niveau des politiques publiques**, les institutions compétentes fixent les critères d'octroi et les conditions d'exécution.

Au **niveau de l'exécution**, les autorités compétentes définissent les structures et les processus qui déterminent l'accès à une prestation. Les conseils proposés par l'État et par les organisations de la société civile peuvent faciliter cet accès.

Au **niveau des groupes cibles** (individus), il s'agit d'identifier les caractéristiques personnelles qui détermineront l'impact des différents obstacles.

Comme les obstacles, les niveaux d'intervention se distinguent les uns des autres d'un point de vue analytique, mais interagissent dans la réalité. Ainsi, une mesure prise à un niveau peut se répercuter sur les autres niveaux et aplanir plusieurs obstacles en même temps. L'impact d'une intervention menée à un niveau donné pour lever un obstacle particulier varie cependant selon les cas. Le tableau ci-dessous montre de manière simplifiée à quel niveau il est possible de lutter contre quels obstacles, et avec quelle efficacité.

	Niveau de la société	Niveau des politiques publiques	Niveau de l'exécution	Niveau des groupes cibles
Obstacles liés à l'information	● faible	● faible	●●● fort	●●● fort
Obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité	● faible	● faible	●●● fort	●●● fort
Obstacles liés à l'acceptation et à la confiance	●●● fort	●● moyen	●● moyen	●●● fort
Obstacles liés à la procédure et au système	● faible	●●● fort	●●● fort	● faible

***Tableau 1** : Potentiel d'efficacité des mesures à mettre en œuvre aux quatre niveaux d'intervention pour aplanir les quatre obstacles.*

3.1 Obstacles entravant l'accès aux prestations sociales

3.1.1 Obstacles liés à l'information

Les obstacles liés à l'information se présentent lorsque les ayants droit ne sont pas suffisamment informés des prestations sous condition de ressources dont ils pourraient bénéficier. Qu'il s'agisse de l'existence même de la prestation, de sa finalité, des conditions d'octroi ou de la procédure de demande, il suffit qu'une information manque pour qu'un droit ne soit pas exercé.

Ce type d'obstacles se dresse lorsque les sources d'information sont inaccessibles ou que les informations ne sont pas présentées ni transmises de manière adaptée au public cible. Ainsi, les informations proposées, que ce soit sous forme numérique ou sur papier, ne touchent pas tous les groupes de population de façon identique. En raison de leur complexité juridique et du jargon administratif utilisé, les informations pertinentes sont souvent difficiles à repérer, surtout si l'on n'a aucune connaissance des structures institutionnelles. L'absence d'harmonisation entre les cantons, le flou régnant en matière de compétences et le manque de collaboration entre les services compétents viennent encore compliquer les choses.

Par ailleurs, le manque d'information influence la perception de soi : les personnes qui ne connaissent pas les conditions d'octroi considèrent généralement qu'une prestation est « destinée à d'autres » et ne se sentent pas concernées par les informations sur le sujet (Hümbelin et al., 2021). C'est pourquoi de simples offres d'information ne suffisent pas à aplanir les obstacles : pour être efficaces, les actions d'information doivent être menées de manière active et au bon moment (Eurofound, 2015).

Les obstacles liés à l'information sont particulièrement importants chez les personnes ayant peu de contacts avec les autorités et les institutions, un niveau limité de formation formelle, des compétences linguistiques lacunaires et un réseau de sociabilité restreint. Il s'agit donc surtout des groupes de population qui, en Suisse, sont précisément exposés à un risque accru de précarité financière et davantage susceptibles de dépendre des prestations sous condition de ressources.

3.1.2 Obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité

Les obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité résultent de l'interaction entre les ressources individuelles d'une personne et les conditions régissant la perception de prestations. Les informations pertinentes sont toutes disponibles, mais l'ayant droit n'a pas les ressources nécessaires pour présenter une demande et mener à bien la procédure. Se rendre à l'office, remplir des formulaires compliqués, fournir les nombreux justificatifs exigés et suivre les différentes étapes de la procédure requièrent un effort considérable. Ces activités sont autant d'obstacles particulièrement difficiles à surmonter dans une situation précaire.

Ce n'est pas une question de volonté ; il s'agit plutôt de contraintes telles que le manque de temps ou d'énergie dans des situations de vie difficiles, des compétences de base limitées, des barrières linguistiques, des troubles psychiques ou des problèmes de santé. Comme les contraintes structurelles varient d'un individu à l'autre, les obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité se manifestent de manière très différente. Par exemple, les offres numériques simplifient l'accès aux prestations pour de nombreuses personnes, mais constituent un obstacle supplémentaire pour celles qui n'ont pas les compétences numériques ou l'équipement nécessaires.

Des études montrent que l'effort à investir dans la procédure de demande est souvent perçu comme excessif par rapport au bénéfice escompté, ce qui favorise le non-recours (Debonneville et al., 2025 ; Hümbelin et al., 2021). Cet effet est d'autant plus marqué que les besoins à couvrir sont moindres : si le montant de la prestation attendue est faible, l'effort requis semble rapidement disproportionné, même en cas de situation financière objectivement précaire.

Les obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité touchent tout particulièrement les personnes confrontées à des difficultés multiples, dont les parents élevant seuls leurs enfants, les personnes âgées, les personnes issues de la migration et celles souffrant de problèmes de santé ou de troubles psychiques.

3.1.3 Obstacles liés à l'acceptation et à la confiance



Les obstacles liés à l'acceptation et à la confiance sont dus à des attitudes subjectives apparaissant dans le contexte sociétal d'un cadre normatif et culturel donné. Ils conduisent les ayants droit à renoncer volontairement à présenter une demande, même s'ils disposent des informations et des ressources nécessaires.

Les obstacles liés à l'acceptation ont souvent pour origine un sentiment de honte, la crainte de la stigmatisation et un désir d'indépendance. Ils sont particulièrement marqués dans le cas de l'aide sociale, dont le recours est souvent associé, dans la société, à des connotations négatives ainsi qu'à des exigences financières et administratives strictes. Les discours sociétaux qui s'y reflètent confèrent une dimension morale au dénuement et le présentent comme un échec personnel. Des résultats empiriques montrent que le taux de non-recours est plus élevé dans les régions rurales que dans les zones urbaines, ce qui laisse penser que la crainte de la stigmatisation a un effet dissuasif au sein des communautés plus restreintes (Hümbelin, 2019).

Les obstacles liés à la confiance découlent de la méfiance envers l'État et les autorités. Parmi les causes fréquentes figurent des déceptions éprouvées par le passé ainsi que la crainte de l'arbitraire, d'une ingérence ou de répercussions négatives dans d'autres domaines de la vie, notamment en matière de droit de séjour. Des études démontrent qu'une faible confiance dans les institutions et de mauvaises expériences avec les autorités renforcent le non-recours de manière mesurable (Hümbelin et Vogel, 2025). Les obstacles liés à l'acceptation et à la confiance sont difficiles à identifier ; ils se manifestent souvent de façon discrète et inconsciente, mais sont particulièrement tenaces. Pour les contrer, il ne suffit pas de simplifier les procédures ou d'améliorer l'information ; il faut aussi lutter contre la stigmatisation sociale, mettre en place des points d'entrée bas seuil et instaurer un climat de confiance entre les autorités et la population.

3.1.4 Obstacles liés à la procédure et au système



Les obstacles liés à la procédure et au système surviennent généralement lorsque des structures complexes achoppent sur des situations de vie difficiles. Parmi les causes fréquentes, on peut citer l'examen ardu du droit aux prestations, le manque de clarté en matière de compétences et la marge d'appréciation dont disposent les autorités. Comme les processus leur semblent peu transparents, les groupes cibles sont désorientés et peuvent hésiter à présenter une demande même s'ils disposent d'informations complètes, de ressources suffisantes et d'une réelle volonté.

Les personnes dans une situation de vie difficile sont souvent confrontées à de nombreux problèmes en même temps et ont donc fréquemment besoin du soutien de plusieurs institutions à la fois. Or, le système social suisse est organisé par compétences et par types de prestations. Selon des analyses comparatives, la fragmentation des systèmes sociaux et la lourdeur des procédures administratives favorisent le non-recours (Janssens et Van Mechelen, 2017). De plus, les longs délais de traitement, les réévaluations à répétition et la crainte de devoir restituer les prestations peuvent s'avérer dissuasifs. Enfin, le fait que l'octroi de l'aide sociale et des PC oblige les ayants droit à fournir des détails sur leur situation personnelle et financière peut être perçu comme humiliant et limiter encore davantage le nombre de demandes (Coullery et al., 2025).

Pour les personnes qui n'ont pas la nationalité suisse, les dispositions de la loi fédérale sur les étrangers et l'intégration (LEI) relatives à l'aide sociale peuvent être source de préoccupations existentielles, même si le risque concret sur le plan juridique paraît faible. Par prudence, de nombreuses personnes renoncent à demander les prestations auxquelles elles ont droit (voir chap. 7.4, page 44).

Les obstacles liés à la procédure et au système résultent donc de l'interaction entre la conception et la mise en œuvre des systèmes de prestations, d'une part, et les réactions des ayants droit, d'autre part. Les mesures s'appliquent par conséquent aux structures et aux processus institutionnels. Par exemple, il est prouvé que les procédures automatisées qui permettent d'accéder aux prestations sans devoir les réclamer de manière active, ou seulement avec un minimum d'efforts, peuvent augmenter le taux de perception (Eurofound, 2015 ; OCDE, 2024).

3.2 Niveaux d'intervention

3.2.1 Niveau de la société : perception du système de prestations

Le niveau de la société englobe le cadre normatif et culturel dans lequel le système de prestations est conçu, mis en œuvre et utilisé. Bien qu'exerçant le plus souvent une influence inconsciente et indirecte, les normes et la culture déterminent largement le degré d'acceptation politique et sociale des prestations sous condition de ressources ainsi que l'attitude adoptée à l'égard des bénéficiaires. À ce titre, elles influencent la manière dont la législation et la population soutiennent les réformes, et dont les autorités d'exécution mettent en œuvre leur mandat (voir chap. 4.1, Seite 16). La position des ayants droit par rapport à leur droit aux prestations, leur manière de faire face à la stigmatisation et leur disposition à accepter une aide publique en dépendent également (voir chap. 3.1.3, Seite 13).

Les normes et la culture sont le fruit de processus sociaux complexes qui se sont mis en place au fil du temps. Pour agir de manière ciblée sur les mécanismes favorisant le non-recours, tels que la stigmatisation, il convient de prendre des mesures susceptibles d'entraîner des changements profonds et durables. Le niveau de la société ayant une portée si vaste, les mesures qui y sont prises ont un impact considérable sur les autres niveaux d'intervention.

3.2.2 Niveau des politiques publiques : conception du système de prestations

Le niveau des politiques publiques détermine, pour chaque prestation, les besoins couverts, les conditions d'octroi applicables et les obligations liées à la perception (voir chap. 3.1.4, Seite 13). Les décisions des autorités compétentes ont des

répercussions sur les autres niveaux : elles renforcent l'évaluation normative qui sous-tend les décisions, fixent le cadre pour les autorités d'exécution et influencent de la sorte l'utilisation du système de prestations. Le niveau des politiques publiques définit ainsi les conditions fondamentales d'accès aux prestations (Coullery et al., 2025). Afin de prévenir les abus, de nombreux systèmes de prestations sont conçus de manière très spécifique, détaillée et restrictive, ce qui affecte toutefois l'ensemble des ayants droit.

Les mesures prises directement au niveau de la conception du système de prestations nécessitent une pesée des intérêts politiques ainsi que des processus de législation ou de révision complexes ; elles sont donc plutôt rares. La révision de la loi sur l'aide sociale dans le canton de Genève (en vigueur depuis le 1er janvier 2025), visant à réduire les obstacles à l'accès aux prestations, en est un exemple. Le fait que la réglementation des prestations sous condition de ressources poursuit non seulement des objectifs de politique sociale, mais aussi des objectifs relevant des politiques réglementaire, financière ou migratoire complique encore les travaux (Borrelli et al., 2021).

3.2.3 Niveau de l'exécution : mise en œuvre du système de prestations

C'est au niveau de l'exécution que le système de prestations est mis en œuvre. En font partie la clarification des compétences, la coordination avec les différents prestataires, l'information sur les prestations, la communication avec les groupes cibles ainsi que le pilotage des procédures, de la demande à l'obtention des prestations. L'exécution joue donc un rôle déterminant dans l'exercice des droits formels et la réalisation des objectifs du système de prestations. Des procédures confuses, des exigences administratives élevées et des ruptures d'interface peuvent favoriser le non-recours (Eurofound, 2015).

