

Accompagnement et évaluation de la phase pilote du concept Oasis

Rapport final

ÉQUIPE DE RECHERCHE

Observatoire des précarités

Dr. Julien Debonneville (HETSL | HES-SO)

Dre Aline Duvoisin (HETSL | HES-SO)

Prof. Emilie Rosenstein (HETSL | HES-SO)

MANDANT

Association régionale d'action sociale Jura–Nord vaudois
(ARAS JUNOVA)

29 AOÛT 2025

**HE
TSL**

Rapport de recherche

Auteurs : Julien Debonneville, Aline Duvoisin et Emilie Rosenstein

Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL|HES-SO), Lausanne, Suisse. Août 2025.

Étude mandatée par :

Association régionale d'action sociale Jura-Nord vaudois (ARAS JUNOVA)

Citation conseillée :

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

ACRONYMES

AAS :	Agence d'assurances sociales
AI :	Assurance-invalidité
ARAS :	Association régionale d'action sociale
AS :	Assistant·e social·e
AVASAD :	Association vaudoise d'aide et de soins à domicile
AVS :	Assurance-vieillesse et survivants
CASO :	Centre d'accueil en santé et orientation
CCVD :	Caisse cantonale vaudoise de Compensation AVS
CL :	Cellule logement
CP :	Coordinateur·rice de proximité
CPNV :	Centre professionnel du Nord vaudois
CMS :	Centre médico-social
CRD :	Centre régional de décisions
CSP :	Centre social protestant Vaud
CSR :	Centre social régional
GD :	Gestionnaire de dossiers
HETSL :	Haute école de travail social et de la santé Lausanne
JUNOVA :	Jura-Nord vaudois
LAMal :	Loi fédérale sur l'assurance-maladie
LASV :	Loi sur l'action sociale vaudoise
LEI :	Loi fédérale sur les étrangers et l'intégration
OFS :	Office fédéral de la statistique
ORP :	Office régional de placement
PC AVS/AI :	Prestations complémentaires AVS/AI
PC Familles :	Prestations complémentaires pour familles
RI :	Revenu d'insertion
RU :	Responsable d'unité
TS :	Travailleur·euse social·e
TSP :	Travailleur·euse social·e de proximité

TABLE DES MATIERES

1	Introduction	6
2	Contexte d'émergence du concept Oasis	8
2.1	L'émergence du concept Oasis et de ses missions	9
2.2	Devenir coordinateur·rice·s de proximité	11
3	Démarche et méthodes	13
3.1	Une analyse qualitative du non-recours	15
3.2	Observations et moments d'immersion	15
3.3	Les focus groups	16
3.4	La démarche participative	16
3.5	Analyse des données de <i>monitoring</i> de l'équipe mobile	17
3.6	Programme de formation continue	17
4	Oasis : du concept à la mise en œuvre	19
4.1	L'aller-vers déployé par Oasis	19
4.1.1	Aller-vers les partenaires	19
4.1.2	Aller-vers les publics	22
4.1.3	Synthèse	23
4.2	Panorama et évolutions des situations suivies par Oasis	24
4.2.1	Accroissement des situations et évolution des profils	24
4.2.2	Une variété étendue de situations et de besoins	28
4.2.3	Synthèse	32
4.3	Modalités de mise en œuvre du concept Oasis : évolutions et bilan	32
4.3.1	La temporalité de l'action d'Oasis	33
4.3.2	La spatialité de l'action d'Oasis	33
4.3.3	Garantir la disponibilité de l'équipe mobile	36
4.3.4	Synthèse	39
4.4	Prestations des CP auprès des usager·ère·s et aboutissements des situations	41
4.4.1	Synthèse	44
5	L'ancrage d'Oasis au sein de l'ARAS JUNOVA	46
5.1	Vers une « complémentarité organique » entre Oasis et l'AAS	46
5.1.1	Une complémentarité professionnelle	48
5.1.2	Des publics propices aux collaborations	50
5.2	Une « collaboration co-construite » entre le CSR et Oasis	51
5.2.1	Ajustements et clarifications des modalités de collaboration	51
5.2.2	Les apports d'Oasis du point de vue du CSR	56
5.3	Synthèse	59

6	<i>Le réseau socio-sanitaire de la région JUNOVA face aux défis de l'accessibilité et du non-recours aux prestations sociales</i>	61
6.1	Le non-recours aux prestations sociales : des constats partagés à l'échelle de la région .	61
6.2	Pistes de solutions suggérées par les partenaires du réseau	64
6.2.1	Créer des ponts pour favoriser les échanges entre partenaires	64
6.2.2	Créer des postes d'AS généralistes	65
6.2.3	Favoriser les modalités d'accompagnement individualisées de type <i>case management</i>	65
6.3	La réception du concept Oasis au sein du réseau	66
6.3.1	Les atouts d'Oasis du point de vue de ses partenaires	67
6.3.2	Les limites de l'action d'Oasis et autres besoins en matière d'accessibilité des prestations sociales	70
6.4	Ressorts et développements des dynamiques collaboratives entre Oasis et les acteur·rice·s de la région.....	73
6.4.1	Les ressorts et modalités de collaboration entre Oasis et ses partenaires	73
6.4.2	Maintien et développement des collaborations à plus long terme	75
6.5	Synthèse	77
7	<i>Les citoyen·ne·s de la région JUNOVA face aux défis de l'accessibilité et du non-recours aux prestations sociales</i>	80
7.1	Mise en œuvre de la démarche participative	81
7.2	Liste de recommandations des expert·e·s citoyen·ne·s.....	82
7.2.1	Axe 1 : Lutter contre le non-recours en communiquant et en informant	83
7.2.2	Axe 2 : Lutter contre le non-recours en révisant les procédures administratives en lien avec les prestations sociales	85
7.2.3	Axe 3 : Lutter contre le non-recours en favorisant les relations entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS	89
7.2.4	Axe 4 : Promouvoir la participation et lutter contre les effets indésirables du non-recours sous toutes ses formes	91
7.3	Une compréhension partagée du non-recours pour y répondre collectivement : les apports de la démarche participative	94
7.4	Synthèse	96
8	<i>Conclusion</i>	97
9	<i>Bibliographie</i>	101
10	<i>Annexes</i>	104
10.1	Annexe 1 : Typologie des prestations déployées par les CP	104
10.2	Annexe 2 : Liste de recommandations du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s pour favoriser l'accessibilité des prestations sociales et lutter contre le non-recours dans la région Jura-Nord vaudois	105

1 INTRODUCTION

Le terme de « non-recours » renvoie aux personnes qui ne bénéficient pas d'une offre de prestations ou de services à laquelle elles pourraient prétendre (Hamel & Warin, 2010). Sur le plan de la politique suisse, la problématique du non-recours et de l'accessibilité des prestations sociales est de plus en plus thématisée et s'inscrit progressivement à l'agenda politique, alors que les développements récents en matière de lutte contre le non-recours soulignent l'importance des politiques sociales à l'échelle locale (Warin, 2014).

Dans le canton de Vaud, le concept Oasis figure parmi les programmes pionniers de lutte contre le non-recours aux prestations sociales à l'échelle régionale. Implémentée par l'Association régionale d'action sociale Jura-Nord vaudois (ARAS JUNOVA) en octobre 2022 et inaugurée publiquement en juin 2023, cette action vise à favoriser l'accessibilité des prestations sociales à l'ensemble de la population du district et ainsi, à lutter de manière locale, proactive et préventive contre le non-recours. Pour ce faire, Oasis s'articule autour de plusieurs leviers complémentaires : une équipe mobile assurant un accompagnement de proximité, un travail de réseau renforcé avec les partenaires socio-sanitaires, ainsi que des actions d'information et de communication visant à rendre les droits sociaux plus lisibles et accessibles.

Dans ce contexte, l'ARAS JUNOVA a mandaté l'Observatoire des précarités de la Haute école de travail sociale et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO) afin de bénéficier d'un accompagnement durant la mise en œuvre du concept Oasis. Mené entre février 2023 et juin 2025, le mandat a consisté d'une part à la [mise en place d'un programme de formation continue *ad hoc*](#) visant à sensibiliser les collaborateur·ice·s de l'ARAS JUNOVA aux enjeux du non-recours, à l'accessibilité des prestations sociales et au rôle de l'action sociale de proximité et d'autre part, à [l'accompagnement et l'évaluation de la mise en œuvre d'Oasis](#) tout au long de son implémentation.

Le présent rapport s'inscrit dans un processus de recherche mené en deux phases. La première, couvrant la période du 1^{er} février 2023 au 31 janvier 2024, a constitué une étape dans l'analyse de la mise en œuvre d'Oasis, dont les résultats ont fait l'objet d'un rapport intermédiaire. Dans son prolongement, le présent rapport final approfondit les analyses amorcées, à partir d'une année supplémentaire de collecte de données (1^{er} février 2024 - 31 janvier 2025), en vue d'évaluer les ajustements opérés et de dresser un bilan global au sujet des trois axes d'analyses suivants¹ :

1. [Documenter l'action et le fonctionnement d'Oasis](#) et identifier les éléments favorisant ou entravant la mise en œuvre du concept. Cet axe se centre principalement sur les activités et le fonctionnement de l'équipe mobile ainsi que sur son inscription au sein de l'ARAS JUNOVA. De manière générale, il s'agit de rendre compte des enjeux rencontrés et des ajustements effectués, d'analyser l'opérationnalisation de la politique d'« aller-vers » mise en place par Oasis et de décrire les prestations délivrées par l'équipe mobile à l'attention des citoyen·ne·s.
2. [Apprécier la pertinence d'Oasis du point de vue des partenaires du réseau socio-sanitaire régional](#). À travers cet axe, il s'agit de rendre compte de l'ancrage du concept

¹ Voir offre de service n°82316 établie par la HETSL le 10 octobre 2022.

au sein du réseau local d'action sociale et sanitaire et d'envisager sa complémentarité ainsi que ses forces et faiblesses potentielles dans l'accomplissement de ses actions et plus largement dans la promotion de l'accessibilité des prestations sociales à l'échelle de la région.

3. **Saisir la réception d'Oasis du point de vue de potentiel·le·s usager·ère·s.** Cet axe interroge l'accessibilité des prestations sociales dans la région du point de vue de citoyen·ne·s. Le but est de mettre en exergue les écarts entre besoins individuels et prestations existantes afin d'éclairer et d'orienter la contribution d'Oasis dans l'activation des droits sociaux et d'imaginer plus largement des adaptations permettant de renforcer l'accessibilité des prestations sociales et de lutter contre le non-recours.

La suite de ce rapport est divisée en six chapitres :

- le **chapitre 2** revient sur le contexte d'émergence du concept Oasis et précise les principes qui fondent son action ;
- le **chapitre 3** détaille les différentes démarches et méthodes d'enquête mobilisées dans le cadre de ce mandat ;
- le **chapitre 4** présente les évolutions dans la mise en œuvre du concept Oasis et dans les caractéristiques de ses publics ;
- le **chapitre 5** s'intéresse à l'ancrage d'Oasis au sein de l'ARAS JUNOVA, en mettant en lumière ses atouts, les défis rencontrés et les ajustements organisationnels opérés au fil du temps ;
- le **chapitre 6** analyse la réception du concept Oasis du point de vue du réseau socio-sanitaire local et décrit les dynamiques collaboratives engagées entre Oasis et ses partenaires ;
- le **chapitre 7** vise à éclairer l'action d'Oasis à la lumière des expériences de personnes directement concernées par le non-recours et revient sur une démarche participative déployée à cet égard.

À noter que **chaque chapitre comprend une synthèse (ou des synthèses intermédiaires) exposant les principales conclusions, les points de vigilance ou pistes de recommandations propres aux thèmes abordés.** Finalement, la conclusion du rapport revient sur les principaux résultats de l'évaluation et dresse une série de recommandations destinées à asseoir la pérennité d'Oasis à moyen et long termes.

2 CONTEXTE D'ÉMERGENCE DU CONCEPT OASIS

La recherche sur le non-recours aux droits sociaux s'est diffusée en Europe continentale à partir des années 1980 et a révélé un phénomène de grande ampleur (Van Oorschot, 1991). Selon une étude commanditée par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound, 2015), les taux de non-recours aux prestations sociales en Europe varient globalement entre 30% et 60%. En Suisse, le phénomène du non-recours suscite également un intérêt croissant depuis quelques années, avec le développement de différentes études visant à en analyser les causes, l'ampleur et les disparités (voir notamment Rossini & Favre-Baudraz, 2004 ; Crettaz *et al.*, 2009 ; Schuwey & Knöpfel, 2014 ; Hümbelin, 2019 ; Lucas *et al.*, 2019 ; Hümbelin *et al.*, 2021 ; Lucas, Bonvin & Hümbelin, 2021 ; Rosenstein, 2021). Dans ce contexte, les estimations qui ont été réalisées ont mesuré des taux de non-recours à l'aide sociale s'élevant à 26.3% à Berne (Hümbelin, 2019) et à 23.4% en Valais (Rosset *et al.*, 2024). À Bâle-Ville, des taux de non-recours de 19% aux subsides d'assurance-maladie et de 29% aux prestations complémentaires AVS/AI ont également été estimés (Hümbelin *et al.*, 2021). Ces estimations divergent en outre en fonction du territoire, le non-recours étant plus fréquent en région rurale que dans les centres urbains. Au-delà des spécificités des territoires et des institutions documentées, la littérature identifie différentes causes de non-recours à mettre en perspective avec la complexité du système social et les coûts administratifs associés à la démarche de recours (Hernanz *et al.*, 2004). Il peut s'agir d'un manque d'information, de difficultés de compréhension et d'orientation, de stigmates associés au fait de demander de l'aide, d'un défaut de reconnaissance ou encore de barrières administratives (Lucas *et al.*, 2019 ; Janssens & Van Mechelen, 2022).

Face à ces constats, la problématique du non-recours et de l'accessibilité des prestations sociales est de plus en plus thématiquée et s'inscrit progressivement à l'agenda politique. Les mécanismes de non-recours mis au jour ont conduit certain·e·s acteur·rice·s à repenser les modalités d'octroi des aides, et en particulier les formes classiques d'interaction entre les institutions sociales et les publics. Ainsi, les développements récents en matière de lutte contre le non-recours soulignent l'importance des politiques sociales à l'échelle locale (Warin, 2014).

De fait, les acteur·rice·s au niveau local bénéficient d'une certaine proximité avec les publics visés pour mettre en œuvre des actions concrètes afin de lutter contre ce phénomène. Ces dernières peuvent être regroupées en deux catégories : les actions de « faire-venir » et les actions « d'aller-vers » (Lovey, 2025). Les premières englobent des mesures visant à améliorer l'accessibilité formelle des prestations sociales, par exemple en simplifiant les procédures administratives ou en clarifiant les critères d'éligibilité, de manière à lever certains freins structurels au recours. Ces dispositifs agissent donc principalement sur les modalités de la politique sociale (Mazé & Rode, 2019). À l'inverse, les actions d'aller-vers amènent les professionnel·le·s à aller proactivement à la rencontre des publics dans des lieux où ils se sentent en confiance et/ou en mobilisant des personnes-ressources comme relais sur le terrain. Ce déplacement spatial de l'action sociale s'accompagne d'un changement de posture professionnelle, consistant à davantage considérer la personne dans la globalité de son parcours de vie (Parisse & Porte, 2022). Ces actions de proximité permettent ainsi de transmettre une information plus personnalisée, qui prend souvent la forme d'un accompagnement individualisé, tout en (re)tissant du lien avec des populations qui auraient perdu confiance dans les institutions (Cortis, 2012 ; Mazé & Rode, 2019). Plus concrètement, l'aller-vers permet de dépasser les approches verticales centrées sur des publics cibles, au

profit d'une action sociale souple, de proximité, et parfois même préventive en matière d'accès aux droits (Parisse & Porte, 2022).

En Suisse romande, on voit depuis quelques années se développer des initiatives locales d'aller-vers, à l'échelle de communes et de régions ayant déployé des initiatives propres. Dans le canton de Genève par exemple, la Ville de Vernier a mis en place le projet *Seniors Plus*² en 2017, offrant de manière proactive un suivi social ainsi qu'un appui administratif aux personnes de 65 ans et plus. Dans le canton de Vaud, le concept Oasis, lancé en 2022, fait figure de pionnier en déployant des outils d'aller-vers afin de renforcer l'activation des droits sociaux du grand public. On peut encore mentionner le projet *Synergie des seuils d'accès*³ initié en 2023 par la fondation AACTS et l'ARAS Riviera visant à offrir un accompagnement vers l'activation de droits sociaux parmi des publics du réseau bas seuil, ou encore *les Relais d'information citoyens*⁴ lancés en 2024 grâce à une collaboration entre Pro Senectute Vaud, les trois communes de la Vallée de Joux et l'Association vaudoise d'aide et de soins à domicile (AVASAD) dans le but de constituer un réseau de proximité à destination des seniors et de leurs proches pour faciliter leur accès à l'information dans le domaine du social et de la santé.

Ce chapitre retrace brièvement la chronologie de l'émergence du concept Oasis et de ses missions (2.1), puis revient sur les spécificités du métier de Coordinateur-riche de proximité (CP) dans le cadre de son action d'aller-vers pour lutter contre le non-recours (2.2).

2.1 L'émergence du concept Oasis et de ses missions

Nourri par les constats de terrain, est né le projet d'une action sociale de proximité accessible à l'échelle de la région, sous l'impulsion du Directeur général de l'ARAS JUNOVA et avec l'adhésion de son Comité de direction. Soutenu par les 73 communes qui forment le district JUNOVA, le Conseil intercommunal a voté en septembre 2021 le budget permettant la concrétisation de ce projet sous la forme du concept Oasis (Figure 1). À l'origine, le concept reposait sur cinq types d'actions :

1. La création d'une **équipe mobile** composée de CP allant à la rencontre des publics pour assurer une information et une orientation de proximité, (re-)tisser du lien sur le terrain et ainsi mener une action préventive ;
2. La mise en place d'une **réception centralisée** offrant un accès unique à l'ensemble des prestations du Centre social régional (CSR) et de l'Agence d'assurances sociales (AAS) ;
3. Le renforcement de la **collaboration avec les partenaires du réseau socio-sanitaire** de la région ;
4. La mise en place de **séances d'information** en faveur de la population visant à renforcer l'accessibilité des prestations sociales ;
5. Le développement d'**outils de communication en langage simplifié**.

Toutefois, la création de la réception centralisée n'est finalement pas entrée dans le périmètre d'action d'Oasis et a rejoint un plan à part entière de mutualisation de compétences CSR/AAS.

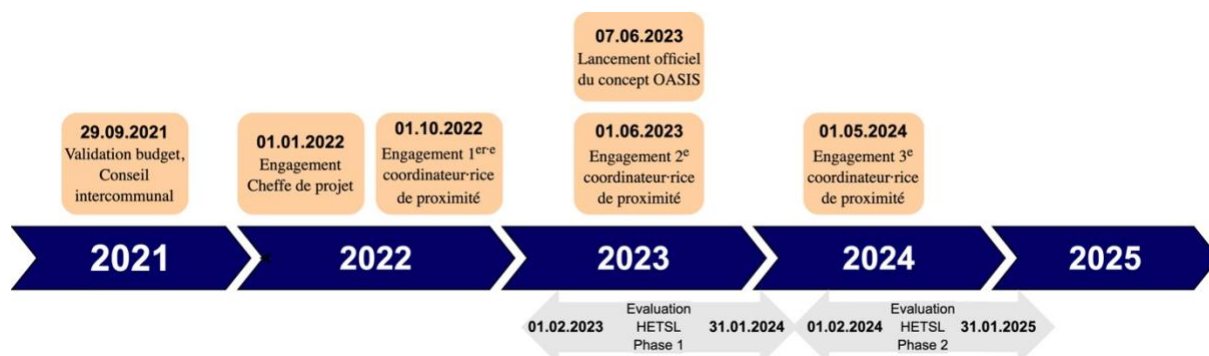
² <https://www.vernier.ch/administration-et-autorites/publications/rapport-seniors-plus>

³ <https://aacts.ch/actuel/projet-synergie-des-seuils-daccs>

⁴ <https://ricvaud.ch/>

Début 2022, une cheffe de projet est engagée afin de concevoir le cadre du projet Oasis et de sa mise en œuvre. Celui-ci est implémenté concrètement à partir d'octobre 2022, avec l'engagement d'un·e premier·ère CP. Les premiers mois ont ainsi permis de poser les bases opérationnelles du concept dans une logique d'implémentation progressive. Cette phase de travail préparatoire s'est achevée le 7 juin 2023 avec l'inauguration publique d'Oasis et l'engagement concomitant d'un·e deuxième CP. Un·e troisième CP a ensuite rejoint l'équipe en mai 2024. À ce jour, l'équipe mobile compte ainsi 2.7 EPT de CP.

Figure 1: Chronologie de l'émergence du concept Oasis



Sur le plan institutionnel, le concept Oasis s'inscrit comme une nouvelle prestation de l'ARAS JUNOVA, indépendante de l'AAS et du CSR. Ce positionnement vise ainsi à déstigmatiser la prestation en l'affranchissant de toute connotation liée à l'aide sociale afin d'encourager les citoyen·ne·s qui le désirent à la solliciter. Dans cette optique, la stratégie de communication a été conçue pour mettre l'accent sur l'accès aux droits et la citoyenneté. Elle s'est notamment traduite par la création d'un logo et d'une charte graphique propres, d'un slogan engageant – « *Et si c'était pour vous ?* » – ainsi que par la mise en place d'un site Internet distinct. L'ensemble contribue ainsi à renforcer l'image d'Oasis comme prestation autonome et accessible à toutes et tous, en dehors des canaux institutionnels classiques.

Gratuite et s'adressant à l'ensemble de la population du district du Jura-Nord vaudois, Oasis oriente et accompagne les citoyen·ne·s de façon personnalisée dans leurs démarches liées aux assurances sociales, au travail, à la santé, à l'intégration ou à la famille. Ce faisant, le concept souhaite faciliter l'accès et l'activation de diverses prestations, notamment sociales et sanitaires. Oasis s'est ainsi dotée d'une mission visant à « *Favoriser l'accessibilité des prestations sociales à l'ensemble de la population des communes du district. Lutter de manière locale, proactive et préventive contre le non-recours* » (Flyer Oasis). Pour ce faire, l'action d'Oasis repose sur une série de principes structurants, progressivement affinés au fil de l'expérience acquise :

- **Une action réactive** : pour éviter que les usager·ère·s ne se découragent dans leurs démarches, Oasis répond aux sollicitations dans un délai de 48 heures, avec la fixation d'un rendez-vous généralement dans le courant de la semaine ou dans un horizon de maximum deux semaines.
- **Une action confidentielle, anonyme et consentie** : la confidentialité des échanges est garantie et Oasis ne prend pas contact avec des personnes n'ayant pas donné leur consentement. Par ailleurs, des renseignements et une orientation peuvent être fournis

à des personnes désirant échanger de façon anonyme avec Oasis par courrier électronique, téléphone, un formulaire en ligne ou lors de rencontres en face à face.

- **Une action de courte durée** : l'accompagnement proposé est ponctuel et vise notamment à éviter les ruptures de parcours ou à soutenir les démarches administratives en vue de faciliter l'accès aux droits, ou encore à débloquer une situation. Il se limite en principe à un suivi d'environ trois mois, cette durée pouvant toutefois faire l'objet d'un ajustement ponctuel selon la situation rencontrée.
- **Une action « sur mesure »** : l'accompagnement proposé s'adapte aux besoins identifiés et au degré d'autonomie des personnes, tant dans la forme du soutien apporté que dans le choix du lieu de rendez-vous.
- **Une action complémentaire** : l'implémentation d'Oasis ne vise pas à ajouter une couche de complexité additionnelle dans le réseau de prestataires existant, mais à fluidifier le parcours des usager·ère·s au sein de ce dernier. Ainsi, Oasis agit en complémentarité avec le réseau social et sanitaire, les institutions cantonales et les services communaux, sans remplacer les structures spécialisées ou les aides d'urgence. L'accompagnement dispensé ne se substitue donc pas à celui qui serait déjà apporté par un autre partenaire du réseau.

2.2 Devenir coordinateur·rice·s de proximité

L'outil principal de la mise en œuvre de l'action d'aller-vers d'Oasis est son équipe mobile, au cœur de l'accompagnement et de l'orientation proposés. Le travail réalisé repose ainsi sur une série de compétences transversales que le métier de CP recoupe. Ce dernier, incarné par des collaborateur·rice·s formé·e·s en travail social, demande notamment de faire preuve de souplesse, d'adaptation accrue et de vastes connaissances dans le domaine de la lutte contre la précarité en général et du système de prestations sociales en particulier. Le métier de CP se situe ainsi à la croisée des fonctions d'assistant·e social·e (AS) et de travailleur·euse social·e de proximité (TSP).

Dès le lancement du concept, ces compétences ont été déployées pour répondre à des situations individuelles, considérant les trajectoires des usager·ère·s dans leur ensemble et pouvant renvoyer à diverses prestations, ce qui nécessite de multiples expertises sociales et administratives. À ce titre, les CP endossent **une posture de généralistes** en vue de naviguer entre ces expertises, en intervenant de différentes manières selon les publics rencontrés.

Cette approche généraliste constitue l'un des fondements d'Oasis et est directement en lien avec les prestations et modalités d'accompagnement déployées, comme le fait de proposer un bilan personnalisé, d'analyser les différentes prestations disponibles, d'orienter et d'accompagner les personnes vers les partenaires en conséquence, ou encore d'offrir un appui socio-administratif de courte durée. Il s'agit en ce sens d'une forme d'**accompagnement social à la fois large et personnalisé**. Dans une même journée, les CP peuvent par exemple accompagner une demande de Revenu d'insertion (RI), de Prestations complémentaires pour familles (PC Familles) ou de bourse d'études, effectuer une demande de fonds auprès d'une fondation privée ou encore établir un budget ou aider à effectuer un tri administratif (voir typologie des prestations mises en œuvre par les CP – annexe 1). Il s'agit donc pour les CP

de mobiliser des connaissances en lien avec l'ensemble du réseau socio-sanitaire régional, du dispositif de prestations sociales et des procédures qui en découlent.

