

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



Ville de Lausanne

HE
TSL

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. Séptembre 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

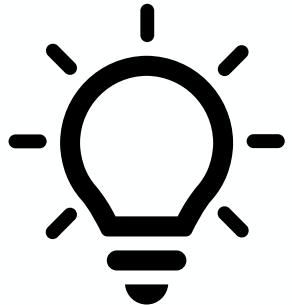


3 Faim à la fin du mois

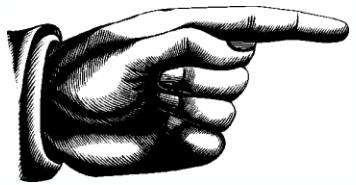


3 Situations qui illustrent le «non-recours»: *avoir droit à quelque chose, mais ne pas le recevoir*

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.



**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?



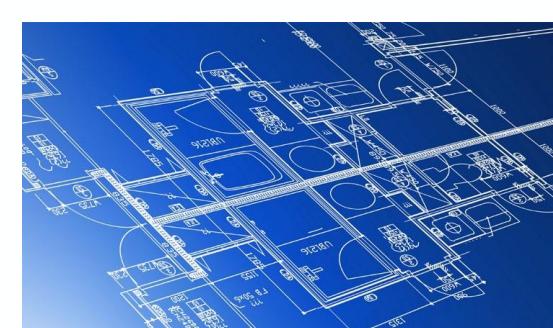
Parce que c'est potentiellement une failite de l'Etat Social



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



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



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

Processus de réception



Manque d'informations

Se décider de faire une demande

Faire la demande

Acceptation de la demande

Recevoir le bénéfice

Individu

Facteurs psychologiques (honte, peur, capacité de faire la demande, etc.)

Coûts vs. bénéfices (montant de la prestation, ressources)