Vu que l'exécution s'inscrit dans un cadre fixe tout en disposant d'une marge de manœuvre importante, il est plus facile et plus rapide de mettre en œuvre les mesures à ce niveau-là qu'à celui des politiques publiques. Cette marge de manœuvre peut être mise à profit pour réduire le non-recours, même si les mesures restent soumises au cadre politique et juridique.

3.2.4 Niveau des groupes cibles : utilisation du système de prestations

Les mesures prises au niveau des groupes cibles visent à améliorer les ressources et la marge de manœuvre des ayants droit. Selon les situations personnelles, des intentions et des procédures similaires peuvent se concrétiser de manière très différente. En effet, les ayants droit se distinguent les uns des autres par des aspects comme l'accès à l'information (voir chap. 3.1.1, Seite 12), le temps à disposition (voir chap. 3.1.2, Seite 12), les expériences vécues avec les autorités (voir chap. 3.1.3, Seite 13) et le statut de citoyenneté (voir chap. 3.1.4, Seite 13).

Les mesures prises au niveau des groupes cibles s'inscrivent directement dans la relation entre les institutions et les ayants droit. Cette approche permet de réduire efficacement le non-recours, sans avoir à modifier en profondeur le système existant. Elle suppose toutefois une compréhension approfondie des réalités de vie du groupe cible concerné.

4 Pourquoi faut-il prévenir le non-recours aux prestations sociales ?

4.1 Le non-recours, un problème structurel de la politique sociale

En Suisse comme dans d'autres États-providence modernes, le non-recours aux prestations sous condition de ressources est un problème structurel de la sécurité sociale. Des travaux de recherche montrent que le comportement individuel n'en est pas la seule cause et que la conception des systèmes de prestations joue un rôle considérable (🗋 Janssens et Van Mechelen, 2017, 2022).

D'après le monitoring de la pauvreté, le problème du non-recours relève non seulement de l'exécution, mais aussi de la conception des politiques publiques, car les conditions d'octroi, les procédures et les compétences institutionnelles déterminent largement la mesure dans laquelle les bénéficiaires potentiels ont réellement accès aux prestations (🔑 voir chap. 7, page 42) ou Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025b], cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse », section C.1.1). Il en résulte un décalage entre les droits légaux et leur application effective. Ce décalage nuit non seulement à la protection sociale individuelle des personnes concernées, mais aussi à l'efficacité, à la capacité de pilotage et à la réalisation des objectifs des prestations de l'État social en général (🗋 Lucas et al., 2021).

Selon la prestation examinée, le canton et la méthodologie utilisée, les taux de non-recours se situent entre 25 et 40 % environ (🔑 voir chap. 7, page 42) ou Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025b], cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse », section C.1.1). Le non-recours touche donc une grande partie de la population et n'est pas un phénomène marginal.

4.2 Impact sur les personnes : pauvreté, santé, endettement

Le non-recours augmente le risque que des ménages ayant pourtant droit à des prestations restent durablement en dessous du minimum vital fixé par la politique sociale et s'enlisent dans la précarité. Des travaux de recherche mettent en évidence l'existence de liens entre une insécurité financière persistante et toute une série d'aspects, dont la santé et l'état psychosocial, l'endettement et les arriérés de paiement, la situation en matière de logement, la formation, les effets sur plusieurs générations et la participation sociale. Souvent, ces difficultés ne se présentent pas séparément, mais se renforcent l'une l'autre et peuvent contribuer à enraciner la pauvreté et la précarité (🗋 cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025a], cahier de base « La pauvreté en Suisse : une vue d'ensemble », section B.4.2). Le non-recours n'a donc pas seulement des effets à court terme : à long terme, il peut aussi empêcher les ménages concernés de se stabiliser sur le plan social et économique (🗋 De Schutter, 2022).

4.3 Impact sur le système : inégalités, pilotage, efficacité

Le non-recours affecte non seulement les personnes concernées, mais aussi l'ensemble du système de sécurité sociale.

Inégalité dans l'exercice des droits sociaux : les personnes mal informées, bloquées par des barrières linguistiques, ayant un statut de séjour qui les expose à des risques de sanctions ou se trouvant dans une situation de vie particulièrement précaire renoncent plus souvent que la moyenne à demander les prestations sous condition de ressources. Ainsi, les groupes de population les plus touchés par la marginalisation sont

aussi les plus exposés aux facteurs favorisant le non-recours (Guggisberg et Gerber, 2022 ; Lucas et al., 2021), ce qui peut renforcer les inégalités existantes. Il en résulte un décalage entre l'égalité formelle devant la loi et l'accès effectif aux prestations sociales (Coullery et al., 2025 ; De Schutter, 2022). Lorsque les droits légaux ne sont pas exercés, la confiance dans les institutions publiques s'effrite (De Schutter, 2022 ; Lucas et al., 2021).

Exclusion sociale : si la participation sociale et politique constitue l'un des piliers fondamentaux du système démocratique, elle suppose un certain niveau de ressources personnelles et financières. Les personnes qui manquent de ressources financières sont relativement souvent isolées socialement, peu intéressées par la politique et méfiantes à l'égard du système politique et judiciaire (cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025a], cahier de base « La pauvreté en Suisse : une vue d'ensemble », section B.5.2).

Problèmes de pilotage dans l'État social : les données administratives reflètent principalement le recours effectif aux prestations, et non l'ensemble des droits existants. Les décisions de politique sociale relatives aux budgets, aux réformes et à la conception des prestations reposent ainsi sur une image faussée de la portée, des coûts et des effets de ces prestations.

Pertes d'efficacité : les prestations préventives et celles visant à garantir le minimum vital ne sont pas pleinement utilisées, alors que les interventions ultérieures s'avèrent souvent plus coûteuses (Eurofound, 2015). D'un point de vue macroéconomique, le non-recours aux prestations peut donc entraîner un transfert des coûts vers d'autres systèmes, notamment vers le secteur de la santé et les services sociaux, ou vers l'avenir.

Efficacité de la lutte contre la pauvreté : si les prestations sous condition de ressources n'existaient pas, la pauvreté serait nettement plus répandue en Suisse. Selon les calculs effectués dans le cadre du monitoring de la pauvreté, environ 4 % de la population n'atteint le minimum vital social que grâce à ces prestations ; sans elles, le taux de pauvreté dépasserait 12 % (OFAS, 2025b, p. 48 ss). Le non-recours signifie que la politique sociale dispose encore d'une marge de manœuvre pour lutter contre la pauvreté.

Perte de confiance : lorsque les critères d'octroi manquent de transparence aux yeux des bénéficiaires potentiels, que les décisions semblent incompréhensibles ou que l'octroi des prestations est soumis à des conditions, la méfiance à l'égard du système social et des institutions publiques en général s'installe (De Schutter, 2022).

4.4 Effets spécifiques selon le système de prestations

Aide sociale : en Suisse, l'aide sociale garantit le minimum vital social prévu par la loi et est octroyée à titre subsidiaire. Les ayants droit qui y renoncent restent en dessous de ce seuil et doivent recourir à des stratégies d'adaptation informelles ou précaires (Elsener, 2023 ; Hümbelin et al., 2021). Par conséquent, ils ne bénéficient pas des prestations de conseil, de soutien et d'intégration liées à la perception de l'aide sociale qui pourraient les aider à stabiliser leur situation et à sortir de la pauvreté.

Prestations complémentaires à l'AVS/AI : les PC font maintenant partie intégrante du 1er pilier. Elles comprennent non seulement les prestations périodiques, mais aussi le remboursement des frais de maladie et d'invalidité. C'est dans le domaine des indemnités non périodiques que le risque de non-recours est le plus important, car ces prestations supplémentaires sont généralement moins connues.

Réduction individuelle des primes d'assurance-maladie : en vertu de la Constitution, la Confédération et les cantons sont tenus de garantir l'accès aux soins médicaux (art. 117a Cst.). La réduction individuelle des primes est un instrument essentiel pour garantir que la couverture de l'assurance obligatoire reste financièrement abordable pour tous. Le non-recours à cette aide accroît le risque de surcharge financière et peut entraîner des impayés, des procédures de poursuite et un surendettement.

4.5 Conséquences pour les responsables politiques et l'administration

Le non-recours porte atteinte à la fois à la protection sociale individuelle, à l'efficacité des prestations sous condition de ressources et à la qualité du pilotage administratif et politique. Pour les responsables politiques et l'administration, il en résulte un mandat clair visant à renforcer l'exercice effectif des droits sociaux. Les priorités sont les suivantes :

- réduction systématique des obstacles administratifs et informationnels entravant l'accès aux prestations ;
- amélioration de l'identification des bénéficiaires potentiels et de la première prise de contact ;
- perfectionnement des processus d'exécution en vue d'une mise en œuvre cohérente des prestations sous condition de ressources, axée sur les groupes cibles.

Par ailleurs, le problème du non-recours montre à quel point il est important que les politiques publiques soient compréhensibles et cohérentes : pour garantir l'efficacité des prestations sous condition de ressources, il faut non seulement les inscrire dans la loi, mais aussi fixer des règles, des procédures et des compétences institutionnelles concrètes. L'objectif n'est pas d'étendre le niveau des prestations ou les groupes d'ayants droit, mais de faire en sorte que l'exercice des droits sociaux existants soit effectif.

5 Quelles pistes concrètes pour prévenir le non-recours aux prestations sociales ?

Ce chapitre présente les types de mesures susceptibles de réduire de manière directe ou indirecte le non-recours aux prestations sociales. Sa structure suit les étapes par lesquelles passent les ayants droit : il regroupe les types de mesures en fonction des phases de ce processus – de la communication des pouvoirs publics et de la conception de la prestation à l'examen de la demande, en passant par l'information aux groupes cibles, le dépôt de la demande et le suivi de la démarche administrative.
On y indique, pour chaque type de mesure, les obstacles visés et le niveau d'intervention, tout en sachant que de nombreuses mesures s'attaquent à plusieurs obstacles et peuvent s'appliquer à divers niveaux (🔑 voir chap. 3, Seite 10). Enfin, chaque type de mesure est illustré par des exemples concrets tirés de divers domaines et contextes. Les exemples concrets, pensés comme une source d'inspiration, ne font l'objet que d'une brève description, afin d'éclairer les grandes lignes des types de mesures et la logique qui les sous-tend. On ne saurait par ailleurs appliquer l'une de ces mesures sans avoir au préalable analysé attentivement le contexte dans lequel elle s'inscrira et les objectifs visés. Cette sélection d'exemples, non exhaustive, donne une idée de la variété des mesures susceptibles d'être prises contre le non-recours aux prestations sociales.

! **Comment les exemples concrets ont-ils été choisis ?**
Les exemples proviennent, d'une part, de recherches en ligne et dans les publications scientifiques, menées par les auteurs, et, d'autre part, de propositions des membres du groupe de projet ainsi que d'autres spécialistes. Pour rassembler les informations fournies par le groupe de projet et les spécialistes, une base de données a été créée en ligne. Les auteurs ont examiné les exemples et fait une présélection qu'ils ont ensuite validée et complétée avec le groupe de projet. À noter que les exemples retenus l'ont été en fonction de l'évaluation du groupe de projet, et pas forcément en raison de données empiriques sur leur efficacité.

Types de mesures	Niveaux d'intervention	Obstacles visés	Page
Pratiquer une politique de communication et d'information du public efficace	— Société — Groupes cibles	— Obstacles liés à l'acceptation et à la confiance — Obstacles liés à l'information	21
Faire en sorte que les prestations soient accessibles et équitables	— Exécution — Politiques publiques	— Obstacles liés à la procédure et au système	22
Tenir compte des ressources des groupes cibles pour l'exécution	— Exécution	— Obstacles liés à la procédure et au système — Obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité	24
Pratiquer une politique d'information et de communication adaptée aux groupes cibles	— Groupes cibles — Exécution	— Obstacles liés à l'information — Obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité	26
Prendre contact avec les groupes cibles	— Exécution — Groupes cibles	— Obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité	29
Faciliter l'examen du droit, la demande et le recours aux prestations	— Exécution — Groupes cibles	— Obstacles liés à la procédure et au système — Obstacles liés aux ressources et à l'accessibilité — Obstacles liés à l'acceptation et à la confiance	32

***Tableau 2** : Types de mesures présentés, niveaux d'intervention et obstacles visés.*

5.1 Pratiquer une politique de communication et d'information du public efficace

5.1.1 Sensibiliser et déstigmatiser

De quoi s'agit-il ? De nombreuses personnes qui se retrouvent en détresse financière en éprouvent de la honte et craignent d'être déconsidérées par leur entourage. Cette dimension sociale peut prendre une telle ampleur que certaines renoncent à des prestations auxquelles elles auraient pourtant droit.

