

OBSERVATOIRE DES PRÉCARITÉS



# La mise en œuvre d'Oasis

SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ÉVALUATION

**Hes·so**

**HE  
TSL**

# La mise en œuvre d'Oasis

SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ÉVALUATION

## SYNTHÈSE ISSUE DU RAPPORT D'ÉVALUATION

Debonneville, J., Duvoisin, A., & Rosenstein, E. (2025). Accompagnement et évaluation de la phase pilote du concept *Oasis*. Rapport final. Observatoire des précarités, Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO).

[hetsl.ch/evaluation-oasis](http://hetsl.ch/evaluation-oasis)

## ÉTUDE MANDATÉE PAR

Association régionale d'action sociale Jura-Nord vaudois

## CONCEPTION BROCHURE

Thera production

LAUSANNE  
2025

Le « non-recours » fait référence aux personnes qui ne bénéficient pas des droits et services auxquels elles pourraient prétendre (Warin, 2016). En Suisse, cette problématique est de plus en plus reconnue et on observe une multiplication d'initiatives, en particulier à l'échelle locale, pour renforcer l'accessibilité des prestations sociales. C'est dans ce contexte que l'Association régionale d'action sociale Jura-Nord vaudois (ARAS JUNOVA), avec le soutien de 73 communes, a mis sur pied en 2022 un **dispositif inédit de lutte contre le non-recours : Oasis**. Son objectif : offrir un soutien gratuit, sur mesure et accessible à l'ensemble de la population du district pour favoriser l'activation des droits sociaux et répondre aux besoins dans différents domaines de vie (santé, travail, famille, etc.).

### LA MISSION D'OASIS

Favoriser l'accessibilité des prestations sociales pour l'ensemble de la population du district JUNOVA. Lutter de manière locale, proactive et préventive contre le non-recours.

Pour atteindre cet objectif, Oasis dispose d'une équipe mobile composée de **coordinateur·rices de proximité** qui accompagne et oriente les citoyen·nes dans leurs démarches, collabore étroitement avec le réseau socio-sanitaire local et propose des actions d'information auprès de la population en matière de prestations sociales et sanitaires.

### LES CINQ PRINCIPES-CADRES D'OASIS

- RÉACTIVITÉ** Répondre rapidement aux sollicitations, avec un premier contact dans les 48 heures et un rendez-vous fixé dans un délai de deux semaines.
- ANONYMAT ET CONSENTEMENT** Oasis garantit la confidentialité des échanges, n'intervient qu'avec l'accord des personnes concernées et permet d'obtenir des renseignements de façon anonyme.
- SUIVI DE COURTE DURÉE** Offrir un soutien ponctuel pour accompagner les personnes, en particulier dans des moments de transition (perte d'emploi, séparation, retraite, etc.), afin de favoriser leur accès aux prestations et services existants.
- APPROCHE SUR MESURE** Adapter l'accompagnement aux besoins, à la situation et au degré d'autonomie des personnes, y compris dans le choix du lieu de rencontre (*aller-vers*).
- COMPLÉMENTARITÉ** Agir en synergie avec le réseau social et sanitaire, sans se substituer aux structures existantes, afin de fluidifier les parcours et éviter le risque de non-recours.

## Évaluation de la mise en œuvre d'Oasis

Pour accompagner la mise en œuvre d'Oasis, l'ARAS JUNOVA a mandaté l'Observatoire des précarités de la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO). Mené de février 2023 à juin 2025, le mandat comportait deux volets : d'une part, un **cycle de formation continue dédié** visant à sensibiliser le personnel de l'ARAS aux enjeux du non-recours ; d'autre part, l'**évaluation de la mise en œuvre d'Oasis**. Celle-ci s'est organisée autour de deux axes de recherche principaux :