En outre, cette approche généraliste s'incarne dans la composition même de l'équipe mobile. La diversité des profils des CP – en termes d'expériences professionnelles et de domaines de spécialisation – favorise en effet une complémentarité des approches et une mutualisation des savoirs, ce qui renforce l'expertise généraliste du concept dans son ensemble.

Au-delà de l'expertise généraliste, le travail de CP implique aussi d'apprendre à travailler autrement. Ce que les professionnel·le·s décrivent parfois comme « **travailler sans cadre** » désigne une forme de flexibilité organisationnelle rendue nécessaire par la nature mobile et contextuelle de leurs interventions. Le fait de souvent travailler « hors murs » a en effet conduit à mettre en place une nouvelle organisation du travail et à repenser les outils logistiques de coordination et de communication pour garantir la cohérence des suivis et le travail en équipe malgré la dispersion géographique. Cette approche « hors cadre » est donc en réalité un cadre souple favorable à l'adaptation des modalités d'action pour mieux répondre aux besoins rencontrés. Dans cette logique, un management participatif a été instauré afin de soutenir une gouvernance collaborative. Il permet ainsi aux CP de contribuer activement à la construction des pratiques, à l'identification des besoins émergents et à l'ajustement continu des outils et modalités d'intervention. Cette dynamique favorise en outre l'adhésion collective au concept et assure une adaptation constante du dispositif aux réalités du terrain.

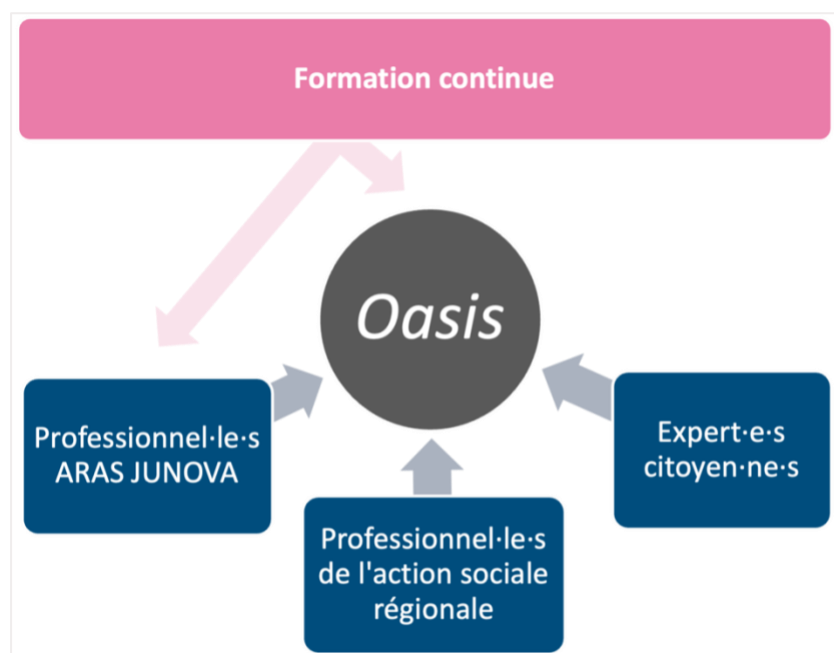
3 DEMARCHE ET METHODES

Pour répondre aux objectifs du mandat, cette enquête s'est appuyée sur un design de recherche mobilisant une méthodologie diversifiée combinant : (1) l'observation et l'immersion auprès de l'équipe mobile d'Oasis et du personnel du CSR ainsi que de l'AAS d'Yverdon-les-Bains ; (2) des *focus groups* avec des représentant·e·s du réseau socio-sanitaire du district Jura-Nord vaudois et des collaborateur·trice·s de l'ARAS JUNOVA ; (3) la mise en œuvre d'une démarche participative avec un groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s confronté·e·s à la problématique du non-recours. En plus de ces méthodes prévues initialement et afin de consolider la démarche d'évaluation, le design méthodologique a été complété par : (4) l'exploitation des données de *monitoring* livrées par l'équipe mobile d'Oasis ; (5) la réalisation d'entretiens ponctuels avec des bénéficiaires et collaborateur·rice·s d'Oasis. Pour un aperçu des méthodes déployées, voir le Tableau 1 [Tableau 1](#) ci-dessous.

Parallèlement à ces méthodes d'enquête, l'accompagnement dispensé par l'équipe de recherche a également compris la mise sur pied d'un programme de formation continue dédié visant à sensibiliser les professionnel·le·s de l'ARAS JUNOVA aux enjeux du non-recours aux prestations sociales.

Cette combinaison de méthodes (Figure 2) a permis de faire remonter les connaissances de terrain en croisant les savoirs académiques (équipe de recherche), professionnels (collaborateur·trice·s de l'ARAS JUNOVA et de l'action sociale et sanitaire régionale) et expérientiels (citoyen·ne·s, usager·ère·s potentiel·le·s d'Oasis), afin de porter un regard pluriel sur la mise en œuvre du concept Oasis et ses ajustements au cours des dernières années pour accomplir ses missions et lutter contre le non-recours dans la région.

Figure 2: Dispositif d'évaluation du concept Oasis



Ce chapitre décrit brièvement les différentes méthodes et démarches déployées par l'équipe de recherche. À noter que les matériaux mobilisés ont été anonymisés afin que les personnes ne soient pas identifiables.

Tableau 1: Récapitulatif des méthodes déployées

	N	Publics	Thèmes
Observations / immersions	88	Équipe mobile Oasis	Colloques d'équipe Travail de bureau Rencontres des partenaires Entretiens avec les bénéficiaires Séances d'information à la population
	19	Collaborateur·trice·s du CSR et de l'AAS	Accueil des bénéficiaires Colloques d'équipe Supervisions Travail de bureau Entretiens avec les bénéficiaires Collaboration avec Oasis
Focus groups	4	Représentant·e·s du réseau socio-sanitaire	État des lieux du non-recours dans la région Freins et facilitateurs dans l'accès aux prestations sociales Réception de l'action d'Oasis Pistes d'amélioration
	2	Collaborateur·trice·s ARAS (CSR/AAS/CL)	Freins et facilitateurs dans l'accès aux prestations sociales Collaboration avec Oasis Pistes d'amélioration
Démarche participative (Rencontres)	18	Expert·e·s citoyen·ne·s	Trajectoires de non-recours Difficultés d'accès aux prestations sociales Les coûts et conséquences du non-recours Établissement d'une liste de recommandations pour lutter contre le non-recours
Analyse des données de monitoring		L'ensemble des 1321 situations suivies par l'équipe mobile entre le 15.10.2022 et le 31.01.2025 <i>données renseignées par l'équipe mobile</i>	Nombre et caractéristiques sociodémographiques des situations Provenance et orientation des situations Prestations déployées et aboutissement des situations Motifs de recours à Oasis
Entretiens	9	Collaborateur·rice·s d'Oasis Bénéficiaires	Freins et facilitateurs dans l'accès aux prestations sociales Collaboration avec Oasis Pistes d'amélioration

3.1 Une analyse qualitative du non-recours

La particularité de la présente enquête est d'être principalement fondée sur une approche qualitative. Les approches qualitatives sont des méthodes de recherche qui se concentrent sur la compréhension en profondeur et la signification de phénomènes sociaux (Paillé & Mucchielli, 2012) comme le non-recours. Contrairement aux approches quantitatives qui s'attellent à la mesure et à l'analyse statistique des données, les approches qualitatives cherchent à explorer la complexité et la subjectivité des expériences humaines. Il s'agit dès lors de prendre au sérieux les représentations et les perceptions des individus en vue de comprendre les comportements qui en découlent et non d'évaluer la véracité des propos des enquêté·e·s (Bourdieu, 1993). À titre d'exemple, lorsqu'un·e bénéficiaire de prestation sociale évoque une expérience problématique avec un·e professionnel·le de l'action sociale et refuse en conséquence de s'adresser à nouveau à ce prestataire, il ne s'agit pas de reconstituer les conditions « objectives » afin d'évaluer s'il y a « réellement » eu un traitement inadéquat de la situation ou non, mais plutôt de considérer l'expérience subjective de la personne afin de saisir comment ses propres perceptions l'ont par la suite menée à ne plus recourir. En d'autres termes, l'analyse qualitative permet d'étudier les motivations, les croyances, les attitudes et les expériences des individus ou des groupes en se concentrant sur la signification qu'ils attribuent à leurs actions. Dans le cas présent, l'approche qualitative permet de documenter un champ souvent délaissé de l'évaluation des politiques publiques, à savoir leur réception par les publics (Revillard, 2018), *i.e.* la manière dont ces derniers perçoivent, comprennent et expérimentent l'offre publique qui leur est destinée.

3.2 Observations et moments d'immersion

Pour documenter l'action et le fonctionnement de l'équipe Oasis, **88 phases d'immersion** (d'une demi à une journée) à raison d'une moyenne de quatre observations par mois ont été menées, complétées de **neuf entretiens semi-directifs auprès d'usager·ère·s d'Oasis et de coordinateur·trice·s de proximité (CP)**. Organisées en étroite collaboration avec l'équipe mobile en fonction de l'agenda de cette dernière et des actualités, les observations ont eu lieu principalement lors de colloques d'équipe, durant le travail de bureau des CP, mais aussi lors de rencontres avec des représentant·e·s du réseau socio-sanitaire de la région, ainsi que lors d'entretiens avec des bénéficiaires d'Oasis ou durant des séances d'information organisées par Oasis à destination de la population.

Ce travail d'immersion a permis de documenter l'implémentation du concept Oasis à travers différentes focales. D'une part, il a permis de **documenter les pratiques d'accompagnement** déployées par les CP et de saisir les questionnements quant à la mise en œuvre des missions d'Oasis et les adaptations effectuées par l'équipe mobile et, d'autre part, il a permis d'**évaluer la réception du concept** par les acteur·rice·s du réseau socio-sanitaire.

De plus, **19 phases d'immersion** ont été menées **au sein du CSR et de l'AAS**. Les observations ont été menées dans les réceptions, lors des entretiens avec les usager·ère·s, lors des colloques d'équipe et des supervisions, et plus largement au cours du quotidien des professionnel·le·s. L'objectif de cette immersion était de saisir comment, du point de vue du CSR et de l'AAS, la collaboration avec Oasis était perçue, comprise et vécue.

3.3 Les focus groups

Au cours de la présente évaluation, **quatre focus groups** avec une quinzaine de **représentant·e·s du réseau socio-sanitaire** ont été organisés les 24 mai et 16 novembre 2023, le 28 mai 2024, ainsi que le 23 janvier 2025. Les participant·e·s ont été sélectionné·e·s de façon concertée avec la responsable d'Oasis, afin de faire dialoguer des partenaires clés du réseau. Le premier *focus group* a été consacré au fonctionnement du réseau socio-sanitaire, aux formes de collaboration entre les institutions et aux enjeux de non-recours dans la région. Le second était consacré à l'identification des freins et facilitateurs dans l'accès aux prestations sociales, mais également aux pratiques d'« aller-vers » et d'accompagnement des partenaires. Le troisième s'est penché sur l'atteinte des publics et la couverture des besoins par l'action du réseau socio-sanitaire en général et celle d'Oasis en particulier. Enfin, le quatrième a permis d'effectuer un bilan des collaborations avec Oasis tout en sondant les pistes de développement pour favoriser la lutte contre le non-recours dans la région. Ces *focus groups* ont permis d'initier une **réflexion collective sur le contexte d'intervention d'Oasis** et, dans le même temps, de créer un espace d'échange pour les professionnel·le·s de l'action sociale régionale au sujet de leurs pratiques, leurs besoins ainsi que leurs expertises et leurs recommandations en matière d'accessibilité des prestations sociales. Les constats qui en ont émané ont ainsi amené des éléments d'analyse pertinents au sujet des modalités de mise en œuvre du concept Oasis.

Parallèlement, **deux focus groups** avec une douzaine d'employé·e·s du CSR, de l'AAS et de la Cellule Logement (CL) d'Yverdon-les-Bains et d'Orbe ont également été conduits. Composé d'AS, de GD, de responsables d'unité (RU), de collaborateur·trice·s de la réception et de la cellule technique, les *focus groups* se sont déroulés à une année d'intervalle, le 18 janvier 2024 et le 16 janvier 2025. Le premier s'est concentré sur les enjeux de non-recours, les relations avec les usager·ère·s, et les modalités de collaboration entre les divers services de l'ARAS JUNOVA. Il a permis de pointer comment Oasis pouvait agir de façon complémentaire avec les autres instances de l'ARAS, notamment pour « faire-venir » de nouveaux publics et accompagner ces derniers à travers les démarches nécessaires à l'activation de leurs droits sociaux. Le second *focus group* a permis quant à lui de dresser le bilan de la réception d'Oasis parmi les collaborateur·rices de l'ARAS, de retracer les modalités de collaboration mises en œuvre entre Oasis et les autres services de l'ARAS et d'identifier des pistes de développement en ce sens.

3.4 La démarche participative

Dans le cadre de l'évaluation de politique publique, la spécificité des démarches participatives est d'être fondées sur des expériences vécues en vue de reconnaître « non seulement le point de vue et les valeurs de l'ensemble des acteurs concernés, mais aussi [en faisant] en sorte qu'ils fassent partie intégrante de ce processus » (Ridde et Dagenais, 2012, p. 16)⁵. En ce sens, elles se basent sur l'idée « que les parties prenantes sont réellement des *sujets*, et non des objets, de l'évaluation » (Daigneault et Jacob, 2012, p. 237). Concernant la présente évaluation, la démarche participative a permis d'interroger les enjeux de non-recours du point de vue de potentiels publics d'Oasis, *i.e.* des personnes ayant expérimenté des difficultés dans l'activation de leurs droits sociaux. Concrètement, elle avait pour objectif de mettre sur pied

⁵ Pour plus de détails sur la définition et la mise en œuvre de la démarche participative, voir chapitre 7.

un groupe d'expert·e·s du vécu afin d'élaborer une liste de recommandations favorisant l'accessibilité des prestations sociales, et ainsi d'éclairer la contribution d'Oasis et les pistes de développement possible en matière de lutte contre le non-recours. Lancée en octobre 2023, cette démarche s'est déroulée jusqu'au printemps 2025, à raison d'une rencontre par mois, pour un total de 18 rencontres. Celles-ci comprennent 17 séances de travail avec l'équipe de recherche, une séance d'interpellation avec le Directeur général de l'ARAS, et un module de formation continue co-animé par les expert·e·s du vécu et l'équipe de recherche. Cette démarche s'est déroulée en trois phases : (i) le partage des trajectoires de vie et des expériences de non-recours ; (ii) l'identification de thèmes transversaux en lien avec les freins et obstacles aux prestations sociales ; (iii) l'élaboration d'une liste de recommandations pour lutter contre le non-recours et sa diffusion.

3.5 Analyse des données de *monitoring* de l'équipe mobile

Afin de documenter ses actions, l'équipe mobile a mis en place un *monitoring* de ses activités à travers un tableau Excel. Ce dernier permet de rendre compte des situations suivies et des prestations proposées par Oasis. L'équipe de recherche de la HETSL a proposé ses services afin d'accompagner l'équipe mobile dans la constitution de ce tableau, sa mise à jour, et ses usages. À cet égard, deux séances ont été organisées le 11 octobre 2023 et le 2 mai 2024 afin de faire des points de situation après plusieurs mois d'usage sur la pertinence des entrées du tableau, les difficultés rencontrées et les catégories mobilisées pour rendre compte du travail de *monitoring* de l'équipe mobile. L'équipe de recherche a proposé son expertise pour produire des analyses descriptives de ces statistiques dont les résultats sont mobilisés dans ce rapport.

3.6 Programme de formation continue

Un programme de formation continue *ad hoc* a été proposé à l'ensemble du personnel de l'ARAS JUNOVA ainsi que, dans la mesure des places disponibles, aux professionnel·le·s du réseau socio-sanitaire de la région. Le contenu et les modalités du programme de formation ont été élaborés en étroite concertation avec le mandant de sorte à garantir sa pertinence dans le contexte professionnel spécifique de l'ARAS JUNOVA.

Les modalités d'enseignements ont alterné entre des cours *ex cathedra*, des exercices en groupe, et des témoignages d'acteur·trice·s de terrain engagé·e·s dans des projets de lutte contre le non-recours ou favorisant l'accessibilité des prestations sociales ainsi que de personnes concernées. La formation visait ainsi à (1) **sensibiliser les professionnel·le·s aux enjeux du (non-)recours**, de l'accessibilité des prestations sociales et au rôle de l'action sociale de proximité dans ce cadre et, (2) **favoriser une posture réflexive autour des pratiques professionnelles**. Six modules ont été dispensés dans le cadre de cette formation *ad hoc* (Tableau 2). Chacun a accueilli en moyenne une vingtaine de collaborateur·trice·s de l'ARAS ainsi que de partenaires (Centre social protestant Vaud – CSP).

Tableau 2 : Modules dispensés dans le cadre du programme de formation continue *ad hoc*

Dates	Titre	Thématiques abordées	Intervenant·e·s
27 juin 2023	Introduction au non-recours : concepts et enjeux	Retour sur les concepts de base, les enjeux et les modèles explicatifs du (non-)recours aux prestations sociales	Prof. Émilie Rosenstein (HETSL)
7 décembre 2023	L'accessibilité des prestations sociales vue par leurs destinataires	La perception des usager·ère·s sur le recours aux prestations sociales et la mise en évidence des facteurs favorisant ou entravant leur accessibilité	Prof. Barbara Lucas (HETS-Genève)
7 février 2024	Promouvoir l'accessibilité : le rôle de l'action sociale de proximité	Le rôle de l'action sociale de proximité dans la lutte contre le non-recours	Prof. Émilie Rosenstein (HETSL) Service de la cohésion sociale Ville de Vernier
18 juin 2024	Disparités territoriales et défis de l'accessibilité en milieu rural	Les spécificités du non-recours et de l'action sociale en zones rurales et les défis qui en résultent en matière d'accessibilité des prestations sociales	Prof. Émilie Rosenstein (HETSL) Dr. Lukas Schlittler (Berner Fachhochschule)
12 novembre 2024	Communication et accessibilité : le langage simplifié, pourquoi, pour qui et comment ?	Les atouts et défis du langage simplifié dans la lutte contre le non-recours aux prestations sociales	Association Lire et Écrire – Section Vaud
8 mai 2025	Décentrer le non-recours : expertises et recommandations des personnes directement concernées	Les défis de l'accès aux prestations sociales dans la région du Jura-Nord vaudois et les pistes pour les surmonter	Groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s Équipe de recherche (HETSL)

4 OASIS : DU CONCEPT A LA MISE EN ŒUVRE

La première phase d'évaluation a été marquée par un travail considérable de définition des missions, des prestations de l'équipe mobile et, plus largement, du rôle d'Oasis. Pour cela, il a fallu poser les fondations organisationnelles d'Oasis, penser l'organisation du travail et les modes opératoires de l'équipe mobile, ainsi que le déploiement des activités d'aller-vers du dispositif. L'ensemble de ces éléments ont ensuite été ajustés au fil des situations rencontrées et de l'expérience ainsi acquise par les CP.

Structuré en quatre parties, ce chapitre revient sur les évolutions de la mise en œuvre du concept Oasis depuis son lancement. Dans un premier temps, il adresse les développements de l'action d'aller-vers déployée auprès des partenaires du réseau et des publics (4.1). Dans un second temps, il dresse, à partir des données de *monitoring*, un panorama statistique de l'évolution des situations accompagnées par l'équipe mobile, en termes de nombre, de caractéristiques et de besoins (4.2). Dans un troisième temps, il analyse les ajustements effectués dans la formalisation des modalités d'accompagnement et d'orientation du concept (4.3), avant de revenir, dans un quatrième temps, sur les développements des prestations mises en œuvre par les CP et de l'aboutissement des situations (4.4).

4.1 L'aller-vers déployé par Oasis

La notion d'aller-vers (ou *outreach*) s'est construite tout au long de la seconde moitié du 20^e siècle dans les champs de la lutte contre la délinquance juvénile et de la toxicomanie. Cette dernière est progressivement devenue un mode opératoire à part entière dans le champ du travail social, au point que les services sociaux se sont dotés de postes de TSP. Plus récemment, l'aller-vers s'est imposé comme une approche de choix pour lutter contre le non-recours aux prestations sociales (Avenel, 2017, cité par Parisse & Porte, 2022, p. 14 ; Boost et al., 2020). C'est précisément dans cette perspective que le concept Oasis a pris son essor. À travers son équipe mobile, le travail d'accompagnement et d'orientation opéré par Oasis s'inscrit en effet dans une optique d'aller-vers. Cette section revient sur les différentes activités d'aller-vers déployées par l'équipe mobile, principalement dans deux directions : les partenaires (4.1.1) et les publics d'Oasis (4.1.2).

4.1.1 Aller-vers les partenaires

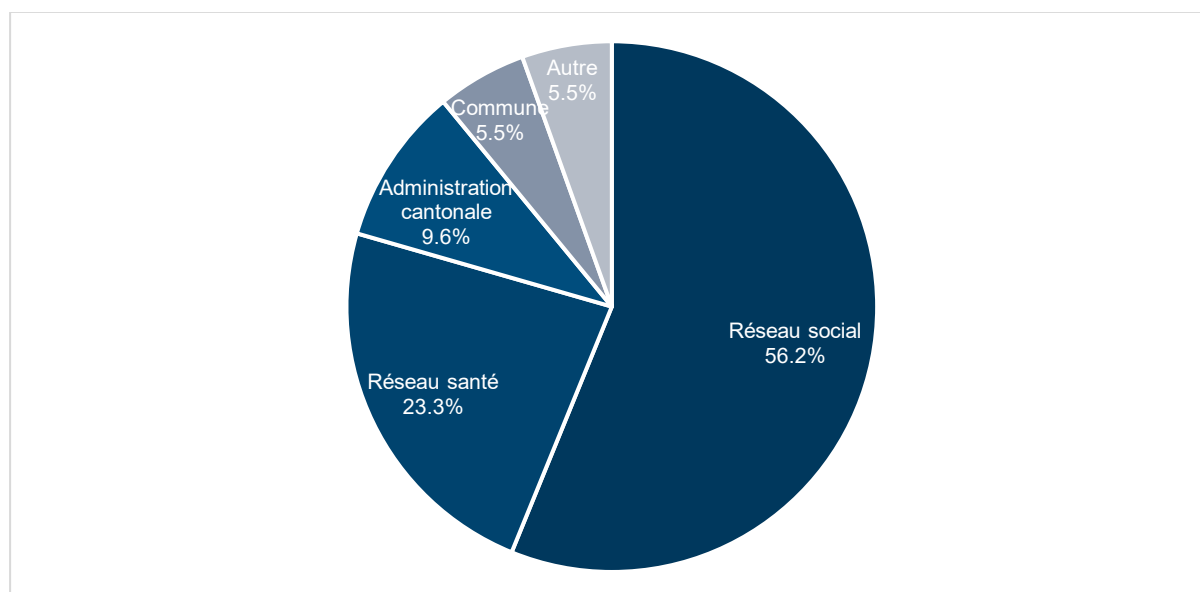
Dès le lancement d'Oasis, une des priorités a été de constituer un réseau de partenaires afin de positionner ce nouveau dispositif au sein du réseau local d'action sociale et sanitaire. Dans cette optique, l'idée n'était pas de créer un guichet supplémentaire dans un système socio-sanitaire déjà perçu comme fragmenté et complexe (voir chapitre 6), mais de positionner Oasis en complémentarité de l'offre existante. Cette stratégie répondait à un triple objectif : (1) faire connaître l'action d'Oasis auprès des acteur·rice·s du réseau d'action sociale et sanitaire et des services publics locaux, afin de (2) favoriser les redirections d'usager·ère·s potentiel·le·s vers Oasis via ce réseau de partenaires et (3) élargir les réponses apportées grâce à une meilleure connaissance des ressources existantes, une collaboration et une orientation plus fluide dans le réseau de partenaires.

Ce **travail d'insertion raisonné au sein du réseau socio-sanitaire local** a occupé une place centrale durant la première phase d'évaluation, au cours de laquelle Oasis est allé à la rencontre de plusieurs dizaines d'institutions actives dans les champs du social et de la santé, mais aussi auprès de représentant·e·s de diverses instances communales (conseils municipaux, services sociaux, service de la jeunesse, bourses communales, contrôles des habitants, greffes municipaux, etc.) et régionales (Préfecture, Justice de paix, Office régional de placement, Office des poursuites, Gendarmerie, etc.). Les liens tissés avec les services publics locaux ont ainsi constitué une ressource pour atteindre des publics sur la plus vaste étendue géographique possible, mais aussi pour sensibiliser à la problématique du non-recours aux prestations sociales. Au cours de la seconde phase d'évaluation, cette activité d'aller-vers le réseau a connu une évolution sur trois plans.

En premier lieu, un **passage d'une collaboration de principe vers une collaboration en pratique s'est opéré entre Oasis et ses partenaires**. De cette façon, nous observons qu'un réflexe mutuel d'échanges autour de situations spécifiques s'est progressivement mis en place dans une logique de complémentarité et de co-construction de solutions. Ainsi, les collaborateur·rice·s d'Oasis sollicitent le réseau pour orienter des situations, mais aussi dans une démarche plus (in)formative. Par exemple, lorsqu'un·e usager·ère se présente auprès d'Oasis en ayant reçu une décision négative d'une institution, il arrive qu'elles et ils contactent cette dernière pour comprendre les motifs de la décision afin de pouvoir l'expliquer à l'usager·ère et envisager des solutions alternatives : *« Si on me soumet une situation et que, je ne comprends pas la décision, j'appelle le partenaire et j'essaye de comprendre. J'utilise aussi le réseau dans ce sens-là afin de pouvoir renseigner la personne et ne pas essayer de chercher où est la petite bête. C'est vraiment pour essayer de comprendre et pouvoir expliquer »* (Responsable d'Oasis, *Focus group*, mai 2024). À l'inverse, il est désormais régulier que des partenaires sollicitent l'expertise généraliste d'Oasis pour répondre à des questionnements sur des situations qu'elles et ils accompagnent de leur côté. S'il s'agit principalement de partenaires issus du réseau social (56.2%), le réseau de santé (23.3%), mais aussi des services de l'administration cantonale (9.6%) ou de communes (5.5%) contactent Oasis à cette fin (Figure 3). Par ailleurs, les responsables d'Oasis ont été sollicité·e·s pour rejoindre des groupes de travail à l'échelle de la région, notamment le comité de pilotage du projet de Centre d'accueil en santé et orientation (CASO)⁶ à Yverdon-les-Bains ou le groupe de réflexion sur les visites préventives initié par le Réseau Santé Nord Broye. Ces développements témoignent de l'**ancrage croissant d'Oasis dans le paysage institutionnel local et de la reconnaissance de son expertise**, fruit du travail intensif engagé dès son lancement et dont la légitimité est désormais reconnue (voir chapitre 6). Ainsi, Oasis s'est dotée d'une nouvelle mission formalisée au cours de cette seconde phase d'évaluation : être disponible pour les acteur·rice·s du réseau afin de répondre à leurs questions autour de situations spécifiques, mais aussi dans le cadre de projets institutionnels plus larges.