Canton de Genève, campagne « #çapeutarriver » : la campagne « #çapeutarriver » de l'Hospice général du canton de Genève s'adresse à un large public, afin de lutter contre les préjugés sur la pauvreté et la perception de prestations sociales. Des témoignages sur les réseaux sociaux, sur des affiches et dans les médias en sont les vecteurs.

Quel est l'effet recherché ? Lorsque la pauvreté est perçue comme un problème sociétal qui peut arriver à tout le monde, et que le droit aux prestations jouit d'une bonne visibilité, les personnes en difficulté craignent moins d'être socialement déconsidérées si elles demandent le soutien auquel elles ont droit.

De quoi faut-il tenir compte ? Changer les mentalités demande du temps et une présence continue. De plus, les campagnes d'information classiques atteignent souvent davantage les personnes déjà sensibilisées que celles qu'elles seraient justement censées convaincre. L'objectif n'est pas ici d'influencer directement le comportement des ayants droit, mais de changer la perception de la pauvreté et du recours aux prestations sociales au sein de la société. Il n'est donc guère possible de mesurer l'effet direct de telles mesures sur le comportement des ayants droit.

5.1.2 Informer sur les offres et prestations

De quoi s'agit-il ? Dans le système social suisse, c'est le plus souvent aux personnes susceptibles d'avoir droit à une prestation sociale de prendre l'initiative, de s'informer et de s'y retrouver dans les démarches à entreprendre. Or, ces personnes n'ont souvent pas les ressources pour le faire. Réaliser de vastes campagnes d'information permet d'activer directement les groupes cibles et de faire ainsi en sorte que des personnes de leur entourage deviennent des multiplicateurs.

Canton du Jura, « JU-lien » : le canton du Jura a créé en été 2024, en collaboration avec des partenaires du domaine social, une plateforme d'information sociale nommée « JU-lien ». Les potentiels ayants droit ont la possibilité de laisser leurs coordonnées par SMS ou via un formulaire en ligne ; un assistant social les contacte dans les cinq jours, pour les informer de leur éventuel droit à l'aide sociale, à une réduction individuelle des primes d'assurance-maladie ou à des PC et, au besoin, les aiguiller vers le service compétent. Le canton du Jura mène en parallèle une campagne via des annonces dans les journaux et des affiches dans des lieux publics pour faire connaître ces conseils gratuits et confidentiels et sensibiliser au fait que la pauvreté existe dans la région.

Quel est l'effet recherché ? Par une présence visible au quotidien et des offres d'information bas seuil sur les prestations sociales, les pouvoirs publics atteignent des personnes qui, sans cela, n'auraient pas le courage de s'adresser à une consultation, tout en sensibilisant le reste de la population.

De quoi faut-il tenir compte ? Tant qu'une offre n'est pas bien implantée, le nombre de personnes y recourant varie en fonction de la visibilité de la campagne menée en parallèle ; il faut donc donner suite à la campagne ou la répéter régulièrement, sans quoi ses effets s'estompent. De plus, pour atteindre ses groupes cibles, une campagne doit être bien présente dans leur vie quotidienne.

5.2 Faire en sorte que les prestations soient accessibles et équitables

5.2.1 Harmoniser les modalités de mise en œuvre

De quoi s'agit-il ? Les modalités d'octroi et de mise en œuvre des prestations sous condition de ressources varient en fonction des autorités compétentes et laissent parfois une marge de manœuvre considérable. Une personne dans le besoin obtiendra plus ou moins d'aide, ou pas d'aide du tout, selon son lieu de domicile, voire selon la personne qui traite son dossier. Ces disparités rendent difficiles les collaborations ou échanges entre services compétents afin d'optimiser la mise en œuvre. Une solution pour y remédier consiste à mettre en place des normes communes, puis à échanger sur les pratiques.

Normes CSIAS : la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) élabore, en collaboration avec ses membres, des lignes directrices et des guides afin d'harmoniser la mise en œuvre. Sur son site, la CSIAS présente l'ensemble de ses publications, par thèmes, en faisant à chaque fois référence aux normes CSIAS concernées. Les cantons et les communes peuvent y faire figurer leurs manuels et leurs guides communaux, ce qui constitue un précieux instrument de travail pour leurs services sociaux.

Quel est l'effet recherché ? Disposer de bases comparables et de structures uniformes réduit le risque d'inégalités de traitement et rend la mise en œuvre des prestations plus fiable et plus compréhensible pour toutes les parties prenantes. Cette mesure est encore plus efficace si les ayants droit ont eux aussi accès à ces informations.
De quoi faut-il tenir compte ? Les bases légales varient d'un canton à l'autre.

5.2.2 Éviter les effets indésirables

De quoi s'agit-il ? Le recours à certaines prestations sous condition de ressources, et en particulier à l'aide sociale, est assorti de strictes conditions qui peuvent, pour certaines catégories de population, avoir de graves répercussions (conséquences sur le titre de séjour ou abandon de l'activité indépendante, par ex.). Cela peut dissuader de nombreuses personnes en situation précaire de demander les prestations auxquelles elles auraient pourtant droit. Les autorités ont, dans certains cas, la possibilité de concevoir les prestations de manière à les dissocier de toute conséquence néfaste dans d'autres domaines qui dissuaderait les bénéficiaires potentiels de les demander, ou faire en sorte que les personnes concernées soient au moins informées en amont, de manière transparente, sur les conditions concrètes dont est assorti l'octroi des prestations.

Canton de Zurich, prise en charge de la prime résiduelle : le canton de Zurich s'est doté d'un instrument de prise en charge de la prime résiduelle d'assurance-maladie. Les personnes qui n'atteignent pas le minimum vital défini en matière d'aide sociale, ont demandé à bénéficier d'une réduction de leurs primes d'assurance-maladie et ne veulent pas percevoir l'aide sociale peuvent demander au service social de leur commune de prendre en charge leur prime résiduelle. Le canton précise expressément que cette prestation n'implique aucune obligation d'aviser les autorités compétentes en matière de droit des étrangers.

Quel est l'effet recherché ? En dissociant une prestation de toute conséquence dans d'autres domaines qui dissuaderait les ayants droit de la demander, on agit de manière structurelle pour éliminer les obstacles liés à l'acceptation et à la confiance en une prestation, ce qui rend plus efficace l'instrument de politique sociale que constitue la prestation en question.

De quoi faut-il tenir compte ? Les services chargés de la mise en œuvre des prestations sociales n'ont aucune prise sur les réglementations relatives aux conditions et sanctions, qui sont la plupart du temps énoncées dans des textes de loi. Il est par conséquent important que les potentiels bénéficiaires soient informés de manière transparente et compréhensible, déjà lors de la procédure de demande, des conditions qui, dans leur cas, s'appliquent à l'octroi de la prestation en question.

5.3 Adapter la mise en œuvre aux ressources des groupes cibles

5.3.1 Renforcer la coordination entre cantons et communes

De quoi s'agit-il ? Les bénéficiaires de l'aide sociale qui déménagent dans un autre canton ou une autre commune doivent refaire toutes les démarches pour percevoir cette aide dans leur nouveau lieu de domicile, et présenter à nouveau l'ensemble des documents requis. Ces obstacles administratifs peuvent dissuader des personnes percevant déjà l'aide sociale, et les faire échapper aux mailles du filet social. De plus, ils amènent le personnel de différents services à accomplir deux fois les mêmes tâches.

Échanges d'informations lors de déménagements hors canton : selon les directives actuelles de la Confédération concernant les PC, les cantons peuvent se fonder, pour établir le droit aux PC, sur les calculs faits par le canton de domicile précédent. Les nouveaux arrivants doivent toujours faire valoir eux-mêmes leur droit aux PC, mais le canton peut renoncer à leur demander une partie des documents prouvant le bien-fondé de leur droit.

Quel est l'effet recherché ? En réduisant la charge administrative que constitue le fait de devoir présenter une nouvelle demande pour une prestation sociale, on diminue le risque qu'une personne ne la perçoive plus alors qu'elle y a toujours droit. De plus, les autorités s'épargnent ainsi de laborieux examens.

De quoi faut-il tenir compte ? Cette simplification ne bénéficie qu'aux personnes qui prennent une nouvelle fois l'initiative.

5.3.2 Renforcer la coordination entre les autorités compétentes

De quoi s'agit-il ? Dans le système social suisse, des ayants droit à des prestations peuvent passer entre les mailles du filet lorsque plusieurs services ou institutions travaillent sans se coordonner. Il arrive en effet que des personnes soient renvoyées d'un service à l'autre ou qu'elles ne parviennent pas à avoir accès aux offres dont elles sont susceptibles de bénéficier.

Canton de Bâle-Campagne, « Assessmentcenter » : lors de la révision partielle de sa loi sur l'aide sociale, le canton de Bâle-Campagne s'est doté de bases légales pour créer un centre cantonal d'évaluation. Ce centre aide les personnes qui ont perdu leur source de revenu à se réinsérer sur le marché du travail et, dans l'idéal, leur évite de devoir recourir à l'aide sociale. Il leur fournit des conseils et fait office de plateforme entre diverses institutions sociales publiques, en les aiguillant vers les services compétents. Il renforce en outre les liens entre les différentes institutions du canton.

Quel est l'effet recherché ? Améliorer la coordination entre les services compétents permet, d'une part, de combler des lacunes qui, sans cela, constituent une source structurelle de non-recours et, d'autre part, d'aider les personnes concernées à trouver les offres qui leur conviennent. Par ailleurs, les autres institutions s'en trouvent déchargées : elles peuvent en effet se concentrer sur leur mission principale, car elles doivent moins aiguiller vers d'autres services des personnes dont le cas ne relève pas de leur domaine de compétence.

De quoi faut-il tenir compte ? Une coordination efficace entre différents services présuppose une définition claire des tâches et compétences ainsi que des bases légales garantissant la protection des données. Par ailleurs, cette mesure n'atteindra que difficilement les personnes qui n'ont, ou ne veulent avoir, aucun contact avec les autorités ou antennes du domaine.

5.3.3 Renforcer la collaboration avec les antennes et centres de consultation



De quoi s'agit-il ? C'est la plupart du temps aux ayants droit qu'il revient de prendre contact avec le service chargé de la mise en œuvre d'une prestation. Une telle démarche exige donc de connaître la prestation sociale en question et de savoir à quel service s'adresser, ce qui n'est pas toujours le cas des ayants droit. Des antennes ou centres de consultation, notamment de la société civile, peuvent servir de multiplicateurs et combler des lacunes de manière ciblée.

Canton du Jura, Formations destinées à des prestataires tiers : dans le canton du Jura, le service chargé des PC donne régulièrement des formations à des agences AVS, à des services sociaux, à des services de soins à domicile et à des notaires, afin de les sensibiliser au sujet et de les renforcer dans leur rôle de multiplicateurs.

Canton de Vaud, Observation en situation de travail : le canton de Vaud donne la possibilité au personnel des agences AVS de suivre sur place le travail des services chargés des PC, afin d'améliorer la collaboration entre ces différents services.

Quel est l'effet recherché ? Le fait d'avoir été directement en contact avec des ayants droit et de connaître les conditions concrètes pour prétendre à une prestation permet d'identifier le non-recours et d'aborder la question avec la personne concernée.

De quoi faut-il tenir compte ? Le personnel doit disposer de connaissances correctes, à jour, sur les prestations sociales et sur le paysage de prestations. Par ailleurs, les potentiels ayants droit doivent toujours prendre eux-mêmes l'initiative, et de simples informations ne suffisent souvent pas pour inciter les personnes marginalisées ou critiques envers les autorités à le faire.

5.3.4 Prévoir un guichet unique pour plusieurs prestations



De quoi s'agit-il ? Bien des personnes en difficulté le sont dans plusieurs domaines à la fois, ce qui leur donne droit à plusieurs prestations sociales (assorties ou non de conditions de ressources). Le système social suisse étant très fragmenté, elles doivent souvent prendre contact avec plusieurs services, remplir à chaque fois des formulaires et se coordonner avec plusieurs professionnels. Prévoir un guichet unique rassemblant plusieurs prestations permet de réduire considérablement les démarches administratives des potentiels bénéficiaires.

