

# Lutter contre le non-recours aux droits sociaux

**Demi-journée d'étude**

**4 novembre 2025**

**HETSL**

***Co-organisée avec la Ville de Lausanne***

# Mot de bienvenue et introduction

- **Alessandro Pelizzari**, Directeur, Haute école de travail social et de santé Lausanne (HETSL)
- **Emilie Moeschler**, Municipale de la ville de Lausanne, chargée des sports et de la cohésion sociale

# Présentation de la demi-journée

- **Valérie Hugentobler**, co-doyenne de la Filière travail social, Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HESTL)

## WIFI

Réseau : Event-HETSL

Mot de passe : Non-Recours-2025



Ville de Lausanne



# Quand l'aide existe, mais n'est pas demandée...

- **Rainer Gabriel**, Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW), Département Travail social





# Quand l'aide existe, mais n'est pas demandée

4. Septembre 2025| **Lutter contre le non-recours aux droits sociaux**| Rainer Gabriel

## Exercice de réflexion pour commencer:

*C'est vous? Votez en levant la main!*

*Parmi les situations suivantes, laquelle pourra vous arriver?*

1

Bon CFF



2

Gagner au loto



3

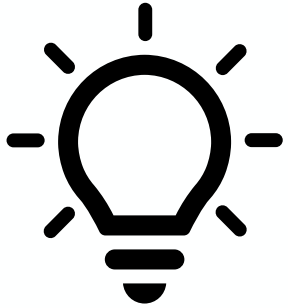
Faim à la fin du mois



3 Situations qui illustrent le «non-recours»: *avoir droit à quelque chose, mais ne pas le recevoir*



## Non-recours aux prestations sociales



«non-recours»:  
*avoir droit à  
quelque chose,  
mais ne pas le  
recevoir*



Non-recours à  
une prestation  
sociale

=

avoir **droit** à une  
prestation sociale  
(suite à sa situation  
de vie et ses  
ressources  
financières) mais  
**ne pas la recevoir**

# Témoignages

## Cas pratique : Crainte de perdre le permis C

Mina habite à Zurich et est mère célibataire de deux enfants, Ophélie et Antoine, âgés de 3 et 5 ans. Elle n'a pas trouvé de place en crèche plus de deux jours par semaine pour Ophélie, et Antoine ne va au jardin d'enfants que le matin. Dans l'impossibilité de travailler à plus de 30 % comme agente d'entretien, Mina ne gagne pas suffisamment pour subvenir aux besoins de ses enfants et de son ménage. Néanmoins, réclamer de l'argent au service d'aide sociale est exclu pour elle. Elle préfère demander de l'aide à ses amies, originaires comme elle de Colombie. Quand ses enfants ont faim, elle va chercher de la nourriture auprès d'associations caritatives. Elle préfère trouver ses propres stratégies que prendre le risque de perdre son permis C, durement obtenu après de longues années en Suisse à apprendre le français. C'est déjà arrivé à plusieurs de ses compatriotes. Le risque est trop grand, surtout à l'égard de ses enfants qui n'ont connu que la Suisse. C'est leur pays désormais.

« Renforcer les droits humains en Suisse », étude publiée par le SKMR (Centre suisse de compétence pour les droits humains), accessible sur le site officiel [www.skmr.ch](http://www.skmr.ch).



**Non recours à  
l'aide sociale**

*« Depuis que je suis à la retraite, je compte chaque franc. On m'a parlé des prestations complémentaires, mais je n'ose pas faire la demande — j'ai peur qu'on me juge, qu'on pense que je profite. Et puis, ces papiers... je ne comprends pas tout, j'ai peur de faire faux. Alors je me débrouille comme je peux, même si parfois c'est dur. »*

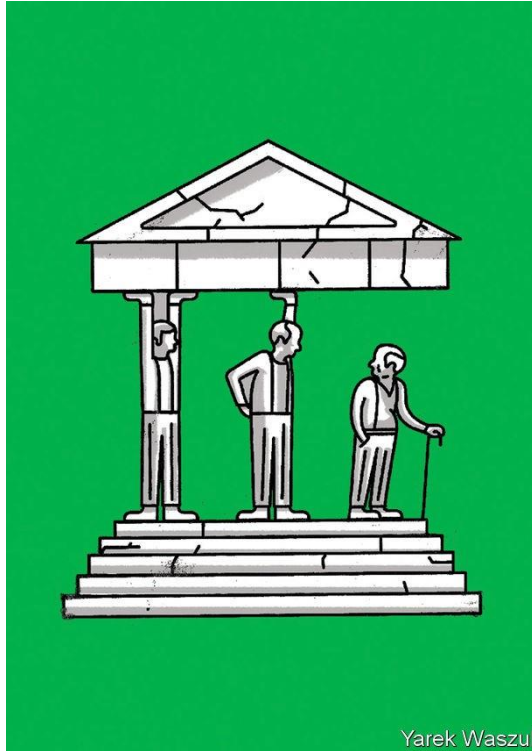
Tiré du projet de these (en cours) de Gisela Meier (ZHAW).



**Non recours aux  
prestations  
complémentaires à  
l'AVS**



## Pourquoi c'est un problème?



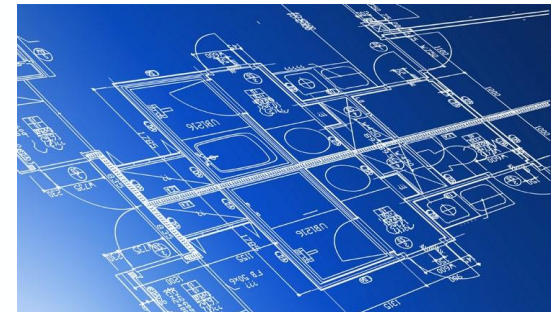
Parce que c'est  
potentiellement  
une faille de  
l'Etat Social



... dont la tâche  
principale est de  
protéger des citoyens et  
citoyennes vulnérables

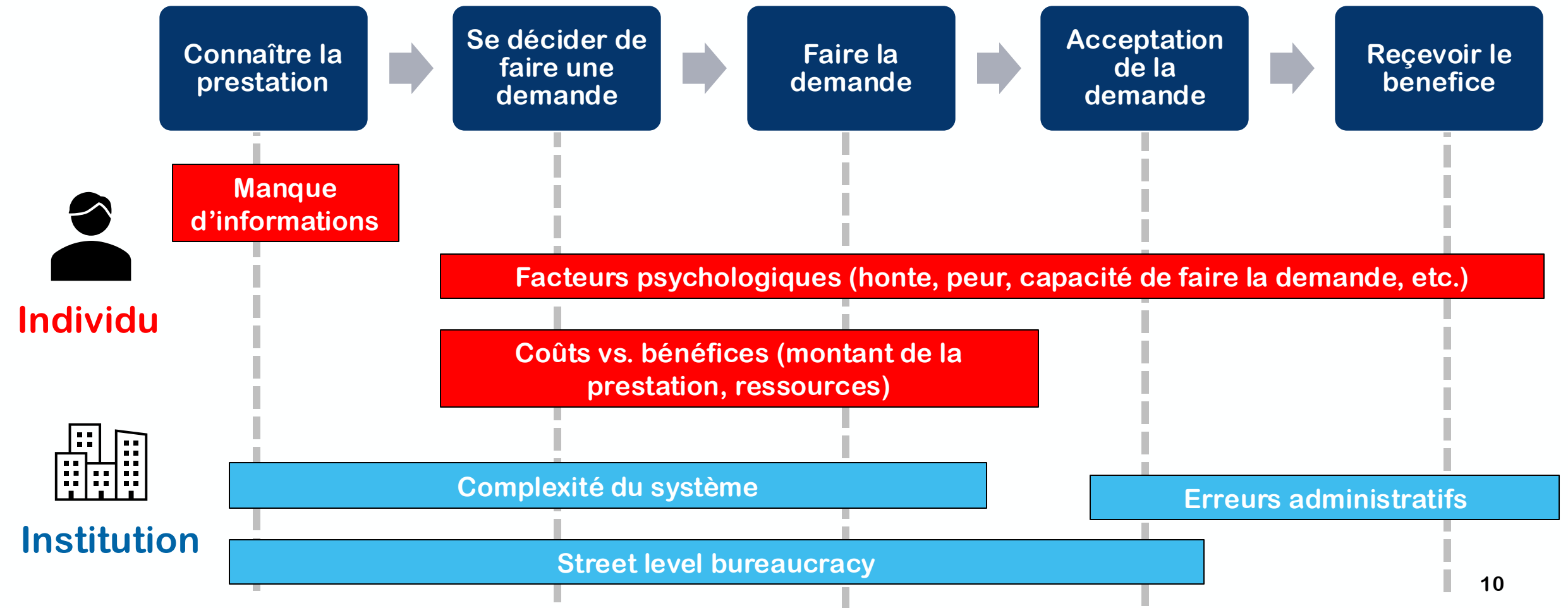


Au moins si une protection  
est prévue dans le  
système...  
Problème du "Coverage"  
p.ex. sans papiers