⁶ Le CASO vise à offrir un accès gratuit à des soins, conseils et orientation pour des personnes précaires et/ou vulnérables. Le projet pilote, soutenu par le Canton, a été initié par la Ville d'Yverdon-les-Bains et mené en partenariat avec Médecin du Monde.

Figure 3: Sollicitations d'Oasis par des partenaires (N=73)



En second lieu, le **travail d'information et de présentation des activités d'Oasis se poursuit auprès de nouveaux partenaires de l'action sociale et sanitaire, mais aussi à l'égard de nouveaux·elles acteur·rice·s** – tel·le·s que des établissements de formation professionnelle, des aumônier·ère·s et le milieu de l'entrepreneuriat – de façon à atteindre, par leur intermédiaire, des publics de plus en plus variés. De nombreux premiers contacts ont ainsi été établis durant cette seconde phase d'évaluation, donnant lieu à de nouvelles rencontres. Il a parfois fallu du temps pour identifier les interlocuteur·rice·s pertinent·e·s et trouver les bonnes portes d'entrée dans ces milieux parfois moins familiers. Cette activité reste donc en cours et appelle à être consolidée dans la durée. À noter que ce travail d'information s'est également enrichi de l'expérience acquise dans l'accompagnement des situations au cours des premiers mois d'activité. Ainsi, les présentations des activités d'Oasis auprès de nouveaux partenaires se font désormais moins sous forme d'une transmission d'informations abstraites et davantage à partir d'échanges concrets autour de situations rencontrées sur le terrain. Cette approche plus incarnée, fondée sur le partage d'expériences, permet de contextualiser l'action d'Oasis, de mettre en lumière sa complémentarité avec les structures rencontrées et d'ouvrir plus naturellement sur des perspectives de collaboration :

« Quand on est en entretien avec le partenaire et qu'on fait connaissance, je pense tout de suite à des situations concrètes qu'on rencontre. Souvent, on en discute, on donne des exemples, et on leur demande s'ils pourraient intervenir dans ces cas-là, ou ce qu'ils en pensent. En fait, c'est plus utile comme ça, parce qu'après, je ressors avec plein d'outils, et peut-être même plusieurs personnes à orienter vers le partenaire qu'on vient de rencontrer. Sur le long terme, je suis sûr·e que c'est utile. Parce qu'ensuite, on a quelqu'un de plus à qui poser nos questions, on a un numéro, on peut appeler, et la communication devient beaucoup plus simple. Ils connaissent nos limites, on connaît les leurs. On sait comment collaborer, et à quel moment on peut les appeler ou non » (Entretien CP, janvier 2025).

En troisième lieu, **Oasis veille à entretenir les liens établis avec les partenaires du réseau, de façon à assurer une circulation continue de l'information et à maintenir les dynamiques de collaboration**, dans un contexte où le renouvellement fréquent des équipes peut entraîner une érosion de cette interconnaissance :

« Elle [la responsable d'Oasis] fait attention à ce qu'on continue, même si c'est pour aller revoir des personnes qu'on a déjà rencontrées, parce qu'il y a souvent beaucoup de changements dans les services. Et ça vaut la peine, parce que je me dis qu'il y a pas mal d'acteurs, de partenaires, qui ne nous ont pas sollicités depuis un moment, alors qu'avant ils le faisaient. Donc, est-ce qu'ils nous ont oubliés ? Est-ce qu'il faut les relancer ? Est-ce qu'il y a eu des changements en interne ? Je ne sais pas. Mais je pense que c'est important de revoir les partenaires plusieurs fois, parce qu'on découvre toujours de nouvelles personnes » (Entretien CP, janvier 2025).

L'entretien de ces liens passe donc par l'organisation de visites en bilatéral, mais aussi collectivement par l'insertion d'Oasis au sein de plateformes réunissant les professionnel·le·s du réseau, comme les Cafés Contacts d'Yverdon-les-Bains (voir chapitre 6). Les rencontres mensuelles à travers ces plateformes permettent ainsi de maintenir une présence régulière d'Oasis dans le paysage institutionnel, de rappeler les contours de son action, de répondre aux éventuelles questions des partenaires, mais aussi de repérer de nouvelles opportunités de collaboration et ainsi d'ancrer davantage son expertise de connaissance du réseau. Dans cette dynamique, Oasis contribue par ailleurs à la mise en place d'un Café Réseau dans la Vallée de Joux, en collaboration avec Pro Senectute. Inspirée des Cafés Contacts, l'initiative vise à réunir la diversité d'acteur·rice·s locaux (santé, social, municipalités, services de secours, justice, associatif, etc.) pour renforcer la connaissance mutuelle entre partenaires et, *in fine*, à améliorer l'orientation des citoyen·ne·s de cette région plus excentrée. Deux premières rencontres ont été organisées durant le premier trimestre 2025 et ont rencontré un grand succès, les participant·e·s ayant largement souligné la nécessité d'un tel dispositif de rencontre.

4.1.2 Aller-vers les publics

Au-delà de l'atteinte des publics par l'intermédiaire des partenaires du réseau, Oasis a également mis en œuvre un **travail important de visibilité de son activité directement auprès des citoyen·ne·s**. Durant la première phase d'évaluation, en complément des outils de communication classiques (site web, flyers, affiches, presse), Oasis a organisé dans différentes communes de la région des séances publiques d'information sur le fonctionnement des primes et des différents modèles de l'assurance-maladie obligatoire, ou encore sur les subsides à l'assurance-maladie. Planifiés à l'automne, ces moments ont permis non seulement de dispenser de l'information sur la LAMal dans un format inexistant auparavant, mais ont aussi servi de prétexte pour faire connaître Oasis, dans un contexte favorisant un premier contact informel avec des personnes qui, autrement, n'auraient peut-être pas sollicité un accompagnement.

Durant la seconde phase d'évaluation, Oasis a affiné et complété son travail d'aller-vers les publics. Tout d'abord, le **format des séances LAMal a été adapté afin de prendre davantage la forme d'ateliers pratiques**, où les participant·e·s peuvent non seulement

recevoir des explications, mais également entreprendre directement certaines démarches sur place, en bénéficiant du soutien d'Oasis.

Par ailleurs, dans l'optique de diversification continue des publics atteints, l'équipe (co-)organise et participe désormais régulièrement à **diverses interventions ciblées, notamment auprès de certains groupes de la population moins souvent atteints**. Oasis a ainsi participé à divers événements tels qu'un atelier « Budget Pizza » organisé par le service de la cohésion sociale de la commune d'Orbe à destination des jeunes de moins de 26 ans, deux rencontres organisées avec des apprenti·e·s du Centre professionnel du Nord vaudois (CPNV) à Sainte-Croix, la Cérémonie d'accueil des nouveaux et nouvelles retraitées 2024 organisée par la ville d'Yverdon-les-Bains, ou encore une intervention « Bus 65 » en collaboration avec Pro Senectute dans le cadre de son projet pilote « Relais d'information citoyens » à destination des seniors.

En 2025, trois événements sont d'ores et déjà organisés pour poursuivre cette diversification dans l'atteinte des publics : une soirée cinéma, avec la projection gratuite du film « Moi, Daniel Blake » suivie d'une discussion et d'une information sur Oasis ; un nouvel événement « Bus 65 » autour du lac de Joux abordant la thématique du non-recours et des prestations sociales existantes ; une soirée d'information à l'Abbaye sur les rentes AVS/AI, les PC AVS/AI et les subsides d'assurance-maladie.

4.1.3 Synthèse

À l'issue des deux années d'évaluation de la mise en œuvre de l'activité d'Oasis, les constats suivants peuvent donc être établis en ce qui concerne l'activité d'aller-vers déployée par Oasis :

- **L'activité d'aller-vers les partenaires reste une composante essentielle et structurante de l'activité d'Oasis**, adaptée au cas par cas selon les contextes locaux et les publics visés.
- Cette activité permet à la fois de détecter des situations de vulnérabilité, d'orienter vers les prestations et services disponibles en fonction des besoins, et d'**instaurer une collaboration fluide avec le réseau**.
- Cette fluidité constitue **un levier de réactivité de l'action d'Oasis**, mais aussi **un indicateur fort de la pertinence du dispositif aux yeux des partenaires**.
- À travers ces dynamiques et la diversification des modalités de collaboration avec le réseau (voir chapitre 6), **Oasis s'affirme dans un rôle de « liant » entre professionnel·le·s**, facilitant la coordination et l'interconnaissance au service d'un accompagnement des citoyen·ne·s plus cohérent et réactif.
- Grâce à ce travail avec le réseau et aux nouvelles collaborations établies, **l'activité d'aller-vers les publics s'est également renforcée**, Oasis ayant participé, voire co-organisé, des actions ciblées d'aller-vers à destination de publics spécifiques (jeunes, personnes retraitées, etc.).

À la lumière de ces constats, les points de vigilance suivants sont à souligner :

- Un effort significatif a été mené durant la seconde phase d'évaluation pour élargir les publics atteints, en diversifiant les portes d'entrée et en adaptant les modalités d'aller-vers (ex. : ateliers LAMal, projections de films, soirées pizza, etc.). Il conviendra de **maintenir cette dynamique sans perdre de vue les spécificités de chaque public**.
- Le **maintien d'un équilibre entre continuité et expansion constitue désormais un enjeu central dans l'activité d'aller-vers menée par Oasis**. Il s'agit de réussir à répondre aux nouvelles sollicitations et opportunités de collaboration avec le réseau, tout en maintenant une présence active et cohérente auprès des partenaires et des publics déjà rencontrés, sans risquer une dispersion des efforts et des ressources.

4.2 Panorama et évolutions des situations suivies par Oasis

L'élargissement et le renforcement de l'activité d'aller-vers déployée par Oasis trouvent un écho direct dans les caractéristiques des situations accompagnées. Cette section revient donc sur les situations rencontrées depuis le lancement du dispositif et propose une lecture comparative entre la première et la deuxième phase d'évaluation. Elle met ainsi en lumière les évolutions observées dans les profils des publics (4.2.1) et les situations de vie et la nature des besoins exprimés (4.2.2). À noter qu'un test statistique (test du χ^2) a été réalisé afin d'évaluer si les évolutions constatées entre les deux phases sont statistiquement significatives, c'est-à-dire si les différences constatées reflètent une évolution réelle ou résultent, au contraire, d'une fluctuation aléatoire des données. À cette fin, la nomenclature suivante a systématiquement été intégrée dans les figures et tableaux traitants des évolutions : ↗ (augmentation significative) ; ↘ (diminution significative) ; = (stabilité statistique)⁷.

4.2.1 Accroissement des situations et évolution des profils

Sur l'ensemble de la période analysée dans le présent rapport, soit entre le 15 octobre 2022 et le 31 janvier 2025, l'équipe mobile a accompagné 1321 situations (Tableau 3). Nous constatons une forte augmentation (+85.9%) des situations suivies entre la première phase d'évaluation (N=462) et la seconde (N=859). Cette évolution reflète à la fois l'ancrage de plus en plus étendu d'Oasis dans la région (voir section 4.1), ainsi que l'agrandissement de l'équipe mobile qui permet, de fait, de répondre à davantage de demandes depuis mai 2024.

Tableau 3: Nombre de situations accompagnées par l'équipe mobile en fonction de la phase d'évaluation menée par l'équipe de recherche (état au 31.01.2025)

Phase 1 (15 oct. 2022 - 31 janv. 2024)	Phase 2 (1 ^{er} fév. 2024 - 31 janv. 2025)	Total
462	859	1321

Parmi l'ensemble des situations suivies par Oasis⁸ (Tableau 4), une **majorité concerne des femmes** (60.5%), et cette part s'est même accrue entre les deux phases d'évaluation, passant de 56.3% à 62.7%. En ce qui concerne la composition du ménage, aucune évolution n'est à

⁷ Un seuil de significativité de 5 % (p-valeur < 0,05) a été retenu pour juger du caractère significatif des différences.

⁸ Une situation peut se rapporter à plusieurs personnes. Le *monitoring* reporte les caractéristiques de l'interlocuteur·trice principal·e avec Oasis.

noter entre les deux phases d'évaluation, durant lesquelles **les personnes seules restent les plus représentées** (42.5% des situations sur l'ensemble de la période). Néanmoins, de manière générale, nous relevons une différence genrée significative dans la composition des ménages : les femmes sont largement surreprésentées parmi les personnes seules avec enfant(s), représentant 23,4 % de l'ensemble des femmes, contre seulement 5,6% chez les hommes. À l'inverse, les hommes sont plus nombreux à vivre seuls sans enfant (48,4%, contre 38,5% chez les femmes). Ainsi, lorsque l'interlocutrice principale avec Oasis est une femme, la situation concerne plus fréquemment un ménage comprenant plusieurs personnes, et notamment des enfants à charge.

Par ailleurs, les **usager·ère·s âgé·e·s de 26 à 50 ans sont les plus représenté·e·s** (51.9%) et cette catégorie d'âge a d'ailleurs augmenté entre les deux années d'évaluation passant de 38.3% en phase 1 à 59.1% des situations de la phase 2. À l'inverse, nous constatons que la part de personnes âgées de 51 ans et plus a significativement diminué parmi les situations suivies au cours de la phase 2. Ce constat s'explique sans doute par des effets calendaires de la mise en œuvre d'Oasis. En effet, durant la première phase, l'insertion d'Oasis dans le réseau socio-sanitaire local s'est initialement appuyée sur l'établissement de liens privilégiés avec des partenaires dont certains s'adressent plus spécifiquement à des publics plus âgés (Pro Senectute,, les CMS, etc.). Or, durant la seconde phase, davantage de démarches d'aller-vers auprès de services généralistes ont été entreprises, ce qui pourrait expliquer l'augmentation des 26-50 ans et de la population active plus généralement parmi les usager·ère·s d'Oasis. Cette forte représentation s'explique aussi par le fait que cette tranche d'âge est marquée par de nombreuses transitions (voir section 4.2.2 ci-après) – professionnelles, sociales, familiales – pour lesquelles il existe peu ou prou de dispositifs d'accompagnement. Quant aux publics de moins de 26 ans, leur moindre représentation parmi les situations rencontrées est constante au cours des deux phases d'évaluation. Comme le relèvent les partenaires du réseau, les liens avec les publics les plus jeunes sont souvent plus ténus et fragiles. Dans ces situations, Oasis joue donc plus souvent un rôle de soutien et de conseil intermédiaire auprès des professionnel·le·s qui ont un contact établi avec les jeunes (voir chapitre 6). Par ailleurs, il est possible que ces publics, résidant encore souvent chez leurs parents, transmettent l'information sur Oasis à leur entourage, mais ne sollicitent pas directement le dispositif.

Enfin, nous observons une évolution significative quant à la commune de résidence des personnes dont les situations ont été accompagnées par Oasis. En effet, lors de la première phase d'évaluation, les situations concernant des résident·e·s de la commune d'Yverdon-les-Bains (47.6%) et des autres communes de la région du Jura-Nord vaudois (47.8%) étaient quasiment paritaires. Or, parmi les situations accompagnées lors de la seconde phase, celles concernant des résident·e·s des autres communes du district sont devenues majoritaires (52.9%). **L'étendue d'Oasis s'est donc largement propagée en dehors d'Yverdon-les-Bains pour atteindre l'ensemble des communes du Jura-Nord vaudois.** On note en effet qu'au moins un·e résident·e de chacune des 73 communes de la région a bénéficié de l'accompagnement d'Oasis depuis son lancement. De plus, nous notons que la portée d'Oasis s'est aussi diffusée au-delà des frontières du district, puisque des citoyen·ne·s d'autres régions, voire d'autres cantons, s'adressent ponctuellement à Oasis (3.4% de l'ensemble des sollicitations). Bien qu'en dehors du périmètre d'action de l'équipe mobile, ces situations sont

systématiquement orientées vers des institutions de leur lieu de résidence en fonction du type de leur demande.

La **diversité des profils sociodémographiques des personnes sollicitant Oasis**, ainsi que la **couverture territoriale atteinte en un peu plus de deux ans d'activité**, reflète ainsi l'un des **objectifs centraux du concept Oasis : mener une action accessible à l'ensemble des citoyen-ne-s de la région**, y compris dans les zones les plus excentrées. À cet égard, le fait que nous recensons des usager-ère-s dans chacune des communes du district illustre le fort ancrage régional d'Oasis, rendu possible par l'important travail de diffusion du concept auprès des partenaires locaux et de la population (voir section 4.1 ci-dessus).

Tableau 4: Caractéristiques sociodémographiques des situations suivies par l'équipe mobile Oasis (état au 31.01.2025).

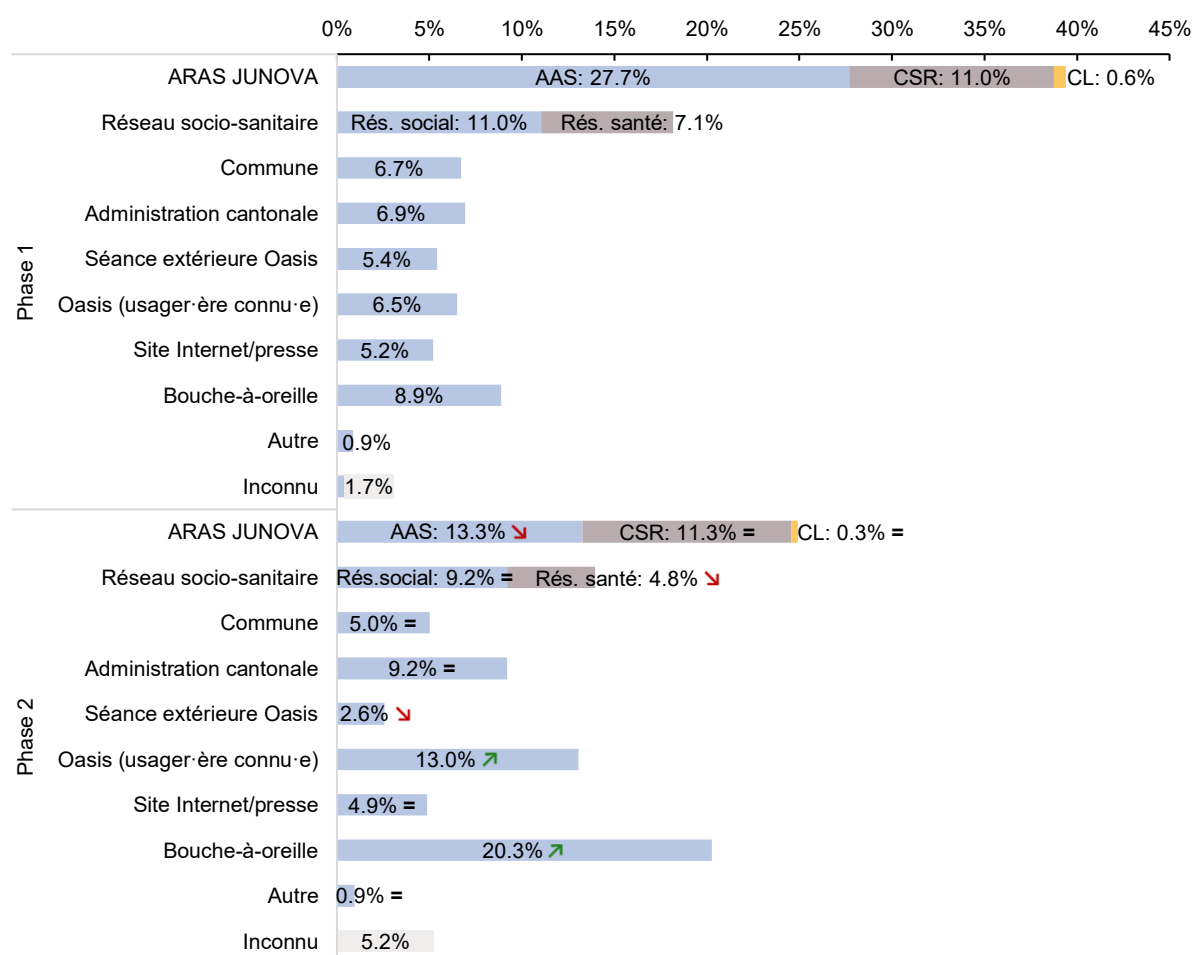
	Phase 1		Phase 2		Total		Significativité de l'évolution
	Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%	
Sexe							
Femme	260	56.3	539	62.7	799	60.5	↗
Homme	200	43.3	319	37.1	519	39.3	↘
Inconnu	2	0.4	1	0.1	3	0.2	
Classe d'âge							
Moins de 18 ans	3	0.6	1	0.1	4	0.3	=
18-25 ans	28	6.1	53	6.2	81	6.1	=
26-50 ans	177	38.3	508	59.1	685	51.9	↗
51-65 ans	122	26.4	142	16.5	264	20.0	↘
65 ans et plus	96	20.8	121	14.1	217	16.4	↘
Inconnue	36	7.8	34	4.0	70	5.3	
Composition du ménage							
Couple	66	14.3	122	14.2	188	14.2	=
Couple avec enfant(s)	104	22.5	173	20.1	277	21.0	=
Personne seule	210	45.5	351	40.9	561	42.5	=
Personne seule avec enfant(s)	71	15.4	145	16.9	216	16.4	=
Inconnue	11	2.4	68	7.9	79	6.0	
Commune de résidence							
Yverdon-les-Bains	220	47.6	354	41.2	574	43.5	↘
Autres communes JUNOVA	221	47.8	454	52.9	675	51.1	↗
Commune hors zone JUNOVA	9	1.9	36	4.2	45	3.4	=
Inconnue	12	2.6	15	1.7	27	2.0	
Total	462	100	859	100	1321	100	

Cet ancrage croissant se manifeste d'ailleurs dans l'évolution de la provenance des situations qui a connu une diversification importante entre les deux phases d'évaluation (Figure 4). Ainsi,

lors de la phase 1, plus d'un quart des usager·ère·s provenaient de l'AAS (27.7%) qui était la principale source de situations pour Oasis, suivie par le réseau socio-sanitaire (18.1%) et le CSR (11.0%). Or, lors de la seconde phase d'évaluation, la part de situations adressées par l'AAS s'est significativement réduite (13.3%), au profit de canaux plus diffus qui se sont largement répandus : le bouche-à-oreille (20.3% contre 8.9%) ou les personnes ayant déjà eu un contact antérieur avec Oasis (13.0% contre 6.5%). Cette transformation témoigne donc de la **notoriété grandissante d'Oasis dans la région et suggère que la dynamique de sollicitation s'étend progressivement à la population, qui s'approprie l'existence du concept et contribue à sa diffusion.**

Même si leur proportion est moindre, précisons encore qu'on observe une diminution notable des situations orientées *via* les séances extérieures organisées par Oasis (5.4% en phase 1 contre 2.6% en phase 2)⁹, ainsi qu'un recul des orientations en provenance du réseau de santé (7.5% contre 5.5%).

Figure 4: Provenance des situations sollicitant Oasis en fonction de la phase d'évaluation, N=1321 (état au 31.01.2025)



⁹ Cette baisse s'explique notamment par l'adaptation des séances d'information LAMal, désormais organisées sous forme d'ateliers, permettant aux participant·e·s d'engager directement des démarches sur place, sans solliciter un rendez-vous *ad hoc* auprès de l'équipe mobile.

4.2.2 Une variété étendue de situations et de besoins

La diversification constatée dans la provenance des situations et des caractéristiques sociodémographiques contribue par ailleurs à une **plus grande variété de profils parmi les usager·ère·s d'Oasis**. De cette façon, les CP rapportent notamment avoir à faire à une palette de publics plus étendue, incluant désormais certaines personnes en situation davantage précaire, pour lesquelles l'accompagnement s'avère plus complexe, voire parfois difficile à inscrire dans les dispositifs d'aide existants. Il s'agit notamment de personnes sans logement stable, ou ayant accumulé de nombreuses dettes, et qui ont souvent déjà épuisé d'autres voies de recours institutionnelles avant de se tourner vers Oasis. Bien que ces profils ne constituent largement pas la majorité, leur présence accrue témoigne de la capacité d'Oasis à capter des situations plus variées, notamment celles plus en marge.

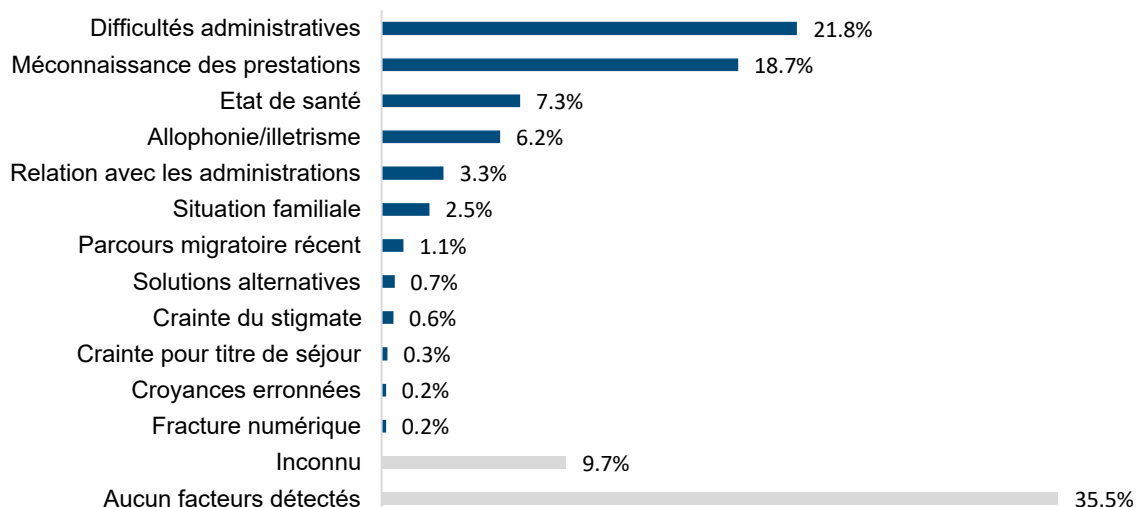
Plus généralement, les situations accompagnées par Oasis présentent des **degrés de complexité variés**, en fonction du contexte de vie et des potentielles difficultés d'ordre social et/ou sanitaire rencontrées par les personnes. **Un critère central de cette diversité découle de leur degré d'autonomie**. En effet, comme nous l'avons souligné durant la première phase d'évaluation (voir section 5.3 du rapport intermédiaire), un des enjeux cruciaux d'Oasis est d'adapter l'accompagnement mis en place en fonction du degré d'autonomie des personnes et, de ce fait, d'inscrire son action dans une perspective d'autonomisation (« faire avec et non à la place de »).