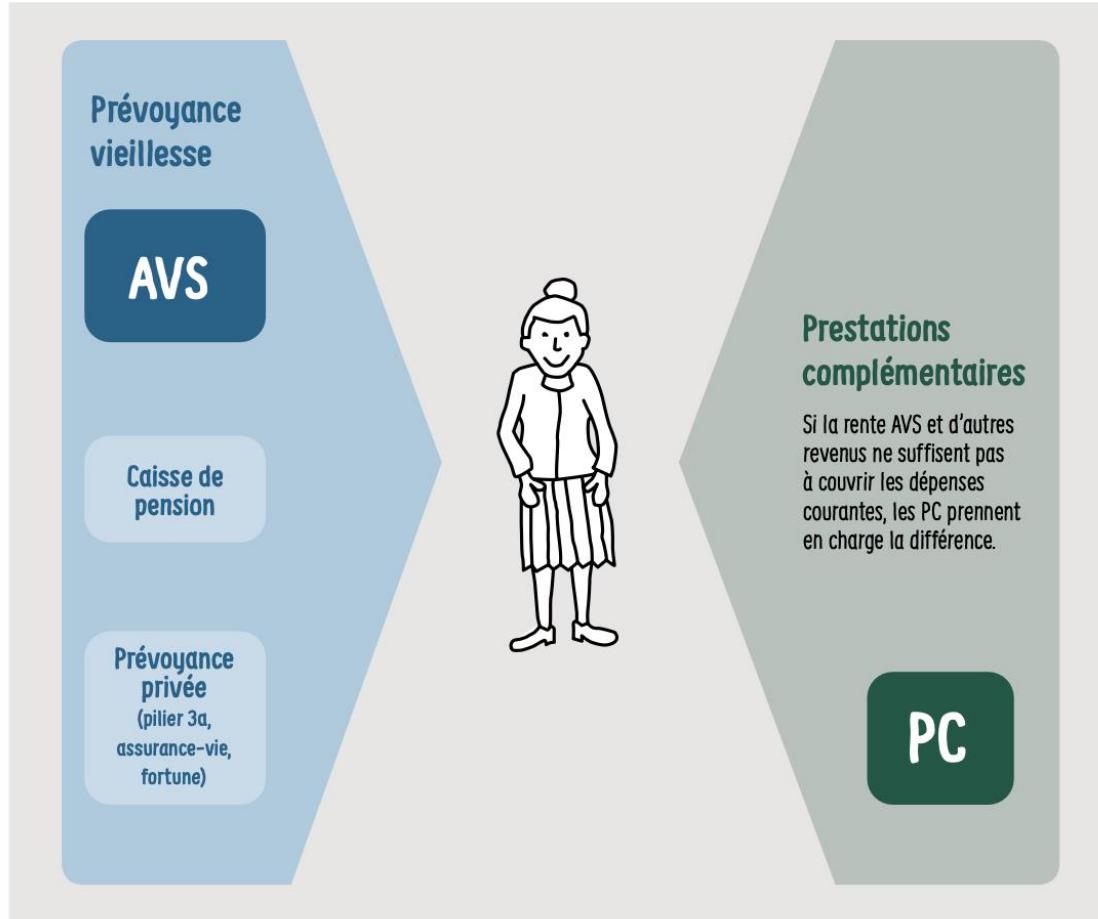
Complexité du système

Erreurs administratifs

Street level bureaucracy

Institution

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

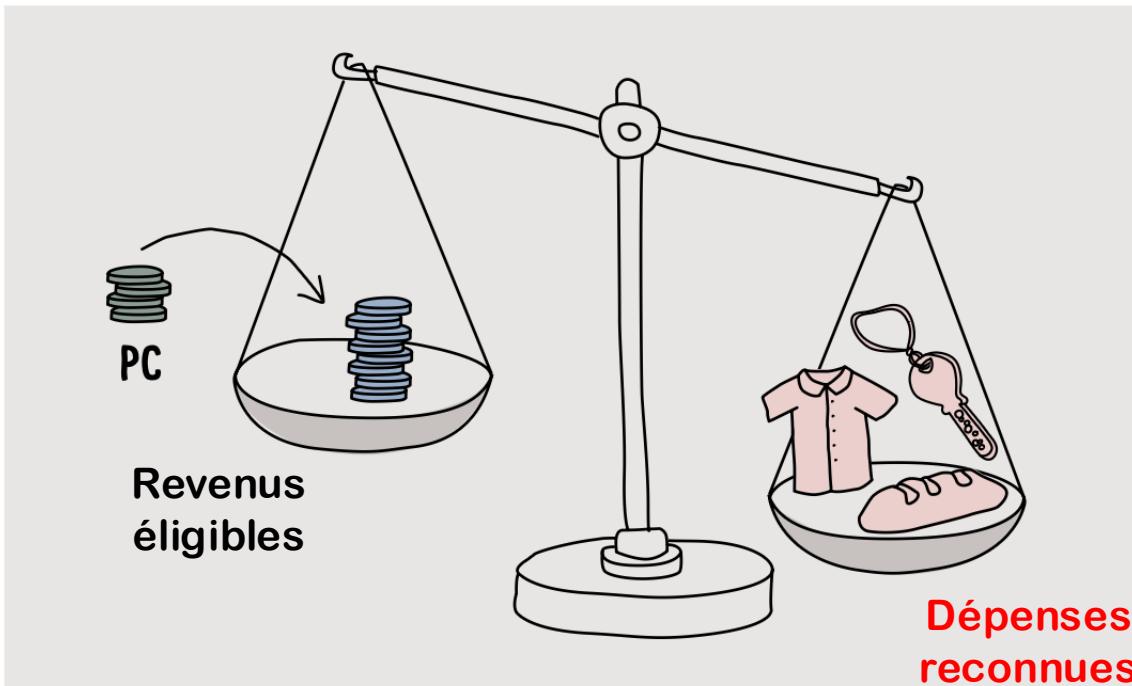
=

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)

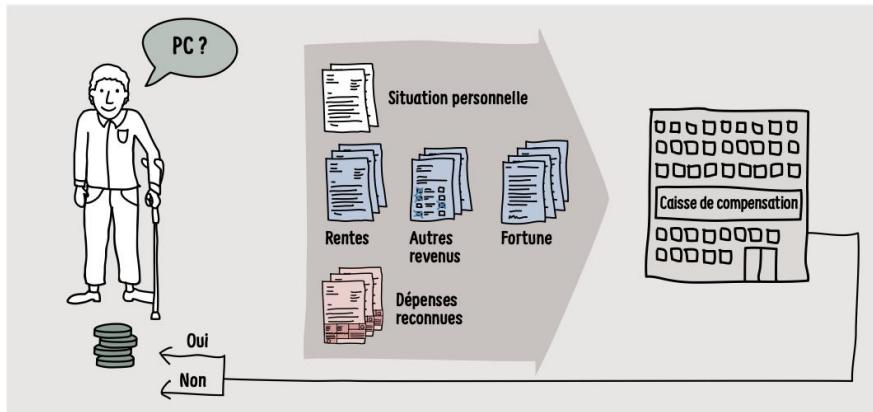
Frais de location ou
valeur locative

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



| <u>Revenus éligibles</u> | <u>Dépenses reconnues</u> |
|--------------------------|---------------------------|
| (Très) faibles | Normales |
| Moyens | Légèrement augmentées |
| Plutôt augmentés | Très élevées |