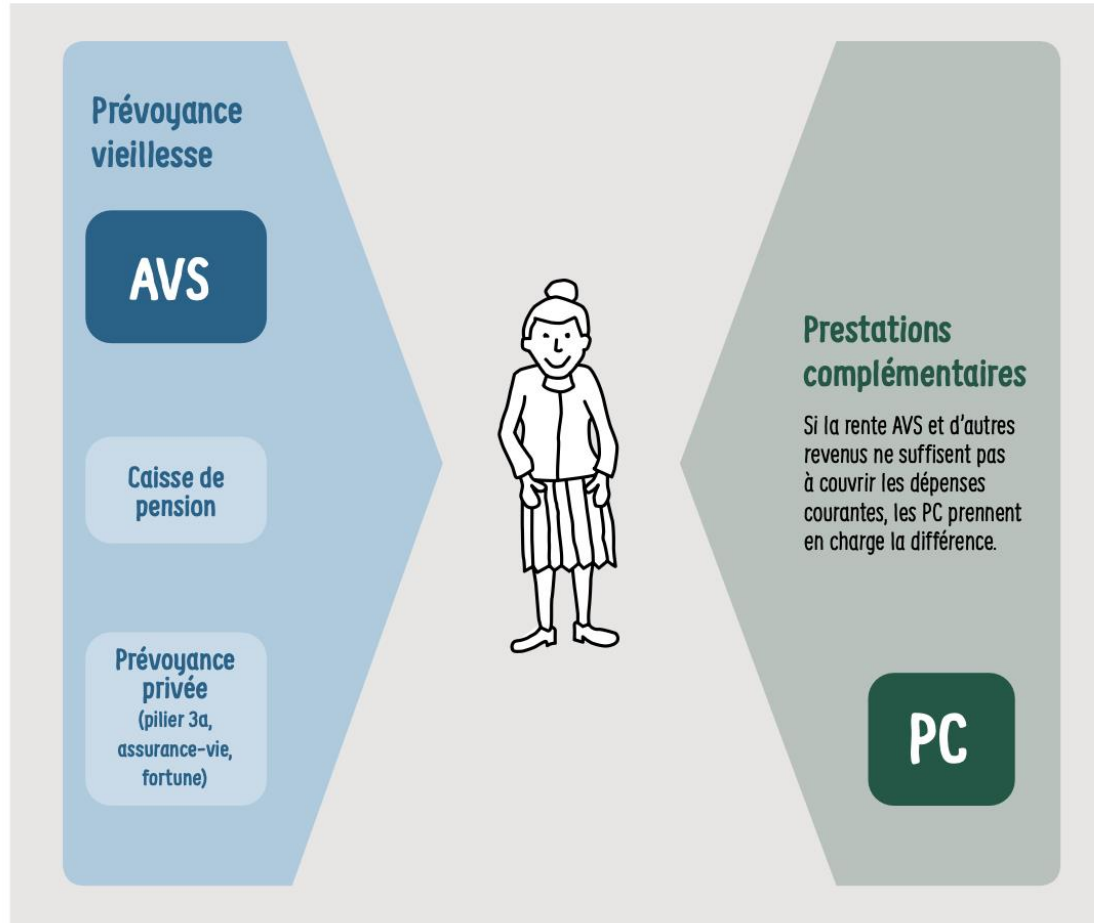


# Pourquoi le non-recours existe-t-il? Raisons

## *Processus de reception*



## Focus: Prestations complémentaires à l'AVS – Informations de base



Qu'est-ce que c'est?

**PC = moyen principal de lutte contre la pauvreté à l'âge de la retraite**

**Conditions principales :**

- **Rente AVS**
- **Dépenses qui dépassent les ressources financières**

## Non- Recours aux prestations complémentaires

Non-recours à  
une **prestation**  
**sociale**



Non-recours  
PC

=

avoir droit à des  
PC, mais ne pas  
les recevoir.

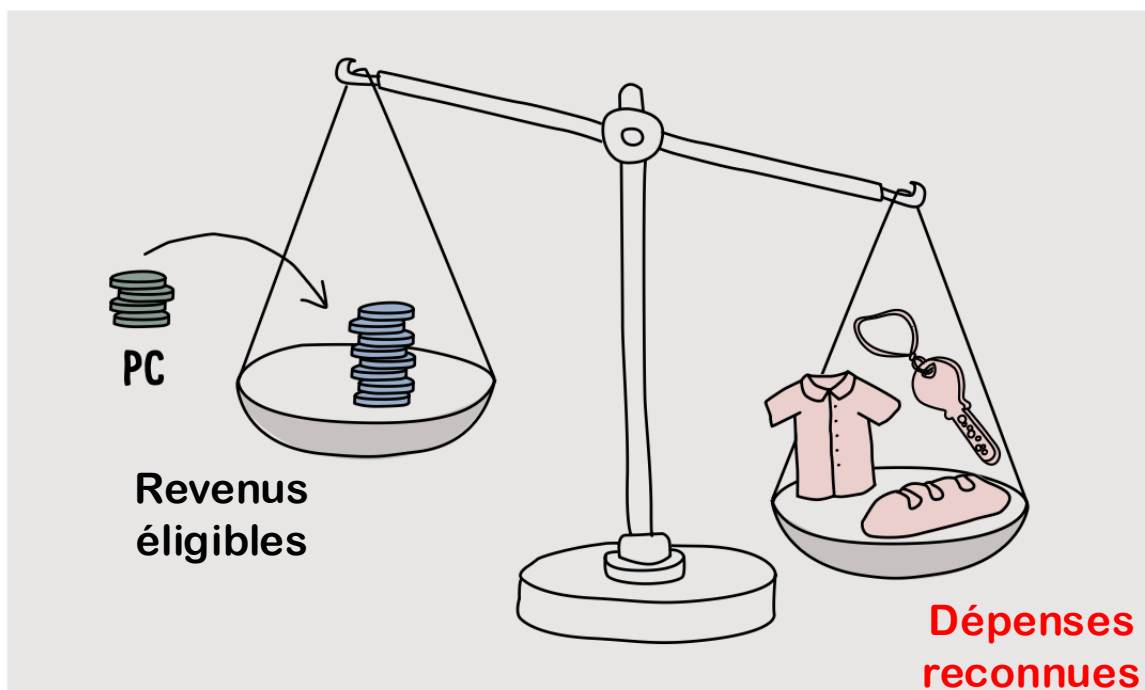


## Droit aux PC

Le calcul des droits aux PC est complexe

- Spécifique selon la situation de logement (à domicile vs. home) et de l'état civil