Canton de Neuchâtel, Guichets sociaux régionaux : le canton de Neuchâtel a mis sur pied sept guichets régionaux qui servent de point d'entrée unique pour déposer une demande ou se faire conseiller, et cela, pour toutes les prestations sociales. Les personnes qui s'adressent à l'un de ces guichets remplissent un seul formulaire, qui servira à examiner leur droit à diverses prestations (telles que réduction individuelle de primes, aide sociale ou bourses). Le Guide Social Romand (GSR) fournit des informations détaillées sur le sujet sur son site.

Quel est l'effet recherché ? Les guichets uniques diminuent la charge temporelle, administrative et émotionnelle des ayants droit. Ils présentent aussi l'avantage de réduire le non-recours dans plusieurs systèmes de prestations à la fois.

De quoi faut-il tenir compte ? Pour que les guichets uniques déploient tout leur potentiel et atteignent des ayants droit qui avaient jusque-là passé entre les mailles, ils doivent être conçus de manière à être accessibles. Le choix de leur emplacement, les locaux et la manière de recevoir la clientèle sont donc déterminants.

5.3.5 Rendre automatique l'examen d'un droit et l'octroi de la prestation

De quoi s'agit-il ? Les données administratives, et notamment fiscales, suffisent pour examiner le droit à certaines prestations sous condition de ressources. Dans ces cas, les institutions publiques disposent donc déjà de toutes les informations nécessaires pour examiner le droit à la prestation, tandis que les ayants droit en ignorent peut-être même l'existence. Les autorités peuvent prendre l'initiative et procéder automatiquement à l'examen de ce droit et à l'octroi de la prestation.

Canton d'Appenzell Rhodes-Intérieures, Procédure automatisée : le canton d'Appenzell Rhodes-Intérieures, comme d'autres cantons d'ailleurs, identifie les personnes ayant droit à une réduction individuelle de primes en se fondant sur des données à sa disposition. Il leur octroie automatiquement la réduction et les informe du montant. Les bénéficiaires n'ont aucune démarche à faire.

Le monitorage de l'efficacité de la réduction des primes que réalise régulièrement l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) donne un aperçu de ce processus dans les différents cantons. Disponible en ligne, il peut être téléchargé gratuitement.

Quel est l'effet recherché ? Procéder automatiquement à l'examen du droit et à l'octroi des prestations limite considérablement les conséquences du manque d'informations, de ressources ou encore de confiance dans les institutions publiques.

De quoi faut-il tenir compte ? Les procédures automatisées peuvent générer une nouvelle forme de non-recours, car elles incitent la population à se fier au processus automatique et à rester passive. Les éventuelles erreurs peuvent par conséquent passer longtemps inaperçues. Par ailleurs, l'utilisation de données administratives, et notamment fiscales, exige la plupart du temps une base légale.

5.4 Pratiquer une politique d'information et de communication adaptée aux groupes cibles

5.4.1 Veiller à l'accessibilité des informations

De quoi s'agit-il ? Le non-recours s'explique souvent par la complexité des systèmes de prestations ainsi que par le manque d'informations ou le caractère peu compréhensible de ces dernières. C'est en particulier le cas des personnes peu familières du système social suisse, à l'instruction formelle peu poussée et aux compétences linguistiques lacunaires. Élaborer et transmettre les informations de manière adaptée aux groupes cibles peut aider à rendre ces dernières plus accessibles. Cela peut signifier : opter pour des termes simples, utiliser systématiquement les mêmes notions et les expliquer, mettre la documentation à disposition dans plusieurs langues ou encore

recourir à des formats accessibles tels que des vidéos d'explication ou des brochures. Rendre les informations accessibles présente de plus l'avantage, pour les services compétents, de devoir passer moins de temps à répondre aux questions.

Ville de Zurich, « Zürich für alle » : dans le cadre de ce projet pilote de la ville de Zurich, intitulé « Zurich pour tous », les services et secteurs de l'administration communale peuvent depuis 2025 faire examiner l'accessibilité de leurs prestations, sites internet et formulaires par des personnes appartenant à des groupes de population vulnérables formées pour ce faire. La Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW) assure le suivi scientifique du projet.

Cantons de Bâle-Ville et de Bâle-Campagne, « Hallo Basel-Stadt » et « Hallo Baselland » : les cantons de Bâle-Ville et de Bâle-Campagne ont créé les sites internet plurilingues « Hallo Basel-Stadt » et « Hallo Baselland » qui fournissent en respectivement 20 et 17 langues des informations sur la sécurité sociale, les finances et d'autres sujets de la vie quotidienne. Les textes y sont rédigés dans un langage simple. Un centre de téléchargement permet de se procurer en un clic, dans la langue souhaitée, tous les documents utiles sur un sujet précis. Cet instrument est également utile aux services de l'administration et aux centres de consultation, qui peuvent y recourir dans leur travail d'information.

Canton de Bâle-Ville, vidéos explicatives : le canton de Bâle-Ville a produit pour plusieurs prestations des vidéos qui expliquent, de manière facilement compréhensible et en plusieurs langues, en quoi consistent ces prestations, qui y a droit et quelles en sont les modalités d'accès. Le site de la CSIAS propose aussi des vidéos explicatives en plusieurs langues, que les services sociaux peuvent intégrer à leur site internet.
Quel est l'effet recherché ? Les informations systématiquement conçues en se fondant sur le point de vue des groupes cibles sont accessibles et compréhensibles. Elles permettent une prise de décision éclairée.

De quoi faut-il tenir compte ? Pour produire l'effet attendu, cet outil doit être connu et utilisé. Cela vaut aussi pour le personnel des services et antennes, qui peut le faire connaître à sa clientèle et y recourir dans sa propre pratique. Par ailleurs, ces mesures concernent avant tout l'accessibilité des informations ; elles n'abordent pas les barrières structurelles.

5.4.2 Associer les pairs

De quoi s'agit-il ? Pour bien des personnes ayant besoin de soutien, il est plus facile d'en parler avec quelqu'un ayant vécu une situation similaire qu'avec le personnel d'un service, en particulier quand leur confiance a été ébranlée à la suite de mauvaises expériences avec les autorités ou avec des professionnels. Dans de telles situations, les pairs peuvent jeter des ponts et générer proximité et crédibilité.

Projet de recherche « POPCORN » : dans le cadre de ce projet de recherche et de terrain (Berne, Neuchâtel et Bienne) mené par la Haute école spécialisée bernoise (BFH), des personnes concernées par la pauvreté et des professionnels conçoivent ensemble, sur mesure pour les villes participantes, une stratégie de travail avec les pairs : des personnes concernées par la pauvreté sont formées à en accompagner d'autres, à les informer et à faciliter leur accès à des prestations de soutien.

Internetcafé Planet13 : le café internet Planet13, dans le canton de Bâle-Ville, a été conçu et réalisé par et pour des personnes touchées par la pauvreté. Il propose, en plus d'un accès à Internet, un soutien concret pour remplir des formulaires, des conseils juridiques en matière d'aide sociale ainsi qu'un accompagnement pour des démarches auprès de services et d'autorités.

Seniorinnen und Senioren-Netzwerk : Pro Senectute coordonne un réseau de retraités bénévoles expérimentés dans les tâches administratives, qui aident d'autres personnes âgées, notamment dans leurs démarches avec les autorités.

Quel est l'effet recherché ? Les pairs connaissent, pour l'avoir vécu, le quotidien des personnes susceptibles d'avoir droit à des prestations, leurs difficultés et leurs insécurités. Ils peuvent parler d'égal à égal avec elles et établir une relation de confiance. Ils sont donc perçus comme étant plus crédibles et plus accessibles que des professionnels. Les stratégies associant les pairs sont particulièrement indiquées lorsque la stigmatisation, la méfiance envers les autorités ou la marginalisation rendent difficile l'accès à des offres formelles.

De quoi faut-il tenir compte ? Les pairs aidants sont souvent bénévoles et se trouvent eux-mêmes en situations difficiles. En leur fournissant un soutien, un suivi et des formations, les pouvoirs publics peuvent éviter que la pair-aidance ne les fragilise encore davantage. Il convient de plus de prévoir des mesures d'assurance qualité, afin que l'accompagnement par les pairs reste efficace.

5.4.3 Rassembler informations et conseils liés à plusieurs prestations

De quoi s'agit-il ? Les personnes traversant des difficultés dans plusieurs domaines de la vie à la fois – détresse financière, problèmes de santé et difficultés familiales, par exemple – doivent souvent s'adresser à plusieurs services pour obtenir le soutien dont elles ont besoin. Des antennes peuvent réunir en un seul lieu informations, conseils et aiguillage sur différents sujets et systèmes de prestations.

Canton de Fribourg, « Fribourg pour tous » : ce centre d'information et d'orientation fournit gratuitement, de manière anonyme et confidentielle, des réponses à des questions dans les domaines de la famille, des assurances sociales, du travail, de la santé et de l'intégration. Son équipe, composée d'assistants sociaux, se limite à fournir des informations et aiguille directement les personnes vers les services compétents, en fonction de la problématique. Ce centre est rattaché à la Direction de la santé et des affaires sociales du canton.

Ville de Lucerne, « Sozial Info REX » : cette antenne sert de point d'entrée pour obtenir des renseignements et des conseils en matière de santé et de prestations sociales. Elle examine aussi le droit à l'aide sociale économique, offre une aide à la rédaction de correspondance et aiguille les personnes dans la recherche du service compétent.

Quel est l'effet recherché ? Les offres centralisées d'informations et de conseils servent de point d'entrée bas seuil. Les personnes en quête de conseil y trouvent une aide d'ordre général, ce qui leur évite de devoir au préalable préciser leurs besoins, chercher eux-mêmes le bon service et prendre contact avec plusieurs entités. Un soutien adéquat peut ainsi être rapidement mis en route et un premier contact établi avec les services concernés.

De quoi faut-il tenir compte ? La visibilité et la notoriété des antennes et centres de consultation dépendent notamment de leur emplacement, de leurs locaux et de la manière dont leur équipe reçoit la clientèle.

5.5 Prendre contact avec les groupes cibles

5.5.1 Profiter d'étapes importantes de la vie pour informer

De quoi s'agit-il ? Une information est d'autant plus efficace qu'elle est donnée à un moment où le destinataire est réceptif. Pour les prestations sous condition de ressources, c'est le cas en particulier lorsque la situation financière d'une personne change considérablement et peut ouvrir un droit à une prestation, comme lors du départ à la retraite, à la naissance d'un enfant, lors d'un divorce ou à la perte d'un emploi.

Canton de Genève, Informations sur le départ à la retraite : le canton de Genève envoie à toutes les personnes de 64 ans un courrier contenant des informations sur la rente AVS et les PC. Il joint de plus à la première décision de rente un dépliant en couleur leur rappelant l'existence des PC.

Canton du Jura, Information jointe à la décision de taxation fiscale : le canton du Jura joint à chaque décision de taxation de bénéficiaires de l'AVS des informations sur la possibilité de recevoir des PC.

Informations lors d'événements cantonaux ou communaux : de nombreux cantons et communes adaptent leurs informations à des groupes cibles précis, organisent des séances d'information publiques ou sont présents lors d'événements locaux ou de salons.

Quel est l'effet recherché ? Une personne qui, en raison d'un changement dans sa vie, doit analyser sa situation financière et évaluer la nécessité de bénéficier d'un soutien, sera particulièrement réceptive aux informations et offres sur le sujet.

De quoi faut-il tenir compte ? Les événements ayant d'importantes conséquences financières ne sont pas tous annoncés aux autorités. La perte d'un emploi, par exemple, ne l'est que si la personne s'inscrit au chômage. De plus, de tels changements de situation ne génèrent pas forcément de droit à une prestation sous condition de ressources : ce droit doit au préalable faire l'objet d'un examen. L'effet de ces mesures peut être encore renforcé en collaborant avec d'autres entités, comme des employeurs, des consultations sociales ou des services de santé.

5.5.2 Prendre l'initiative d'examiner le droit aux prestations et informer de manière ciblée

De quoi s'agit-il ? Le droit à des prestations sous condition de ressources dépend principalement de la situation économique des personnes, une situation en partie connue des pouvoirs publics grâce aux données administratives, et notamment fiscales. Les institutions publiques disposent donc d'indices suggérant un droit à des prestations, alors que de nombreuses personnes en difficulté financière ignorent être de potentielles bénéficiaires. Les autorités peuvent utiliser les données auxquelles elles ont accès pour identifier les potentiels ayants droit et les contacter.