Une hétérogénéité de facteurs entravant un recours potentiel à une prestation

L'enquête met en évidence qu'un des éléments cruciaux de l'autonomie renvoie aux compétences administratives des personnes. Ainsi, il n'est pas étonnant de constater d'après l'activité de *monitoring* des CP (Figure 5), que parmi les difficultés rencontrées par les publics d'Oasis nous comptons principalement des **difficultés administratives ou pour comprendre le fonctionnement du système** (21.8%) et la **méconnaissance des prestations existantes** (18.7%). Dans une moindre mesure, les CP ont aussi repéré un ensemble plus vaste de facteurs constituant des freins pour solliciter des prestations sociales, comme des problèmes de santé, l'allophonie, des difficultés relationnelles avec l'administration ou encore des problématiques dans la sphère familiale. Bien que minoritaires, certaines situations (8.1%) cumulent d'ailleurs plusieurs de ces facteurs.

Au total, il apparaît donc que **dans 62.9% des situations suivies par Oasis, les personnes connaissent un ou plusieurs obstacles qui entraveraient, temporairement ou durablement, leur capacité à mener à bien leurs démarches et à activer leurs droits sociaux** sans l'appui des CP.

Figure 5: Difficultés de recours aux prestations identifiées par les CP parmi les situations suivies, N=1321 (plusieurs réponses possibles, état au 31.01.2025)



À noter que dans un peu plus d'un tiers des situations rencontrées depuis le lancement d'Oasis (35.5%), les CP n'ont pas relevé de difficulté particulière pouvant entraver le recours potentiel à une prestation. Ceci reflète la diversité des situations accompagnées par Oasis. En effet, parmi celles-ci, nous retrouvons aussi des personnes qui n'ont pas de difficultés particulières, mais qui sont en quête d'informations complémentaires, de conseils, voire de réassurance à l'égard des démarches administratives qu'elles ont entreprises par elles-mêmes. Ainsi, le **public d'Oasis se compose de personnes au niveau d'autonomie très varié.**

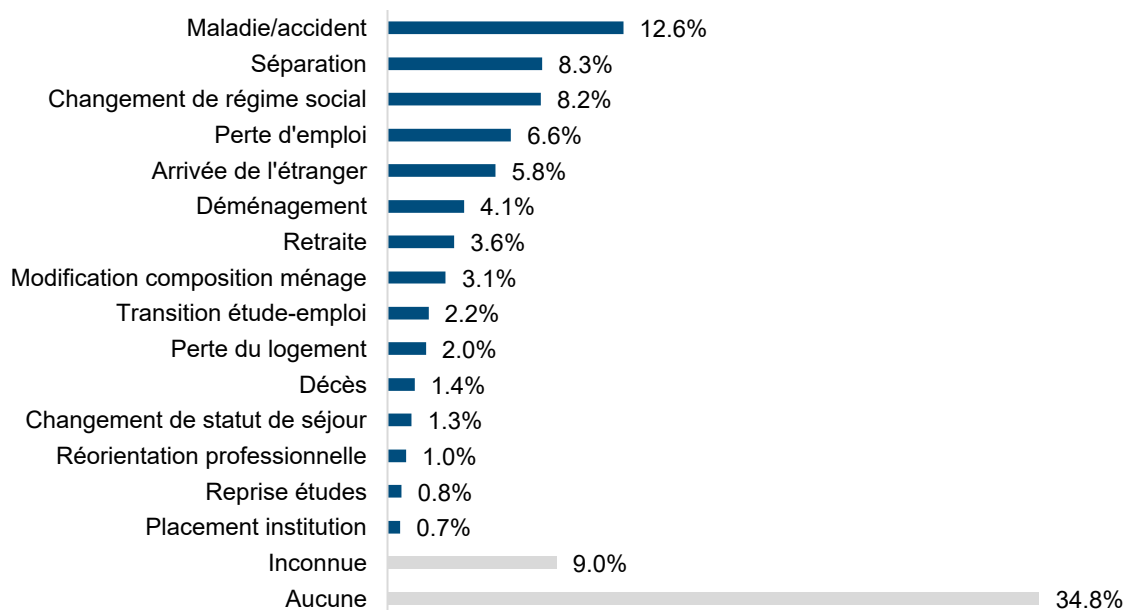
Des situations de vie diverses

Cette hétérogénéité est également le reflet de la diversité des situations de vie des usager·ère·s d'Oasis. En effet, certains événements de vie génèrent des transitions, soit des périodes de changements au cours desquelles l'incertitude peut constituer un facteur de stress, dont l'intensité varie en fonction des ressources individuelles. Ces transitions sont connues pour être des moments critiques qui exposent à un risque accru de non-recours. Ainsi, **parmi les situations suivies par Oasis, 61.6% se trouvent précisément dans une période de transition au moment de leur sollicitation** (Figure 6). Parmi ces transitions, **les incidents de santé, les séparations et les changements de régime social sont les plus représentés**. Ces transitions ont en commun d'exposer les personnes concernées à de nouveaux besoins, de nouvelles dispositions légales, voire à de nouveaux services vis-à-vis desquels elles sont souvent démunies et pour qui l'activité d'Oasis s'avère particulièrement précieuse.

Parallèlement, un peu plus d'un tiers des situations suivies par Oasis (34.8%) n'est pas associé à une transition de vie particulière, ce qui montre que des besoins peuvent également émerger dans le cours ordinaire de la vie des individus¹⁰.

¹⁰ Il convient de souligner que ces situations ne se superposent pas entièrement à celles pour lesquelles aucun frein n'a été identifié : seules 19,7% des situations suivies cumulent l'absence de difficultés repérées et l'absence de transition de vie. Cela souligne, une fois encore, la complexité et la variété des parcours rencontrés par Oasis.

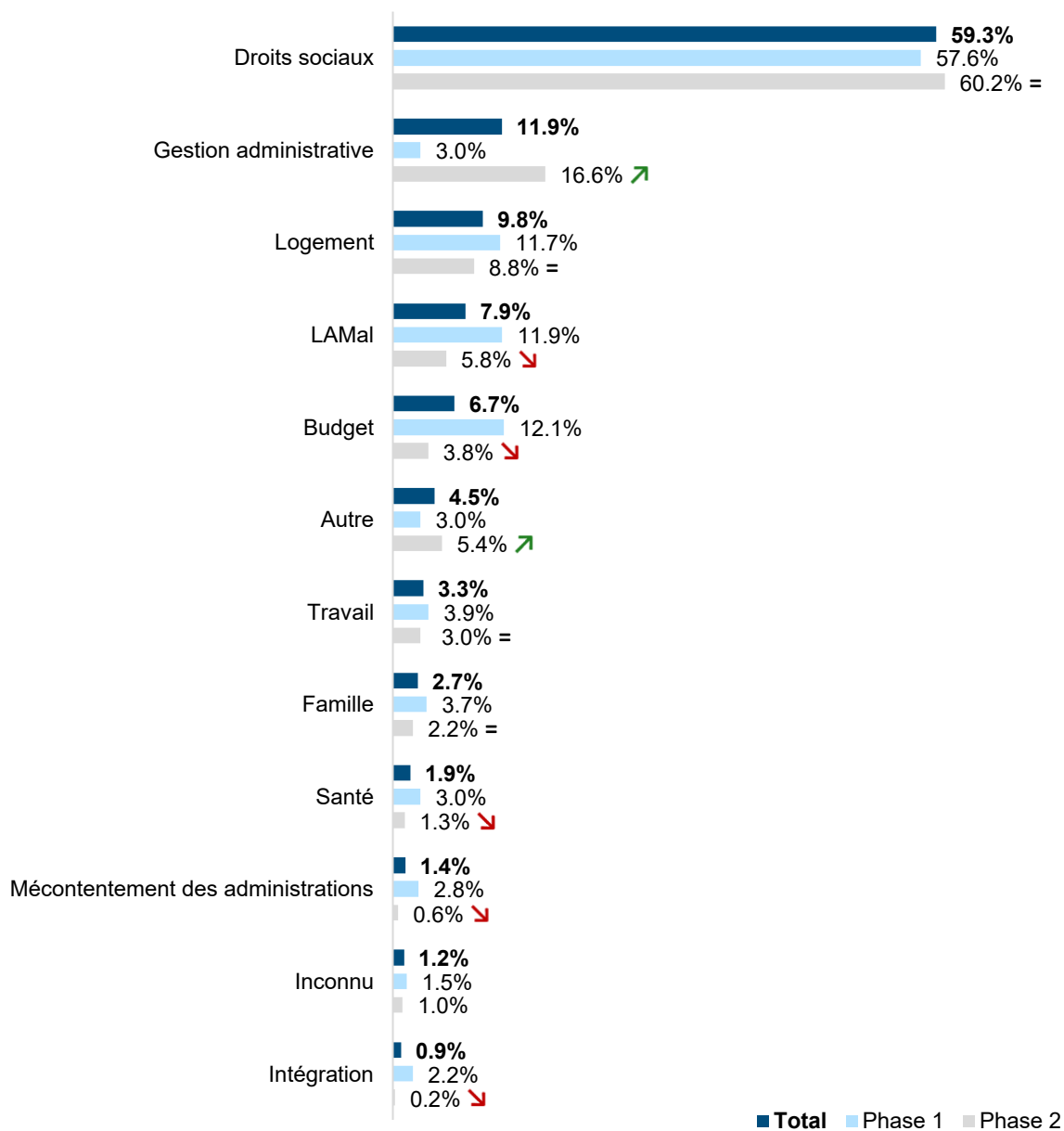
Figure 6 : Transitions de vie identifiées par les CP parmi les situations suivies, N=1321 (plusieurs réponses possibles, état au 31.01.2025)



Des besoins variés

La diversité constatée des niveaux d'autonomie et des situations de vie des usager·ère·s se traduit alors dans la **variété des thématiques abordées et des types de besoins repérés lors de la sollicitation d'Oasis** (Figure 7). Nous notons ainsi qu'une **nette majorité de situations a des besoins en lien avec des prestations sociales** (59.3%, sur l'ensemble de la période). Le *monitoring* reflète aussi **l'importance des besoins en termes de gestion administrative** (11.9%) et qui ont significativement progressé entre la phase 1 (3.0%) et la phase 2 (16,0%) de l'évaluation. Suivent les besoins en matière de **logement** (9.8%), de **changement d'assurance-maladie** (7.9%), à l'établissement d'un **budget** (6.7%), et dans une moindre mesure, les besoins associés à des événements de vie relatifs à l'emploi, à la famille ou encore à la santé des usager·ère·s. À noter que l'ensemble de ces besoins peuvent par ailleurs coexister dans une même situation.

Figure 7: Thèmes et besoins identifiés par les CP parmi les situations suivies en fonction de la phase d'évaluation, N=1321 (plusieurs réponses possibles, état au 31.01.2025).



4.2.3 Synthèse

Le panorama des situations ayant sollicité Oasis depuis son lancement mène aux constats principaux suivants :

- Une nette augmentation du nombre de situations suivies durant la deuxième phase d'évaluation, conjuguée à une diversité des profils sociodémographiques et à un élargissement de la couverture territoriale, illustrent la **notoriété croissante du dispositif**. Ces dynamiques traduisent une **accessibilité effective de l'action d'Oasis** et son appropriation progressive par la population.
- **L'hétérogénéité des situations accompagnées**, déjà relevée dans le rapport intermédiaire, s'est maintenue, voire s'est accentuée avec la diversification des portes d'entrée vers Oasis, amenant quelquefois des situations plus complexes (publics précarisés, en marge, surendettés). Si les droits sociaux restent, la thématique la plus fréquente, la diversité des besoins exprimés – en termes de soutien administratif, d'emploi, de logement, de famille, etc. – illustre la capacité d'Oasis à s'adapter à des trajectoires individuelles et à des degrés d'autonomie variables. Cela confirme que **le dispositif continue de répondre à un besoin réel, en s'ajustant à la variété des situations rencontrées**.

Oasis a donc trouvé ses publics et répond à des besoins bien identifiés. Cela n'exclut toutefois pas, la nécessité de maintenir une vigilance réflexive pour repérer d'éventuels effets de sélection ou risques de non-recours persistants. C'est pourquoi :

- Il importe de **monitorer sur le long terme les situations qui sollicitent Oasis et de veiller à maintenir l'hétérogénéité actuelle des publics et des besoins couverts**. Un travail d'évaluation *ad hoc* permettrait d'étayer les constats du présent rapport et de mieux comprendre les effets du dispositif sur la diversité des trajectoires accompagnées.
- Afin de questionner le non-recours potentiel à Oasis, il est nécessaire de **maintenir un exercice de réflexivité sur les effets d'inclusion et d'exclusion**, en lien notamment avec les dimensions spatiales et temporelles de l'accompagnement, ainsi qu'avec les articulations avec le CSR et l'AAS. Un suivi plus fin des transitions vers les partenaires, ainsi qu'une analyse des situations faisant l'objet de sollicitations répétées permettraient de mieux cerner l'aboutissement réel vers les prestations sociales et l'effectivité des orientations effectuées tout en documentant les besoins d'accompagnement prolongé, notamment pour les publics en situation de faible autonomie.

4.3 Modalités de mise en œuvre du concept Oasis : évolutions et bilan

Afin de répondre à la diversité des besoins de ses publics, tout en considérant la variété de profils et de situations des personnes qui s'adressent à l'équipe mobile, Oasis déploie une politique d'aller-vers fondée essentiellement sur un accompagnement « sur mesure », au plus proche des besoins individuels. À l'issue de la première phase d'évaluation, l'équipe de recherche a observé qu'**Oasis joue un rôle pivot dans l'accès aux dispositifs sociaux et permet de redonner confiance aux personnes**, ce qui facilite leur inclusion dans le

processus d'activation de potentiels droits et permet de gagner en efficacité dans les procédures inhérentes. Pour cela, un important travail a été mené par l'équipe mobile et la responsable d'Oasis afin de calibrer et d'ajuster les modalités de cet aller-vers déployé au quotidien. Cette section revient sur les trois paramètres majeurs sur lesquels repose l'accompagnement dispensé par Oasis – la temporalité, la spatialité et la disponibilité – et interroge dans quelle mesure ils sont toujours adaptés à la mise en œuvre d'une action rapide, réactive et de proximité, au regard de l'accroissement et de la diversification des sollicitations durant cette seconde phase d'activité.

4.3.1 La temporalité de l'action d'Oasis

En comparaison avec d'autres services, l'équipe mobile jouit d'une grande flexibilité horaire afin de s'adapter au mieux aux disponibilités et aux besoins des usager·ère·s. Ainsi, bien qu'une majorité des rendez-vous se passent durant les horaires classiques de bureau, les CP ont la flexibilité de pouvoir proposer des entretiens individuels entre 12h et 14h ou en début de soirée. Cette **souplesse dans la temporalité de la mise en œuvre de l'action d'Oasis participe donc à ne pas exclure certains publics**, notamment les personnes en emploi à temps plein ou avec des obligations familiales. **Elle garantit également une intervention plus réactive**, puisque les CP ne sont pas contraint·e·s de fixer des rendez-vous sur des plages horaires prédéfinies. En effet, ces dernier·ère·s disposent d'une autonomie pour organiser leurs agendas en fonction des demandes reçues, quitte à réduire ponctuellement ou repousser certaines autres activités (comme les rencontres avec des partenaires ou des séances internes), lorsque cela est nécessaire.

Cette grande flexibilité horaire, déjà constatée lors de la première année d'activité d'Oasis, s'est donc maintenue, malgré l'accroissement des sollicitations, grâce à une **organisation managériale basée sur l'écoute et la confiance**, qui prend en compte les réalités du travail de terrain. En cas de dépassement horaire, les CP peuvent ainsi facilement adapter leur emploi du temps et rattraper les heures à un autre moment. Ce climat de confiance et de souplesse est d'ailleurs fortement valorisé par les CP. Il constitue ainsi une source de motivation et leur permet de s'impliquer pleinement dans leur mission.

4.3.2 La spatialité de l'action d'Oasis

La **flexibilité dans l'organisation du travail de l'équipe mobile se répercute sur l'organisation spatiale de l'action d'Oasis**. Sur ce plan, l'objectif est aussi de répondre aux besoins des personnes tout en s'adaptant au mieux à leurs contraintes.

De cette manière, une part importante de situations sont réglées par téléphone (41.9% de l'ensemble des situations, voir section 4.3.3, ci-après). Néanmoins, lorsque cela est nécessaire, les CP ont la possibilité de proposer différents lieux de rencontre et notamment d'aller-vers les usager·ère·s, sur le plan géographique. Depuis octobre 2023, les CP disposent de **locaux dédiés dans lesquels les usager·ère·s peuvent être reçu·e·s en entretien ce qui joue un rôle clé dans le développement de l'activité d'Oasis**. Dans les faits, 30.3% des situations ont ainsi bénéficié d'un premier entretien dans ces locaux. Enfin, 27.8% des situations ont donné lieu à une première rencontre « hors mur » dans l'une des antennes de

l'ARAS de la région¹¹ (i.e. Yverdon-les-Bains, Orbe, Sainte-Croix, Grandson, Yvonand, Vallorbe, Le Sentier), au domicile de la personne, dans les locaux d'un partenaire du réseau d'action socio-sanitaire ou dans un autre lieu convenant aux deux parties.

Lorsqu'une rencontre s'avère nécessaire, le choix du lieu découle alors de l'appréciation fine et réactive des CP, qui prennent en compte la nature de la demande, les contraintes pratiques (mobilité, documents à disposition), ainsi que les préférences ou la vulnérabilité perçue des usager·ère·s qui pourraient se trouver plus sécurisées d'exposer leur situation dans un lieu leur inspirant confiance.

Parmi le sous-ensemble de situations ayant donné lieu à un premier rendez-vous en présentiel (Figure 8), nous constatons que sur l'ensemble de la période d'activité, la majorité des usager·ère·s a privilégié un rendez-vous dans les locaux d'Oasis. **Depuis leur ouverture, ces locaux ont connu une augmentation significative de leur fréquentation**, devenant le principal lieu d'accueil des premiers entretiens avec les usager·ère·s au cours de la seconde année d'activité (28,8 % durant la phase 1 et 67,5% durant la phase 2)¹². Situés au centre d'Yverdon-les-Bains, dans un bâtiment spécifique et doté d'une labellisation propre, ces locaux confèrent ainsi au concept Oasis une image « neutre », lui évitant d'être assimilée à des services vis-à-vis desquels les usager·ère·s peuvent avoir des craintes, en raison parfois d'expériences passées perçues comme négatives (refus de prestations, démarches jugées trop complexes, sentiment de stigmatisation, etc.). Cette distance, à la fois géographique et symbolique, **participe donc à la création d'un lien dénué d'aprioris, favorisant la confiance des usager·ère·s**. L'intérieur se compose de deux pièces : l'une comprend les postes de travail des CP ainsi qu'un petit espace d'attente (deux fauteuils et une table basse) pour les personnes ayant rendez-vous ; l'autre est aménagée en salle de réunion. En l'absence de salle d'attente séparée, les CP veillent à espacer suffisamment les rendez-vous afin d'éviter que les usager·ère·s patientent dans le bureau en présence d'autres professionnel·le·s, ce qui peut affecter la confidentialité de certaines activités, notamment les appels téléphoniques. Par ailleurs, les moments d'immersion ont mis en évidence que la présence d'enfants durant certains entretiens pouvait parfois générer des distractions, limitant la concentration et la disponibilité des parents. Dans ce contexte, la seconde pièce, actuellement peu aménagée pour accueillir des enfants, pourrait bénéficier d'équipements simples (i.e. jouets, matériel de coloriage, livres, mobilier adapté). De tels **aménagements contribueraient à renforcer la dimension accueillante et inclusive du lieu, tout en favorisant un cadre plus serein et propice à l'échange pour les usager·ère·s accompagné·e·s de jeunes enfants**.

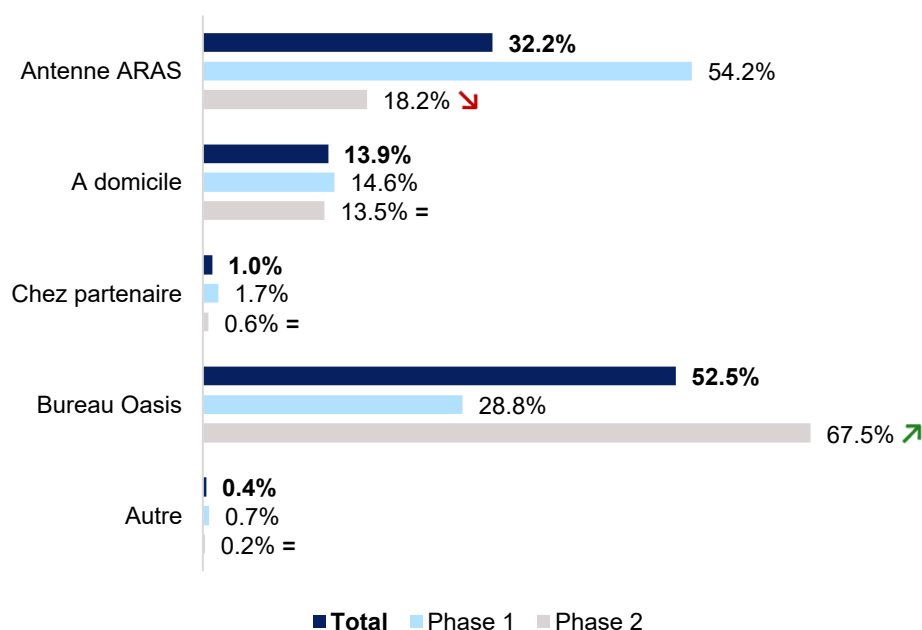
Par ailleurs, dans une région d'action sociale relativement étendue et inégalement desservie par les transports publics, la **possibilité de proposer des entretiens dans l'une des antennes communales de l'ARAS (32.2%) ou directement à domicile (13.9%) constitue une opportunité** précieuse pour les personnes dont la mobilité est réduite pour des raisons de santé ou par manque de ressources (temps, argent, moyen de transport à disposition, garde d'enfant, etc.). En outre, l'expérience acquise par les CP dans le traitement de certaines demandes plus complexes sur le plan administratif, comme la constitution de dossiers de

¹¹ Les entretiens ont souvent lieu dans les bureaux de collègues absent·e·s.

¹² Cette progression s'explique logiquement par l'indisponibilité des locaux durant la majeure partie de la première phase d'évaluation.

demande de prestations complémentaires, les a conduit·e·s à proposer systématiquement des rendez-vous à domicile dans ces situations. Cette pratique **limite les risques d'oubli ou d'erreur dans les pièces justificatives et contribue à réduire le stress administratif** ressenti par les usager·ère·s face à des démarches souvent perçues comme lourdes ou anxiogènes.

Figure 8: Lieu du premier rendez-vous avec un·e CP, parmi les situations ayant donné lieu à un premier rendez-vous en présentiel, N=762 (état au 31.01.2025)



Être en mesure de proposer cette mobilité constitue donc un outil essentiel de l'accompagnement dispensé par Oasis, qui s'est maintenu durant cette seconde année d'activité. Néanmoins, cette mobilité engendre toujours des coûts intrinsèques, bien que certains ont pu être réduits, grâce à l'agrandissement de l'équipe mobile et à des ajustements effectués par cette dernière.

En effet, les **coûts temporels conséquents liés au temps de déplacement dans les régions les plus reculées du district (voir rapport intermédiaire) ont été réduits grâce à une organisation optimisée de l'équipe mobile**. Tout d'abord, les CP veillent à regrouper ces rendez-vous sur des plages horaires en début ou en fin de journée. De cette façon, ils et elles s'y rendent sur leur trajet entre leur lieu principal de travail et leur domicile et évitent ainsi les allers-retours en milieu de journée. Les CP restent également attentif·ive·s à rationaliser les déplacements en fonction de la charge de travail périodique. Comme indiqué dans le rapport précédent, certains déplacements peuvent paraître mineurs, mais contribuent à instaurer un lien de confiance important avec les usager·ère·s (par exemple lire et aider à comprendre un document). Néanmoins, afin de garantir la disponibilité de l'équipe mobile **lors de périodes de fortes sollicitations, les demandes d'entretiens à l'extérieur des locaux d'Oasis sont désormais évaluées de manière plus approfondie lors de la prise de contact téléphonique pour s'assurer de la pertinence du déplacement**¹³. Cette évaluation

¹³ Par exemple, une solution d'aide par téléphone pourra être proposée à la place d'un déplacement.

visé à adapter au mieux les modalités de rencontre et la répartition de la charge de travail durant ces périodes spécifiques, tout en maintenant la possibilité de se déplacer lorsque la situation le requiert. Enfin, le **renforcement de l'équipe, désormais constituée de trois CP, contribue à une réduction des coûts temporels des trajets grâce à une meilleure répartition des tâches** : lorsqu'un·e CP est en déplacement, un·e autre peut assurer la gestion des appels téléphoniques et des nouvelles demandes. Par conséquent, non seulement la continuité et la réactivité du dispositif sont garanties, mais les CP soulignent également que cette répartition allège leur charge mentale en leur permettant de se concentrer entièrement sur la situation de la personne à qui ils/elles rendent visite.