**Revenu**  
Fortune



**Besoins de base  
(selon la constellation  
du ménage)**

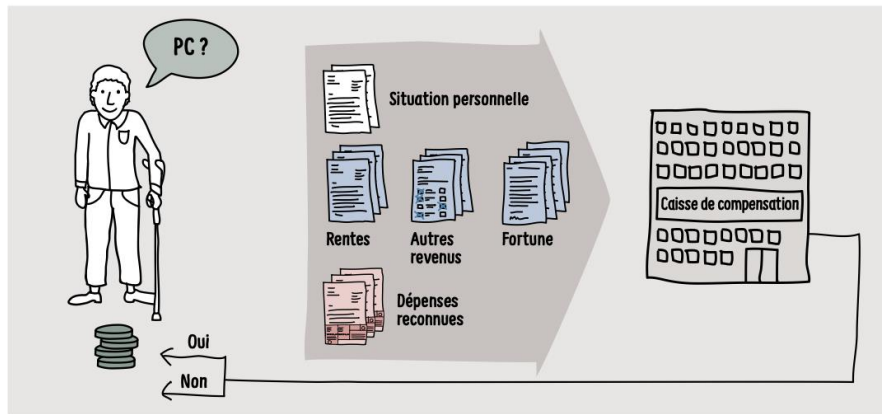
Frais de location ou  
valeur locative

Frais de soins

Primes d'assurance  
maladie

## Particularité des PC: Pas seulement pour ceux avec un revenu bas

- Plusieurs cas de figure de droit possibles



### Revenus éligibles

(Très) faibles

Moyens

Plutôt augmentés

### Dépenses reconnues

Normales

Légèrement augmentées

Très élevées



*Prudence dans l'interprétation des résultats*

# Résultats

## Prévalence dans la population vivant à domicile

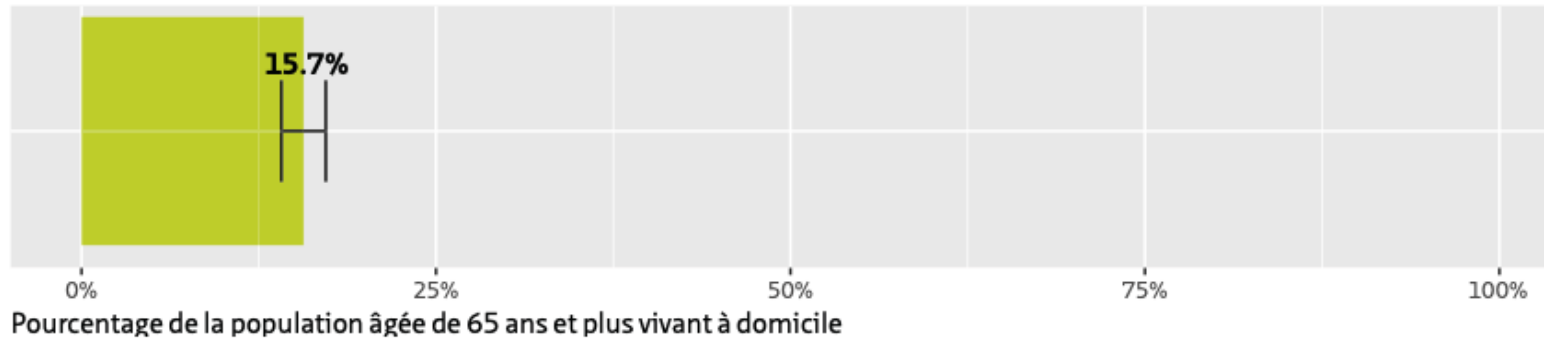
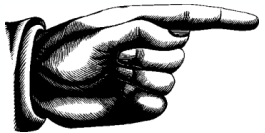
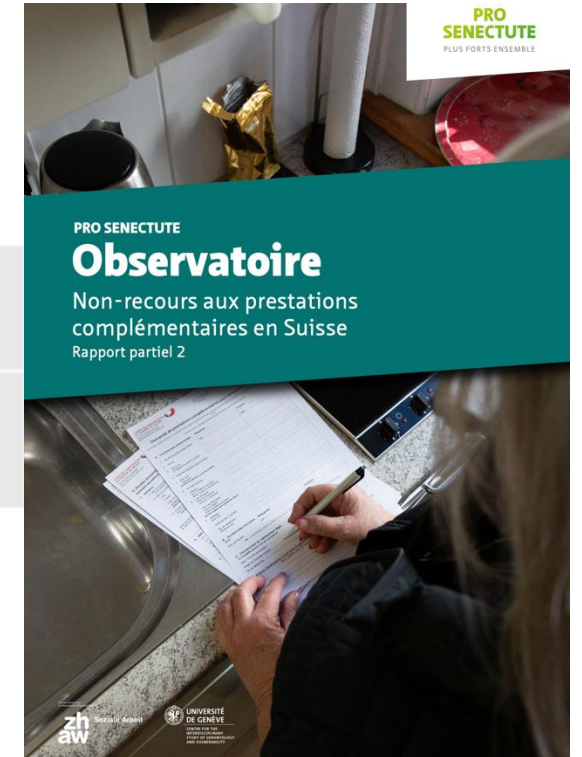


Figure 2 : Non-recours aux PC par les personnes de 65 ans et plus vivant à domicile en Suisse



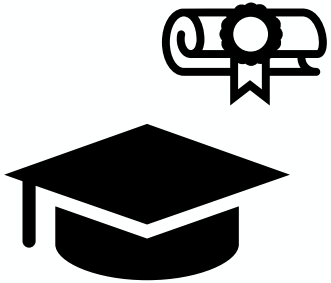
***Estimation nationale: 230'000 personnes***



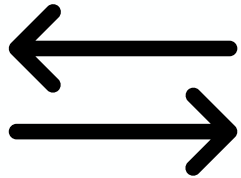
## Résultats

# Facteurs de risque

Caractéristiques qui augmentent le non-recours :



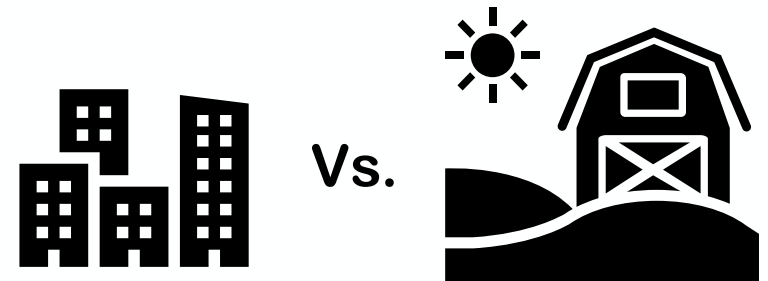
Formation  
obligatoire /  
Travailleurs  
manuels\*.



Non-suisses  
Nés à l'étranger



Femmes



Fossé ville-campagne



# Possibilités d'action



**Campagnes  
d'information  
actives**

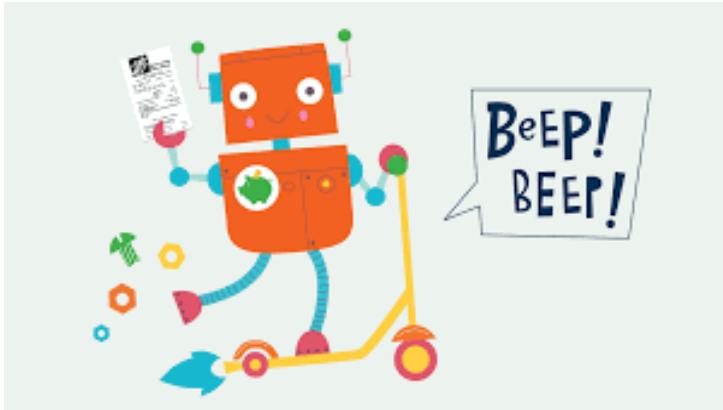


**Campagnes de  
sensibilisation**

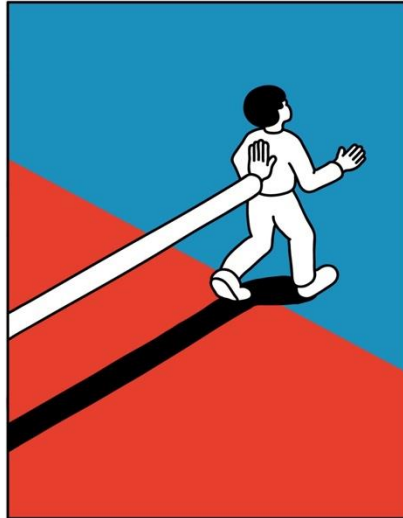


**Questionner les  
barrières  
linguistiques**

# Possibilités d'action



**Paielement  
automatique**



**Nudges**



**Garantir la  
confidentialité**

## Suite

- *Projet de recherche à Zurich sur les barrières linguistiques et l'impact de l'utilisation du langage simple pour réduire les barrières*
- *Plus de travaux sur l'estimation de l'ampleur du résultat: Zurich, Genève*

Zürcher Hochschule für  
Angewandte Wissenschaften

**Soziale Arbeit**  
Organisationseinheit  
Pfingstweidstrasse 96  
CH-8005 Zürich

Telefon: +41 58 934 85 xx  
Telefon Direkt: +41 58 934 85 xx

[www.zhaw.ch](http://www.zhaw.ch)