Examen du droit sur la base des données fiscales : la majorité des cantons se réfèrent aux données fiscales pour établir si une personne a droit aux réductions individuelles de primes. Il suffit par conséquent aux ayants droit de fournir les données nécessaires à leur identification personnelle. Aucune autre donnée n'est nécessaire.

Courrier informant d'un éventuel droit : quelques cantons envoient le formulaire de demande de réduction individuelle de primes aux personnes qui y ont vraisemblablement droit. Parmi eux, certains inscrivent déjà dans ces formulaires les données à leur disposition, ce qui rend la démarche encore plus facile pour les potentiels bénéficiaires. Le monitorage de l'efficacité de la réduction des primes que réalise régulièrement l'OFSP donne un aperçu de ce processus dans les différents cantons. Disponible en ligne, il peut être téléchargé gratuitement.

Quel est l'effet recherché ? Une information adressée personnellement, en fonction des besoins des individus, atteint davantage son public cible que des communications largement diffusées. De plus, l'utilisation automatique d'informations déjà connues des autorités peut alléger encore les démarches pour les groupes cibles.

De quoi faut-il tenir compte ? Dans de nombreux systèmes de prestations, les données fiscales ne fournissent que des indices sur un éventuel droit, de sorte qu'il reste nécessaire de passer par une demande et par l'examen de cette demande, des démarches qui peuvent être relativement lourdes. Par ailleurs, l'utilisation de données administratives, et notamment fiscales, exige la plupart du temps une base légale.

5.5.3 Relancer en cas d'interruption de la démarche

De quoi s'agit-il ? La personne qui demande des documents à remplir a déjà surmonté un premier obstacle, en prenant contact avec le service compétent ; toutefois, étant donné qu'elle l'a fait sans prendre d'engagement, et de manière unilatérale, le risque d'interruption de la démarche reste élevé, en particulier pour les personnes disposant de peu de ressources. En prenant des nouvelles et en aidant la personne, le service compétent peut éviter qu'une brève interruption ne se transforme en un cas de non-recours durable.

Commune d'Uster, Relance active : la commune d'Uster (ZH) prend contact avec les personnes qui, un mois après s'être procuré les formulaires pour l'aide sociale ou les PC, n'ont toujours pas déposé de demande.

Quel est l'effet recherché ? Une personne qui a d'elle-même fait le premier pas a davantage de probabilité d'avoir effectivement droit à une prestation et d'être atteignable. En la relançant, les pouvoirs publics lui signalent en outre qu'ils tiennent à la soutenir.

De quoi faut-il tenir compte ? Cette mesure présuppose de saisir systématiquement les interruptions de démarches et de leur donner suite. De plus, si elle n'a pas été sollicitée, une prise de contact de la part des autorités peut être perçue comme une pression ; le ton et le contenu de ce contact sont donc décisifs.

5.5.4 Associer des prestataires tiers en tant que multiplicateurs

De quoi s'agit-il ? Les ayants droit entretiennent souvent des relations avec des professionnels autres que ceux des services compétents pour les prestations (assistants sociaux, personnel de soins à domicile ou curateurs, par ex.). Ces professionnels pourraient aborder un potentiel droit à des prestations, mais ils ne savent pas toujours en quoi consistent ces prestations ou ne sont pas conscients que ce travail d'information fait partie de leur fonction. Former ces acteurs permet de disposer de multiplicateurs pouvant atteindre les personnes en difficulté de manière précoce et à bas seuil.

Canton de Vaud, « Vaud pour vous » : le canton de Vaud a lancé un programme en collaboration avec Caritas Vaud, l'Association régionale pour l'action sociale (ARAS), l'Entraide protestante suisse (EPER), Pro Senectute, le Centre social protestant (CSP) et Prométerre. Dans ce cadre, ces partenaires issus de la société civile proposent plusieurs prestations aux personnes en détresse financière ou personnelle, et notamment des conseils financiers, un soutien administratif ou des cours d'informatique. Ces projets, qui sont menés dans plusieurs régions, s'adressent à divers groupes cibles ayant des besoins propres.

Implication de multiplicateurs : plusieurs cantons recourent activement à Pro Senectute, à des ONG et à d'autres antennes pour informer sur les prestations sous condition de ressources. Ils sont aussi nombreux à former ou à conseiller de manière ciblée sur les PC le personnel et les partenaires en contact régulier avec des personnes bénéficiant d'une rente AVS, comme le personnel des soins à domicile ou les curateurs.

Projet pilote « Ordonnance sociale au cabinet médical » : ce projet pilote, mené par Careum, la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW) et le centre Medizin & Chiropraktik Winterthur, est réalisé depuis début 2025 dans un cabinet de médecins généralistes de Winterthour. Le personnel du cabinet applique un questionnaire à sa patientèle pour détecter les problématiques sociales telles que solitude, difficultés financières ou problèmes de logement. Les médecins établissent au besoin une « ordonnance sociale » qui adresse la personne à une entité du secteur social ou de la collectivité publique.

Quel est l'effet recherché ? Des multiplicateurs ayant déjà établi une relation de confiance avec une personne en difficulté sont plus crédibles aux yeux de cette dernière pour aborder la possibilité de bénéficier d'une prestation sociale et la lui « prescrire ». Cette mesure permet d'atteindre des personnes qui, sans elle, ne se seraient jamais adressées aux autorités. Des services publics et des acteurs de la société civile créent des synergies grâce à une démarche commune et resserrent les mailles du filet social.

De quoi faut-il tenir compte ? De telles stratégies requièrent des ressources du côté des prestataires tiers également. Par ailleurs, lorsque ces derniers accompagnent les ayants droit jusqu'à la demande de prestation, leur implication gagne en efficacité.

5.5.5 Proposer des offres itinérantes

De quoi s'agit-il ? De nombreuses offres de conseil présupposent que leurs bénéficiaires prennent l'initiative d'un premier contact. Les personnes aux ressources limitées, qui ne sont pas capables de cerner précisément la nature de leurs besoins ou évitent par principe tout contact avec les autorités, ne peuvent par conséquent souvent pas y accéder.

Bienne, Consultation mobile pour les personnes âgées : la consultation mobile pour les personnes âgées de Bienne Est a été créée par la Fondation du Foyer pour personnes âgées Büttenberg. Il s'agit de conseils à domicile ou dans des lieux publics pour les personnes âgées et leurs personnes de référence. Le personnel de la consultation est présent surtout dans des lieux tels que « tables de midi » ou cafés-rencontres, mais le premier entretien peut aussi se faire d'une autre manière, en ligne ou à domicile. La Consultation mobile fournit des informations notamment sur les prestations sociales pertinentes et annonce au besoin la personne directement au service compétent.

District du Jura-Nord vaudois, « Oasis Junova » : le projet de l'Association régionale d'action sociale (ARAS), qui réunit les 73 communes du district du Jura-Nord vaudois, recourt à une stratégie similaire. Une équipe itinérante va à la rencontre de la population dans les lieux publics ; son offre est gratuite, confidentielle et, au besoin, anonyme. Oasis propose une aide individuelle pour les démarches en lien avec les assurances sociales, le travail, la santé, l'intégration ou la famille.

Quel est l'effet recherché ? Aller à la rencontre de la population là où elle se trouve, sans poser de conditions préalables, permet d'atteindre des personnes qui n'auraient pas su à qui s'adresser pour trouver l'aide dont elles ont besoin. Cette stratégie peut se révéler efficace en particulier pour des groupes cibles en difficulté dans plusieurs domaines à la fois et ayant besoin d'orientation.

De quoi faut-il tenir compte ? Le travail itinérant est gourmand en temps et en ressources. De plus, beaucoup de doigté est requis pour aborder des personnes qui n'ont pas sollicité de prise de contact, si l'on ne veut pas que l'approche soit perçue comme étant stigmatisante ou agressive. Enfin, cette stratégie ne permet pas d'atteindre les personnes socialement très isolées.

5.6 Faciliter l'examen du droit, la demande et le recours à la prestation

5.6.1 Réduire les contacts avec les autorités grâce au numérique

De quoi s'agit-il ? Pour nombre de potentiels ayants droit, se rendre à un guichet de l'administration demande beaucoup d'énergie et de détermination. Les structures et processus numériques peuvent réduire cet obstacle, car ils sont accessibles de tout lieu et à toute heure, sans prise de contact personnelle.

Ville de Zurich, Demande en ligne : sur son site internet, le service des PC de la ville de Zurich propose trois manières de présenter une demande : un dépôt de demande sécurisé, par téléversement de documents numériques ; par courriel ; et au moyen d'un document PDF à renvoyer par la poste. Le dépôt de la demande en ligne se fait en recourant aux mêmes identifiants de connexion que pour les autres services numériques de la ville (tels que les déclarations d'impôt). Il est également possible, sur le même site, de savoir de manière anonyme si l'on a effectivement droit à des PC, avant même de déposer une demande.

Cantons de Bâle-Ville et d'Argovie, Boîte aux lettres numérique : dans le canton de Bâle-Ville, les bénéficiaires de l'aide sociale peuvent envoyer justificatifs, factures et autres documents en ligne, via une boîte aux lettres numérique. Les données et fichiers sont transférés directement au service voulu, par un canal sécurisé. Le canton d'Argovie dispose d'une offre similaire avec « myCockpit ».

Quel est l'effet recherché ? Les potentiels ayants droit ont moins de réticence à déposer une demande de prestations ou à fournir des documents en ligne quand ils peuvent choisir quand et comment faire certaines étapes importantes.

De quoi faut-il tenir compte ? Les offres numériques n'atteignent pas tous les groupes cibles dans la même mesure, car elles requièrent un accès à Internet et des compétences numériques. Par ailleurs, lorsque des services en ligne existent déjà, ces offres peuvent s'inscrire dans les infrastructures de connexion et sites internet déjà en place. Enfin, il est aussi possible, en complément, d'encourager l'acquisition de compétences

numériques par les groupes cibles, afin que ces derniers puissent eux aussi passer par les outils numériques pour accéder aux prestations.

5.6.2 Permettre aux personnes de vérifier elles-mêmes leurs droits aux prestations



De quoi s'agit-il ? Bien des personnes renoncent à présenter une demande de prestations sociales car, n'étant pas certaines d'y avoir droit, l'effort qu'il leur faut consentir pour ce faire leur semble disproportionné. Or, le droit à bon nombre de prestations est établi en fonction de seuils chiffrés clairement définis, qui permettent de concevoir des tests et calculateurs en ligne. On offre ainsi aux potentiels ayants droit une possibilité bas seuil d'obtenir par eux-mêmes des éléments de réponse, ce qui les motive à entreprendre la démarche.

Canton de Bâle-Ville, Test pour l'ensemble des prestations sociales : le canton de Bâle-Ville met à disposition de sa population plusieurs instruments en ligne qui permettent de connaître son droit aux prestations. Il s'agit, d'une part, d'un test général, qui donne une première idée des prestations pouvant entrer en ligne de compte et, d'autre part, de calculateurs pour des prestations précises (réductions individuelles de primes, aides au logement, pensions alimentaires et aide sociale). Le recours à ces tests et calculateurs est totalement anonyme.

Calculateurs en ligne : la Confédération, la plupart des cantons et certaines ONG (telles que Pro Senectute, par ex.) proposent sur leurs sites des calculateurs grâce auxquels les potentiels ayants droit peuvent tester sans engagement aucun leur droit à l'aide sociale, aux PC ou à la réduction individuelle de primes.

Quel est l'effet recherché ? Les potentiels bénéficiaires qui ont reçu, en recourant à un instrument officiel, des éléments indiquant un droit à une prestation se sentiront confortés dans leur démarche. Ces outils peuvent aussi alléger la charge de travail des services concernés, en réduisant le nombre de demandes faites par des personnes ne remplissant manifestement pas les conditions requises.

De quoi faut-il tenir compte ? Les calculateurs en ligne sont indiqués lorsque les conditions d'octroi sont clairement définies et se fondent sur des données que les individus peuvent facilement se procurer. De plus, ils sont surtout accessibles aux personnes bien informées et disposant de compétences numériques. Si, une fois le test réalisé, le site indique directement aux internautes quelles démarches entreprendre et auprès de quel service, les personnes ayant très vraisemblablement droit à la prestation se décideront plus facilement à présenter une demande. Enfin, les données et le calculateur doivent être adaptés au canton en question et constamment tenus à jour si l'on veut qu'ils fournissent des résultats fiables.