Prudence dans l'interprétation des résultats

Résultats

Prévalence dans la population vivant à domicile

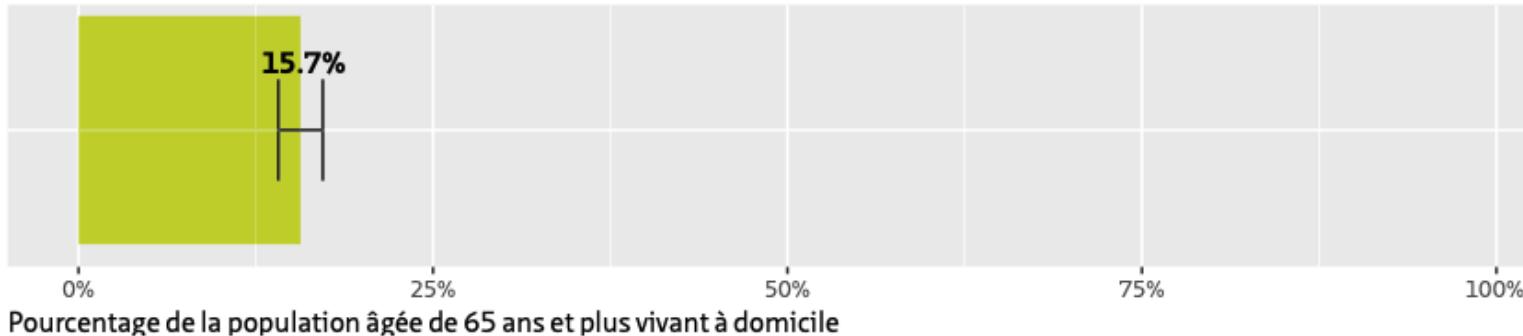
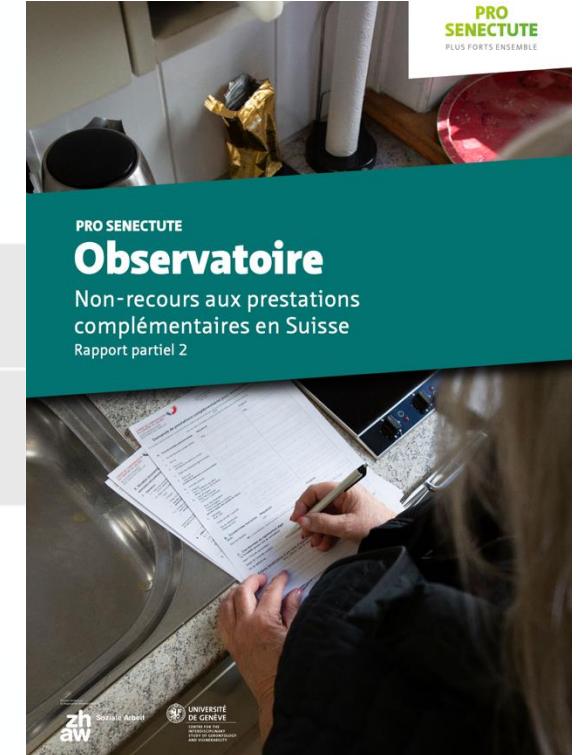


Figure 2 : Non-recours aux PC par les personnes de 65 ans et plus vivant à domicile en Suisse



Estimation nationale: 230'000 personnes



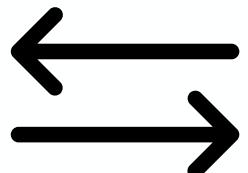
Résultats

Facteurs de risque

Caractéristiques qui augmentent le non-recours :



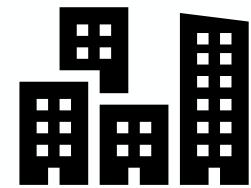
Formation
obligatoire /
Travailleurs
manuels*.



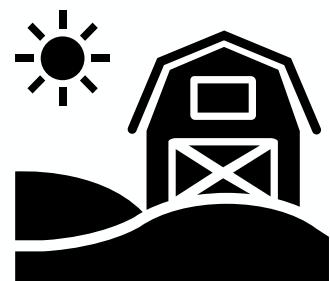
Non-suisses
Nés à l'étranger



Femmes



Vs.