# Merci de votre attention



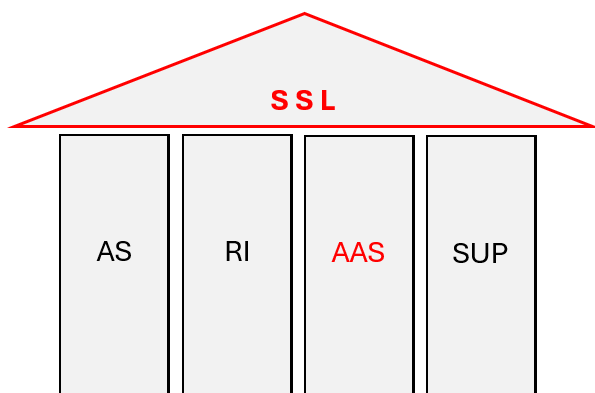
# Le rôle de l'agence d'assurances sociales

- **Laurent Lantz**, chef de division, agence d'assurances sociales, Lausanne



Service social Lausanne

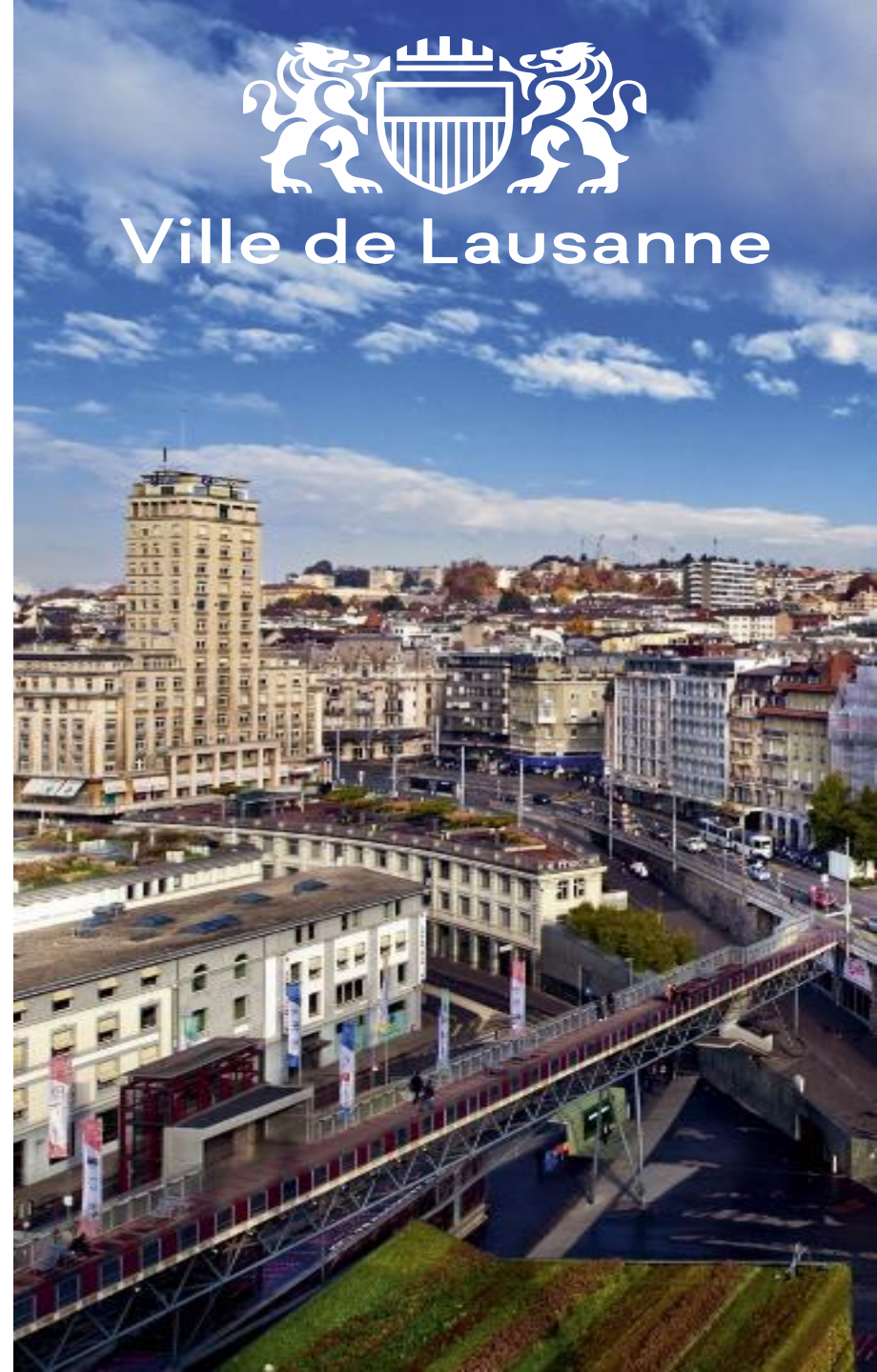
# Agence d'assurances sociales



**Laurent Lantz**

Responsable domaine AAS

4 novembre 2025



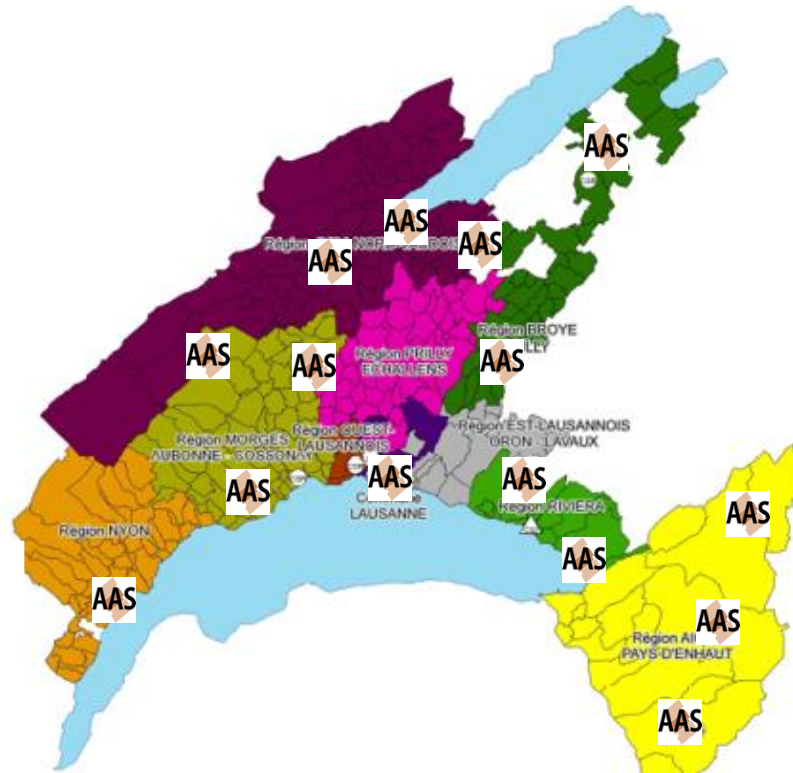
## Les agences d'assurances sociales

# 1948

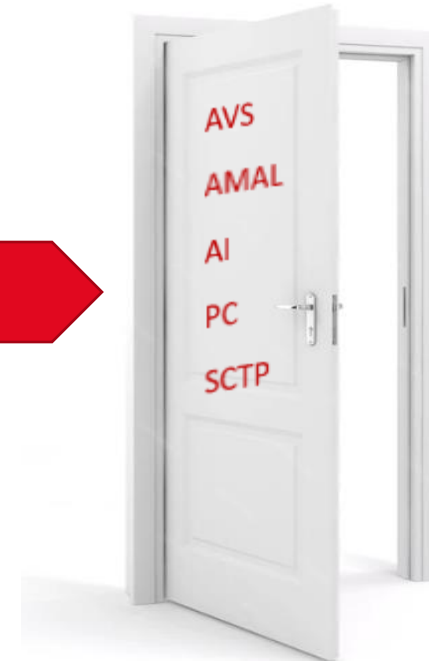
## Loi sur l'assurance vieillesse et survivants

2024

**Art. 65 :** Les caisses de compensation ~~doivent~~  
**peuvent** créer des agences



30 AAS



# Les missions d'une agence d'assurances sociales

RAAS - Règlement sur les agences d'assurances sociales

Art. 4 :

- Renseigner et orienter la population sur ses droits et obligations en matière d'assurances et régimes sociaux
- Appliquer les directives et instructions des autorités
- Transmettre toutes infos utiles aux autorités
- Fournir un appui à la population pour effectuer les demandes
- Contrôler l'exactitude des données
- Informer le département de toute anomalie du système
- Contribuer au maintien des bonnes relations entre usagers et autorités