Cette mobilité demeure néanmoins un facteur générateur de complexité logistique. La coordination des agendas multiples – incluant les disponibilités des CP, les lieux de rendez-vous et la gestion des espaces de travail partagés – nécessite un suivi rigoureux. Si ces **coûts organisationnels semblent pour l'instant être bien absorbés dans les routines de l'équipe, grâce à son organisation fluide et coopérative, ils exigent toutefois une vigilance continue** pour éviter l'épuisement des CP et la perte d'efficacité du dispositif.

4.3.3 Garantir la disponibilité de l'équipe mobile

L'accompagnement sur mesure dispensé par Oasis repose ainsi sur le **souci de garantir la disponibilité de l'équipe mobile afin de répondre aux demandes des citoyen·ne·s**. Au-delà de l'adaptation individualisée qui nécessite en soi de la disponibilité, cela se manifeste aussi dans les modalités de prise de contact (formulaire en ligne, WhatsApp, SMS), conçues pour permettre aux usager·ère·s de transmettre leur demande à tout moment. Par ailleurs, bien qu'Oasis ne soit pas un service d'aide d'urgence, les CP répondent aux nouvelles sollicitations dans un délai de 48 heures, afin de fixer un éventuel premier rendez-vous dans la même semaine, voire la semaine suivante. Cette réactivité contribue donc à éviter que les personnes ne se découragent dans leur démarche et distingue ainsi le concept Oasis d'autres structures.

Toutefois, comme le précédent rapport l'avait souligné, cette disponibilité, bien que centrale dans la mise en œuvre d'Oasis, soulève certains enjeux. D'une part, elle expose les CP à une potentielle surcharge de travail et d'autre part, cela peut susciter des attentes déçues parmi les bénéficiaires. Il avait ainsi été relevé durant la première phase d'évaluation que les CP tentaient de conjuguer un **équilibre délicat entre un engagement rapide et « sur mesure » envers les personnes, pour construire un lien de confiance dans l'optique de faciliter les démarches, tout en gardant une certaine distance pour ne pas entretenir des formes de dépendance**. À cet égard, les modalités de l'accompagnement mises en place avaient fait l'objet de nombreuses réflexions d'équipe. Une durée maximum de trois mois de suivi avait ainsi été définie afin d'éviter des formes de dépendance affectives et administratives, encourager l'autonomie et éviter de glisser vers des formes de « curatelles cachées » ou de se substituer à un partenaire dont se serait la mission.

Lors de la seconde phase d'activité, ces modalités ont été maintenues, dans l'optique de conserver la disponibilité de l'équipe mobile. Toutefois, une évolution a été observée dans la manière dont les CP abordent le cadrage temporel du suivi. Fort·e·s de l'expérience acquise, elles et ils ont affiné leurs pratiques et prennent désormais le temps, lors du premier entretien, d'énoncer et d'explicitier aux usager·ère·s les modalités du suivi déployé par Oasis. Elles et ils

précisent également que les entretiens sont limités à une durée d'environ une heure, tout en indiquant qu'un second rendez-vous pourra être fixé si la situation le nécessite. Si ce cadrage initial pouvait, dans les premiers temps, leur paraître peu compatible avec une posture accueillante, il est désormais perçu comme un **levier important pour instaurer une relation fondée sur des attentes mutuellement comprises**. Cela contribue ainsi à réduire les malentendus et les réajustements en cours de suivi :

« J'ai remarqué que c'est ce qui permet de faire en sorte que tout le monde soit au clair et se sente en sécurité. On sait combien de temps dure l'entretien, on sait que le suivi n'est pas prévu pour durer indéfiniment. Cela permet vraiment de bien clarifier le cadre du suivi. J'explique toujours qu'on essaye de le limiter à trois mois, parce qu'on cherche à ne pas se substituer à un autre service. Donc maintenant, je fais attention à expliquer tout ça dès le premier entretien, pas en ouvrant la porte avec un : "Bonjour, c'est une heure d'entretien et dans trois mois, on ne se voit plus", mais en l'abordant pendant l'échange, pour qu'il n'y ait pas de surprise et que ce soit plus cohérent » (Entretien CP, janvier 2025).

Par ailleurs, la fin de l'accompagnement est pensée comme une transition. Dans cette optique, la durée de trois mois reste indicative et les CP disposent d'une certaine marge de manœuvre pour prolonger quelque peu l'accompagnement lorsque cela s'avère nécessaire. De même, dans les situations où le suivi par Oasis arrive à son terme, car la situation est orientée vers une autre institution, un **effort de transmission aux professionnel·le·s relais est mis en œuvre, parfois au travers d'un accompagnement physique**, pour atténuer le sentiment de rupture pouvant émerger chez certain·e·s usager·ère·s. Enfin, les CP rappellent aux personnes qu'elles peuvent recontacter Oasis en cas de nouvelle demande, plusieurs mois plus tard (ce fut d'ailleurs le cas pour 10.7% des situations suivies). Dans la majorité des cas, les CP estiment que ces retours sont liés à des changements de situations des personnes concernées. Néanmoins, lorsque cela se présente, l'équipe a instauré pour habitude de changer la ou le CP référent·e. Cette pratique permet d'instaurer une dynamique nouvelle entre usager·ère·s et CP et évite ainsi des formes de dépendance. Cette même pratique est mise en place avec certains suivis de longue durée, afin d'éviter que l'usager·ère·s n'entretienne un lien de « routine » au détriment de son autonomie :

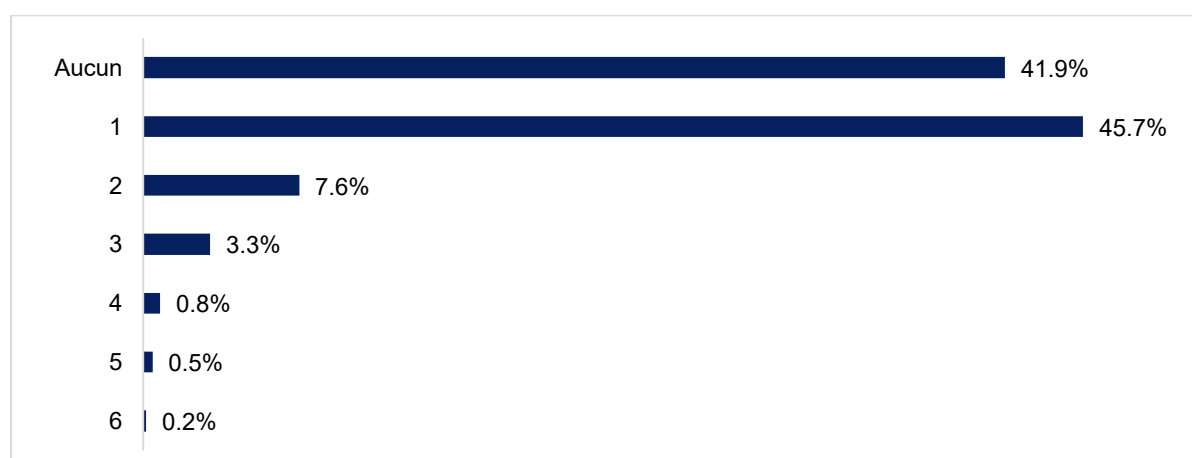
« Il y a certains bénéficiaires qui tombent dans une routine : on sait que si on appelle [prénom CP], elle·il va nous écrire la lettre à notre place, parce que c'est la dixième fois qu'elle·il le fait. Alors que si c'est une nouvelle personne, on n'osera peut-être pas lui demander, du coup on le fera ensemble, et pas à la place de... Et ça permet aussi de redonner de l'autonomie et de la responsabilité à la personne » (Entretien CP, janvier 2025).

La mise en œuvre de ces pratiques contribue ainsi à conserver un équilibre entre l'individualisation de l'accompagnement dispensé et une forme de disponibilité continue pour répondre à de nouvelles demandes, malgré l'accroissement des sollicitations. Cet équilibre est d'ailleurs essentiel pour que la charge de travail demeure soutenable pour l'équipe mobile.

À cet égard, la diversité des profils et des besoins des usager·ère·s d'Oasis (voir section 4.3.2) constitue un facteur structurant dans la gestion des flux de sollicitations. En effet, cette diversité se traduit par des modalités de suivi variées qui ne nécessitent pas systématiquement des rencontres en présentiel. Dans les faits, nous constatons que 41.9% des situations ont pu

être réglées par des échanges téléphoniques ou des courriers électroniques avec les usager·ère·s (Figure 9), 45.7% des situations n'ont donné lieu qu'à un rendez-vous en présentiel et finalement seuls 12.3% des situations ont nécessité d'effectuer plusieurs rendez-vous de suivi. Une partie importante du travail d'accompagnement effectué par les CP se fait donc en l'absence des usager·ère·s et repose sur des tâches administratives ou des démarches auprès du réseau de partenaires. En ce sens, le recours au **télétravail apparaît alors comme une modalité précieuse pour maintenir un équilibre entre la disponibilité sur le terrain et le travail de bureau** des CP, qui tend structurellement à s'alourdir avec l'augmentation des demandes. Durant ces plages spécifiques, les CP témoignent d'une efficacité accrue pour la réalisation de certaines tâches administratives nécessitant davantage de concentration, comme des demandes de fonds.

Figure 9 : Nombre de rendez-vous en présentiel par situation suivie, N=1321 (état au 31.01.2025)



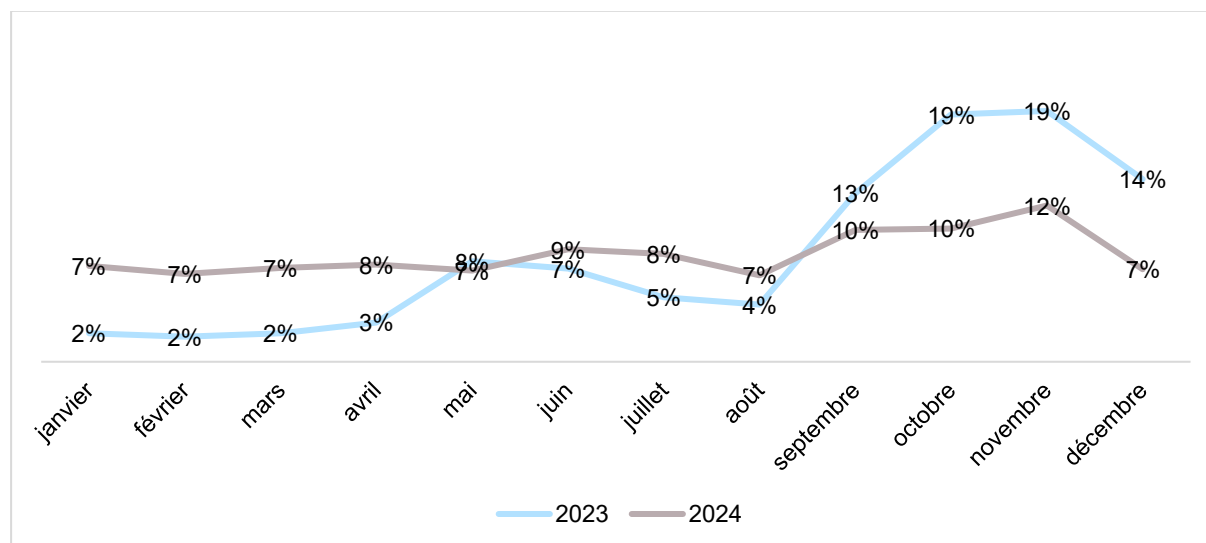
Dans ce contexte, l'équipe maintient un rythme moyen d'environ 15 rendez-vous hebdomadaires par CP, tout en assurant le travail de bureau, ce qui d'après les CP, est un rythme soutenable pour conserver de la disponibilité afin de répondre aux nouvelles sollicitations. Néanmoins, il est important de veiller en continu au maintien de cet équilibre, afin de préserver l'équipe d'un risque chronique de surcharge de travail qui pourrait, au-delà du risque d'épuisement des collaborateur·rice·s, porter atteinte à l'égalité de traitement entre les usager·ère·s :

« Je pense qu'il faut toujours faire attention à la question de la disponibilité. Il y a eu des périodes où j'ai eu de petites surcharges, et je voyais bien que, sans disponibilité, je n'allais pas autant au fond des situations, je ne pouvais pas faire autant que ce que j'aurais voulu. Et puis, c'est aussi un risque d'épuisement, tout ça. Donc je pense qu'il faut vraiment faire attention à cet équilibre » (Entretien CP, janvier 2025).

En effet, comme l'avait déjà montré le rapport intermédiaire, certaines périodes de l'année – notamment l'automne avec les démarches liées à la LAMal – génèrent un pic de sollicitations susceptible de mettre sous tension la disponibilité de l'équipe. La Figure 10, qui présente la répartition mensuelle de l'activité, illustre ce phénomène récurrent en octobre et novembre. Durant cette période, il est alors possible que les CP doivent procéder à des arbitrages consistant à prioriser les sollicitations liées à des échéances et à décaler les autres types de demandes. Toutefois, en 2024, ces reports de rendez-vous ont été, d'après les CP, davantage

contenus qu'en 2023, grâce non seulement à l'agrandissement de l'équipe, mais aussi au changement de format des séances LAMal organisées par Oasis (voir section 4.1.2). Les séances organisées sous forme d'atelier ont en effet permis d'absorber une part non négligeable des sollicitations et de réduire leurs répercussions sur l'agenda des activités courantes d'Oasis. D'ailleurs, nous observons que la répartition mensuelle de l'activité en 2024 est plus équilibrée qu'en 2023 (Figure 10). Ainsi, le pic automnal reste présent, mais dans une ampleur relative moindre, ce qui témoigne d'une plus grande absorption des sollicitations durant cette période.

Figure 10 : Répartition mensuelle de l'activité (en %) par année civile



L'équilibre entre la diversité des tâches des CP et la disponibilité de l'équipe, qui est une composante essentielle d'Oasis, implique donc des ajustements pour maintenir un équilibre constamment renouvelé en fonction du contexte. Dans l'optique du management participatif mis en place jusqu'alors, il importe donc de **maintenir une communication étroite avec les CP, afin de détecter les pics d'activité et de trouver des aménagements pour y répondre**, voire agrandir l'équipe mobile, comme le souligne la responsable d'Oasis :

« Si nous commençons à être tout le temps à flux tendu, ça veut dire qu'il faut engager quelqu'un. Car comme on demande de la souplesse aux collaborateurs, il faut aussi pouvoir leur garantir de reprendre leurs heures et si tu ne peux plus garantir ça, c'est que ça va que dans un sens et c'est malsain en fait » (Entretien Responsable d'Oasis, mars 2025).

4.3.4 Synthèse

À l'issue de cette seconde phase d'évaluation, plusieurs constats déjà formulés dans le rapport intermédiaire se confirment et se renforcent :

- **La fonction de CP requiert une posture de généraliste et une aptitude à travailler « sans cadre ».** Ce positionnement requiert donc des facultés d'adaptation et de flexibilité accrues en termes d'organisation du travail et de mise en commun des champs d'expertise.

- **La mobilité et la disponibilité de l'équipe Oasis ainsi que sa capacité à aller au plus proche des usager·ère·s constituent des paramètres cruciaux de la politique d'« aller-vers » d'Oasis** qui s'avèrent particulièrement importants compte tenu de l'étendue du district.
- L'équipe mobile d'Oasis jouit d'une **grande flexibilité horaire et organisationnelle, pensée notamment vis-à-vis des personnes en emploi et des publics distants des institutions et en complémentarité avec les horaires d'ouverture d'autres services**. Un renforcement des moyens a d'ailleurs été mis en œuvre au service de cette organisation agile du travail avec l'élargissement de l'équipe mobile et l'ouverture de locaux dédiés, en plus des possibilités de télétravail. **Oasis confirme donc son rôle pivot dans l'accès aux dispositifs sociaux et ses facultés pour redonner confiance aux personnes**. Malgré la nécessaire formalisation du cadre intervenue au cours de la seconde phase d'évaluation, ce dernier reste souple et garantit ainsi une intervention réactive.

Bien que l'organisation actuelle repose sur une dynamique collective solide et une forte capacité d'adaptation de l'équipe, cette stabilité reste conditionnée à un volume de sollicitations soutenable. Une hausse significative des demandes pourrait fragiliser cet équilibre et mettre les professionnel·le·s en tension. Aussi nous renouvelons les points de vigilance suivants :

- Il faut veiller au **juste équilibre entre la posture de souplesse et de réactivité d'Oasis et le besoin de formaliser l'activité des CP pour leur offrir un cadre minimal de référence, nécessaire à l'accomplissement de leurs missions**, en particulier dans la perspective d'une augmentation du nombre de situations suivies et d'un agrandissement de l'équipe mobile. L'expérience de la deuxième phase montre que cet équilibre a été trouvé, mais souligne aussi l'importance d'une communication étroite avec les CP pour prévenir les stress chroniques liés à leur disponibilité et ainsi garantir l'unité des pratiques nécessaires à l'égalité de traitement entre les usager·ère·s.
- **Le décalage entre l'accompagnement ponctuel prévu, la construction d'un lien de confiance et les attentes de soutien sur le temps long de certain·e·s usager·ère·s constitue un point de vigilance majeur**. Si des aménagements ont été mis en place pour clarifier le cadre, prévenir les liens de dépendance et soigner les transitions, il reste nécessaire de monitorer de près la capacité de l'équipe mobile à accompagner les situations tout en répondant aux besoins des publics suivis. À ce titre, une analyse des effets de l'accompagnement d'Oasis sur les usager·ère·s, ainsi qu'une analyse plus fine des raisons de sollicitations multiples pourraient nourrir les ajustements futurs.
- **Il existe une tension forte dans le ratio entre la politique d'aller-vers et le travail de bureau des CP**. Il importe de veiller à ce que ce dernier, qui tend structurellement à s'alourdir avec l'augmentation du nombre de situations suivies, ne prenne pas le pas sur la disponibilité des CP, dimension majeure de leur mission d'aller-vers. L'élargissement de l'équipe, les possibilités de télétravail et l'ouverture de nouveaux locaux apportent des réponses pertinentes. Il reste toutefois essentiel de suivre l'évolution des demandes pour éviter une surcharge structurelle qui pourrait conduire

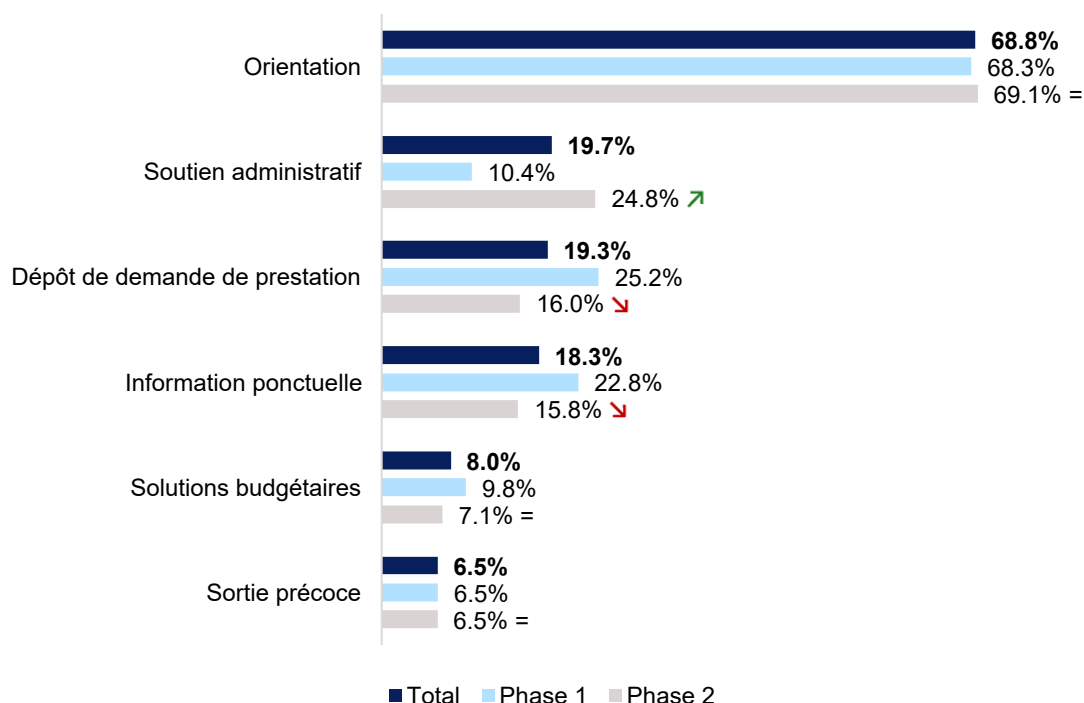
à un usage contraint du télétravail, ou une dégradation des conditions d'accueil. À ce titre, des aménagements spécifiques dans les locaux (ex. salle d'attente adaptée, aménagements pour les enfants) participent aussi à préserver la qualité des interactions et l'accessibilité du dispositif.

4.4 Prestations des CP auprès des usager·ère·s et aboutissements des situations

Les prestations et les activités déployées par les CP afin d'accompagner et orienter les usager·ère·s sont multiples. Lors de la première phase d'évaluation, l'équipe de recherche a dressé une typologie de ces dernières en quatre grandes catégories comprenant (1) l'écoute et le soutien, (2) l'information et le conseil, (3) l'aide administrative et budgétaire et (4) l'orientation ciblée avec accompagnement (voir annexe 1). Dans la pratique, ces quatre types de prestations se cumulent pour dispenser un accompagnement individualisé reposant sur un appui administratif, juridique, social voire, dans la limite des compétences des CP, un appui psychosocial aux personnes sollicitant Oasis.

Parmi ces prestations, le **travail d'orientation ciblée vers un partenaire est le plus fréquemment déployé auprès des usager·ère·s** (68.8% de l'ensemble des situations, Figure 11).

Figure 11 : Prestations déployées et aboutissements des situations accompagnées par Oasis, N=1321, (plusieurs réponses possibles, état au 31.01.2025).



Selon les situations, cette orientation peut prendre la forme d'une prise de contact direct avec les partenaires, d'une prise de rendez-vous et d'un éventuel accompagnement à celui-ci ou, pour répondre à certaines situations particulières ou sortant du champ de compétence des CP, de la mise en place et de la coordination d'un travail en réseau (voir chapitre 6). Elle

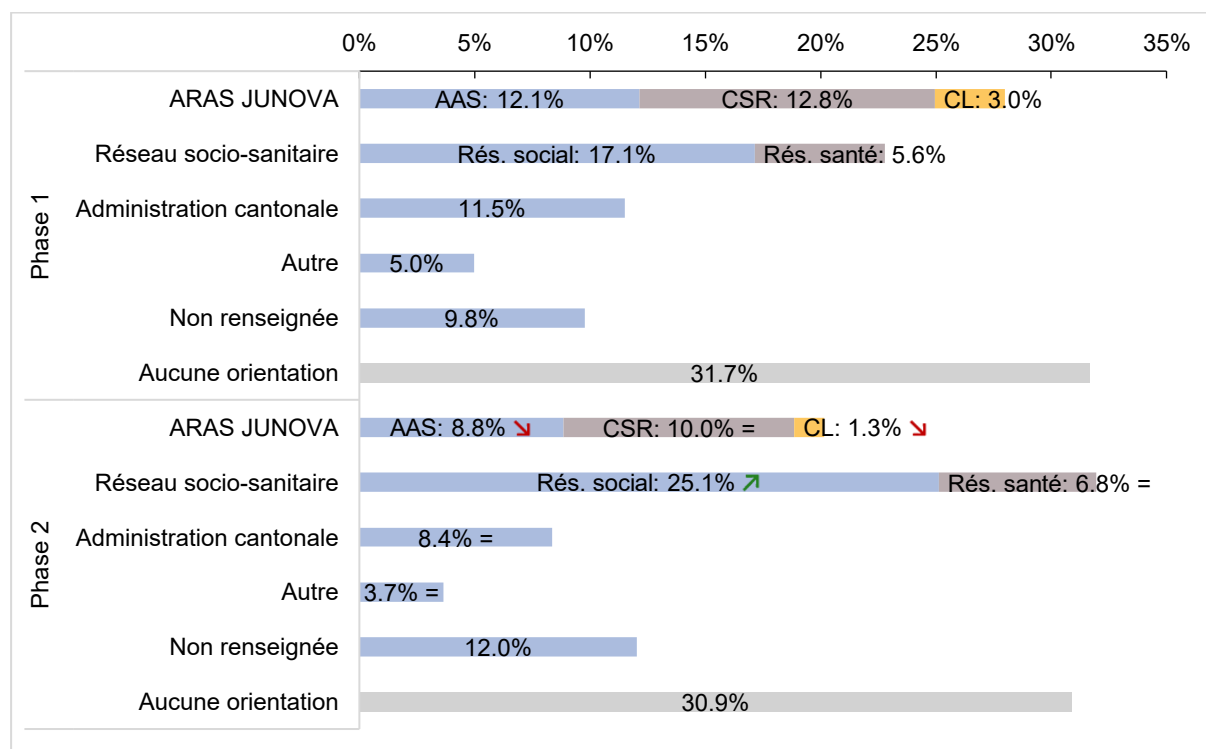
constitue ainsi l'un des éléments clé de la posture de généraliste incarnée par les CP, puisqu'elle concrétise la position d'Oasis à l'interface entre la population et des institutions qui travaillent généralement en silo :

« Ça ne veut pas dire qu'on a des solutions miracles. Mais le fait de pouvoir s'intéresser de manière approfondie à leur situation permet parfois de trouver d'autres appuis. Par exemple, pour quelqu'un qui est passé par d'autres partenaires sociaux et qui n'a toujours pas de réponse à ses questions, le fait de pouvoir prendre le temps de discuter avec lui permet de repérer que, peut-être, la clé, c'est d'appeler le médecin. Chaque partenaire a ses missions, ses spécialités, et peut-être qu'il ne pensera pas ou n'aura pas le temps d'appeler le médecin, ce qui malgré tout pourrait activer un réseau médical et tendre sur un PLAFa [placement à des fins d'assistance], un suivi à domicile, ou autre chose qui permettrait de débloquer la situation » (Entretien CP, janvier 2025).