5.6.3 Simplifier les processus

De quoi s'agit-il ? Percevoir une prestation sous condition de ressources va souvent de pair avec de lourdes démarches administratives : tant au moment de la demande que par la suite, les potentiels bénéficiaires doivent fournir de nombreuses informations et divers justificatifs. Ces obstacles administratifs mettent en difficulté bien des personnes, qui renoncent à présenter une demande ou sont sanctionnées pour non-respect des conditions. Pour les autorités compétentes, ces processus impliquent de contrôler à chaque fois que toutes les informations ont été fournies et les conditions remplies.

Cantons de Genève, du Jura et de Vaud, Processus directs pour les justificatifs : les bénéficiaires de PC ont droit au remboursement de certains frais de maladie et d'invalidité, et notamment de frais de traitements dentaires. Dans les cantons du Jura et de Vaud, les cabinets dentaires peuvent envoyer leurs factures directement au service chargé des PC, ce qui allège les démarches des bénéficiaires.

Quel est l'effet recherché ? Plus les processus sont simples et plus la charge administrative est réduite, plus les tâches à réaliser s'allègent pour toutes les parties prenantes – réduisant d'autant le risque de non-recours.

De quoi faut-il tenir compte ? Cette mesure exige de permettre aux services concernés d'avoir un accès direct aux informations nécessaires, ce qui, au départ, demande de la coordination avec les parties impliquées et, le cas échéant, une modification du cadre légal.

Informations complémentaires

6 Comment fonctionnent les trois principales prestations sous condition de ressources ?

6.1 Aide sociale

L'aide sociale, qui intervient à titre subsidiaire à toutes les autres prestations sociales et prestations sous condition de ressources, garantit le minimum vital social durant une situation de détresse financière (🗋 cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse [OFAS, 2025b], cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse », section B.2). Cela signifie qu'elle ne garantit pas seulement la survie physique, mais « permet la participation à la vie économique, sociale, culturelle et politique et garantit ainsi les conditions d'une existence digne » (🗋 CSIAS, 2026, section. A.2.).

L'aide sociale vise notamment à ce que ses bénéficiaires retrouvent l'indépendance économique. Elle offre par conséquent une aide non seulement économique, mais aussi « personnelle » ainsi que l'accès à des mesures d'intégration professionnelle et sociale (🗋 cf. CSIAS, 2026, section B.). En contrepartie, elle impose aux bénéficiaires de fournir des preuves des efforts fournis pour accéder à l'indépendance économique.

L'aide sociale est accordée quelle que soit la raison de la situation de détresse et garantie tant que perdure cette situation. La couverture des besoins de base fait en principe l'objet d'un forfait, mais peut aussi ponctuellement être adaptée en fonction des besoins, afin de garantir le minimum vital social. Les autorités compétentes peuvent par exemple librement déterminer le montant à partir duquel elles considèrent les frais de logement comme excessifs pour la région et peuvent par conséquent raisonnablement exiger un déménagement dans un logement meilleur marché. Des prestations circonstancielles (PC_I) peuvent aussi être accordées, de manière individuelle, en fonction du besoin effectif. Certains cantons exigent des personnes qui ont émargé à l'aide sociale de rembourser les prestations fournies dès que leur situation s'améliore et que ledit remboursement ne met pas en danger leur indépendance économique.

✉ Fiche signalétique	
Fonction au sein du système	– Dernier filet de sécurité sociale ; subsidiaire à toutes les autres prestations
Objectifs	– Garantie du minimum vital social – Indépendance économique
Prestations	– Soutien financier – Aide et conseils personnels – Offres ou mesures visant l'intégration professionnelle et sociale
Groupes d'ayants droit	– Moyens financiers insuffisants pour assurer le minimum vital social (besoins de base, frais de logement, prestations circonstancielles) – Pas liée à des situations de risque particulières
Bases légales	Lois cantonales sur l'aide sociale
Autres bases	Normes CSIAS (recommandations)
Entité chargée de la conception (politique publique)	*Cantons*
Compétences pour la mise en œuvre	Régies par les cantons : service social cantonal ou communal
Financement	Canton et commune, à des proportions variant selon les cantons
Taux de perception	2,9 % (31.12.2024)
Taux de non-recours	25 à 40 % environ

6.2 Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI

Avec les prestations complémentaires (PC) à l'AVS et à l'AI, la Confédération entend garantir le minimum vital des rentiers dont la rente AVS ou AI ne permet pas de le faire (cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse (🗋 OFAS, 2025b), cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse », section B.3). Cet instrument a été introduit lorsqu'il s'est avéré que les rentes AVS et AI ne suffisaient pas dans tous les cas à couvrir le minimum vital. Conçues à l'origine comme une solution transitoire, les PC font maintenant partie intégrante du système suisse de sécurité sociale : près de 12 % des rentiers AVS en perçoivent, et même près de la moitié des rentiers AI (🗋 OFAS 2025c).

Les PC visent donc, comme l'aide sociale, à couvrir les besoins vitaux. Elles interviennent en amont de l'aide sociale et n'ont pas comme principal objectif que les bénéficiaires regagnent leur indépendance économique. La durée de leur perception est donc souvent plus longue que celle de l'aide sociale. Les PC peuvent être versées de deux manières : sous la forme d'une « prestation complémentaire annuelle », qui garantit la couverture du minimum vital, et sous la forme de remboursements de certains frais de maladie et d'invalidité (🗋 cf. mémento sur les prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI, Centre d'information AVS/AI et OFAS, 2025).

La prestation complémentaire annuelle est établie en comparant, d'une part, les revenus et les parts de fortune et, d'autre part, les dépenses reconnues, comme indiqué par la loi sur les prestations complémentaires (LPC) et son ordonnance (OPC). Les autorités compétentes ont ce faisant généralement moins de latitude pour apprécier les cas individuels que dans le cadre de l'aide sociale. Les PC étant servies sur une plus longue durée, elles doivent permettre de faire face à des dépenses d'une certaine importance, comme l'achat de nouveaux meubles ou le remplacement d'appareils électroménagers défectueux (🗋 cf. Monitoring de la pauvreté en Suisse (OFAS, 2025a), cahier de base « La pauvreté en Suisse : une vue d'ensemble », section B.2.1). C'est notamment pour cette raison que les PC se fondent sur des besoins de base plus importants que l'aide sociale.

✉ Fiche signalétique	
Fonction au sein du système	Complément à la rente AVS/AI en cas de minimum vital non couvert
Objectifs	Garantie du minimum vital pour les personnes âgées ou invalides
Prestations	– Prestation complémentaire annuelle – Remboursement des frais de maladie et d'invalidité.
Groupes d'ayants droit	– Perception des prestations de base de l'AVS/AI – Dépenses reconnues dépassant les revenus déterminants
Bases légales	– Loi fédérale sur les prestations complémentaires à l'assurance-vieillesse, survivants et invalidité (LPC) – Ordonnance sur les prestations complémentaires à l'assurance-vieillesse, survivants et invalidité (OPC-AVS/AI)
Entité chargée de la conception (politique publique)	– Confédération ; les cantons selon les dispositions de la Confédération
Compétences pour la mise en œuvre	– Caisses cantonales de compensation – Agences AVS pour le dépôt de la demande – Surveillance assurée par les services sociaux cantonaux
Financement	Confédération (5/8) et canton (3/8)
Taux de perception	AVS : 12,1 % (31.12.2024) AI : 49,2 % (31.12.2024)
Taux de non-recours	AVS : 25 à 30 % environ AI : pas de données

6.3 Réduction individuelle des primes d'assurance-maladie

Contrairement à l'aide sociale et aux PC, la réduction individuelle des primes d'assurance-maladie ne vise pas à garantir le minimum vital, mais à diminuer la charge financière de ses bénéficiaires : elle a été introduite afin de rendre les primes de l'assurance obligatoire des soins économiquement supportables pour tous. Elle réduit donc les dépenses des personnes de condition économique modeste en agissant exclusivement sur le montant des primes en question.

Les primes d'assurance-maladie étant établies par personne, indépendamment des revenus, elles représentent une charge considérable pour de nombreux ménages, et en particulier pour les familles. Selon les calculs de l'Office fédéral de la statistique (SILC), 7,3 % de la population est en retard de paiement des primes d'assurance-maladie, ce qui fait des dettes auprès des caisses-maladie le deuxième type de dettes le plus fréquent après les dettes fiscales (🗋 OFS 2026). Le législateur a prévu ces subsides pour remédier au mode d'établissement des primes, qui ne prend pas en compte le revenu des assurés.

✉ Fiche signalétique	
Fonction au sein du système	Réduction de la charge due aux primes
Objectifs	– Garantie de l'accès aux soins médicaux
Prestations	Contribution financière aux primes de l'assurance-maladie obligatoire
Groupes d'ayants droit	Personnes de condition économique modeste (limites cantonales de fortune et de revenu)
Entité chargée de la conception (politique publique)	– Confédération et cantons, selon les dispositions fédérales
Compétences pour la mise en œuvre	Selon le canton : – Établissements des assurances sociales (EAS) cantonaux – Caisses de compensation – Service de la santé ou Service des affaires sociales – Services des contributions
Bases légales	– Chapitre 5, section 4 de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) – Législations cantonales
Financement	Confédération et cantons ; dès 2026, part cantonale minimale
Taux de perception	27,5 % (2023)
Taux de non-recours	25 à 31 %

7 Que sait-on de l'ampleur du non-recours aux prestations et des groupes de population concernés ?

Il est nécessaire, pour agir de manière efficace contre le non-recours aux prestations, de bien cerner cette problématique. Il serait en particulier utile de disposer de statistiques permettant des comparaisons dans le temps, entre prestations et entre cantons. Or, on manque de données et études fiables sur l'importance et les causes du non-recours aux prestations, car il est méthodologiquement ardu d'en fournir.

Pour ce faire, il faut commencer par déterminer, pour chaque prestation, le nombre d'ayants droit : étant donné que le droit aux prestations dépend non seulement de la situation économique des personnes, mais aussi souvent de leur situation personnelle, qui ne peut être déduite des seules données fiscales, il est indispensable de disposer de données détaillées sur les ménages. À cela s'ajoute, pour certaines prestations sous condition de ressources, la marge d'appréciation laissée aux autorités pour juger du droit. Les taux de non-recours ne sont donc généralement pas des statistiques, mais des estimations fondées sur les données à disposition.

On procède généralement à ces estimations soit en croisant les données fiscales avec d'autres jeux de données (Hümbelin et al., 2021), soit en menant des enquêtes représentatives (par ex. Gabriel et al., 2022). Les méthodes qualitatives telles que les entretiens avec des personnes en situation de non-recours (par ex. Debonneville et al., 2025) ou avec le personnel de services sociaux ou d'antennes et consultations (par ex. Meier et al., 2021) permettent de mieux connaître les raisons personnelles expliquant le non-recours. Il n'est toutefois pas possible, dans le cadre de ces études, de refléter précisément les critères d'octroi et de les vérifier en détail.

Les cantons de Vaud et de Bâle-Ville ont déjà établi à plusieurs reprises, à l'aide de données fiscales croisées, les taux de non-recours pour plusieurs prestations sous condition de ressources et étudié leur évolution. D'autres cantons, tels que Bâle-Campagne, Berne et le Valais, ont mené ponctuellement des études sur le sujet.

La plupart des études réalisées à l'échelle du pays se fondent sur des enquêtes, des entretiens ou les données chiffrées établies par certains cantons. Les critères d'octroi et le paysage des prestations variant beaucoup d'un canton à l'autre, les possibilités de comparaisons directes sont limitées. Par ailleurs, il n'existe pas, pour l'heure, de taux de non-recours à l'échelle suisse calculés en se fondant sur les données fiscales ; établir une telle statistique serait très laborieux en raison des différences entre cantons.

Nous présentons ci-après, en nous référant à des études récentes, ce que l'on sait de l'ampleur du non-recours aux trois principales prestations sous condition de ressources.