# La lutte contre le non recours

## Information

### Automatique

- + 21 ans
- Divorce
- Veuvage
- Arrivée de l'étranger
- Approche de la retraite
- + 70 ans



## Communication

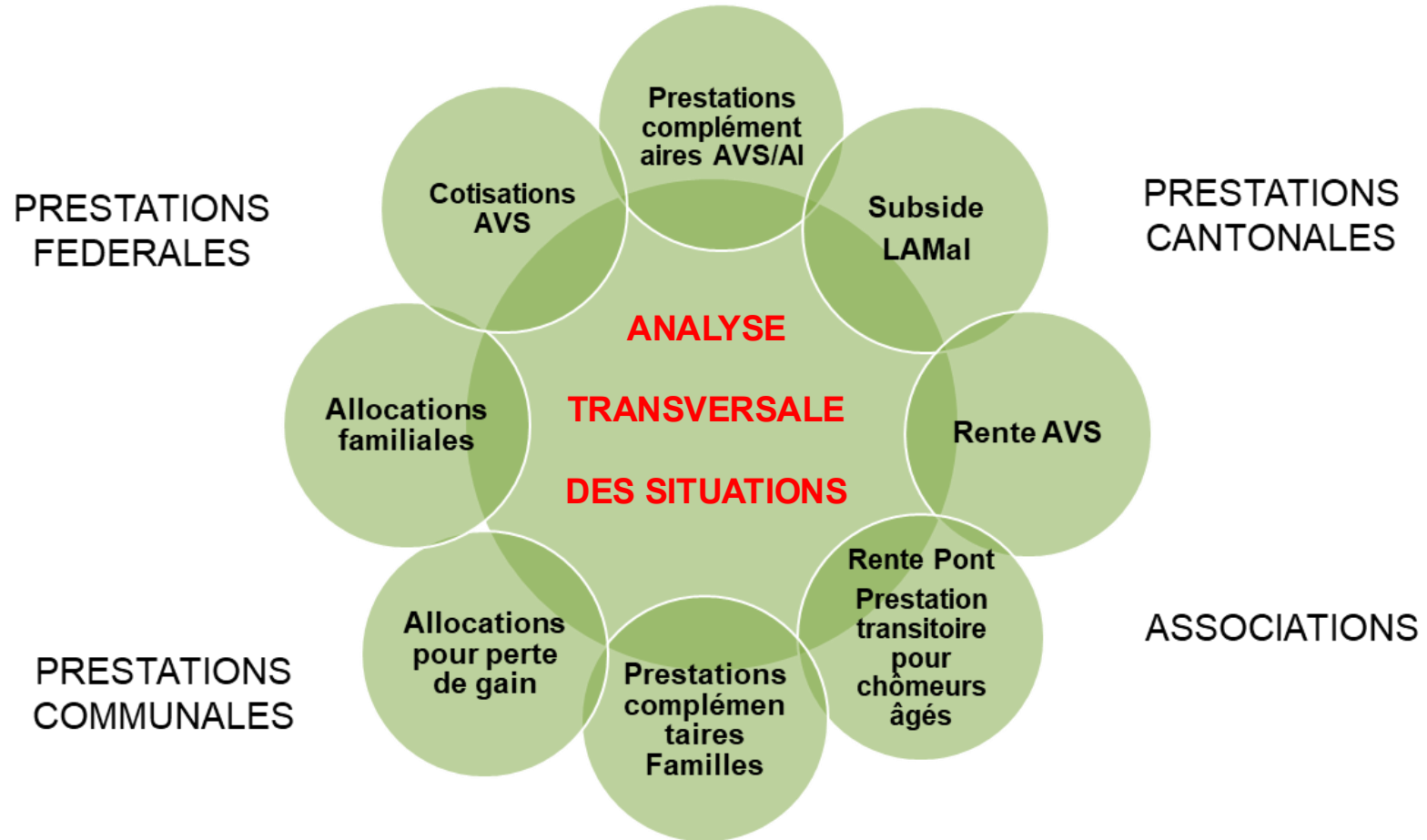
### Proactive

- Soirées de préparation à la retraite
- Conférences seniors
- Accueil des nouveaux arrivants
- Bus Pro Sen
- Permanence quartiers

### Adéquate

- Vulgarisation
- Non stigmatisante
- Non infantilisante

# La force des agences



# La précarité des seniors

## Regard AAS

### Anticipation

Estimation des futures rentes

### Prestations

Subsides LAMal

Prestations complémentaires AVS

Remboursement des frais maladie

### Orientation

Nombreux partenaires

Nombreuses aides

### Soutien

Rappel des droits

Accompagnement dans les démarches

# L'agence de Lausanne



Agence d'assurances sociales  
Place Chauderon 7

Sans rendez-vous



021 315 71 00



[www.lausanne.ch/aas-contact](http://www.lausanne.ch/aas-contact)



## Quelques chiffres - 2024

55'358

Passages à notre réception

8'500

Lettres d'information

1'127

Demandes de prestations complémentaires AVS/AI

20 %

1 demande = plusieurs prestations



Merci de votre attention  
et bonne continuation !



**PAUSE  
30 MINUTES**



# Le rôle des associations de retraité-es (Vieillir2030)

- **Huseyin Dogru**, Collaborateur Avivo Vaud, Chef de projet Non-Recours





# AVIVO

Association de défense et de détente des retraités

# L'AVIVO



**Une association engagée à la défense des droits des retraités depuis 1948**

Au fil des ans, la défense des retraités s'est étendue aux domaines suivants :

- La prévoyance vieillesse
- ***Les assurances sociales***
- Le logement
- ***Les droits des personnes âgées***
- La mobilité
- Le lien entre les générations
- Les difficultés administratives
- ***La préservation du lien social***
- Le maintien de l'autonomie

# L'AVIVO

**Prend position et s'engage concrètement pour les conditions de vie des retraité-e-s.**

Par exemple, récemment pour la 13<sup>e</sup> rente AVS, contre la suppression des rentes de veuve ou de nos offices postaux !



# L'AVIVO VAUD

**6'000 membres** dans le Canton

**11 sections** : Chablais, Vevey, Lausanne, Renens, Morges, Moudon, Nyon, Orbe, Yverdon, Ste-Croix, La Vallée.

**6 employé.e.s**

- 3 employées pour Lausanne
- 3 employé.e.s pour Vaud



# L'AVIVO VAUD

## Bureau d'informations sociales

Sylviane Bauknecht

Luca Schalbetter

Huseyin Dogru

[info@avivo-vaud.ch](mailto:info@avivo-vaud.ch)

021 320 53 93

## AVIVO Lausanne

Mélanie Germond

Camille Dzen

Silvia Jaggi

[social@avivolausanne.ch](mailto:social@avivolausanne.ch)

021 312 06 54

# L'AVIVO VAUD

Des sections actives, organisant des dizaines d'activités diverses et variées :



Fête de Noël de la section de Nyon



Joueurs de carte,  
section de Renens



Visite de la RTS, section Orbe

# PERMANENCES IMPÔTS

- L'AVIVO Vaud organise des permanences dans 24 communes du Canton (de la Vallée de Joux à Bex).
- **Périodes de permanences :  
mi-février à fin juin**