En cela, l'orientation ciblée s'inscrit pleinement dans la mission d'accessibilité portée par le concept, en activant de manière pertinente et réactive les ressources du réseau selon les besoins identifiés en tenant compte de l'ensemble de chaque situation. Les orientations effectuées sont donc diverses et peuvent se cumuler dans certaines situations.

Si la part d'orientations déployées auprès des usager·ère·s est restée stable au cours de l'ensemble de la période, nous notons en revanche une évolution significative parmi les partenaires vers lesquels les personnes sont adressées par Oasis (Figure 12).

Figure 12 : Orientation des situations par Oasis, N=1321 (plusieurs réponses possibles, état au 31.01.2025)



Lors de la première phase d'évaluation, 28.0% des situations ont été orientées vers l'ARAS et 22.8% vers des partenaires du réseau socio-sanitaire local. Or, au cours de la seconde phase d'évaluation, ces tendances se sont inversées, le réseau socio-sanitaire devenant le principal

destinataire des situations orientées par les CP, sous l'impulsion d'une hausse significative d'orientations vers les partenaires du réseau social (25.1% en phase 2 contre 17.1% en phase 1) et d'une baisse simultanée de situations orientées vers l'AAS (12.1% contre 8.8%) et vers la cellule logement (3.0% contre 1.3%). Ces **tendances reflètent ainsi l'élargissement du travail d'aller-vers des partenaires de plus en plus variés mis en œuvre au cours de la seconde phase d'évaluation et la diversification des publics qui en résulte**. Une part de la diminution des orientations vers l'AAS s'explique également par une évolution des pratiques professionnelles des CP, qui accompagnent désormais davantage les usager·ère·s dans la réalisation de certaines démarches administratives directement en ligne (telles que les demandes de subsides ordinaires ou de bourses), sans les orienter systématiquement vers l'AAS.

En outre, cette inversion s'observe également dans la part d'orientations débouchant sur le dépôt d'une demande de prestation¹⁴ qui a diminué lors de la phase 2 de l'évaluation, pour passer de 25.2% des situations à 16.0% (Figure 11). L'ARAS étant l'institution principale pour l'activation de prestations sociales du type RI, PC Familles, PC AVS/AI, subsides, etc., une baisse des orientations vers ces services, induit mécaniquement une certaine baisse du nombre de dépôts de demande de prestations.

Parmi les autres catégories de prestations des CP, nous observons une **augmentation notable de l'aide administrative et budgétaire**, qui est entièrement due à une hausse du soutien administratif déployé auprès des situations suivies. Cette prestation spécifique a en effet plus que doublé lors de la seconde phase d'évaluation (passant de 10.4% à 24.8%). Cette évolution témoigne ainsi de la hausse constatée précédemment des besoins en termes de gestion administrative exprimés par de nombreux·euses usager·ère·s et du travail d'accompagnement d'Oasis vers une certaine autonomisation administrative (voir section 4.2). Elle est aussi à relier au fait que l'appui administratif est transversal et occupe, dans les faits, une place centrale dans les activités des CP. Celui-ci prend la forme d'un soutien concret et pluriel : il s'agit notamment d'informer les usager·ère·s, de leur expliquer – voire leur traduire – les procédures, de les aider à trier, collecter ou stocker leurs documents (parfois en se rendant à domicile), ou encore de les accompagner dans le remplissage de formulaires ou la rédaction de courriers.

Ce renforcement du travail administratif s'accompagne d'un recul relatif de la part de situations pour lesquelles une prestation d'information ponctuelle ou de conseil est mobilisée (22.8% en phase 1 contre 15.8% en phase 2). Cela semble traduire une **intensification générale de situations, avec des usager·ère·s qui, au-delà d'un besoin d'éclairage, nécessitent un accompagnement plus poussé dans la mise en œuvre concrète de leurs démarches**.

Enfin, l'écoute et le soutien, bien que non quantifiables, sont au cœur de l'activité des CP et constituent un élément transversal à l'ensemble de l'accompagnement déployé. Fondée sur une série de compétences, telles que l'écoute active, la bienveillance et l'absence de jugement, ou encore le coaching, cette posture est essentielle pour instaurer un lien de confiance, en particulier avec des personnes en situation de détresse ou de découragement. Elle favorise ainsi l'émergence de la demande, l'adhésion au processus d'accompagnement et la (re)mobilisation des usager·ère·s en vue d'entamer ou de poursuivre des démarches.

¹⁴ Le *monitoring* ne permet pas d'indiquer si la décision aboutit effectivement sur l'octroi d'une prestation.

Elle est également essentielle pour appréhender les situations dans leur ensemble et identifier des réponses adéquates. Contrairement à d'autres structures délivrant des prestations financières, la **relation entre les CP et les usager·ère·s repose donc sur une dynamique davantage horizontale**, dans laquelle ces dernier·ère·s conservent leur liberté de consentement et la possibilité d'accepter ou de refuser les démarches proposées. Ce cadrage général de l'accompagnement dispensé par Oasis est d'ailleurs fortement valorisé par les CP qui en retirent un sentiment d'utilité fort :

« La plupart du temps, quand je sors du travail, je me dis que là, je vois la différence que j'ai apportée. Pour moi, le travail a du sens. Et, je trouve vraiment chouette de ne pas avoir ce côté de contrainte, de punition, d'autorité. On est là, les gens, ils veulent prendre, ils prennent. Ils ne veulent pas prendre, ils ne prennent pas, mais ils savent où s'adresser. Et puis, ce côté où ça ne sera jamais faux de nous poser une question parce qu'on ne délivre pas de prestation. Donc, de toute façon, ils ne peuvent pas être au mauvais endroit » (Entretien CP, janvier 2025).

Néanmoins face à certaines situations, les CP se retrouvent confronté·e·s à une **marge d'accompagnement limitée par les dispositions légales et réglementaires en vigueur**. Cette contrainte se manifeste particulièrement auprès de deux types de profils de publics précaires : d'une part les **personnes dont les ressources financières se situent juste au-dessus des barèmes** d'accès à une prestation sociale ; et d'autre part, celles déjà **bénéficiaires de prestations, mais dont la situation financière reste malgré tout fragile**. Face à ces deux formes de précarités, les CP expliquent :

« On check que les personnes aient bien fait valoir tous leurs droits. Et si, par ailleurs le budget semble cohérent alors on se retrouve sans marge de manœuvre. On n'a rien de plus à proposer, et on se retrouve dans la même forme d'impuissance, que ce soit dans un cas comme dans l'autre, pour ces deux types de personnes » (Entretien CP, janvier 2025).

Dans ces situations, les CP peuvent effectuer des demandes de fonds pour couvrir des frais de santé ou des besoins urgents. Toutefois, **ces aides ponctuelles ne participent pas à une autonomisation à long terme des personnes concernées**. Bien que ce type de situations restent minoritaires, une légère hausse s'observe au cours des derniers mois d'activité du point de vue des CP.

4.4.1 Synthèse

L'analyse des prestations déployées par Oasis met en exergue les points suivants :

- **Le travail d'orientation ciblée vers un partenaire demeure la modalité la plus fréquemment déployée auprès des usager·ère·s**, reflétant ainsi l'élargissement du travail d'aller-vers des partenaires de plus en plus variés mis en œuvre au cours de la seconde phase d'évaluation et la diversification des publics qui en résulte.
- L'augmentation du nombre de sollicitations s'est accompagnée d'une **intensification générale de situations qui, au-delà d'un besoin d'éclairage, nécessitent un accompagnement plus poussé** dans la mise en œuvre concrète de leurs démarches.

- Les modalités d'accompagnement mises en place dans le cadre d'Oasis s'appuient sur **une relation davantage horizontale**, où le consentement des personnes accompagnées est central, favorisant l'instauration d'un lien de confiance solide. et au cœur d'un accompagnement « sur mesure ».

Une limite importante dans les prestations déployées se dessine toutefois avec la diversification des publics au cours de la seconde phase d'évaluation :

- **Une limite importante demeure liée aux cadres légaux et réglementaires, qui restreignent la marge d'action d'Oasis, notamment auprès de personnes dont les ressources dépassent légèrement les barèmes d'aide ou pour des bénéficiaires de prestations aux situations financières fragiles.** Si les aides ponctuelles apportées dans ces cas de figure (demande de fonds, soutien administratif) sont précieuses, elles ne suffisent pas à assurer une autonomisation durable des usager·ère·s concerné·e·s.

5 L'ANCRAGE D'OASIS AU SEIN DE L'ARAS JUNOVA

Un angle central de l'évaluation de la mise en œuvre d'Oasis renvoie à son ancrage au sein de l'ARAS JUNOVA. Il s'agit de questionner ses liens avec les différents services existants, en particulier l'AAS et le CSR. Nous nous sommes ainsi demandé·e·s comment le concept Oasis s'était intégré aux différentes missions de l'ARAS, quels sont les atouts et défis de la collaboration et de l'articulation entre Oasis, l'AAS et le CSR. Ce chapitre revient sur les dynamiques interservices et les types de complémentarités qui se sont progressivement constituées entre Oasis et l'AAS (5.1), puis entre Oasis et le CSR (5.2). L'AAS et le CSR font l'objet d'analyses distinctes, car les deux entités se distinguent au niveau des prestations sociales proposées, du type de suivi, des compétences des professionnel·le·s et finalement des modes de collaboration avec Oasis.

5.1 Vers une « complémentarité organique » entre Oasis et l'AAS

Durant la première phase d'évaluation, nous avons vu que l'AAS était le principal pourvoyeur de situations à Oasis (27.7% des situations accompagnées par Oasis provenaient de l'AAS). Si aujourd'hui cette proportion a diminué (ce qui s'explique principalement par l'élargissement des autres modalités d'accès à Oasis, en particulier le bouche-à-oreille, voir section 4.2.1 ci-avant), le nombre absolu de situations adressées à Oasis par l'AAS reste stable et traduit une **collaboration fluide qui s'est rapidement établie depuis la création d'Oasis**. Lorsqu'on examine les raisons qui mènent l'AAS à solliciter Oasis, on constate que la prise de contact se fait principalement au moment de la constitution du dossier des usager·ère·s venu·e·s pour solliciter des prestations sociales du type PC Familles, subsides, PC AVS/AI. Comme l'explique un·e collaborateur·rice de l'AAS :

« Au niveau de l'agence, on essaye déjà de monter le dossier, de demander les documents et tout, puis si on voit que la personne a des difficultés à réunir ou qu'elle ne comprend pas trop, nous donnons le contact à Oasis. Alors, ils [les usager·ère·s] doivent signer un formulaire de contact comme quoi ils sont d'accord qu'on donne leurs coordonnées à Oasis, puis Oasis les accompagnent. Donc, chez nous, c'est nous qui informons Oasis des cas, et puis Oasis les contacte »
(Focus group, janvier 2025).

Parallèlement, Oasis fait régulièrement appel à l'agence en vue d'obtenir des informations à propos de l'éligibilité aux prestations de certain·e·s usager·ère·s qui s'adressent directement à Oasis. **L'AAS constitue à ce titre une source d'information précieuse pour les CP concernant le parcours administratif des personnes**, les prestations qu'elles ont demandées, reçues ou non. La collaboration avec l'AAS permet ainsi d'identifier des situations de non-recours et de déboucher sur l'activation des prestations concernées, voire de procéder à des simulations. Comme l'explique ce·tte CP :

« Avec l'accord des personnes, je fais un téléphone ou j'écris un mail aux collaborateurs du CRD pour avoir des informations. Parfois, c'est pour savoir sur quelle base de revenu la décision de taxation a été prise. On sollicite aussi les PC Familles pour comprendre pourquoi un revenu hypothétique est pris en compte, ou pour vérifier si la personne a déjà fait valoir ses remboursements de frais de garde. On sollicite aussi les PC AVS/AI dans le même but, par exemple pour savoir si les remboursements de frais médicaux ont bien été demandés, parce que, parfois, les personnes ne savent pas répondre à ce genre de question. Je les contacte aussi pour les situations où une personne est propriétaire d'un bien immobilier, pour comprendre comment seront calculés l'usufruit ou la fortune immobilière. En cas de doute sur la manière dont cela sera intégré au calcul des PC, ça permet d'éviter de faire des demandes inutiles » (Entretien CP, janvier 2025).

Cette complémentarité des expertises et des missions entre Oasis et l'AAS est fortement appréciée et valorisée par les différents partis. Pour l'AAS, la collaboration avec Oasis vient faciliter l'ouverture des dossiers grâce au travail d'appui social et administratif qui peut être délivré par les CP. En retour, l'AAS est une source d'informations précieuse pour orienter le travail des CP et leur permettre d'accompagner les usager·ère·s dans l'activation de leurs droits. Cette proximité avec l'agence s'est renforcée au cours de la deuxième phase d'évaluation avec de nouvelles collaborations, notamment lors des séances LAMal d'automne durant lesquelles des généralistes en assurances sociales de l'agence ont été invité·e·s à répondre aux questions des citoyen·ne·s, mais également avec l'engagement en qualité de CP d'un·e ancien·ne collaborateur·rice de l'AAS au sein d'Oasis. La seconde phase d'évaluation confirme ainsi largement les constats du rapport intermédiaire, à savoir que la **collaboration entre l'AAS et Oasis est fluide et fructueuse et que le réflexe de faire appel à Oasis est bien établi au sein de l'AAS** : *« Tout le monde, dès qu'ils sentent qu'il pourrait y avoir quelque chose à faire avec Oasis, ils foncent » (Focus group, janvier 2025).* Au cours de la dernière année, il a d'ailleurs été décidé d'instaurer deux à trois rencontres interservices par année entre l'AAS et Oasis afin de formaliser les liens qui se sont mis en place et d'échanger autour de situations concrètes comme l'explique un·e collaborateur·rice : *« avec l'Agence, les PC Familles, le CRD, les subsides, on se fait de temps en temps des petites séances avec Oasis, déjà pour échanger et se dire "Qu'est-ce que vous avez fait ces derniers temps qui pourrait nous intéresser ?" et qu'est-ce que nous, on aurait comme questions » (Focus group, janvier 2025).*

Néanmoins, selon certain·e·s employé·e·s, la fluidité de la collaboration pourrait gagner en efficacité si les CP avaient un accès aux bases de données de l'AAS : *« Je pense que ça, ça les aiderait aussi et ça éviterait qu'ils doivent aller rechercher des infos chez nous. C'est volontiers que je discute et que je donne des infos, ce n'est pas un problème. Mais disons que voilà, on a tous autre chose à faire » (Focus group, janvier 2025).* Ce constat n'est toutefois pas pleinement partagé par les CP pour qui un tel accès soulève des craintes éthiques. Ces dernier·ère·s soulignent ainsi qu'avoir connaissance de certaines informations en amont pourrait induire des biais dans la relation d'aide, altérant la posture d'écoute inconditionnelle qui fonde leur approche. En ce sens, un compromis serait de prévoir pour les CP un **accès informatique restreint leur permettant de consulter directement des informations de base concernant les bénéficiaires** (numéro AVS, adresse, téléphone, etc.), évitant par là même de mobiliser les collaborateur·rice·s de l'AAS à cet effet.

Notons encore que du point de vue des employé·e·s de l'AAS, deux aspects de la collaboration avec Oasis sont régulièrement mis en avant comme des forces : d'une part, le fait que les **démarches pour solliciter Oasis soient souples et intuitives** ; d'autre part, le fait de pouvoir **avoir un retour sur les situations adressées à Oasis**. Ainsi, la communication (orale et écrite) fluide et réactive en amont et en aval de l'orientation des situations vers Oasis constitue pour les employé·e·s de l'agence une plus-value précieuse, car elle permet d'avoir un retour sur l'évolution de la situation, mais également d'acquérir des connaissances sur les besoins des personnes concernées : « *Ce qui améliore la compréhension de la situation, c'est qu'on a un retour. On peut demander ou pas sur leur formulaire, c'est écrit : "Retour souhaité, ou pas", et, systématiquement, je mets "faites-moi un retour", et puis elles prennent le temps, elles nous expliquent dans quel état était la personne* » (Focus group, janvier 2024). Cette communication continue autour des situations permet ainsi de mutualiser les compétences de chacun·e et de favoriser l'accès aux prestations sociales à travers une meilleure appréhension des situations de vie des usager·ère·s. Notons encore que cette fluidité de la communication repose en outre sur le fait que l'AAS est composée d'une équipe relativement restreinte, ce qui a permis à l'équipe mobile d'Oasis de rapidement nouer des liens et des collaborations étroites et régulières avec la quasi-totalité des collaborateur·trice·s de l'agence.

À l'issue de notre accompagnement de la mise en œuvre du concept Oasis, il ressort de notre évaluation que **des liens solides entre Oasis et l'AAS se sont établis dans un modèle de complémentarité organique** : missions, expertises et compétences étant distinctes, leur coopération est perçue comme pertinente aux yeux des professionnel·le·s concerné·e·s. La notion de *complémentarité organique* désigne ici une coopération connexe et intrinsèque du fait que chaque service dispose de fonctions et des ressources spécifiques qui, en s'articulant de manière fluide et cohérente, forment un système harmonieux et renforcent mutuellement leur efficacité en matière d'activation de droits sociaux. Notre analyse montre également que cette complémentarité se fonde sur deux paramètres clés de la collaboration entre AAS et Oasis développés ci-après : la complémentarité professionnelle (5.1.1) et le fait d'avoir en commun des publics propices à cette collaboration (5.1.2).

5.1.1 Une complémentarité professionnelle

Les pistes interprétatives principales pointées lors de la première phase d'évaluation en vue d'expliquer la *complémentarité organique* entre Oasis et l'AAS se confirment à la lumière des données collectées lors de la deuxième phase d'évaluation (notamment à l'issue des immersions auprès de l'AAS). Le cœur de cette complémentarité repose en effet sur le fait que **les métiers, les rôles et les compétences des collaborateur·trice·s de l'AAS et d'Oasis** – à savoir des généralistes en assurances sociales ou des taxateur·rice·s d'un côté et des CP de l'autre – **sont fondamentalement différents**. Comme le résumait un·e employé·e : « *à l'agence on n'a pas d'AS. Parfois on cherche quelqu'un qui puisse faire le relais, accompagner les personnes. On n'a pas les compétences à l'agence pour orienter et accompagner la personne. Oasis amène vraiment une aide* » (Observation ethnographique, avril 2024). Ainsi, pour les professionnel·le·s de l'AAS qui ne sont pas formé·e·s en travail social, les prestations délivrées par Oasis, en particulier l'appui social et administratif, sont particulièrement précieuses et permettent non seulement d'accélérer les procédures – notamment à l'ouverture du dossier –, mais aussi de mieux comprendre la situation et les obstacles rencontrés par les usager·ère·s. Comme l'explique ce·tte collaborateur·rice de l'AAS :

« Elles sont AS, elles viennent du travail social, donc elles parlent aussi avec la personne au niveau de l'état psychologique. Elles 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, comme pour les PC Familles. Si nous on a des questions, elles y répondent. Elles peuvent aussi appeler 15 institutions différentes pour avoir des réponses par rapport à la situation, elles ont l'autorisation de le faire. Nous, on nous dit : "Ce n'est pas votre métier d'aller appeler pour untel, vous, c'est PC Familles, vous vous occupez des PC Familles." On a aussi des barrières qui nous "interdisent" de prendre le temps pour en faire un petit peu plus. On n'a pas le temps, déjà, et puis ce n'est pas notre job » (Focus group, janvier 2024).

Ce constat est partagé par une autre collaboratrice de l'AAS qui décrit l'**importance de l'accompagnement proposé par Oasis en vue de constituer les dossiers de demande de prestation** :

« On ne peut pas trop faire, on a des rendez-vous, on a du guichet à prendre. Eux [Oasis] peuvent rencontrer et discuter avec les usager·ère·s. Pour ces personnes-là, je les appelle, je leur explique la situation, voir s'ils peuvent faire quelque chose parce que, sinon, ça ne sert à rien de les envoyer. La plupart du temps, ils les prennent. Comme ça, ça évite qu'ils reviennent tout le temps au guichet, car nous, on ne peut rien faire parce qu'on n'est pas des assistants sociaux. On ne peut pas commencer à les prendre une heure, deux heures. On n'a pas le planning pour. » (Focus group, janvier 2025)

Les employé·e·s de l'AAS valorisent ainsi les formations des CP, qui sont souvent issu·e·s du travail social. À ce titre, le travail d'appui social et administratif proposé par Oasis est une compétence fortement valorisée par l'agence qui ne propose pas ce type d'appui comme l'explique un collaborateur de l'AAS :

« On oriente vers Oasis lorsqu'il y a des besoins sociaux, quand y a besoin d'autre chose, comme de l'appui social. Par exemple, j'avais une situation d'une dame qui a une convention de divorce et doit tout de même payer les charges de la maison. Les charges sont très élevées, [...] donc, elle n'arrivait pas à tourner. Elle s'endettait. Je l'ai donc orientée vers Oasis pour voir s'il n'y avait pas d'autres solutions possibles » (Observations ethnographiques, avril 2024).

Si l'appui social représente une ressource complémentaire qui peut être apportée par Oasis, une part importante des situations orientées concerne un besoin d'appui administratif en vue de constituer le dossier, comme l'explique un·e généraliste :

« Ça m'est arrivé d'envoyer des personnes à Oasis. C'était pour des personnes avec qui j'étais en lien par téléphone. C'était un peu compliqué, il y avait besoin de plusieurs documents, ils avaient de la peine à comprendre. Dans ce cas, j'ai appelé Oasis. C'est une chance de les avoir, ça complète bien. Elles peuvent aller chez les personnes et les aider » (Observations ethnographiques, avril 2024).

Selon les professionnel·le·s rencontré·e·s, la **mobilité d'Oasis et le fait de pouvoir se rendre à domicile pour fournir un appui administratif permet de faciliter et d'accélérer la constitution des dossiers**, d'augmenter les chances que les demandes aboutissent et ainsi de réduire le risque de non-recours aux prestations. Un·e employé·e de l'AAS mentionnait en

effet qu'avec « Oasis ça a changé pas mal de choses. Pour les gens qui ne savent pas distinguer et réunir une déclaration d'impôts, une décision de taxation, un relevé de compte, etc. ça aide. Oasis est déjà allé plusieurs fois au domicile d'une personne. Elles prennent le classeur de la personne, et puis elles sont parfois au téléphone en même temps avec nous et nous demandent : "c'est quoi, qu'il te faut ?". Donc, quand c'est nécessaire, on sait qu'elles peuvent aller à domicile » (Focus group, janvier 2025). D'après les professionnel·le·s de l'agence, l'intervention d'Oasis a ainsi permis de réduire considérablement les risques de dossiers ouverts non clôturés. L'action d'Oasis permet de fait de proposer un accompagnement sur mesure en vue de rassembler les documents nécessaires afin de soumettre une demande d'activation de droit, une phase souvent jugée cruciale et lors de laquelle les professionnel·le·s de l'agence n'ont pas les ressources et les compétences pour accompagner les personnes. Un·e collaborateur·rice expliquait à ce titre : « Aux PC Familles, on a remarqué que, grâce à Oasis, [...] ça évite de faire des dossiers dans le vide, puis après, c'est une non-entrée en matière parce qu'il manquait tel ou tel document, ou finalement, ils ont décidé de ne pas venir chez nous parce qu'il y avait trop de contraintes administratives, donc ça a permis d'avoir des dossiers vraiment complets » (Focus group, janvier 2025).

Outre le travail d'appui social et administratif et la mobilité, le **travail d'orientation effectué par Oasis est fortement valorisé par les collaborateur·rice·s de l'AAS**. La connaissance de l'ensemble des prestations du réseau et la capacité d'orienter vers les structures adéquates apparaissent en effet comme des ressources précieuses, comme l'explique un·e gestionnaire : « c'est vraiment une Oasis au milieu du désert. J'ai repris cette image-là l'autre jour pour essayer de convaincre quelqu'un qui va y aller très prochainement. Juste ça pour lui dire, allez là-bas, discutez avec eux, et puis, on va vous aiguiller. Ce système d'aiguillage est très intéressant » (Focus group, janvier 2025).

5.1.2 Des publics propices aux collaborations

Si l'ensemble des publics est potentiellement concerné par les actions d'Oasis, les collaborateur·rice·s de l'AAS s'accordent à dire que **l'accompagnement d'Oasis est particulièrement propice pour les personnes âgées et les publics vulnérables sur le plan de la santé**. Comme l'explique un·e employé·e de l'agence :

« On a pas mal de personnes âgées, des personnes qui sont à l'AI qui ont de la peine avec leur administration, qui n'arrivent pas à gérer toutes les demandes de prestations complémentaires. C'est vrai que nous, avant Oasis, on essayait quand même de faire la demande, mais ce n'est pas notre responsabilité. Légalement, on ne peut pas commencer à faire des choses qui dépassent notre métier. C'est vrai que d'avoir Oasis derrière, on sait qu'ils peuvent accompagner la personne, plusieurs fois, notamment avec les personnes âgées qui ont de la peine avec l'administration ou à faire les téléphones » (Focus group, janvier 2025).

Un·e autre collaborateur·rice expliquait à propos d'Oasis : « On les sollicite quand il y a des personnes malades qui ne peuvent rien faire. Nous, on voit que le dossier, si les personnes touchent des subsides, on regarde avec le niveau de vie, si elles travaillent ou pas, si elles peuvent toucher d'autres prestations » (Observations ethnographiques, mai 2024). Outre les personnes âgées et celles ayant une problématique de santé, les employé·e·s de l'AAS ont relevé que **l'appui d'Oasis est également précieux pour les personnes qui change de régime de protection sociale, notamment les anciens publics du RI**. En effet, pour ces

derniers, l'arrivée à l'AAS peut parfois être déroutante du fait que l'accompagnement est différent qu'au CSR et que l'autonomie demandée est souvent plus importante. Face à ces situations, Oasis peut faciliter la transition entre les dispositifs en accompagnant les usager·ère·s comme l'explique ce·tte CP : « *Ça nous arrive d'accompagner des personnes qui ont quitté le RI parce qu'elles vont toucher l'AVS, une rente-pont ou les PC Familles. Dans ce cas, la demande d'accompagnement vient plutôt de l'Agence. Par exemple, la personne n'arrive pas à faire la demande PC, ou elle a des difficultés à remplir les formulaires pour la rente-pont* » (Entretien CP, janvier 2025). Un constat partagé par un·e collaborateur·rice de l'AAS qui souligne les enjeux d'autonomie dans cette transition : « *C'est un changement pour les personnes au RI qui arrivent ici, il n'y a pas d'AS, pas d'appui social. Il faut qu'elles gèrent les factures avant d'être remboursées, par exemple, c'est l'inverse du CSR. Elles doivent être plus autonomes [...]. On a de la chance d'avoir Oasis qui peut aussi aider dans ce type de situation* » (Observations ethnographiques, avril 2024).