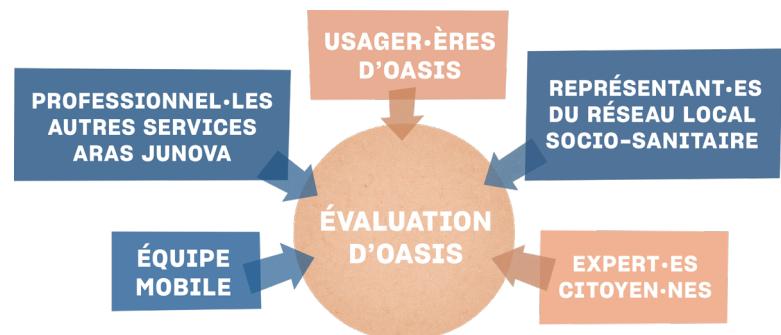
**Documenter l'action et le fonctionnement d'Oasis** en analysant son intégration au sein de l'ARAS JUNOVA, les activités de l'équipe mobile et la nature des prestations proposées aux citoyen·nes.

**Apprécier la pertinence d'Oasis** en examinant son ancrage et sa complémentarité au sein du réseau d'action socio-sanitaire local et sa réception par le public.

Différentes méthodes de collecte et d'analyse de données ont été combinées : une **immersion de terrain** auprès d'Oasis et de services de l'ARAS (Centre social régional et Agence d'assurances sociales) ; la **consultation de partenaires**, représentant·es du réseau socio-sanitaire local ; une **démarche participative** réunissant un groupe d'expert·es citoyen·nes confronté·es au non-recours ; et l'**analyse statistique** des données de *monitoring* d'Oasis.

Ce dispositif méthodologique visait à **croiser les points de vue** d'une diversité de parties prenantes autour d'Oasis afin d'en proposer une évaluation formative, utile pour ajuster les pratiques au fur et à mesure. Cette synthèse expose les principaux résultats issus de chacune de ces méthodes et les enseignements qui en découlent.

### UNE ÉVALUATION FONDÉE SUR LA DIVERSITÉ DES REGARDS



## Le non-recours dans la région JUNOVA

Les taux de non-recours aux prestations sociales en Europe varient globalement entre 30% et 60% (Eurofound, 2015), selon les pays et les prestations. En Suisse, un nombre croissant de travaux documentent cette réalité (Lucas et al., 2021). Le taux de non-recours à l'aide sociale a par exemple été estimé à 26,3% dans le canton de Berne (Hümbelin, 2019) et à 23,4% en Valais (Rosset et al., 2024).



En Suisse, environ une personne sur quatre éligible à l'aide sociale n'en bénéficie pas.

Le manque d'information, la complexité des démarches ou encore la stigmatisation sont les principaux facteurs de non-recours. Ce risque est plus fréquent en région rurale que dans les centres urbains. L'éloignement géographique des services sociaux et la crainte d'être reconnu·e lorsqu'on sollicite une aide sont en effet exacerbés dans les petites communes.

La région JUNOVA n'échappe pas à cette problématique, avec son territoire étendu, composé de nombreuses communes rurales et périurbaines de faible densité. Pour les partenaires d'Oasis, le réseau socio-sanitaire local est à la fois dense et fragmenté, perçu comme une « nébuleuse » peu lisible, tant pour les citoyen·nes que pour les professionnel·les. Ces dernier·ères soulignent les difficultés d'orientation vers les services compétents et le risque de non-recours qui découle du manque de connaissance mutuelle et de postes d'assistant·es sociales·aux généralistes ayant une vue d'ensemble au sein du réseau.



« Tout cela, c'est une nébuleuse sincèrement [...]. S'adresser du premier coup à la bonne personne, c'est compliqué. »  
Partenaire d'Oasis, juin 2023

## Le non-recours vu par les citoyen·nes

Pour rendre compte de la réalité du non-recours dans la région, l'ARAS JUNOVA a souhaité que l'évaluation d'Oasis comprenne un volet participatif afin de donner la parole aux personnes directement concernées. L'équipe de recherche a ainsi constitué un groupe d'expert·es citoyen·nes. À partir de leurs expériences, elles et ils ont élaboré une liste de 14 recommandations pour lutter contre le non-recours à l'échelle de la région.