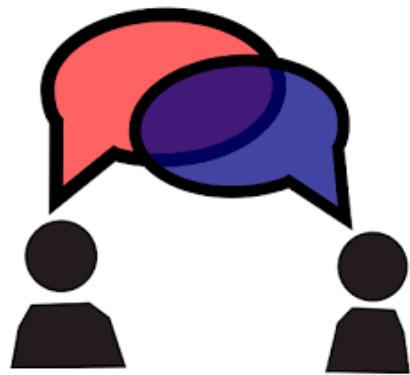


Fossé ville-campagne

Possibilités d'action



Campagnes
d'information
actives



Campagnes de
sensibilisation

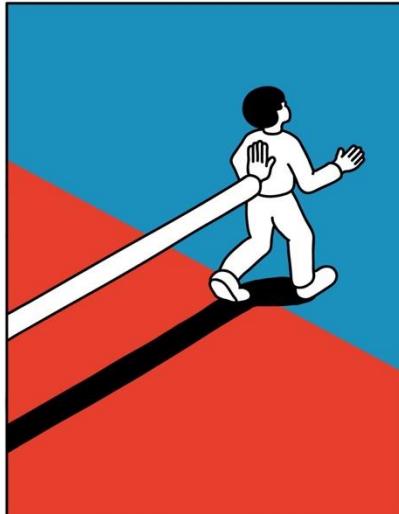


Questionner les
barrières
linguistiques

Possibilités d'action



Paiement 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*

Soziale Arbeit

Organisationseinheit
Pfingstweidstrasse 96
CH-8005 Zürich

Telefon: +41 58 934 85 xx

Telefon Direkt: +41 58 934 85 xx

www.zhaw.ch

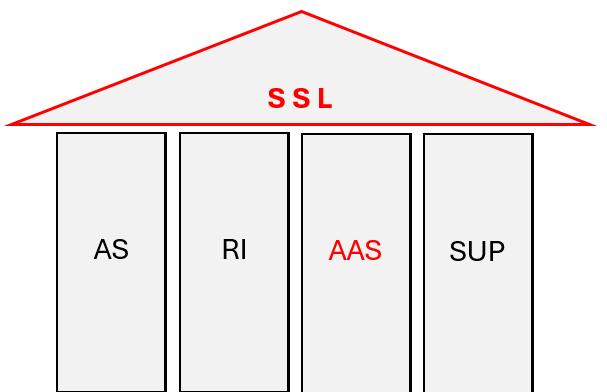
Merci de votre attention

Le rôle de l'agence d'assurances sociales

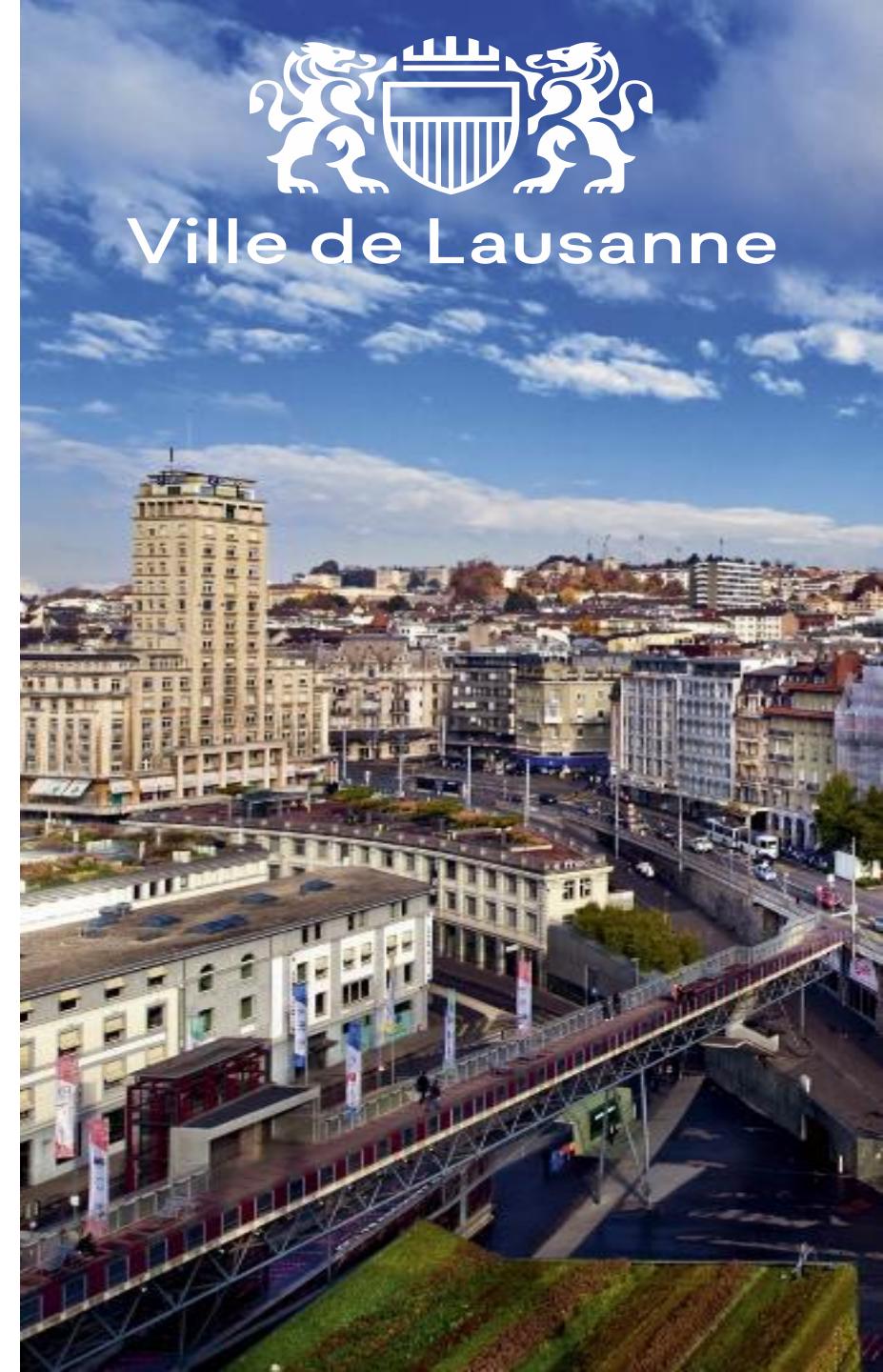
- **Laurent Lanz**, chef de division, agence d'assurances sociales, Lausanne