# PERMANENCES IMPÔTS

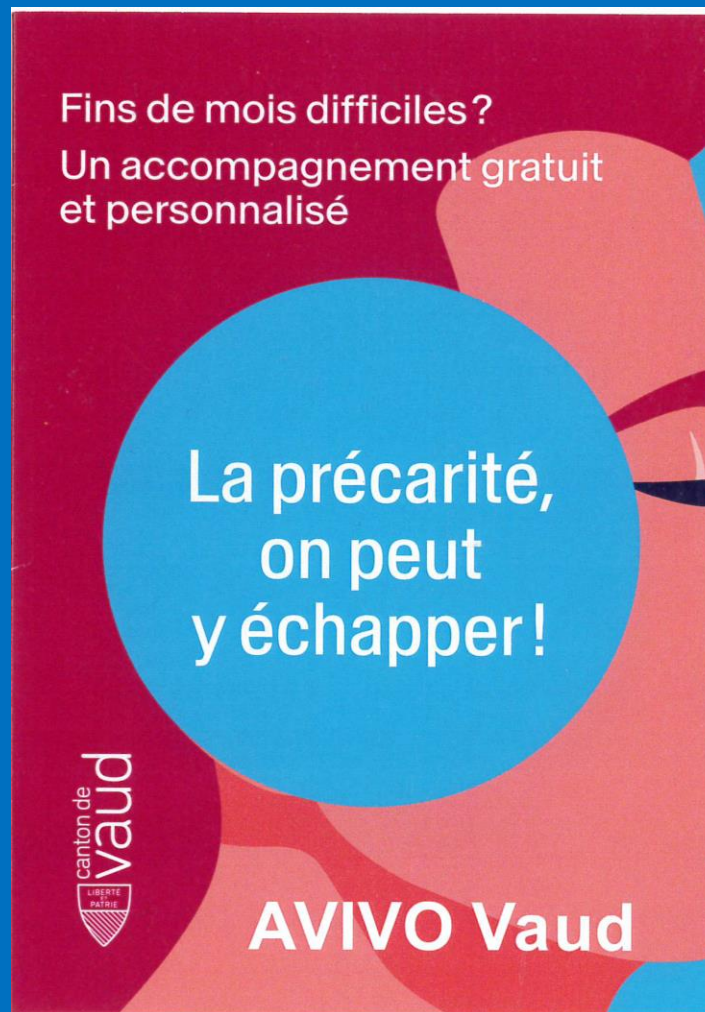
- Plus de 100 bénévoles (formés)
- Ouvertes à tous les contribuables vaudois (à l'exception des indépendants)
- Plus de 7'000 déclarations en 2024 et 2025

# LE PROJET NON-RECOURS

- Projet de détection des situations de non-recours aux prestations sociales, financé par la DGCS dans le cadre de Vieillir 2030.
  - Visibiliser les prestations
  - Détecter rapidement
  - Accompagner et orienter les bénéficiaires

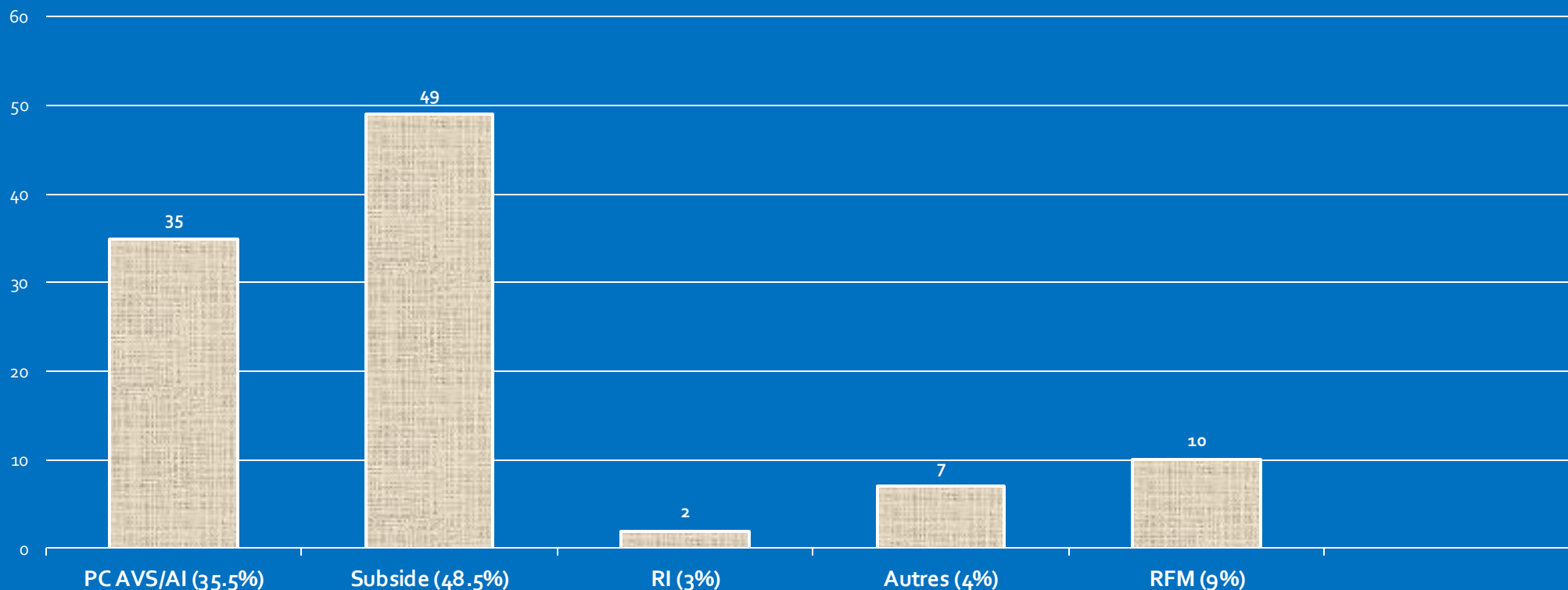


# LE PROJET NON-RECOURS



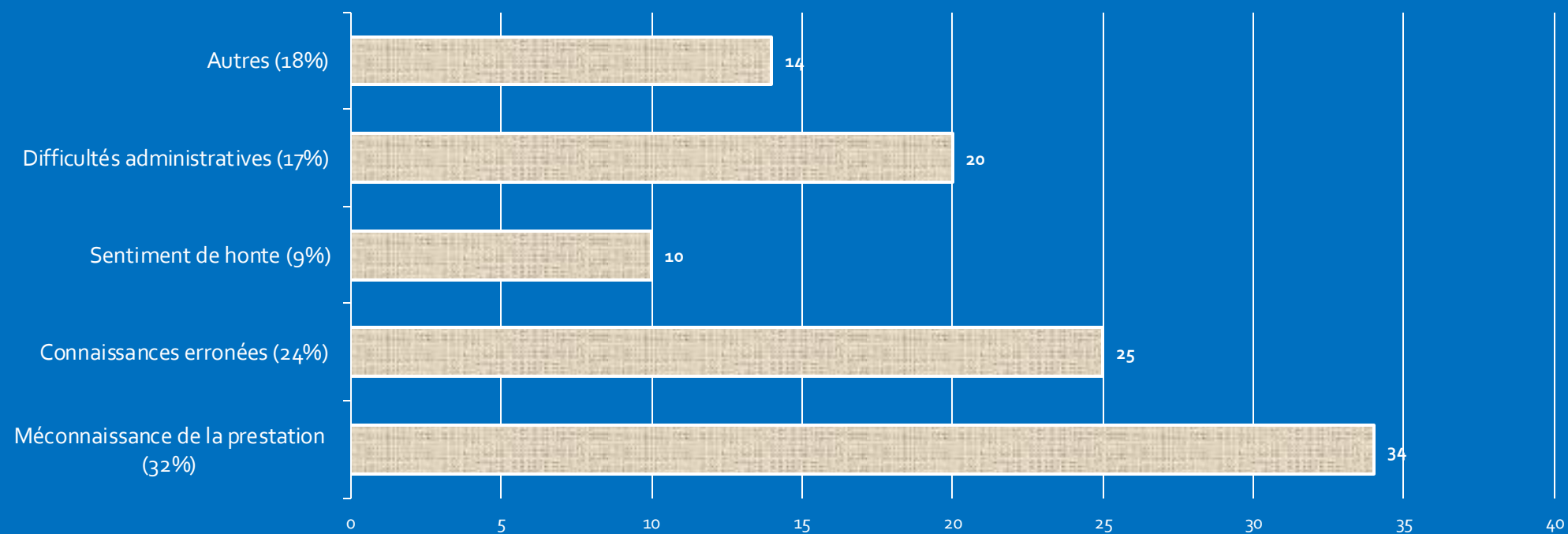
# LE PROJET EN CHIFFRES

103 demandes effectuées (du 11.02.2025 au 30.09.2025)