« Le système ne prend pas assez le temps d'expliquer clairement son fonctionnement, obligeant les bénéficiaires à aller chercher l'information ailleurs et souvent dans la confusion. Et chercher soi-même les réponses est non seulement difficile, mais aussi décourageant. » Experte citoyenne, mai 2025

Les recommandations émises par le groupe sont organisées en quatre axes complémentaires pour agir contre le non-recours : 1. l'information et la communication ; 2. la simplification des démarches administratives ; 3. la collaboration avec les professionnel·les de l'action sociale ; 4. la promotion de la participation sociale des personnes concernées.

À la lumière de cette double expertise (celle du réseau de partenaires et celle du groupe d'expert·es citoyen·nes), l'action d'Oasis est jugée pertinente. Elle contribue à répondre aux besoins des usager·ères et des professionnel·les et favorise l'accessibilité des prestations à travers la région.

### LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Dans le domaine de l'évaluation des politiques publiques, les démarches participatives consistent à impliquer les citoyen·nes et les parties prenantes dans le processus évaluatif afin de renforcer la pertinence des résultats.

Dans le cas d'Oasis, le groupe d'expert·es citoyen·nes a réuni 10 personnes confrontées à des difficultés dans l'activation de leurs droits sociaux. Entre octobre 2023 et juin 2025, le groupe s'est réuni mensuellement afin de partager des expériences, identifier des freins dans l'accès aux prestations sociales et formuler des pistes d'amélioration.

## L'activité d'Oasis

L'action contre le non-recours se déploie généralement de deux manières : le « *faire-venir* », en simplifiant et clarifiant les démarches ; et « *l'aller-vers* », qui consiste à aller à la rencontre des publics concernés (Lovey, 2025). Cette seconde approche caractérise l'activité d'Oasis.

### Aller-vers les publics

L'équipe mobile d'Oasis comprend trois coordinateur·rices de proximité (CP). Leur particularité : allier une connaissance étendue en matière de prestations sociales et une disposition à aller à la rencontre des personnes de manière proactive. Cette posture leur permet d'intervenir de manière souple et personnalisée et de développer différents types d'activités selon les besoins et la trajectoire de chacun·e.

« C'est une vision 360 de la personne, des problématiques de la personne »  
Partenaire d'Oasis, juin 2023

L'écoute, le soutien et l'inconditionnalité de l'accueil sont au cœur de l'action d'Oasis. La relation entre les CP et les usager·ères repose sur une dynamique horizontale dans laquelle ces dernier·ères conservent leur liberté de consentement.

« Cela ne sera jamais faux de venir nous poser une question [...] de toute façon, ils et elles ne peuvent pas être au mauvais endroit. »  
Coordinateur de proximité, janvier 2025

Le métier de CP se caractérise également par une importante **flexibilité des modalités d'accompagnement**, adaptée aux disponibilités et besoins des usager·ère·s. Les entretiens peuvent ainsi avoir lieu en dehors des horaires de bureau et à domicile. Cette flexibilité facilite l'atteinte des publics et la collecte des documents nécessaires aux démarches, ce qui est salué par les professionnel·les.

« Les CP peuvent nous expliquer pourquoi la personne n'arrivait pas à fournir les documents. Il y a un vrai retour, un échange qui est très constructif, surtout pour la constitution du dossier. »  
Collaborateur ARAS, janvier 2024

## TYPOLOGIE DES ACTIVITÉS DE COORDINATEUR·RICE DE PROXIMITÉ



### ÉCOUTE ET SOUTIEN

- Écoute empathique
- Remobilisation
- Coaching
- Disponibilité



### INFORMATION ET CONSEIL

- Bilan individuel
- Analyse personnalisée des droits
- Explication des démarches
- Clarification des procédures



### AIDE ADMINISTRATIVE ET BUDGÉTAIRE

- Accompagnement à la collecte de documents
- Soutien à la rédaction de courriers
- Aide à la compléction de formulaires
- Élaboration de budgets



### ORIENTATION CIBLÉE AVEC ACCOMPAGNEMENT

- Prise de contact avec les partenaires
- Accompagnement aux rendez-vous
- Travail en réseau
- Orientation vers d'autres spécialistes (médecins, avocats, etc.)