Agence d'assurances sociales



Laurent Lanz
Responsable domaine AAS



Ville de Lausanne

Les agences d'assurances sociales

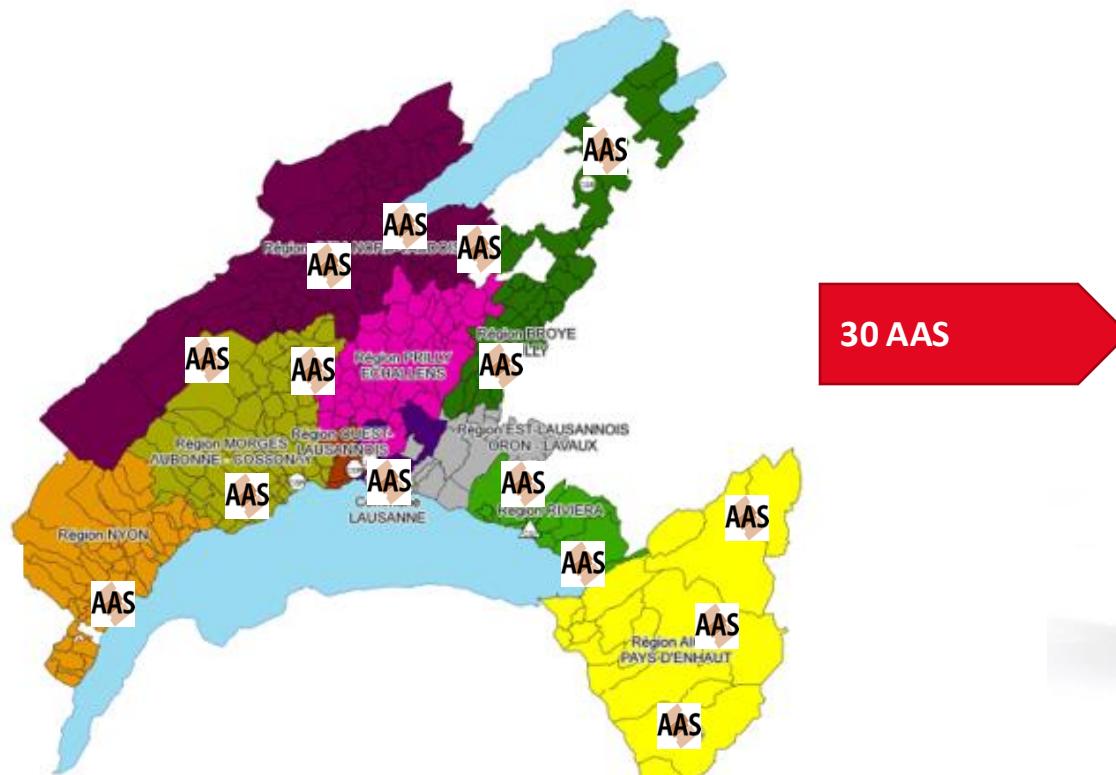
1948

Loi sur l'assurance vieillesse et survivants

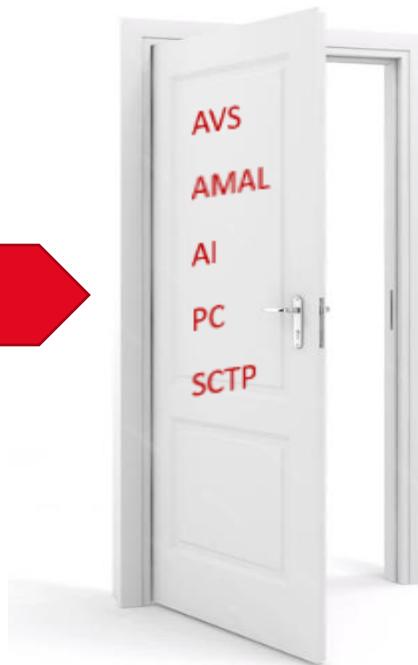
2024

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

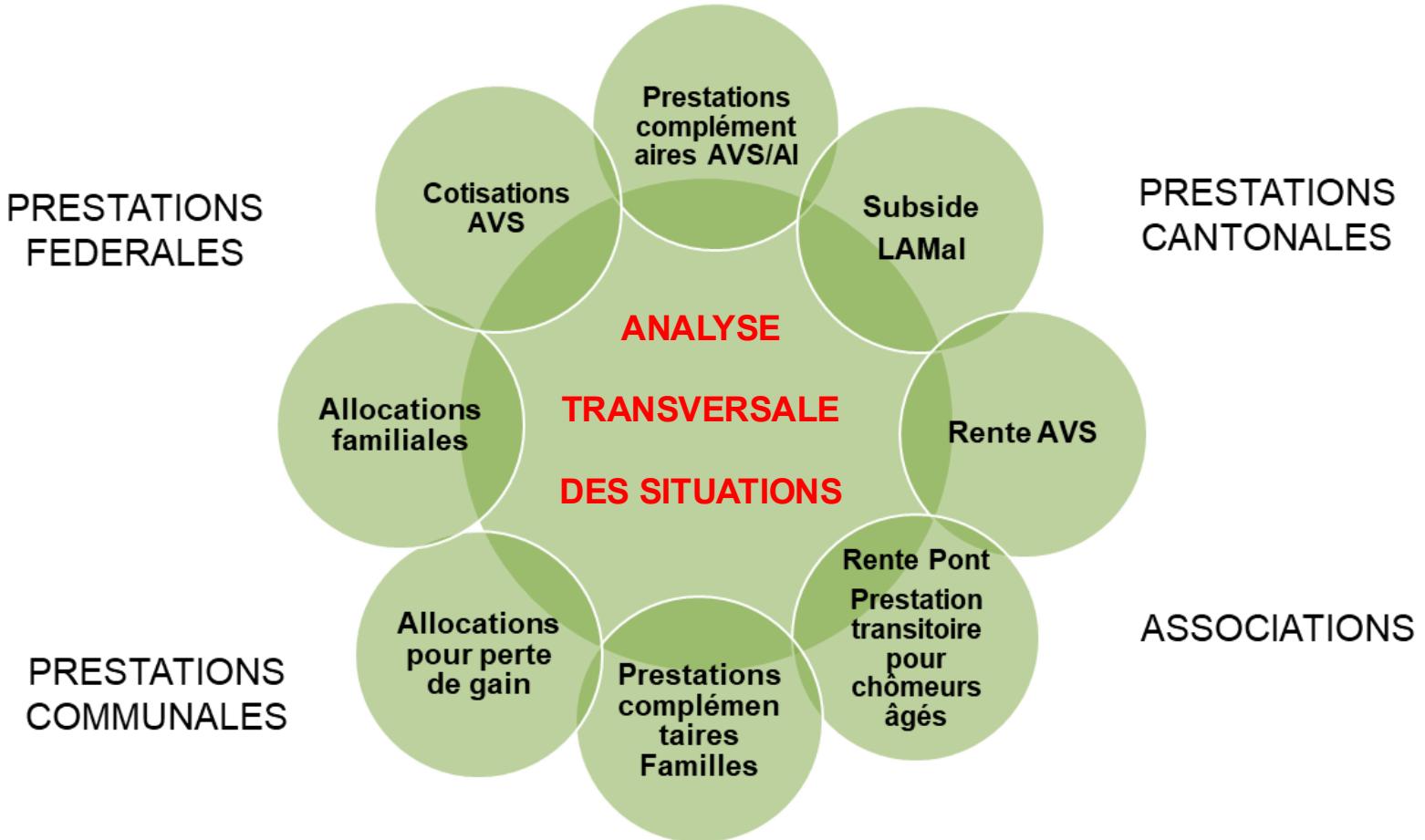
- Soirées de préparation à la retraite
- Conférences séniors
- Accueil des nouveaux arrivants
- Bus Pro Sen
- Permanence quartiers