7.1 Aide sociale

La plupart des études menées sur le phénomène du non-recours se concentrent sur l'aide sociale. Il en ressort des taux de non-recours de 25 % à 40 %, selon le canton et la méthodologie appliquée (Canton de Vaud, 2026 ; Hümbelin, Lehmann, et al., 2026 ; Hümbelin et Vogel, 2025 ; Rosset et al., 2024). Il s'agit là d'ordres de grandeur comparables à ceux relevés dans d'autres pays pour des prestations similaires (Hannafi et al., 2022 ; Tervola et al., 2023). Pour ce qui est de la durée et de la fréquence du non-recours, on peut supposer que cette situation persiste souvent plusieurs mois et ne constitue pas un événement isolé : en ville de Bâle, près de 40 % des personnes en non-recours l'étaient depuis au moins trois à cinq ans (Hümbelin et al., 2023).

Une comparaison entre les estimations à disposition laisse supposer que le non-recours a tendance à être plus marqué pour l'aide sociale que pour les autres prestations sous condition de ressources. Selon le monitoring de la pauvreté, cela s'explique entre autres par la lourdeur de la démarche pour obtenir l'aide sociale et par les « vérifications particulièrement détaillées des conditions financières et personnelles » requises (OFAS, 2025b, p. 90). Le fait que l'aide sociale doive parfois être remboursée et qu'elle peut, selon le statut des bénéficiaires, remettre en question leur titre de séjour, constitue une autre explication possible.

La stigmatisation influence également le comportement en la matière. Selon une enquête menée récemment, les bénéficiaires de l'aide sociale sont davantage stigmatisés que ceux d'autres prestations sous condition de ressources (Hümbelin et Vogel, 2025) : tandis que plus de la moitié des personnes interrogées déclaraient qu'elles demanderaient « certainement » des PC si elles y avaient droit, elles ne sont plus qu'un tiers à l'affirmer pour l'aide sociale. Cette réticence est particulièrement marquée chez les ressortissants d'États tiers, les personnes peu qualifiées, celles exerçant une activité lucrative indépendante et celles ayant peu confiance dans les institutions publiques.

7.2 Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI

On dispose de moins de résultats empiriques sur l'importance du non-recours aux PC que pour l'aide sociale. De plus, les études réalisées ont surtout porté sur les PC à l'AVS : pour ces dernières, des analyses fondées sur les données fiscales indiquent un taux de non-recours d'environ un quart à un tiers (Ecoplan AG et INTERFACE, 2025 ; Hümbelin, Elsener, et al., 2026).

Les taux de non-recours aux PC à l'AI ont très peu fait l'objet de recherche, notamment parce que leur groupe cible est très hétérogène et que dans le contexte de l'AI, contrairement à l'AVS, les situations sont souvent mouvantes et difficiles à délimiter (en raison de rentes partielles, d'activités lucratives menées en parallèle ainsi que de procédures de révision et d'instruction en cours). Une enquête menée auprès de personnes en situation de handicap (Schuwey et al., 2024) montre que 8 % d'entre elles environ renoncent à demander des PC à l'AVS/AI, et que ce taux est même de 21 % pour les prestations de l'AI. Les données à disposition ne permettent toutefois pas de tirer de conclusions plus détaillées sur le non-recours aux PC à l'AI.

7.3 Réduction individuelle des primes d'assurance-maladie

Les obstacles pour obtenir une réduction individuelle des primes sont moins importants que pour l'aide sociale et les PC : la plupart des cantons prennent l'initiative d'informer leur population de cette prestation, et certains identifient automatiquement les ayants droit en se fondant sur les données fiscales, car cette démarche requiert relativement peu de données personnelles. De plus, les bénéficiaires de ces subsides sont comparativement moins stigmatisés, car le groupe éligible s'étend jusqu'à la classe moyenne de la population suisse.

Le non-recours est malgré tout important également pour la réduction individuelle de primes : des études menées récemment dans les cantons de Bâle-Ville et de Vaud révèlent que près d'un quart à un tiers de tous les ayants droit n'en bénéficient pas, avec un taux de non-recours plus élevé que la moyenne pour les jeunes adultes (Canton de Vaud, 2026 ; Hümbelin, Elsener, et al., 2026 ; Hümbelin et al., 2021).

7.4 Principaux facteurs de risque et groupes à risque

Les recherches empiriques sur les prestations sous condition de ressources concluent à une prévalence plus marquée du non-recours dans certains groupes de population. Ce phénomène ne doit rien au hasard, mais s'explique par les interactions entre le contexte social et les caractéristiques structurelles du système de prestations. Il est toutefois difficile d'isoler l'effet de chacun de ces paramètres, puisque les facteurs de risque se cumulent souvent et se renforcent mutuellement, ce qui rend ardue toute conclusion sur d'éventuels liens de cause à effet.

Besoins non comblés : la recherche montre que pour de nombreuses prestations sociales, plus les besoins non comblés sont importants, c'est-à-dire plus il manque d'argent au ménage pour couvrir son minimum vital, plus la probabilité qu'il y recoure est élevée (🗋 Hümbelin, Elsener, et al., 2026 ; Hümbelin, Lehmann, et al., 2026 ; Janssens et Van Mechelen, 2022). Ce constat laisse supposer que de nombreux bénéficiaires de prestations sous condition de ressources auraient pu être mieux pris en charge et réaccompagnés vers l'indépendance économique s'ils avaient été atteints plus tôt.

Statut de séjour : la loi fédérale sur les étrangers et l'intégration (LEI) fait du recours à l'aide sociale un possible motif de non-prolongation d'une autorisation de séjour, de révocation ou de refus d'une autorisation d'établissement ou, dans certaines situations, de mesures mettant fin au séjour. Les personnes au droit de séjour précaire ou limité dans le temps renoncent souvent, par prudence, non seulement à l'aide sociale, mais aussi à d'autres prestations sous condition de ressources auxquelles elles auraient droit, et qui n'ont, elles, aucune sorte de répercussion sur leur statut de séjour (🗋 Elsener, 2023 ; Guggisberg et Gerber, 2022 ; Hümbelin, Lehmann, et al., 2026 ; Meier et al., 2021).

Personnes issues de la migration : les taux de non-recours sont particulièrement élevés parmi les personnes issues de la migration, souvent à cause de connaissances lacunaires du système de prestations, de barrières linguistiques et de craintes de mettre en péril le statut de séjour (🗋 Elsener, 2023 ; Meier et al., 2021). On observe toutefois des différences considérables en fonction de la nationalité : les personnes de l'UE/AELE recourent moins souvent à des prestations que les Suisses et que les ressortissants d'États tiers, par exemple (🗋 Hümbelin, Lehmann, et al., 2026).

Type de ménage : les couples sans enfants affichent un taux de non-recours plus élevé que les autres, tandis que les familles mono et biparentales recourent plus souvent aux prestations (🗋 Hümbelin, Elsener, et al., 2026 ; Hümbelin, Lehmann, et al., 2026). Cette différence de comportement s'explique probablement par le fait que les ménages avec enfants ont des charges financières plus importantes et plus durables – et par conséquent davantage besoin de ces prestations.

Statut professionnel : les personnes exerçant une activité lucrative indépendante sont, toutes prestations confondues, plus souvent en situation de non-recours que la moyenne, ce qui est certainement dû au risque d'être contraintes d'abandonner leur activité indépendante en cas de perception de l'aide sociale (🗋 Hümbelin, Elsener, et al., 2026 ; Hümbelin, Lehmann, et al., 2026).

Âge : pour ce qui est de la réduction individuelle de primes, le non-recours est plus élevé que la moyenne parmi les jeunes adultes (19 à 25 ans). Le non-recours aux PC est particulièrement marqué dans les ménages de rentiers comprenant de jeunes membres (🗋 Hümbelin, Elsener, et al., 2026). Parmi les facteurs déterminants figurent le degré d'indépendance, l'accessibilité des informations et les normes générationnelles.

Formation : en Suisse, les personnes peu qualifiées affichent des taux de non-recours à l'aide sociale et aux PC supérieurs à la moyenne (🗋 Gabriel et al., 2022 ; Hümbelin et Vogel, 2025). Cette situation s'explique par la complexité des systèmes, les importants obstacles administratifs et le manque d'accompagnement dans les démarches. Des comparaisons internationales montrent ainsi qu'un faible niveau de formation peut aller de pair avec un taux de perception plus élevé quand les personnes concernées sont déjà en contact avec les services sociaux et connaissent donc mieux leurs droits (🗋 Fuchs et al., 2020).

Stigmatisation et méfiance envers les institutions : honte, stigmatisation et méfiance envers les autorités constituent des obstacles à part entière, et cela, quels que soient les groupes de population. Ces facteurs sont toutefois particulièrement présents dans les zones rurales, où la visibilité sociale est forte et les antennes auxquelles s'adresser moins nombreuses (🗋 Hümbelin, 2019). À cela s'ajoute que de nombreuses personnes en difficulté financière ne s'identifient pas au personnage de l'« assisté typique ». Elles considèrent que leur situation est passagère ou pensent pouvoir s'en sortir par leurs propres moyens (🗋 Hümbelin et al., 2021).

Ressources bibliographiques complémentaires

8 Ressources bibliographiques complémentaires

Vue d'ensemble, aspects théoriques et résultats de recherches internationales

De Schutter, O. (2022). Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale. Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté (A/HRC/50/38). Nations unies, Conseil des droits de l'homme.

Eurofound (2015). Access to social benefits: Reducing non-take-up. Rapport. Office des publications de l'Union européenne.

Janssens, J. et Van Mechelen, N. (2022). To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions. European Journal of Social Security, 24(2), 95-116.

Lucas, B., Bonvin, J.-M. et Hümbelin, O. (2021). The Non-Take-Up of Health and Social Benefits: What Implications for Social Citizenship? Revue suisse de sociologie, 47(2), 161-180.

Lucas, B. (2024). Non-take-up as a social experience. Towards a typology of not claiming social benefits. Culture, Practice & Europeanization, 9(2), 176-201.

Marc, C., Portela, M., Legendre, F. et Laporte, C. (2022). Non-take-up of minimum social benefits: quantification in Europe. DREES Reports No 94. Paris : DREES.

OFAS (2025). Monitoring de la pauvreté en Suisse. Rapport 2025. Cahier thématique « Couverture des besoins vitaux en Suisse ». Office fédéral des assurances sociales.

Warin, P. (2017). Le non-recours aux politiques sociales. Presses universitaires de Grenoble.

Ampleur du phénomène et facteurs d'influence en Suisse

Hümbelin, O. (2019). Non-Take-Up of Social Assistance: Regional Differences and the Role of Social Norms. Revue suisse de sociologie, 45(1), 7-33.

Hümbelin, O., Richard, T., Schuwey, C., Luchsinger, L. et Fluder, R. (2021). Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen im Kanton Basel-Stadt – Ausmass und Beweggründe. Schlussbericht im Auftrag des Amtes für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt. Haute école spécialisée bernoise.

Hümbelin, O., Lehmann, O. et Torkisz, S. (2026). Trends und Entwicklungen im Nichtbezug von Sozialhilfe in der Stadt Basel, 2016-2022. Rapport. Haute école spécialisée bernoise.

Hümbelin, O., Elsener, N. et Lehmann, O. (2026). Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen in der Stadt Basel – Berichtsjahr 2022. Schlussbericht im Auftrag des Amts für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt. Haute école spécialisée bernoise.

Hümbelin, O. et Vogel, N. (2025). Nichtinanspruchnahme von Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen: Motive und Barrieren – Auswertungen im Rahmen des nationalen Armutsmonitorings. Bericht zuhanden des Nationalen Armutsmonitorings. Office fédéral des assurances sociales, novembre 2025.

Rosset, J., Louviot, M., Lequet, M., Schlittler, L. et Pralong, M. (2024). Rapport sur la situation sociale dans le canton du Valais. Rapport. HES-SO et Haute école spécialisée bernoise.

Elsener, N. (2023). Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung der Stadt Basel: Untersuchung der Häufigkeit, Gründe und Folgen von Nichtbezug anhand administrativer Daten und Experteninterviews. Travail de master, Université de Berne.

Gabriel, R., Koch, U., Meier, G. et Kubat, S. (2023). Non-recours aux prestations complémentaires en Suisse : Rapport partiel 2. Observatoire vieillesse de Pro Senectute. Rapport. Pro Senectute.

Guggisberg, J. et Gerber, C. (2022). Nichtbezug von Sozialhilfe bei Ausländer/innen mit Aufenthalts- oder Niederlassungsbewilligung in der Schweiz. Rapport (en allemand avec résumé en français). BASS.

Larenza, O. (2024). Coping with non-take-up of means-tested benefits: a qualitative longitudinal study on single parents' life courses in French-speaking Switzerland. Zeitschrift für Sozialreform, 70(1), 79-99.