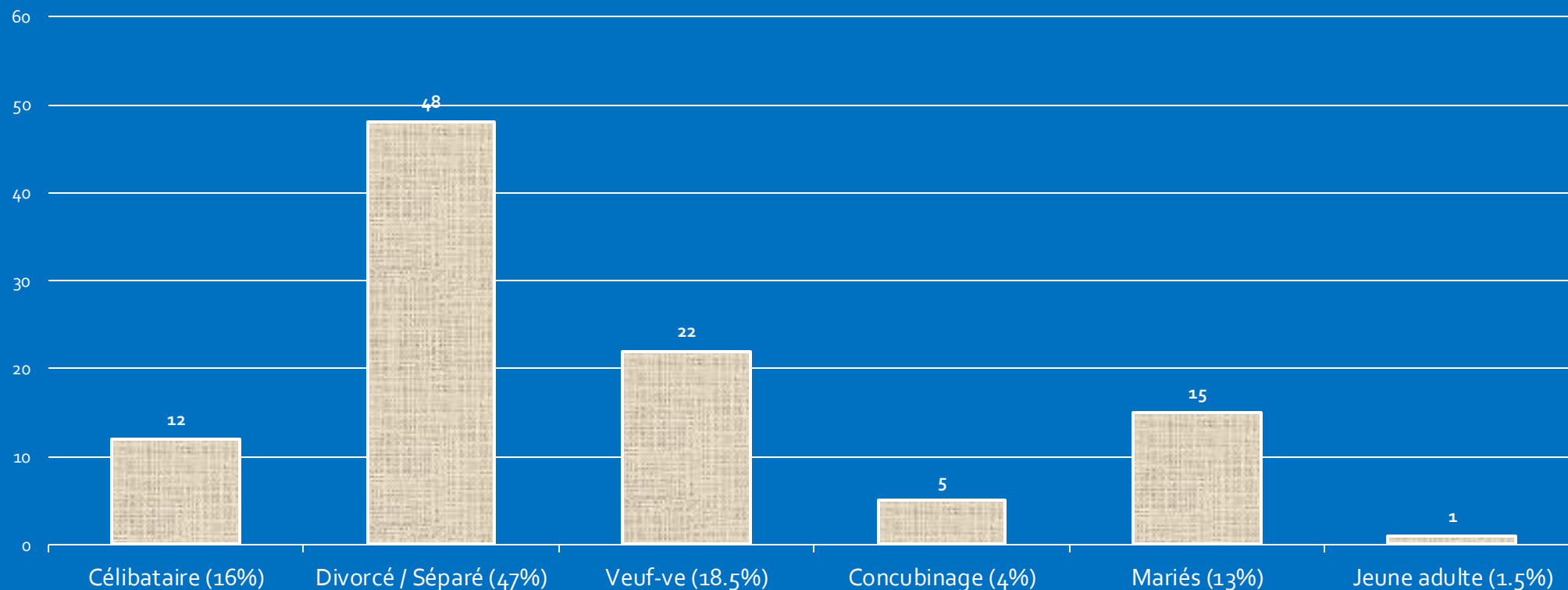
# LE PROJET EN CHIFFRES

## Motifs



# LE PROJET EN CHIFFRES

## Situation personnelle



# LE PROJET EN CHIFFRES

Résultats?



# CONCLUSION

- 1) Les personnes seules (divorcées, séparées et veuves) sont les plus touchées
- 2) Parmi cette population, le non-recours concerne surtout les femmes seules
- 3) La méconnaissance des prestations sociales, les connaissances erronées et la difficulté des démarches administratives sont les principales raisons du non-recours
- 4) Numérisation des demandes pour faciliter l'accès aux prestations?

# Lutter contre le non-recours aux droits sociaux

- **Elma Hadzikadunic**, maître d'enseignement, HETSL

# Non-recours et migration

**Lutter contre le non-recours aux droits sociaux  
AVIF – Âge, vieillissement et fin de vie**

1<sup>er</sup> novembre 2025

**Elma Hadžikadunić**  
Maître d'enseignement  
HES

**Filière Travail social**

# Sommaire

- 1 Pourquoi parler de ce sujet ?
- 2 Les étranger·ères vieillissant·es : de qui parle-t-on exactement ?
- 3 Quel(s) droit(s) - pour qui ?
- 4 Les enjeux spécifiques liés à ce public
- 5 Pistes d'action pour lutter contre le non-recours des étranger·ères

## Constitution fédérale de la Confédération suisse

Art. 12 Droit d'obtenir de l'aide dans des situations de détresse

« Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine.»



**La étranger·ères vieillissant·es en Suisse et dans le canton de Vaud : de qui parle-t-on exactement ?**

## La population étrangère en Suisse, 2024

- **2 493 941** personnes sur 9 067 144 personnes au total, soit **près d'un tiers de la population**.
- Les cinq nationalités les plus représentées sont en grande majorité d'origine européenne : **Italie, Allemagne, Portugal, France, Kosovo**
- La population relevant de **l'asile représente 2.4 %** (dont 0.7% venant d'Ukraine) de la population étrangère en Suisse.
- **La population issue de la migration établie en Suisse vieillit aussi !**  
15% de la population de 55+ est étrangère en Suisse, dans le canton de Vaud plus de 20% et près de 30% dans le canton de Genève

Source : OFS, SEM, asile.ch

## Qui sont les migrant·e·s (population étrangère) en Suisse ?

- Travailleurs·euses migrant·e·s internationaux
- Travailleurs·euses migrant·e·s vers la fin de leur vie active
- Employés des organisations internationales et du corps diplomatique
- Réfugié.e·s reconnu.e·s
- Requérant.e·s d'asile
- Personnes sans statut légal en Suisse
- Les «grands-parents», « génération zero », groupe qui peut devenir mobile à l'âge de la retraite (Nedelcu, 2009 ; Nedelcu et Wyss, 2016)
- Migration internationale à la retraite, à la recherche des meilleures conditions météorologiques (Benson, 2010 ; King, Warnes et Williams, 1998), mais aussi pour joindre les bouts à la fin du mois (Botterill, 2017 ; Repetti et al., 2018)
- Mobilité / migration pour des soins médicaux et des soins de longue durée (Schwiter, Brüttsch et Pratt, 2020 ; Bender et Schweppe, 2019 ; Horn *et al.*, 2016).

## La population étrangère de 55+ dans le canton de Vaud, 2022

En 2022, dans le canton de Vaud, les migrant·e·s de plus de 55 ans sont au nombre de **48'000** soit près de **20%** de la population du même âge. Ce chiffre est en constante augmentation puisqu'en 2012 ils n'étaient que **36'092** ce qui représente une augmentation de **33%** en 10 ans.

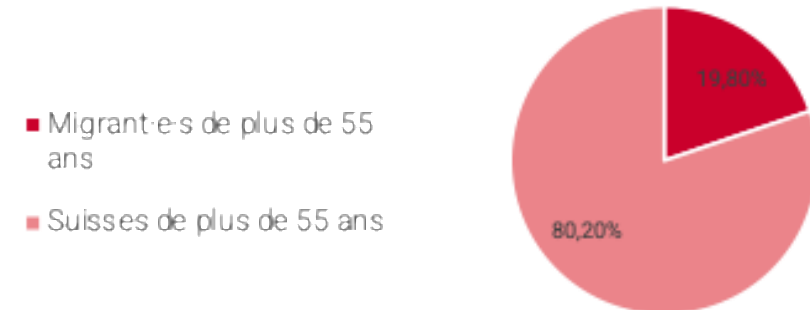
Les cinq principales nationalités de cette population de plus de 55 ans sont :

- L'Italie (22%)
- Le Portugal (17%)
- La France (15%)
- L'Ex-Yougoslavie (9%)
- L'Espagne (8%)

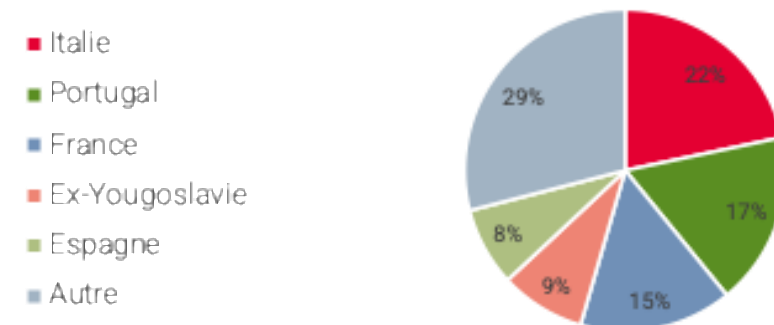
Quid

- Les personnes relevant du domaine de l'asile
- Les personnes sans statut légal ou celles qui réussissent à être régularisées

Proportion des migrant·e·s de plus de 55 ans dans la population du même âge



Les cinq principales nationalités des migrant·e·s de plus de 55 ans



**Quel(s) droit(s) sociaux - pour qui ?**

## Exemple 1 – pas les mêmes droits pour tout le monde

- Madame A. d'origine afghane, veuve, est arrivée en Suisse il y a 10 ans à l'âge de 63 ans via l'asile. Elle est établie dans le canton de Vaud et en possession d'une admission provisoire (permis F). De quoi vit-elle ?
- Et sa sœur aînée, célibataire ? La sœur de Madame A. est 5 ans plus âgée et est arrivée en Suisse au même temps, également via l'asile. Elle est aussi au bénéfice d'une admission provisoire (permis F) et habite à Lausanne. A-t-elle les mêmes droits que sa sœur ?
- Madame B. a 76 ans. Elle est veuve. Son mari a été tué durant le conflit dans les Balkans. Elle est d'origine bosnienne et est arrivée en Suisse il y a 10 ans via l'asile. Elle est également au bénéfice d'une admission provisoire (permis F) et habite à Yverdon-les-Bains. Quels sont ses droits en lien avec la retraite en Suisse ?