Adéquate

- Vulgarisation
- Non stigmatisante
- Non infantilisante

©

La force des agences



©

La précarité des séniors

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



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 !

©



A man with long grey hair tied back, wearing a green button-down shirt, is looking down at a specimen under a light microscope. A woman in a white lab coat and glasses is standing next to him, also examining the specimen. They are in a laboratory setting with other equipment and papers visible in the background.

**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 mercantiles

au voleur !

AVIVO

Association de défense
et de détente
des retraités mercantiles

AVIVO



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^e 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

021 320 53 93

AVIVO Lausanne

Mélanie Germond

Camille Dzen

Silvia Jaggi

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

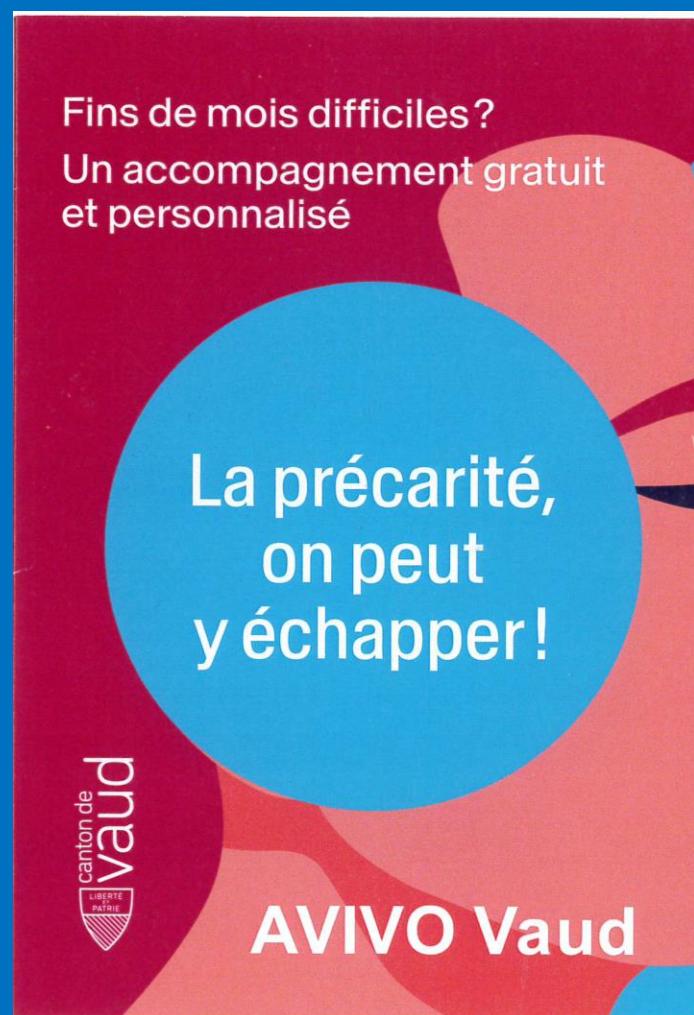
PERMANENCES IMPÔTS

- 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-RE COURS

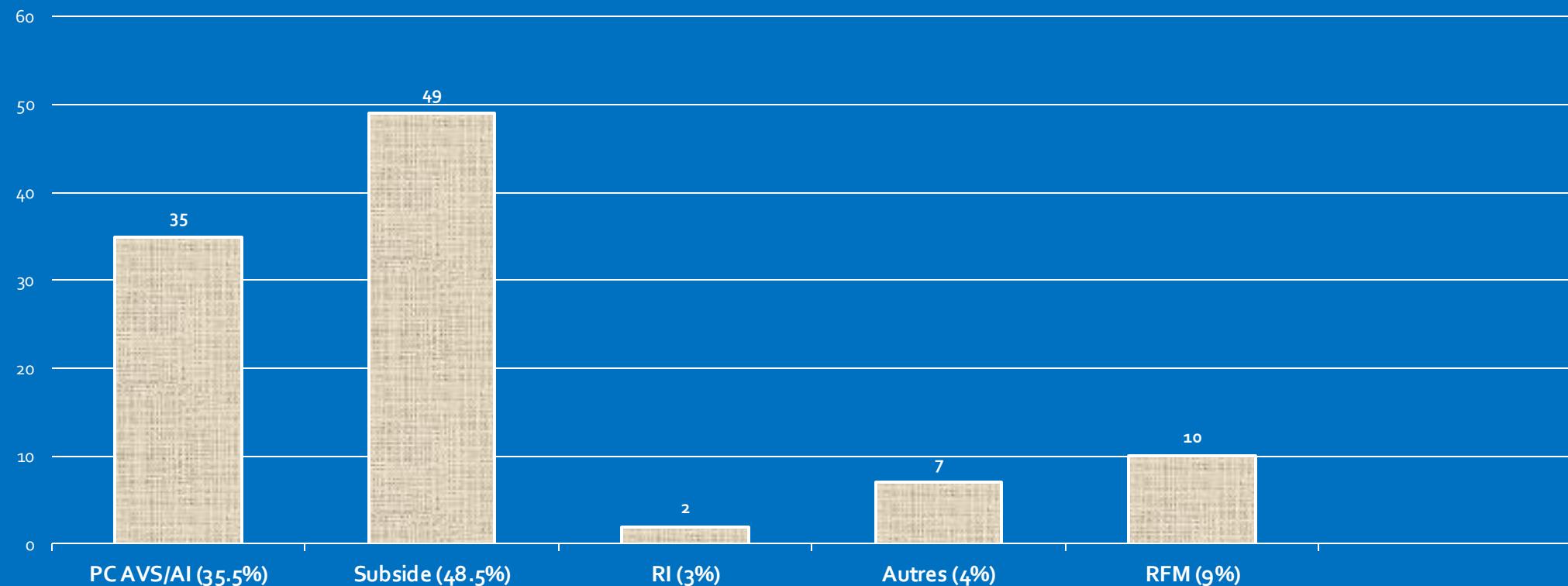
- Projet de détection des situations de non-recours aux prestations sociales, financé par la DGCS dans le cadre de Vieillir 2030.
- Visibiliser les prestations
- Déetecter rapidement
- Accompagner et orienter les bénéficiaires

LE PROJET NON-RECOURS



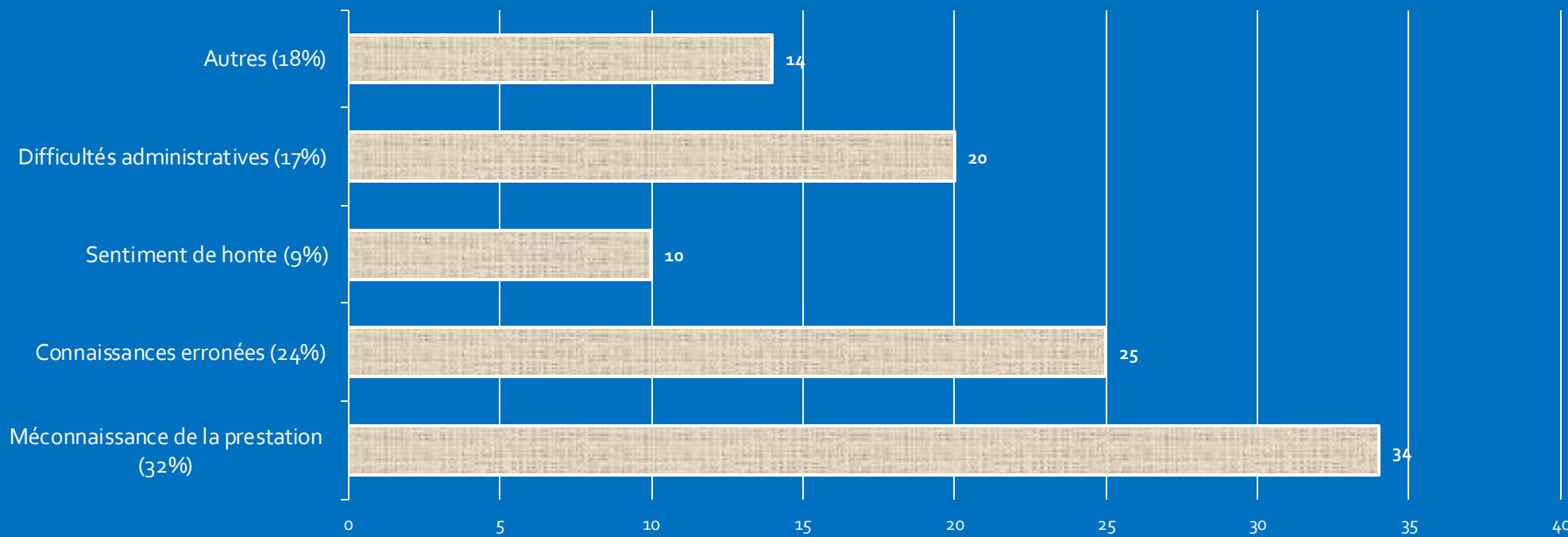
LE PROJET EN CHIFFRES

103 demandes effectuées (du 11.02.2025 au 30.09.2025)