Meier, G. (2025). Trotz Anspruch keine Leistung. Soziale Passagen.

Meier, G., Mey, E. et Strohmeier Navarro Smith, R. (2021). Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung. Rapport de recherche. Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW).

Schuwey, C., Rouvenaz, C., De Riedmatten, R. et Raemy, S. (2024). (Non-)recours aux prestations sociales. Résultats d'une enquête auprès de personnes en situation de handicap sur les obstacles à l'obtention des prestations sociales. Rapport. Agile – Les organisations de personnes avec handicap.

Canton de Vaud. (2026). Rapport social 2026. Canton de Vaud, Département de la santé et de l'action sociale

Cadre légal et procédures

Coullery, P., Gerber, J., Grob, D., Hänggeli, A. et Studer, M. (2025). Die Mobilisierung des Sozialhilferechts im interkantonalen Vergleich. Eine Normenanalyse als Schritt zur Untersuchung der Wirklichkeit in der Sozialhilfe. LeGes, 36(1).

Lucas, B., Ludwig, C., Chapuis, J., Maggi, J. et Crettaz, E. (2019). Le non-recours aux prestations sociales à Genève. Rapport de recherche. HES-SO Genève.

Nadai, E., Gonon, A. et Böhme, M. (2025). Accessibility and Capabilities: (Non-) Take-Up of Benefits in the Welfare Production of Poor Households. Social Inclusion, 13, article 10358. https://doi.org/10.17645/si.10358

Peeters, R. (2020). The Political Economy of Administrative Burdens: A Theoretical Framework for Analyzing the Organizational Origins of Administrative Burdens. Administration & Society, 52(4), 566-592.

Rosenstein, E. (2021). Activation, Non-Take-Up, and the Sense of Entitlement: A Swiss Case Study of Disability Policy Reform. Revue suisse de sociologie, 47(2), 241-260

Mesures et interventions contre le non-recours

Ecoplan et Interface (2025). Zugang zu Ergänzungsleistungen. Informations- und Anmeldepraxis in den Kantonen. Office fédéral des assurances sociales. https://forschung.soziale-sicherheit-chss.ch/wp-content/uploads/2025/12/07-25D-eBericht.pdf (rapport en allemand, avec résumé en français).

Leyvraz, A.-C., Tabin, J.-P., Gaspoz, C., Pellaton, C., Fritscher, B. et Rosselet, U. (2022). Obstacles au développement d'un instrument pour lutter contre le non-recours aux prestations sociales sous condition de ressources en Suisse romande. Revue suisse de travail social, 30, 63-83.

Lovey, M. et Bonvin, J.-M. (2024). Who deserves to access their rights? Inequality in the action against non-take-up. Culture, Practice & Europeanization, 9(2), 134-152.

OCDE (2024). Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries. Rapport. Publications de l'OCDE.

Van Gestel, R., Goedemé, T., Janssens, J., Lefevere, E. et Lemkens, R. (2023). Improving Take-Up by Reaching Out to Potential Beneficiaries. Insights from a Large-Scale Field Experiment in Belgium. Journal of Social Policy, 52(4), 740-760.

9 Bibliographie

Borrelli, L. M., Kurt, S., Achermann, C. et Pfirter, L. (2021). (Un)Conditional Welfare? Tensions Between Welfare Rights and Migration Control in Swiss Case Law. Revue suisse de sociologie, 47(1), 93-114. https://doi.org/https://doi.org/10.2478/sjs-2021-0008

Office fédéral des assurances sociales OFAS. (2025a). Monitoring de la pauvreté en Suisse. Rapport 2025. Cahier de base « La pauvreté en Suisse : une vue d'ensemble ». Office fédéral des assurances sociales. https://www.armutsmonitoring.ch/dam/fr/sd-web/Q6jFfl4aVvUl/MP_Cahier%20de%20base_Vue%20d%20ensemble_2025_fr.pdf

Office fédéral des assurances sociales OFAS. (2025b). Monitoring de la pauvreté en Suisse. Rapport 2025. Cahier thématique « Couverture des besoins vitaux ». Office fédéral des assurances sociales. https://www.armutsmonitoring.ch/dam/fr/sd-web/l6YLXe5q3j9e/MP_Cahier%20thematique_Couverture%20des%20besoins%20vitaux_2025_fr.pdf

Office fédéral des assurances sociales OFAS. (2025c, 20 mai). Statistique des prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI. https://www.bsv.admin.ch/fr/statistique-pc

Office fédéral de la statistique OFS. (2026, 16 février). Pourcentage de la population vivant dans un ménage avec des arriérés de paiement. https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/revenus-consommation-et-fortune/endettement.assetdetail.36392966.html

Canton de Vaud. (2026). Rapport social 2026. Canton de Vaud, Département de la santé et de l'action sociale. https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/accueil/fichiers_pdf/2026_f%C3%A9vrier_actus/2_26_rapport_social_2026.pdf

Coullery, P., Gerber, J., Grob, D., Hänggeli, A. et Studer, M. (2025). Die Mobilisierung des Sozialhilferechts im interkantonalen Vergleich. Eine Normenanalyse als Schritt zur Untersuchung der Wirklichkeit in der Sozialhilfe. LeGes, 1. https://leges.weblaw.ch/fr/legesissues/2025/1/die-mobilisierung-de_634e1434fa.html

De Schutter, O. (2022). Le non-recours aux droits dans le cadre de la protection sociale. Rapport du Rapporteur spécial sur les droits de l'homme et l'extrême pauvreté (A/HRC/50/38). Nations unies, Conseil des droits de l'homme. https://docs.un.org/fr/A/HRC/50/38

Debonneville, J., Duvoisin, A., Fakhoury, J., Moachon, E. et Rosenstein, E. (2025). Étude qualitative sur le non-recours au Revenu d'insertion (rapport 82684). Haute école de travail social et de la santé Lausanne.

Ecoplan et Interface (2025). Zugang zu Ergänzungsleistungen. Informations- und Anmeldepraxis in den Kantonen. Office fédéral des assurances sociales. https://forschung.soziale-sicherheit-chss.ch/wp-content/uploads/2025/12/07-25D-eBericht.pdf (rapport en allemand, avec résumé en français).

Elsener, N. (2023). Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung der Stadt Basel: Untersuchung der Häufigkeit, Gründe und Folgen von Nichtbezug anhand administrativer Daten und Experteninterviews [travail de master, Université de Berne]. https://files.www.soziothek.ch/source/Masterarbeit_Nadine_Elsener.pdf

Eurofound (avec Dubois, H. et Ludwinek, A.). (2015). Access to social benefits: Reducing non-take-up. Office des publications de l'Union européenne. https://doi.org/10.2806/7077

Fuchs, M., Gasior, K., Premrov, T., Hollan, K. et Scoppetta, A. (2020). Falling through the social safety net? Analysing non-take-up of minimum income benefit and monetary social assistance in Austria. Social Policy & Administration, 54(5), 827-843. https://doi.org/10.1111/spol.12581

Gabriel, R., Koch, U., Meier, G. et Kubat, S. (2022). Observatoire vieillesse de Pro Senectute : le non-recours aux prestations complémentaires en Suisse. Rapport partiel 2. Pro Senectute Suisse.

Guggisberg, J. et Gerber, C. (2022). Nichtbezug von Sozialhilfe bei Ausländer/innen mit Aufenthalts- oder Niederlassungsbewilligung in der Schweiz. Ergebnisse einer Onlinebefragung bei Führungs- und Fachpersonen von staatlichen und nicht-staatlichen Institutionen im Migrations- und Sozialbereich sowie statistische Analysen zur Entwicklung des Sozialhilfebezugs 2016 bis 2019. Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale BASS AG (rapport en allemand avec résumé en français).

Hannafi, C., Le Gall, R., Omalek, L. et Marc, C. (2022). Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats [rapport de recherche]. https://hal.science/hal-03618416v1

Hümbelin, O. (2019). Non-Take-Up of Social Assistance: Regional Differences and the Role of Social

Norms. Revue suisse de sociologie, 45(1), 7-33. https://doi.org/10.2478/sjs-2019-0002

Hümbelin, O., Elsener, N. et Lehmann, O. (2026). Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen in der Stadt Basel– Berichtsjahr 2022 [Schlussbericht im Auftrag des Amts für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt]. Haute école spécialisée bernoise, Travail social. https://doi.org/https://doi.org/10.24451/arbor.13015

Hümbelin, O., Elsener, N. et Lehmann, O. T. (2023). Nichtbezug von Sozialhilfe in der Stadt Basel, 2016-2020 [Bericht zuhanden der Sozialhilfe Basel-Stadt]. Haute école spécialisée bernoise, Travail social. https://doi.org/10.24451/ARBOR.19212

Hümbelin, O., Lehmann, O. et Torkisz, S. (2026). Trends und Entwicklungen im Nichtbezug von Sozialhilfe in der Stadt Basel, 2016-2022. Haute école spécialisée bernoise, Travail social. https://doi.org/10.24451/arbor.13014

Hümbelin, O., Richard, T., Schuwey, C., Luchsinger, L. et Fluder, R. (2021). Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen im Kanton Basel-Stadt – Ausmass und Beweggründe [Schlussbericht im Auftrag des Amtes für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt]. Haute école spécialisée bernoise, Travail social. https://arbor.bfh.ch/handle/arbor/43193

Hümbelin, O. et Vogel, N. (2025). Nichtinanspruchnahme von Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen: Motive und Barrieren – Auswertungen im Rahmen des nationalen Armutsmonitoring [Bericht zuhanden des Nationalen Armutsmonitorings]. Haute école spécialisée bernoise, Travail social, Institut de sécurité sociale et de politiques sociales. https://doi.org/https://doi.org/10.24451/arbor.12794

Centre d'information AVS/AI et Office fédéral des assurances sociales. (2025). Prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI (Mémento 5.01 Prestations complémentaires). https://www.ahv-iv.ch/p/5.01.f

Janssens, J. et Van Mechelen, N. (2017). Who is to Blame? An Overview of the Factors Contributing to the Non-Take-Up of Social Rights (Working Papers 1708). Herman Deleeck Centre for Social Policy, University of Antwerp. https://ideas.repec.org//p/hdl/wpaper/1708.html

Janssens, J. et Van Mechelen, N. (2022). To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions. European Journal of Social Security, 24(2), 95-116. https://doi.org/10.1177/13882627221106800

Lucas, B., Bonvin, J.-M. et Hümbelin, O. (2021). The Non-Take-Up of Health and Social Benefits: What Implications for Social Citizenship? Revue suisse de sociologie, 47(2), 161-180. https://doi.org/10.2478/sjs-2021-0013

Lucas, B. et Ludwig, C. (2019). Macht der Verzicht auf Sozialleistungen krank ? Haute école spécialisée bernoise, magazine Impuls, 3, 4-7.

Meier, G., Mey, E. et Strohmeier Navarro Smith, R. (2021). Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung [Working Paper ; Application/pdf]. Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW). https://doi.org/10.21256/ZHAW-2651

OCDE. (2024). Modernising Access to Social Protection. Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries. Publications OCDE. https://doi.org/10.1787/af31746d-en

Parolin, Z., Pintro-Schmitt, R., Esping-Andersen, G. et Fallesen, P. (2025). Intergenerational persistence of poverty in five high-income countries. Nature Human Behaviour, 9, 254-267. https://doi.org/https://doi.org/10.1038/s41562-024-02029-w

Rosset, J., Louviot, M., Lequet, M., Schlittler, L. et Pralong, M. (2024). Rapport sur la situation sociale dans le canton du Valais. HES-SO et Haute école spécialisée bernoise.

Schuwey, C., Rouvenaz, C., De Riedmatten, R. et Raemy, S. (2024). (Non-)recours aux prestations sociales. Résultats d'une enquête auprès de personnes en situation de handicap sur les obstacles à l'obtention des prestations sociales. Agile – Les organisations de personnes avec handicap

CSIAS (2026). Normes CSIAS.

Sutter, R. (2026). The Roles of Social Welfare CSOs in Poverty Reduction: A Mixed Methods Case Study (Working Paper 57). Université de Berne, Département des sciences sociales. https://repec.sowi.unibe.ch/files/wp57/Sutter-2026-roles-of-CSOs.pdf

Tervola, J., Mesiäislehto, M. et Ollonqvist, J. (2023). Smaller net or just fewer to catch? Disentangling the causes for the varying sizes of minimum income schemes. International Journal of Social Welfare, 32(2), 133-148. https://doi.org/10.1111/ijsw.12553