## DES INFORMATIONS PONCTUELLES ET CIBLÉES

L'aller-vers d'Oasis comprend aussi des actions d'information auprès de la population. Par exemple, chaque automne, des ateliers concernant les modèles d'assurance-maladie sont organisés dans plusieurs communes et permettent aux participant·es d'initier des démarches avec le soutien des CP. De même, Oasis participe à l'organisation d'interventions ponctuelles auprès de groupes cibles (jeunes, apprenti·es, seniors, etc.). Ces différentes initiatives visent à transmettre une information dans un format inédit et à atteindre des publics plus éloignés des institutions.

## LE DÉFI POUR OASIS

Combiner ces activités d'aller-vers tout en maintenant une grande disponibilité pour répondre avec réactivité aux nouvelles sollicitations.

## Aller-vers les partenaires

Une des spécificités d'Oasis est que son action d'*aller-vers* ne se limite pas aux publics accompagnés. Elle s'étend également au réseau socio-sanitaire, ainsi qu'à diverses administrations cantonales et communales (Préfecture, Justice de paix, Office des poursuites, Gendarmerie, etc.). Depuis sa création, Oasis a approché près de 150 structures, à la fois pour se faire connaître, mais aussi pour mieux comprendre le contexte et la réalité de chacun·e. Les analyses montrent que **ce travail d'insertion raisonnée dans le paysage local porte ses fruits**. De nombreux partenaires ont adopté le réflexe d'adresser des personnes à Oasis qui se charge ensuite de les accompagner vers les services compétents, en fonction de leur situation spécifique. En sus, plusieurs partenaires sollicitent régulièrement l'expertise d'Oasis et sa connaissance étendue du réseau pour chercher conseil et éclairer leurs propres pratiques.

**Cette posture de complémentarité confère à Oasis un rôle de pivot au sein du réseau local et contribue à prévenir le risque de non-recours en fluidifiant les parcours.**

Pour Oasis, l'enjeu est à présent de trouver l'**équilibre entre entretien des liens existants et développement de nouveaux partenariats** pour atteindre des publics de plus en plus variés. L'enquête montre en effet que se rencontrer une fois ne suffit pas toujours et qu'il importe de penser ces dynamiques collaboratives sur le long terme.

## Les publics d'Oasis

Au cours de la période étudiée, Oasis est intervenu dans 1321 situations, avec une augmentation de 86% des sollicitations entre la première et la deuxième année. Cette progression reflète l'ancrage de plus en plus étendu d'Oasis dans la région, soutenu par l'agrandissement progressif de l'équipe mobile. Ce développement se traduit également sur le plan géographique. Oasis a atteint une **couverture complète du district** : au moins un·e habitant·e de chacune des 73 communes de la région a bénéficié d'un accompagnement. Ce constat va de pair avec une augmentation de la part des usager·ères qui résident en dehors d'Yverdon-les-Bains.

**Un·e usager·ère d'Oasis sur deux provient de communes rurales ou périurbaines.**



Les personnes accompagnées ont majoritairement entre 26 et 50 ans. Elles sont le plus souvent adressées à Oasis par des professionnel·les de l'action sociale, bien que le bouche-à-oreille ait fortement progressé. Au moment de leur demande, **62% des usager·ères traversaient une période de transition critique**, les plus fréquentes étant les problèmes de santé, les séparations, les changements de régimes sociaux ou encore la perte d'emploi. Ces transitions constituent de fait des moments charnières qui exposent à un risque accru de précarité et de non-recours.

En outre, les publics d'Oasis présentent des **degrés d'autonomie très variables**. Un peu plus d'un tiers n'ont pas de difficultés particulières et s'adressent à Oasis pour des informations complémentaires, des conseils ou une réassurance dans leurs démarches. Cependant, une majorité connaît d'importants obstacles, principalement sur le plan administratif ou en raison de la méconnaissance des prestations existantes.