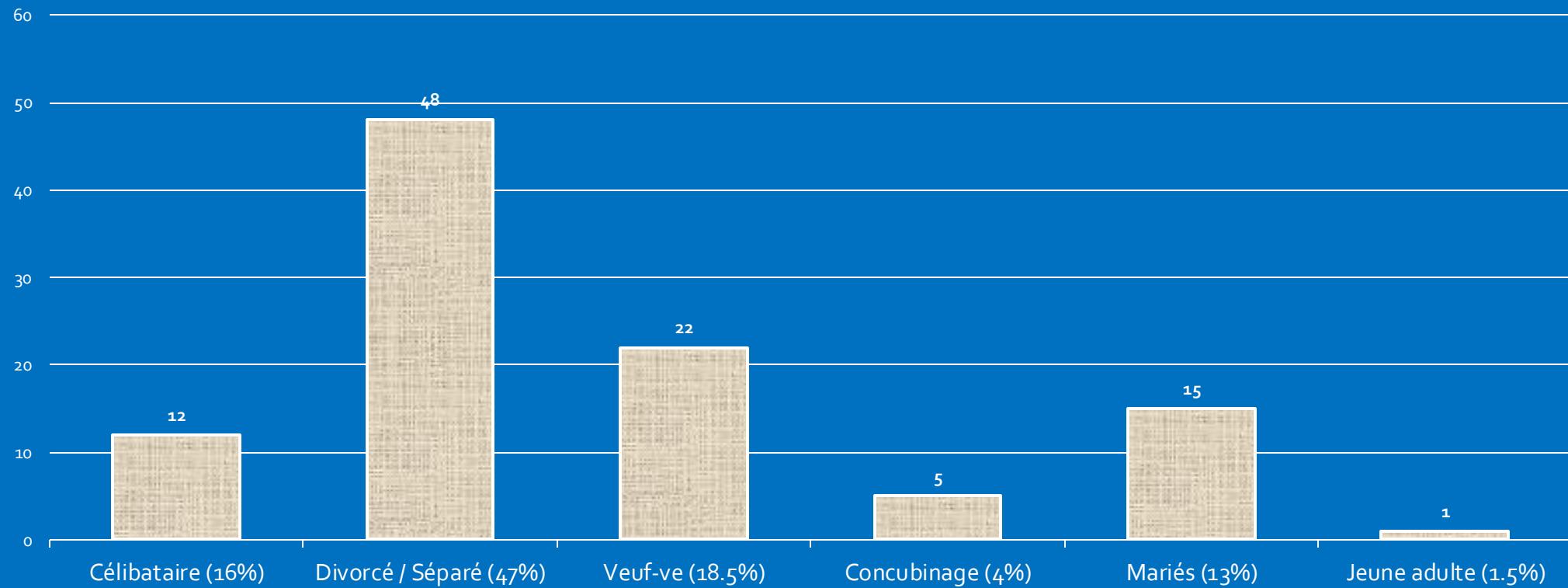
LE PROJET EN CHIFFRES

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^{er} novembre 2025

Haute école de travail social et de la santé Lausanne



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 représentée 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, Brütsch et Pratt, 2020 ; Bender et Schweppen, 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.

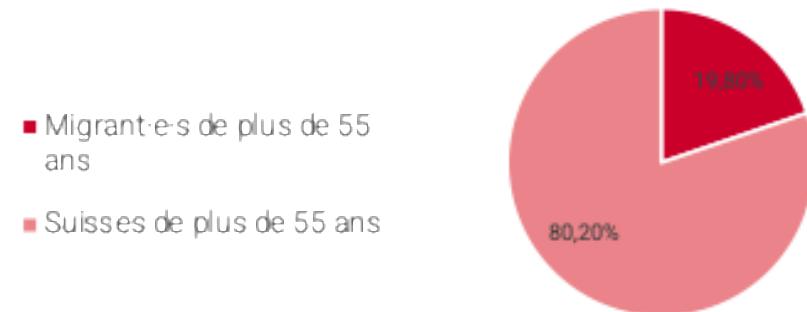
Les cinq principales nationalités de cette population de plus de 55 ans sont :

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

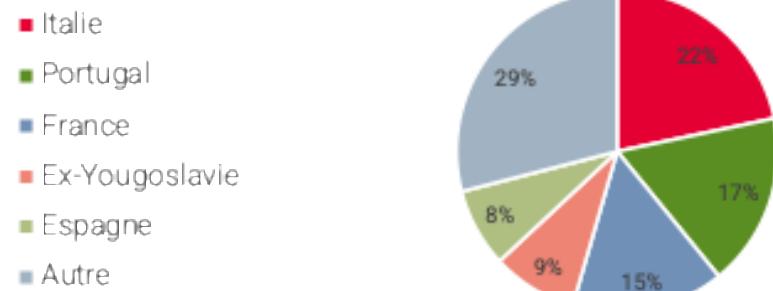
Quid

- 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 ainée, 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 ininterrompu 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 lutter 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



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)



A photograph showing a woman with long grey hair, wearing a green jacket, sitting at a desk. She is facing a man in a white lab coat who is holding a small object. They appear to be in an office or laboratory setting with papers and equipment visible.

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