5.2 Une « collaboration co-construite » entre le CSR et Oasis

Si le rapport intermédiaire avait souligné les apports d'Oasis pour le CSR en termes de prise en charge et d'aiguillages de certaines situations au sein et en dehors des services de l'ARAS, il avait également relayé les interrogations de certain·e·s collaborateur·rice·s du CSR, notamment des AS quant aux modes de collaboration avec Oasis. En effet, à l'inverse de ce qui a été dit dans le cadre de l'AAS, on observe une grande proximité au niveau des compétences et de certaines missions – en particulier l'appui social – entre les CP et les AS du CSR. Toutefois, la seconde phase d'évaluation a permis de constater comment la collaboration entre le CSR et Oasis s'était progressivement renforcée de deux façons complémentaires. D'une part, il a s'agit de clarifier les missions, les rôles et compétences respectives. Un travail important a été engagé afin d'identifier un *modus operandi* qui soit clair et fluide pour les deux partis. D'autre part, et comme le rapport intermédiaire le préconisait, la construction de cette complémentarité est passée par un rapprochement entre les deux services, ce qui a globalement permis de renforcer les collaborations entre Oasis et le CSR. Cette section revient sur la manière dont cette complémentarité s'est co-construite et clarifiée au cours de la deuxième phase d'évaluation (5.2.1) pour ensuite mettre en évidence les apports d'Oasis du point de vue du CSR (5.2.2).

5.2.1 Ajustements et clarifications des modalités de collaboration

À l'issue de la première phase d'évaluation, le rapport intermédiaire avait mis en avant le fait qu'en dépit de la communication faite auprès des services de l'ARAS, certain·e·s professionnel·le·s rencontraient des **difficultés initiales dans la compréhension du rôle d'Oasis et dès lors de la pertinence d'y diriger des usager·ère·s**. Cela a pu donner lieu à quelques erreurs d'orientation, par exemple lorsque des collaborateur·rice·s du CSR ont orienté vers Oasis des bénéficiaires du RI avec qui la collaboration était difficile, alors que le concept n'a pas vocation à faire de la médiation. Toutefois, le flou existant autour de la définition du périmètre d'intervention d'Oasis s'est particulièrement cristallisé autour des demandes d'ouverture de droit au RI, phase qui est connue pour être particulièrement à risque de non-recours étant donné la complexité de la procédure administrative à remplir. Or, les dossiers nécessitant un appui social délivré en amont de l'ouverture d'un droit financier, prévu

dans le cadre de la Loi sur l'action sociale vaudoise (LASV), ne sont pas comptabilisés dans le portefeuille des AS.

Pour ces dernier·ère·s, cette configuration génère une marge de manœuvre incertaine quant à leur disponibilité pour s'engager dans un accompagnement à ce stade de la procédure et des questionnements récurrents sur l'étendue de leur rôle, comme en témoigne un·e AS :

« L'ouverture de dossier, ça a toujours été un moment compliqué pour le bénéficiaire, mais c'est aussi compliqué pour l'assistant social parce que c'est une zone qui n'est encore aujourd'hui pas hyper clair jusqu'où l'assistant social va, qu'est-ce qu'on attend de nous, qu'est-ce qu'on doit ou pas faire. C'est des questions qui reviennent tout le temps » (Focus group, janvier 2025).

Cette disposition est une source connue de tensions pour les AS (Debonneville et al., 2025) qui n'ont pas forcément de disponibilité pour des tâches d'appui social avancées qui sont pourtant nécessaires lorsque la personne n'est pas suffisamment autonome pour mener à bien les démarches et réunir les documents demandés, alors même que les professionnel·le·s s'accordent sur le fait que cette étape du processus d'activation du droit à l'aide sociale demande un degré de compréhension et des capacités administratives particulièrement importantes et pas toujours à la portée des publics des CSR.

En sus, en dépit des directives du Canton en matière d'appui social, celui-ci soulève des questions récurrentes sur les limites de l'intervention attendue des AS, qui plus est en amont de l'ouverture du droit au RI. En particulier, la disponibilité réelle des AS pour prendre en charge certaines démarches administratives reste sujette à débat, ce qui entraîne des variations de pratiques et d'interprétations d'un CSR à l'autre, voire d'un·e professionnel·le à l'autre.

Dans ce contexte, la souplesse du cadre d'intervention d'Oasis a pu apparaître comme une ressource susceptible de combler certains besoins d'appui administratif des usager·ère·s, en particulier dans la constitution de leurs dossiers. Dans les faits, de nombreux·es professionnel·le·s soulignent en effet qu'Oasis permet un gain de temps effectif à ce niveau (dossiers davantage complets, plus rapides à traiter, etc. – voir section suivante). Cependant, cette efficacité perçue a parfois généré des attentes qui dépassaient le mandat réel d'Oasis, certain·e·s professionnel·le·s espérant un accompagnement administratif plus large ou plus systématique qu'il n'était prévu. Ce décalage a ainsi nourri certaines attentes qui se sont révélées déçues.

Ce malentendu initial s'explique en partie par l'absence de cadre formel de collaboration au moment de la mise en œuvre du dispositif, laissant la compréhension du périmètre d'action d'Oasis flou dans un premier temps. Certain·e·s AS ont ainsi pu croire qu'Oasis prendraient en charge plus systématiquement l'appui administratif lié à l'ouverture de dossier ou proposerait un accompagnement complémentaire pour des bénéficiaires du RI, mais se sont heurté·e·s à une non-entrée en matière d'Oasis. Au cours de la première phase d'évaluation, ce décalage entre les attentes supposées autour des missions d'Oasis et ses fonctions réelles a régulièrement été mis en avant par les AS. Toutefois, l'enquête montre qu'au cours de la seconde phase d'évaluation, le renforcement des liens interpersonnels et les efforts de clarification des cadres d'intervention ont permis de fluidifier progressivement la coordination entre AS et CP, réduisant ainsi les risques de confusion et de tensions dans la collaboration

entre ces services. Cette seconde phase d'évaluation est ainsi marquée par un rapprochement d'Oasis vers le CSR dans l'optique de renforcer les liens entre les deux services. Oasis a mis en œuvre plusieurs mesures à cet effet : (1) définir et formaliser le cadre d'intervention d'Oasis ; (2) intégrer les instances et plateformes de collaborations internes au CSR (colloques d'équipes, supervisions, etc.) pour faire connaître de manière plus incarnée l'activité d'Oasis et créer des liens interpersonnels entre professionnel·le·s.

Définition d'un cadre d'intervention

Le premier axe de mesures mises en œuvre afin de réduire le risque de chevauchement et de redondance des interventions a consisté en une *formalisation relative* du cadre d'intervention d'Oasis. Tout en veillant à préserver suffisamment de souplesse, cette mesure a clarifié les modalités d'intervention d'Oasis et abouti à l'identification de quatre types de situations pour lesquelles une intervention conjointe CSR-Oasis est jugée pertinente et non redondante :

- 1) *situations en lien avec une incapacité liée à l'état de santé* : lorsque la personne en raison de son état de santé ne peut pas accomplir seule les démarches.
- 2) *situations où les personnes sont en danger* : lorsque la personne en raison des risques de danger (p.ex : maltraitance, violence, isolement extrême) ne peut se rendre au CSR.
- 3) *situations orientées par Oasis* : lorsqu'Oasis oriente la personne vers le CSR et qu'il importe de maintenir et de garantir le lien de confiance avec la personne.
- 4) *situations marquées par des refus répétés* : lorsqu'il existe un historique de refus administratif et que la personne n'a pas pu faire valoir ses droits.

Cette typologie a ainsi pour but de guider les professionnel·le·s des deux services dans leur décision d'orientation et de collaboration, tout en laissant une marge d'appréciation suffisante pour s'adapter aux spécificités des situations rencontrées. La définition de ce cadre vise donc à **illustrer des perspectives idéales de collaboration entre les services, sans pour autant instaurer des modalités strictes et rigides**. Ce cadrage souple résulte donc d'un ajustement réciproque des référentiels professionnels des deux services. Les CP racontaient à ce titre :

« Au départ, on ne voulait pas poser de règles de base. Mais finalement, on a quand même dû donner des exemples de situations dans lesquelles on pourrait intervenir. On garde toujours en tête ces quatre situations types de collaboration entre le CSR et Oasis, tout en restant flexibles. J'ai l'impression que ces quatre critères ont été posés à la demande du CSR. Parce que, de notre côté, on agit sans critères fixes, sans champ d'action ou périmètre d'intervention clairement définis. On a l'habitude de travailler comme ça. Mais pour eux, on voyait que ce n'était pas clair. Donc, proposer ces quatre exemples, c'était une façon de poser un cadre, même si, bien sûr on reste souple. C'est notre positionnement, on est toujours souple » (Entretien CP, janvier 2025).

Du côté du CSR, les professionnel·le·s interrogé·e·s convergent également vers l'idée de ne pas trop formaliser la collaboration à travers des règles strictes et/ou des protocoles :

« Je trouve qu'on a déjà assez de protocoles pour plein de choses. Si on veut éviter d'en rajouter, un truc qui est quand même aussi un peu au « feeling », en tant qu'AS en tout cas, quand on reçoit une personne, on sait assez vite s'il y a du sens ou pas, s'il faut mettre Oasis dans la course. Si ça devient protocolé et puis

qu'on doit remplir une liste de plus pour dire que telle ou telle personne doit être orientée vers Oasis, je n'en vois pas le sens. J'ai l'impression que ce qui est important, c'est de favoriser la communication et la connaissance duale des actions et des services » (Focus group, 2025).

Les professionnel·le·s interrogé·e·s dans les deux services soulignent ainsi la pertinence de la démarche et, moins d'un an après son introduction, les premiers constats sont globalement positifs. Du côté d'Oasis, un·e CP mentionnait : *« depuis qu'on a mis cela en place, je n'ai pas eu à argumenter avec les AS pour expliquer qu'on ne pourrait pas intervenir. Il y a eu une situation qui sortait du cadre, mais en discutant avec l'AS, elle s'est rapidement rendu compte qu'on ne pourrait pas intervenir »* (Entretien CP, janvier 2025). La création de ce référentiel, bien que non contraignant, a ainsi permis de soutenir une collaboration fondée sur un dialogue « en bonne intelligence » entre les services et centrée sur les besoins des usager·ère·s.

La présentation régulière de cette typologie auprès de l'ensemble du CSR constitue donc un enjeu majeur pour assurer des échanges et des collaborations fluides avec Oasis. Des rappels réguliers sont en effet nécessaires, non seulement pour que ces modalités de collaboration s'intègrent pleinement aux pratiques, mais aussi pour maintenir cette compréhension partagée des cadres d'intervention dans des équipes composées d'un nombre important de professionnel·le·s pouvant se renouveler régulièrement.

Création de liens interpersonnels entre professionnel·le·s

Le second axe de mesures implique la participation des CP à des moments d'équipe du CSR, à savoir différents types de colloques (colloques RU, colloques d'unité, etc.) ainsi que dans le cadre des supervisions. L'enquête montre que la participation à ces instances du CSR a non seulement permis de présenter et clarifier le périmètre d'intervention d'Oasis, mais aussi de créer des liens interpersonnels entre les professionnel·le·s des différents services. Plus concrètement, la participation régulière aux colloques des unités a tout d'abord été l'occasion d'informer et de clarifier le rôle et les missions d'Oasis, tant pour les nouveaux·elles collaborateur·trice·s que les ancien·ne·s. Les CP observent ainsi :

« Le fait d'être venu·e·s dans les colloques a favorisé la collaboration. Beaucoup de choses ont pu être clarifiées sur notre rôle et nos missions, ce qui fait qu'aujourd'hui les collaborations sont beaucoup plus fluides. On a constaté que les professionnel·le·s ne connaissaient pas toujours très bien, voire ne connaissaient pas du tout notre travail, car ils venaient d'arriver au CSR. Il y a beaucoup de turnover, et ils ne savaient pas concrètement quand nous appeler » (Entretien CP, janvier 2025).

Au-delà de pouvoir présenter et rappeler les missions et le cadre d'intervention d'Oasis (voir section précédente), la participation des CP à ces réunions permet d'échanger autour de situations concrètes. **Revenir collectivement sur des collaborations passées, illustrer les modalités d'intervention d'Oasis à travers des exemples ou encore clarifier les complémentarités d'action à partir de situations partagées**, permet aux équipes de se représenter concrètement la collaboration avec Oasis. Pour les collaborateur·rice·s du CSR, ces échanges paraissent plus efficaces que des séances d'informations : *« Lors de la première rencontre avec Oasis j'étais ressortie de là en me disant : "le projet n'était pas très précis, c'est trop flou". Il y avait trop d'inconnues. [...] Ils avaient lancé le projet, mais, dans la description*

c'était très vague. On se disait : "ils vont faire quoi en gros, concrètement". C'était trop flou. Maintenant, ils sont en place, je collabore avec eux sur des situations » (Focus group, janvier 2025).

Pour les professionnel·le·s n'ayant pas encore collaboré directement avec Oasis, ces échanges permettent ainsi d'incarner très concrètement ce que peut être une intervention conjointe. Ces partages contribuent ainsi à ancrer progressivement les pratiques de collaboration au sein du CSR, en rendant les rôles et apports d'Oasis plus lisibles et accessibles. Ce constat est largement partagé par l'ensemble des professionnel·le·s interrogé·e·s des deux services, comme le souligne un·e RU :

« Rajouter des séances pour se regarder dans le blanc des yeux et ne rien avoir à se dire, ce n'est pas très intéressant. Par contre, saisir l'opportunité d'une situation qui s'est bien passée et la porter en exemple, c'est des trucs auxquels j'essaie de faire attention, de me dire, tiens, j'ai vu passer ce truc qui a bien marché, je vais le ramener dans mon colloque pour le dire, essayer de favoriser à ce que les gens fassent de même » (Focus group, janvier 2025).

La fréquence des interventions d'Oasis dans les colloques d'unité n'est pas strictement définie à ce jour. Une certaine souplesse est maintenue, avec environ une à trois participations par an. L'enjeu principal reste d'intervenir au moment opportun, c'est-à-dire lorsqu'il est pertinent de revenir sur une situation, de répondre à un besoin identifié ou de clarifier les périmètres d'intervention.

En outre, la **participation aux colloques d'équipe et aux supervisions a également été l'occasion de créer de précieux liens interpersonnels entre les professionnel·le·s** des différents services. Les CP déclarent ainsi que : *« partager avec le CSR, ça permet d'ouvrir les yeux sur d'autres manières de faire, sur d'autres pratiques et ça renforce les liens informels avec les AS »* (Entretien CP, janvier 2025). De même, cette interconnaissance est aussi valorisée par certain·e·s collaborateur·rice·s du CSR qui mentionnaient l'importance de créer un lien interpersonnel avec les CP et d'éprouver ce lien en vue de faciliter la collaboration avec Oasis : *« C'est vrai que quand on est assistant social et qu'on fait appel à Oasis quelques fois, dans l'échange, ça devient vite riche d'un côté comme de l'autre, et, de les avoir rencontrés aussi, ça devient plus parlant. Et puis, on ose les contacter, même si on n'est pas sûr qu'ils pourront intervenir »* (Observation, mars 2024). Dans cette optique, les collaborateur·trice·s du CSR interrogé·e·s ont également souligné la **pertinence des journées d'intégration des nouveaux·lles collaborateur·trice·s de l'ARAS** dans les divers services, permettant de croiser les expertises et faciliter les échanges par la suite « en mettant un visage sur un nom ». Sur ce modèle, certain·e·s ont ainsi suggéré qu'il serait intéressant de pouvoir participer aux activités d'Oasis lors de moments d'immersion.

Plus largement, la participation des CP à des événements plus ponctuels, du type « journées au vert » ou les fêtes du personnel, constitue également des moments précieux en vue de nouer des liens informels entre les services, favorisant des contacts interprofessionnels ultérieurs plus fluides, comme l'explique un·e CP : *« En allant à cette séance de mutualisation, il y avait une jeune AS que je voyais régulièrement (...). On a pas mal discuté. Maintenant, si j'ai une question, je pense que je l'appellerai directement. Ce sont ces moments informels qui font qu'après, on appelle plus facilement les gens »* (Entretien CP, janvier 2025).

Finalement, il ressort de l'évaluation que les modes de collaborations entre Oasis et le CSR se sont largement clarifiés, tant du point de vue de CP que des collaborateur·rice·s du CSR rencontré·e·s. Que ce soit *via* la définition d'un cadre minimal qui formalise les modalités de collaboration avec le CSR ou en misant sur une présence ciblée dans les espaces collectifs (colloques d'unité, supervisions, événements plus informels), les ajustements entrepris ont permis de favoriser la construction de relations de confiance, rendre le périmètre d'intervention d'Oasis plus lisible et instaurer des dynamiques de collaboration durables. Cette co-construction du cadre de collaboration a permis de renforcer l'accompagnement des usager·ère·s dans l'accès aux droits sociaux, y compris parmi les bénéficiaires du RI.

5.2.2 Les apports d'Oasis du point de vue du CSR

Le travail d'information et le renforcement des liens entre Oasis et le CSR décrits ci-dessus ont permis de clarifier les rôles, d'ajuster les attentes et de renforcer la complémentarité entre les deux services. Cette clarification a dans le même temps mis en lumière six apports majeurs d'Oasis pour le CSR.

La principale plus-value d'Oasis mise en avant par les collaborateur·trice·s du CSR concerne sa **capacité à développer des actions de proximité et sa flexibilité en vue d'accompagner les usager·ère·s selon leurs besoins**. Dans cette optique, la possibilité d'aller-vers les usager·ère·s pour dispenser un appui administratif et social « hors murs », incluant les visites à domicile ou l'accompagnement à des rendez-vous administratifs, est perçu comme un outil précieux, pour lequel les AS n'ont pas les ressources nécessaires à son déploiement :

« Ils [Oasis] ont un large panel de possibilités et, surtout, ils ont cet accès à la proximité, à l'intervention directement s'il faut qu'ils aillent à une banque avec le bénéficiaire, ils vont pouvoir le faire. Contrairement à nous, des fois, le dossier ne s'ouvre pas pour ce type de raison » (Focus group AS CSR, janvier 2025).

« La flexibilité à Oasis qu'on n'a pas au CSR au niveau de l'accompagnement, le côté travailleur social hors murs, c'est quelque chose qui n'est pas possible en tant qu'assistante sociale du CSR, il est intéressant de pouvoir adresser des gens où on sait qu'ils n'arriveront pas à faire les démarches par eux-mêmes, à avoir un accompagnement où on les prend par la main, pour les amener vers les différentes institutions. Cette flexibilité, nous, on ne peut pas l'avoir » (Focus group AS CSR, janvier 2025).

Le travail d'accompagnement d'Oasis est par ailleurs fortement valorisé, car il permet de **faciliter et d'accélérer l'activation des droits** au CSR, notamment en raison de l'aide apportée dans la constitution du dossier en amont de la demande. Les situations orientées par Oasis au CSR permettent ainsi une prise en charge du dossier plus rapide, notamment dans le cas de situations plus complexes requérant un accompagnement plus poussé sur les plans social et/ou sanitaire. Ce travail d'accompagnement flexible dans le temps et l'espace est donc fortement reconnu par les AS du CSR et constitue le socle de la complémentarité entre les deux services, en vue de faciliter l'activation des droits sociaux.

De plus, **les connaissances généralistes d'Oasis sont fortement valorisées par les professionnel·le·s au sein du CSR**. Cette expertise apparaît précieuse, car elle leur permet de faciliter le travail d'orientation, lorsque les besoins des usager·ère·s sortent de leurs

champs d'expertise. Comme l'explique cet·te AS : *« ils [Oasis] sont experts en tout. Enfin, ils ne sont pas forcément experts en tout, mais, justement, ils ont cette focale hyper large et c'est justement ça qui m'est utile dans des situations que je peux leur adresser ou que je peux essayer de leur adresser »* (Focus group, janvier 2025). À l'accueil du CSR, le personnel souligne également qu'Oasis constitue un appui précieux dans la gestion des flux des demandes. Sans refuser les rendez-vous, les professionnel·le·s orientent parfois en parallèle vers Oasis, les personnes pour lesquelles elles·ils ont un doute sur la pertinence d'un suivi au CSR :

« Je me permets le luxe quand j'ai un vrai doute, parce qu'on connaît quand même un petit peu le système, de leur donner le numéro d'Oasis, en leur disant : "Je vous refuse pas du tout le rendez-vous au CSR, mais je pense qu'en les consultant, Oasis, vous serez tout de suite orienté dans le bon service. Ça évite aussi que vous preniez un rendez-vous chez nous pour rien. Vous recevrez un conseil d'une assistante sociale, mais ça va durer une heure, et puis elle va vous dire peut-être qu'il faut vous orienter là-bas ou là-bas" » (Focus group, janvier 2024).

À terme, ce travail d'orientation vers Oasis présente également un potentiel pour éviter des prises de rendez-vous auprès d'institutions non adaptées à la situation et ainsi désengorger des services passablement sollicités.

De plus, les collaborateur·trice·s du CSR mettent en avant le fait que, contrairement au RI, cette **prestation est peu stigmatisante**, ce qui facilite l'orientation de personnes réticentes à solliciter les services de l'administration : *« le fait que ce ne soit pas stigmatisant c'est super. La personne n'est pas au CSR, elle n'est pas à l'Agence, car certaines personnes ont de la peine à passer les portes à cause de ça »* (Focus group, janvier 2025).

Dans ce contexte, Oasis représente une **ressource stratégique que les professionnel·le·s déclarent par ailleurs mobiliser en confiance**. En effet, le fait qu'Oasis ne soit pas un partenaire externe, mais un service de l'ARAS, permet de construire des liens de confiance précieux comme l'expliquait une AS : *« je sais que c'est Oasis. Donc, pour moi, c'est mes collègues et donc, je sais que je peux leur faire confiance. Je sais que ça va être juste. Je sais que la personne va être bien orientée [...] je sais qu'on a la même vision en tout cas, qu'on a des visions qui font que la personne va être amenée au bon endroit »* (Focus group, janvier 2025). Le fait d'appartenir à la même structure constitue dès lors le socle d'un rapport de confiance fondée sur une vision et une compréhension commune des problématiques sociales.

Cette compréhension institutionnelle commune est également estimée, car elle permet, dans une certaine mesure, de **pacifier les relations entre le CSR et certain·e·s usager·ère·s** comme en témoigne cet exemple :

« Je me souviens d'une collègue qui a été contactée par Oasis qui avait un bénéficiaire pas content parce qu'il estimait qu'on n'avait pas fait juste et qu'on n'avait pas bien calculé. On entend assez souvent ça. Et du coup, Oasis a pris contact avec elle pour comprendre la situation et ensuite réexpliquer au bénéficiaire, mais, du coup, en défendant, entre guillemets, la position du CSR. [...] Je pense qu'Oasis a un côté pacifiant et accompagnant pour des bénéficiaires qui ont le droit de ne pas être contents de ce qu'ils ont entendu ici. Après tout, ce

n'est jamais agréable de s'entendre dire qu'on n'a pas un droit financier quand on rame à ce point-là pour payer ses factures » (Focus group, janvier 2025).

Si Oasis n'a pas pour mission d'avoir un rôle de médiateur entre le CSR et ses publics¹⁵, il est intéressant de noter qu'Oasis peut fluidifier les rapports et permettre une meilleure circulation de l'information, ce qui peut résulter en une plus grande adhésion des usager·ère·s aux décisions de l'ARAS et conduire dans certains cas à accélérer des procédures et débloquer la situation de personnes en attente de prestation.

À l'aune de ces six apports, le concept Oasis est reconnu comme un service clé du paysage institutionnel, apprécié pour sa complémentarité avec le CSR dans sa capacité à fluidifier les parcours, se coordonner avec les professionnel·le·s et renforcer l'accès aux droits des usager·ère·s. Pour assurer la pérennité et l'efficacité de cette collaboration, notre enquête a toutefois mis en lumière un point d'attention : le **risque de triangulation dans le suivi des usager·ère·s**. Ce risque apparaît lorsque des personnes sollicitent Oasis et que les CP ne décèlent pas tout de suite qu'un accompagnement au CSR est déjà en place. Il s'agit généralement de situations dans lesquelles les personnes concernées n'ont pas une perception claire de leur statut ou des droits déjà ouverts, notamment les bénéficiaires du RI en attente d'une décision AI ou en complément de l'assurance-chômage. Ainsi, les CP réalisent parfois des démarches, avant de découvrir *a posteriori* qu'un accompagnement au CSR est déjà en cours. Dans ces cas de figure, l'équipe mobile a mis en place le réflexe d'expliquer à l'usager·ère les limites de l'action d'Oasis et de prendre contact avec l'AS en charge du suivi au CSR pour l'informer des démarches engagées et transmettre le relais pour la suite du suivi : « *Ça m'est déjà arrivé d'être en entretien avec des personnes qui me disent qu'elles ont déjà un AS au CSR. Dans ce cas, je fais quand même les démarches pour lesquelles elles sont venues. Ensuite, je fais un mail ou un téléphone à l'AS pour lui dire que j'ai fait telle démarche, et je précise que, pour la suite, c'est avec lui qu'il faudra voir* » (Entretien CP, janvier 2025). De même, certaines personnes précédemment accompagnées par Oasis, reviennent ponctuellement auprès des CP pour solliciter une aide, malgré leur suivi au CSR. Là aussi, les CP expliquent les limites de leur intervention.

Ce risque de triangulation peut également apparaître lorsque des bénéficiaires du RI, mécontent·e·s de leur suivi au CSR se tournent vers Oasis pour venir y chercher un soutien de l'ordre de la médiation. Si, comme évoqué précédemment, les professionnel·le·s du CSR reconnaissent la capacité d'Oasis à apaiser certaines tensions avec les publics, cette posture, perçue comme « pacifiante », ne doit toutefois pas être confondue avec un rôle de médiation systématique entre les services. Au même titre, il est essentiel que les professionnel·le·s du CSR n'orientent pas vers Oasis ce type de situations.