**63% des situations suivies par Oasis connaissent un ou plusieurs obstacles qui entravent leur capacité à mener à bien les démarches et activer leurs droits de manière autonome.**

## Un accompagnement sur mesure pour des besoins variés

La plupart des suivis menés par l'équipe mobile sont relativement brefs : un seul rendez-vous suffit dans 46% des situations, et pour 42%, l'accompagnement se fait par téléphone, sans nécessiter de rencontre. Une partie importante du travail d'accompagnement se fait donc en l'absence des bénéficiaires et repose sur des tâches administratives ou des démarches auprès du réseau de partenaires. Seuls 12% des situations requièrent plusieurs rendez-vous en présentiel, reflétant la grande hétérogénéité des publics d'Oasis et de leurs besoins.

Pour y répondre, la majorité des accompagnements (69%) a consisté en une **orientation ciblée au sein du réseau socio-sanitaire**, allant de la prise de contact, à l'accompagnement au rendez-vous ou à la coordination de plusieurs partenaires. À noter que dans 19% des cas rencontrés, l'accompagnement d'Oasis a débouché sur une demande de prestation.



Près d'un suivi sur cinq a débouché sur une demande de prestation.

Parallèlement, l'évaluation met en évidence une nette augmentation des **aides administratives et budgétaires** dispensées par l'équipe mobile. Celles-ci ont plus que doublé lors de la deuxième année d'observation, révélant ainsi l'importance des besoins en la matière.

L'hétérogénéité des publics d'Oasis a ainsi progressé à mesure que le dispositif s'est fait connaître. Pour l'équipe mobile, le défi est double. Il s'agit d'une part d'alimenter cette hétérogénéité en maintenant un exercice de **réflexivité à l'égard des publics peu ou non-atteints**. D'autre part, cette hétérogénéité expose les CP à des situations parfois **complexes et difficiles à inscrire dans les dispositifs d'aide existants**. Cela inclut les personnes se trouvant juste au-dessus des seuils d'accès aux prestations sociales, ou confrontées à de longs délais d'attente.

## BIBLIOGRAPHIE

- Eurofound (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take-up*. Publications Office of the European Union. [Consultable ici](#)
- Hümbelin, O. (2019). Non-take-up of social assistance: Regional differences and the role of social norms. *Swiss Journal of Sociology*, 45(1), 7-33. [Consultable ici](#)
- Lovey, M. (2025). Agir contre le non-recours aux prestations sociales : Enseignements et perspectives. *Sécurité sociale CHSS*. [Consultable ici](#)
- Lucas, B., Bonvin, J.-M., & Hümbelin, O. (2021). The non-take-up of health and social benefits: What implications for social citizenship? *Swiss Journal of Sociology*, 47(2), 161-180. [Consultable ici](#)
- Rosset, J., Louviot, M., Lequet, M., Schlittler, L., & Pralong, M. (2024). *Rapport sur la situation sociale dans le canton du Valais*. HETS-HES-SO / BFH. [Consultable ici](#)
- Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble. [Consultable ici](#)

L'Observatoire des précarités vise à documenter et analyser les différentes formes de précarités afin d'orienter les politiques sociales.

Espace de dialogue et de participation, il œuvre à la mise en commun des savoirs académiques, professionnels et expérientiels pour identifier collectivement des pistes d'action.

En 2022, l'Association régionale d'action sociale Jura-Nord vaudois a mandaté l'Observatoire des précarités pour assurer l'évaluation de la mise en œuvre de son nouveau dispositif de lutte contre le non-recours : Oasis.



## CONTACT

### Observatoire des précarités

HETSL

[observatoire-precarites@hetsl.ch](mailto:observatoire-precarites@hetsl.ch)

+41 (0)21 651 03 03

Chemin des Abeilles 14

1010 Lausanne

[hetsl.ch/observatoire-des-precarites](http://hetsl.ch/observatoire-des-precarites)

### Oasis

[oasis-junova.ch](http://oasis-junova.ch)

+41 (0)76 739 16 82

Oasis