Les trois personnes n'ont pas travaillé en Suisse.



## **Non-recours : les enjeux spécifiques liés à ce public**

## Non-recours : définition et causes

- **Situation de non-recours :**

« lorsqu'une personne ne perçoit pas tout ou partie d'une prestation sociale à laquelle elle a droit, quelles qu'en soient les raisons » (Lucas et Warin, 2022)

- **Causes**

- Stigmate
- Manque «généralisé» d'informations
- Complexité administrative «généralisée»
- Peur
- Impossibilité de formuler une demande
- Impossibilité de réunir tous les documents requis pour déposer la demande

Source : Présentation de Max Lovey (Université de Genève) lors de la rencontre de l'Espace thématique « Non-recours et accessibilité des prestations sociales »

## Non-recours et migration : les éléments déterminants pour les étranger·ères

- **Nationalité**
  - « La politique des trois cercles » - une politique migratoire au service de l'économie
  - L'accord entre la Confédération suisse, d'une part, et la Communauté européenne et ses États membres, d'autre part, sur la libre circulation des personnes
  - Les conventions bilatérales sur la sécurité sociale
- **Statut de séjour dans le pays d'accueil** - type de migration (définitive/temporaire, volontaire/forcée, interne/externe, légale/clandestine) - la politique migratoire suisse (LEI, LAsi)
- L'imbrication entre la politique sociale et la politique migratoire
- Le rôle des relations bilatérales entre le pays d'origine (de nationalité) et la Suisse
- Le rôle des politiques sociales des pays d'origine (de nationalité, de travail) dans les décisions liées aux droits sociaux en Suisse
- Complexité supplémentaire pour une population très vulnérable
- Complexité également pour les professionnel·les

# 1. La situation d'une partie des personnes de l'économie domestique en Suisse

- Travail au noir puis gris durant de longues années en Suisse pour répondre au besoin de l'économie
- Sans statut de séjour, des fois jusqu'à plus de 30 ans
- Régularisation exceptionnelle possible sous conditions
  - preuve d'un séjour ininterrompue sur le sol helvétique de 10 ans et plus
- Droit à une rente AVS suisse à l'âge de référence
- Pas de droit aux PC !
  - progrès dans le canton de Genève pour les PC cantonal

## 2. L'imbrication entre la politique sociale et la politique migratoire

Mme A. d'origine portugaise, arrivée à une cinquantaine d'années en Suisse pour travailler dans l'économie domestique et se rapprocher de sa fille qui habite en Suisse. Elle est au bénéfice d'un permis B travail.

Après quelques années en emploi, elle se retrouve en arrêt maladie et doit subir plusieurs opérations. Elle est donc contrainte de réduire son pourcentage de travail et dépose en parallèle une demande de rente d'assurance invalidité. Dans l'attente, elle dépend du revenu d'insertion, et poursuit son activité de façon réduite. Elle obtient une décision positive à sa demande de rente AI, qui lui ouvre un droit aux prestations complémentaires.

Une année plus tard, juste avant de pouvoir prendre sa retraite, son permis de séjour est pourtant révoqué et elle a un mois pour quitter le pays.

Pourquoi ?

### 3. L'importance des relations bilatérales

- Monsieur A., d'origine albanaise du Kosovo, né en 1950, arrivé dans les années 1980 en Suisse pour des raisons économiques et titulaire d'un permis C. Il travaille de nombreuses années dans le domaine de la construction. Arrivé à la retraite à 65 ans, il souhaite rentrer au Kosovo pour profiter de sa vie après le travail.
- Monsieur B., lui aussi d'origine albanaise, né en 1955 et arrivé également en 1980 en Suisse pour les mêmes raisons, décide à son tour de rentrer au Kosovo à 65 ans à sa retraite.

L'un a réussi son projet de retraite et peut toucher sa rente AVS dans son pays d'origine, l'autre pas. Pourquoi ?



## 4. Quand la liste des documents demandés dépasse les frontières

Liste des documents et justificatifs à fournir pour demander des PC AVS/AI

Tous les documents rédigés dans une autre langue que le français doivent être traduits en français.

Rentes étrangères:

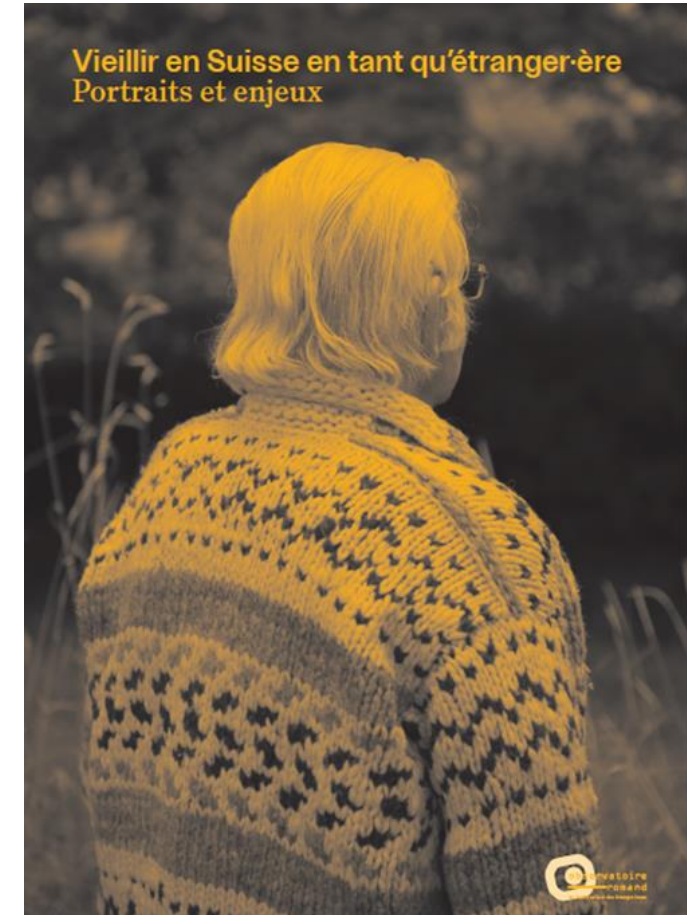
- **Décisions de rentes (positives ou négatives) de chaque pays où le requérant ou la requérante a habité en âge de travailler.**

Même si vous n'avez jamais cotisé dans un pays où vous avez habité en âge de travailler, vous devez y faire une demande de rente et joindre les preuves des démarches effectuées. *(Les démarches à effectuer sont décrites dans ce document).*

# **Pistes d'action pour une lutte contre le non-recours des étranger·ères**

## Que faire avec ce constat ?

- Prise de conscience des enjeux
- Sensibilisation
- Formation des professionnel·les
- Travail en réseau - collaboration - coordination - l'interdisciplinarité
- Lobbying
- « Guides de bonnes (ou de mauvaises) pratiques » - capitalisation des expériences
  - Canton de Vaud, le programme Vaud pour vous
  - Commune de Vernier, le projet Activation des droits (ADD)
  - NEW: Canton de Neuchâtel se lance dans la lutte contre le non-recours



# Merci pour votre attention

Haute école de travail social et de la santé Lausanne



**Hes·so**  
Haute Ecole Spécialisée  
de Suisse occidentale


# Table ronde

- **Laurie Bergem**, assistante sociale, Pro Senectute Vaud
- **Timothy Spina**, responsable des prestations à la Fondation Soins Lausanne
- **Muriel Chenaux Mesnier**, déléguée seniors de la Ville de Lausanne
- **Sonia Meyer**, chargée de mission – participation culturelle de la Ville de Lausanne

# Clôture de la journée

- **Valérie Hugentobler**, co-doyenne de la Filière travail social, Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HESTL)





**La HETSL et la Ville de  
Lausanne vous remercie pour  
votre attention !**