¹⁵ À noter, qu'Oasis reste dans un rôle d'explicitation et de clarification. Lorsqu'un·e usager·ère exprime un fort sentiment d'injustice ou de colère, les CP l'orientent vers le Bureau cantonal de médiation administrative, seul compétent pour traiter ce type de différends.

5.3 Synthèse

À l'issue de la présente évaluation, il apparaît qu'Oasis a su trouver sa place au sein des services de l'ARAS. Depuis sa création, une collaboration fluide et fructueuse s'est rapidement instaurée avec l'AAS. Notre enquête révèle que celle-ci découle d'une « complémentarité organique » entre l'AAS et Oasis qui repose sur deux points névralgiques :

- **Une complémentarité des expertises et des rôles** : d'un côté, les généralistes de l'AAS ont une connaissance pointue des procédures administratives et fiscales nécessaires à la constitution des dossiers, et, de l'autre, les CP d'Oasis, formé·e·s au travail social, offrent un appui social et administratif flexible. Cette répartition claire des rôles évite les redondances et garantit que chaque usager·ère bénéficie de l'expertise la plus adaptée à ses besoins. Les deux structures œuvrent ainsi de concert sans risquer d'empiéter sur leurs missions respectives.
- **La qualité de la communication** entre les deux entités. Lorsqu'Oasis a besoin d'informations sur l'éligibilité ou le suivi d'un dossier, elle contacte directement les gestionnaires et taxateur·ice·e·s de l'AAS, qui répondent par mail ou téléphone. Réciproquement, l'AAS contacte Oasis en vue d'orienter une situation. Ces allers-retours constants fondés sur une communication fluide renforcent une collaboration systématique et favorisent l'établissement d'un lien de confiance durable.

Du côté du CSR, du fait de la proximité plus grande entre les fonctions et certaines missions des CP et des AS, la collaboration avec Oasis a nécessité une phase d'ajustement. Notre enquête montre comment la seconde phase d'évaluation a permis d'identifier des solutions pour aboutir à la co-construction d'un cadre d'intervention d'Oasis. Celle-ci repose sur :

- **La clarification des rôles entre le CSR et Oasis** à travers la définition d'**un cadre d'intervention centré sur quatre types de situations** (incapacité liée à l'état de santé, personnes en danger, orientations d'Oasis, et refus répétés). Ce travail définitionnel a permis de guider les professionnel·le·s dans leur collaboration en conservant une flexibilité tout en respectant l'esprit d'une collaboration « en bonne intelligence » qui est valorisée de part et d'autre.
- **Le rapprochement d'Oasis vers le CSR et la création de liens interpersonnels** à travers la participation régulière des CP aux colloques d'équipe et aux supervisions du CSR. La création de liens interpersonnels lors de ces rencontres et des moments informels (journées au vert, fêtes du personnel, etc.) a renforcé la compréhension mutuelle d'approches et pratiques professionnelles divergentes, rendant la collaboration plus fluide et plus intuitive pour les équipe·s des deux services.

En vue de maintenir la fluidité de ces collaborations entre Oasis et les différents services de l'ARAS, les points de vigilance suivants doivent toutefois être considérés :

- Il importe de **maintenir le travail d'information du rôle d'Oasis au sein de l'ARAS** à travers la présentation régulière de situations concrètes lors des colloques et supervisions.
- La sollicitation d'Oasis par les collaborateur·trice·s de l'ARAS repose fortement sur des liens d'interconnaissance. Au regard du nombre important de collaborateur·trice·s et du taux du *turnover* dans les équipes, il est nécessaire de créer des moments communs

(formels et informels) entre les équipes afin **d'entretenir et renouveler en permanence les liens interpersonnels**, et ne pas considérer la connaissance d'Oasis pour acquise. Outre les colloques et les supervisions, les « journées au vert » de formation apparaissent propices pour nouer ces liens.

- Afin de réduire les risques de triangulation ou d'orientation erronées vers Oasis, il est nécessaire de **maintenir une communication fluide et une compréhension mutuelle** des pratiques et des cultures institutionnelles afin d'assurer la complémentarité entre les services, en particulier en matière d'appui social.
- Enfin, un **accès informatique restreint aux bases de données de l'AAS** contribuerait à faciliter le travail des CP tout en allégeant celui des collaborateur·rice·s de l'agence.

6 LE RESEAU SOCIO-SANITAIRE DE LA REGION JUNOVA FACE AUX DEFIS DE L'ACCESSIBILITE ET DU NON-RECOURS AUX PRESTATIONS SOCIALES

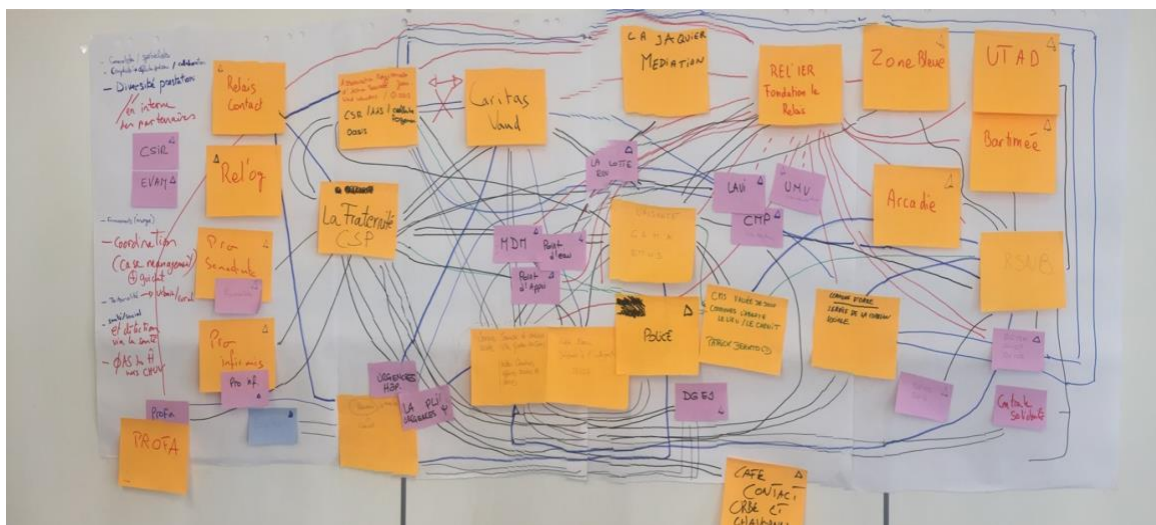
Parmi les objectifs initiaux du concept Oasis, figure la volonté de contribuer à renforcer la collaboration avec les partenaires du réseau – autorités, administrations communales, CMS, Caisse cantonale vaudoise de Compensation AVS (CCVD), réseau de santé, etc. Le postulat sous-jacent est qu'une plus grande coordination au niveau des acteur·rice·s du réseau d'action sociale et sanitaire favoriserait une plus grande accessibilité des prestations. La littérature montre en effet que la fragmentation de l'action sociale est source « d'insécurité juridique » et par extension de non-recours (Warin, 2016). Or, avec ses 73 communes et d'importantes disparités territoriales, la région du Jura-Nord vaudois est particulièrement exposée au risque de fragmentation. Afin d'apprécier la pertinence de l'action d'Oasis contre le non-recours du point de vue du réseau de partenaires de l'ARAS JUNOVA, le présent chapitre décrit (6.1) les principaux constats et difficultés rencontrées en matière d'accessibilités des prestations sociales à l'échelle de la région ; (6.2) les pistes de solutions suggérées par le réseau pour y répondre ; (6.3) la réception du concept Oasis au sein du réseau d'action sociale et sanitaire local ; et enfin (6.4) les ressorts et modalités de développement des collaborations entre Oasis et ses partenaires.

6.1 Le non-recours aux prestations sociales : des constats partagés à l'échelle de la région

En plus des difficultés inhérentes à la fragmentation de l'action sociale que la littérature a largement documentées dans le contexte suisse (fédéralisme, fonctionnement en silo, *welfare mix*, etc.) et qui freinent les dynamiques collaboratives sur le plan opérationnel (manque de ressources, agendas politiques et budgets segmentés, divergences au niveau des pratiques et cultures professionnelles, corporatisme, etc.) (voir Rosenstein et al., 2012 ; Rosenstein & Mimouni, 2022), **quatre difficultés principales ont été mises en avant par le réseau partenaire de l'ARAS JUNOVA en matière de non-recours** : les trois premières renvoient au fonctionnement même des politiques sociales locales, à savoir (1) les difficultés liées à la connaissance et à l'orientation au sein du réseau pour les professionnel·le·s de l'action socio-sanitaire ; (2) la fragmentation du territoire et des temporalités institutionnelles des différent·e·s acteur·rice·s présent·e·s de la région ; et (3) la tendance à la surspécialisation du travail social et le manque d'AS généralistes. Enfin (4), le dernier ensemble de difficultés renvoie quant à lui à des obstacles individuels qui entravent la capacité des citoyen·ne·s à exprimer leurs besoins et faire valoir leurs droits.

Les *focus groups* menés avec les partenaires de l'ARAS JUNOVA ont permis de faire émerger un constat collectif et unanime : le réseau d'action sociale et sanitaire de la région est vaste et fractionné. Il est décrit comme une « nébuleuse » (voir Illustration 1) qui induit une **double difficulté à s'orienter dans ce réseau en tant que professionnel·le·s, et dès lors à orienter et accompagner les usager·ère·s**, est un constat largement partagé par les professionnel·le·s qui attestent du **risque de non-recours aux prestations sociales et sanitaires qui en découle**.

Illustration 1 : Cartographie du réseau socio-sanitaire de la région, élaboré par les partenaires de l'ARAS JUNOVA, *focus group*, 24 mai 2023



À la complexité du réseau décrite ci-dessus vient s'ajouter une difficulté liée au fait que ce réseau s'étend sur une **territorialité relativement vaste et marquée par d'importantes disparités géographiques, économiques et sociales**. Le fait que certaines régions et/ou communes apparaissent comme sous-dotées en termes de services sociaux ou associatifs constitue un facteur considérable de non-recours (voir Hümbelin, 2019). Accéder au guichet situé dans d'autres villes peut en effet constituer un frein dans le recours aux prestations du fait que la mobilité représente un coût économique et temporel parfois conséquent pour les bénéficiaires. Les contraintes spatiales apparaissent à ce titre comme des freins dans l'accès aux prestations, qui sont parfois renforcées par des contraintes horaires (liées aux heures d'ouverture des services par exemple). Dans une région comme le district JUNOVA, qui a connu la fermeture de différents services publics, notamment dans les régions les plus excentrées, cette question de la territorialité des institutions et des coûts de mobilité qui y sont associés constitue un facteur de non-recours aux prestations sociales indéniable. Ce constat est largement partagé par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s (voir chapitre 7). Comme l'expliquent ces deux partenaires d'Oasis :

« - C'est vrai que la distance, pour beaucoup de ces personnes, c'est de l'argent. Se déplacer jusqu'à Orbe en transports publics, c'est la croix et la bannière.

- Et le temps, ce n'est pas que de l'argent. On travaille, on a deux enfants à charge. Potentiellement, c'est compliqué au niveau du travail de pouvoir se libérer » (Focus group, mai 2024).

En plus des horaires d'ouverture des différents services de l'action sociale, c'est plus largement la question de leur réactivité et des **temporalités institutionnelles** qui est en question. Celles-ci renvoient à la **durée des procédures entre la décision d'activer un droit, le dépôt de la demande et la réception de la prestation**. Parmi les prestations régulièrement citées par les bénéficiaires et les professionnel-le-s pour leurs temps d'attente conséquents, on trouve les demandes AI, les demandes de curatelles, ou encore les subsides de l'assurance-maladie et certaines prestations complémentaires. Or, ces temporalités institutionnelles parfois longues peuvent entrer en conflit avec l'urgence vécue par les personnes et induire des décalages temporels (Béal et al., 2014 ; Rosenstein, 2021). Ces décalages sont source de tensions entre professionnel-le-s et usager-e-re-s. Ils exposent ces

dernier·ère·s à un risque d'endettement accru, renforcent leur sentiment d'incompréhension et influencent négativement leur motivation et leur santé psychique plus généralement.

Les partenaires de l'ARAS ont encore évoqué une troisième difficulté en matière d'accessibilité des prestations sociales qui renvoie quant à elle aux compétences professionnelles mêmes des acteur·rice·s de terrain. En effet, de nombreuses institutions opèrent sur l'ensemble du territoire et se sont spécialisées au fil des décennies autour de problématiques de plus en plus ciblées (par exemple : migrations, dépendances, vieillissement, etc.). Si cette multiplication des spécialisations permet d'agir de façon ciblée et constitue globalement une force d'action, elle implique néanmoins une démultiplication croissante des prestations. Or, dans le cas de situations complexes qui requièrent l'intervention de plusieurs spécialistes, se pose dès lors la question de la **coordination entre ces différent·e·s acteur·rice·s et de leur capacité à adopter une vue d'ensemble sur le réseau**, par-delà les silos institutionnels comme l'évoquait un professionnel : « *C'est la complexité du réseau [qui est une cause de non-recours], avec peut-être une absence de coordination, une sorte de case manager, quelqu'un qui pourrait orienter vers la bonne personne, vers la bonne prestation* » (Focus group, mai 2023).

À ce titre, le manque de collaboration et de coordination apparaît comme un symptôme de l'ultra spécialisation des professionnel·le·s dans le réseau. Ce processus de spécialisation progressif dans le domaine de la santé et du social peut en effet conduire à de nouvelles formes de fragmentation, parfois au sein d'une même structure. Cette spécialisation de l'action sociale peut produire des effets de « ping-pong » ou effets « carrousel » comme en témoignent ces propos tenus lors d'un *focus group* :

« Ce qu'on voit aussi, c'est le fractionnement du réseau et que finalement on a beaucoup de spécialisation, même à l'interne, et que les personnes, souvent, elles ont des problématiques qui sont variées, et qui font appel à différentes problématiques, et on retrouve de moins en moins ce côté très généraliste, qui pourrait accompagner partout, qui pourrait avoir ce rôle un peu de case manager pour pouvoir faire le lien entre les différents partenaires du réseau. Et souvent, il y a ce jeu de ping-pong ou de multiples suivis où la personne s'y perd, où le réseau s'y perd aussi. C'est ce qu'on voit avec cette carte (cf. Illustration 1) » (Focus group, mai 2023).

Ainsi, la tendance à la **spécialisation des services vient s'ajouter à des frictions propres à la collaboration interinstitutionnelle et renforcer des effets négatifs pour les professionnel·le·s, mais aussi pour les usager·ère·s et leur capacité à comprendre le réseau et à s'orienter** au sein de celui-ci. Ceci peut déboucher sur des formes de découragement, voire par l'abandon des démarches, en particulier si elles sont fastidieuses en termes administratifs et de récits de soi. En effet, l'expérience répétée de refus de prestation produit des formes de renoncement aux droits sociaux. Cette question de l'ultra spécialisation des structures dans le réseau apparaît comme une des problématiques fortes qui alimentent des fractures dans le réseau et les problèmes d'orientation et vient ainsi renforcer le risque de non-recours aux prestations sociales.

Enfin, les représentant·e·s de l'action sociale et sanitaire locale s'accordent également à souligner qu'en plus de ces facteurs de non-recours structurels et caractéristiques de la région d'action sociale, des obstacles plus individuels entrent également en ligne de compte et renvoient notamment aux **difficultés que rencontrent les citoyen·ne·s dans l'expression**

de leurs besoins et la formulation de demandes en matière de prestations sociales. Le stigmate généralement associé à ces dernières conduit bien des personnes à se refuser à entreprendre des démarches, de peur de se sentir pointées du doigt, par pudeur ou tout simplement parce qu'elles ne se sentent pas légitimes. Comme le résumait ce partenaire d'Oasis : *« Ça renvoie à toute la question de faire la demande, de faire la démarche, de dire "J'ai besoin d'aide". Et ça, chacun réagit différemment. Il y a des personnes qui doivent presque toucher le fond pour pouvoir se dire "J'ai besoin d'aide" et d'autres anticipent un tout petit peu plus »* (Focus group, mai 2024). En ce sens, la norme d'autonomie peut agir de manière trompeuse (Debonneville et al., 2025) et conduire certaines personnes à repousser toute demande d'aide comme l'explique cette autre partenaire : *« Souvent il y a surestimation, surévaluation de la capacité à s'en sortir par soi-même, de sa santé. Les personnes croient qu'elles vont réussir à s'en sortir par elles-mêmes et d'une manière assez erronée. Ça aussi, c'est le piège »* (Focus group, mai 2024). À noter que ces **difficultés individuelles peuvent se combiner et se renforcer avec des contraintes plus structurelles, telles que la complexité des démarches ou du langage de l'administration**, renforçant ainsi le risque de renoncement aux prestations. Comme le décrit cette participante durant un *focus group* : *« Oui, et puis la montagne de paperasse que ça peut représenter pour certaines prestations sociales, chômage, ce genre de choses, qui peuvent aussi être totalement décourageantes pour certaines personnes qui ont de la difficulté à comprendre les documents et à les compléter, qui n'osent pas du coup demander de l'aide pour les compléter et qui disent : "Allez, tant pis, c'est plus simple, je ne le fais pas" »* (Focus group, mai 2024). Face à ces difficultés, les partenaires d'Oasis s'accordent à dire qu'une des compétences clés réside dans la capacité des professionnel·le·s à « lire entre les lignes » afin de déceler des besoins non formulés, ce qui requiert le plus souvent un lien de confiance qui s'établit sur le temps long.

6.2 Pistes de solutions suggérées par les partenaires du réseau

Durant la première phase d'évaluation d'Oasis et au regard de la complexité du réseau et des difficultés de coordination et d'orientation décrites ci-dessus, trois pistes de solutions ont été suggérées par les partenaires de l'ARAS JUNOVA en vue de favoriser l'accessibilité des prestations sociales : 1. créer des ponts pour favoriser les échanges entre partenaires ; 2. créer des postes d'AS généralistes ; et 3. favoriser les modalités d'accompagnement individualisées de type *case management*.

6.2.1 Créer des ponts pour favoriser les échanges entre partenaires

L'expérience et l'ancienneté des professionnel·le·s représentent une ressource majeure afin de contourner les obstacles institutionnels et les difficultés de collaboration interinstitutionnelle. Elles permettent aux professionnel·le·s de construire un carnet d'adresses avec des contacts privilégiés qui s'avèrent précieux lorsque les voies classiques ne sont pas opérantes, comme l'explique ici un partenaire de l'ARAS JUNOVA :

« Mais je pense que la solution du carnet ou de la liste rouge est plus que nécessaire, parce qu'à partir d'un certain nombre d'années d'expérience, on se fait son propre réseau. Et puis après, il faut l'entretenir, et ça ouvre des portes très facilement. Sinon, c'est... "Composez le 1, blablabla, composez le 3, blablabla... [en référence aux répondeurs téléphoniques]" » (Focus group, novembre 2023).

Le fait d'avoir déjà collaboré avec des partenaires, noué des liens de confiance par le passé, ou d'avoir travaillé pour d'autres structures, représente ainsi une ressource non négligeable afin de naviguer dans cette nébuleuse et orienter les usager·ère·s. En d'autres termes, l'accès aux prestations sociales dépend des liens interpersonnels des professionnel·le·s de l'action sociale. De nombreux partenaires du réseau local ont ainsi souligné l'importance de favoriser et entretenir ces liens privilégiés.

Renforcer et tisser des liens avec des partenaires du réseau apparaît comme une stratégie déterminante pour faciliter le travail d'orientation. La création de « ponts » entre les institutions favorise en effet l'accès des bénéficiaires aux prestations, comme l'expliquait ici une professionnelle :

« Ce rôle de fil rouge, de liant qu'on doit avoir en se disant : "Le travail social, c'est aussi ça, de créer des ponts entre les personnes qui ont un besoin et le prestataire qui peut potentiellement répondre à ce besoin ou en partie". Je pense qu'on n'a pas juste à dire : "Ah, ben c'est pas moi de faire", mais plutôt : "Ok, c'est pas moi, mais je vais voir avec vous qui est-ce qui pourrait répondre à votre demande". C'est aussi ça, c'est juste de créer des ponts entre les différents services. Je pense que c'est le fil rouge » (Focus group, novembre 2023).

La lutte contre le non-recours se joue ainsi dans la capacité des institutions et de leurs représentant·e·s à construire des ponts entre elles·eux et à soutenir les efforts de collaborations entre partenaires du réseau d'action socio-sanitaire local.

6.2.2 Créer des postes d'AS généralistes

Face à l'enjeu de la fragmentation du réseau d'action socio-sanitaire et à la surspécialisation des services qui le composent, plusieurs partenaires de l'ARAS JUNOVA suggèrent de **développer des postes d'AS généralistes**, capables de traiter différentes problématiques ayant trait au social (migration, retraite, études, famille, santé, assurance sociale, emploi, etc.), mais également de pouvoir accompagner et orienter les personnes vers les différents services concernés. Comme en témoigne une professionnelle :

« Ça nécessite la formation de généralistes, ce qu'on a perdu dans les professionnel·le·s. Parce qu'on a tellement rendues spécifiques les fonctions de chacun·e que plus personne n'est pris dans l'ensemble de ses besoins. [...] parce qu'on a créé des spécialistes et on a complexifié le système, on n'a plus de généralistes qui reçoivent des gens pour l'ensemble de leurs problématiques » (Focus group, mai 2023).

Cette posture de généraliste fait directement écho aux missions d'Oasis et à la manière dont le rôle des CP a été conçu, cumulant une expertise d'AS et des compétences d'aller-vers de sorte à favoriser l'orientation des usager·ère·s vers les prestations disponibles.

6.2.3 Favoriser les modalités d'accompagnement individualisées de type case management

Enfin, pour surmonter les écueils d'un réseau d'action sociale fragmenté, les partenaires de l'ARAS JUNOVA s'accordent à souligner l'importance des **modalités d'accompagnement individualisées, centrées sur les usager·ère·s et leurs besoins**. En effet, un travail assidu d'accompagnement, d'orientation et de traduction est perçu comme crucial afin que les

personnes soient à même d'évoluer au sein du réseau de prestataires comme le résume ici une professionnelle de l'action sociale :

« Il y a quand même malheureusement beaucoup de situations où la personne est allée seule, ça n'a pas fonctionné, la personne revient avec un professionnel, et là, ça fonctionne. Mais le professionnel n'était pas plus au courant des règles, juste la capacité de formuler la demande différemment. Les gens, ils ont parfois du mal à percevoir quelle demande ils doivent faire à qui, et d'avoir quelqu'un qui est avec eux, ça permet d'aller un peu plus droit au but et le partenaire comprend direct »
(Focus group, novembre 2023).

Ainsi, plusieurs partenaires de l'ARAS JUNOVA envisagent le **case management comme un levier d'action pertinent pour favoriser l'accès aux prestations sociales**. Le *case management*¹⁶ renvoie à la capacité de proposer un accompagnement et une orientation personnalisées tout en favorisant le pouvoir d'agir des usager·ère·s. Si différentes expériences de ce type ont déjà cours sur le territoire considéré, une mise en œuvre plus large de cette pratique à l'échelle régionale a largement été plébiscitée par les partenaires lors des *focus groups*. Elles et ils soulignent à la fois l'efficacité de cette pratique, sa capacité à « faire bouger les choses », mais aussi la responsabilité morale ou politique des institutions et des acteur·rice·s engagé·e·s dans ce champ d'offrir une orientation et un accompagnement adéquats, y compris lorsque cela sort de leur champ strict de compétence. C'est un « changement de paradigme » qui est suggéré, comme en témoignent ces propos :

« Je pense qu'on doit toutes et tous, en tant que professionnel·le·s, avoir cette responsabilité de se dire [...] : "Ok, c'est pas chez moi, mais j'ai la responsabilité de l'orienter vers le bon interlocuteur, et mon intervention, elle s'arrête que quand la personne est rattachée par l'interlocuteur". On ne devrait pas s'arrêter avant »
(Focus group, novembre 2023).

Ce travail de *case management*, par lequel les professionnel·le·s orientent les bénéficiaires à travers le réseau apparaît précieux en vue de garantir l'accompagnement de ces dernier·ère·s et de s'assurer qu'elles et ils ne se découragent pas face aux obstacles dans l'activation de leurs droits.

6.3 La réception du concept Oasis au sein du réseau

À la lumière de ce qui précède, il apparaît que la réception du concept Oasis au sein du réseau est très favorable, celui-ci répondant en plusieurs points aux besoins et attentes du réseau. En effet, tout au long du processus d'évaluation de la mise en œuvre d'Oasis, les partenaires du réseau d'action sociale et sanitaire local ont mis en évidence la **pertinence de ce nouveau dispositif, tant pour les usager·ère·s que pour les professionnel·le·s**. Comme le résume une d'entre elles : « Ça répondait à un manque, à un besoin » (Focus group, janvier 2025). Cette appréciation découle non seulement du fait que le positionnement d'Oasis fait largement écho aux suggestions initiales des représentant·e·s du réseau sociosanitaire local en incarnant

¹⁶ À noter que le *case management* renvoie à un ensemble de pratiques et de conceptions hétérogènes allant d'une transformation radicale du déploiement des politiques de l'État social à un procédé d'accompagnement plus classique sous forme de coaching (Gobet et al., 2012). La définition mobilisée de cette pratique de gouvernance du social rejoint la conception élaborée par les acteur·rice·s de terrain de cette enquête.

une posture généraliste et proactive qui permet de soutenir les professionnel·le·s de la région et d'orienter les citoyen·ne·s dans l'activation de leurs droits sociaux via un accompagnement individualisé et flexible (voir section 6.2 ci-avant), mais aussi parce que la plupart des professionnel·le·s rencontré·e·s ont pu expérimenter Oasis avec satisfaction au cours des deux dernières années, et parfois même découvrir que le dispositif était déjà connu de leurs publics. Comme l'explique cette partenaire : *« Moi, j'oriente pas mal de personnes vers Oasis et pas mal connaissent déjà, surtout ceux qui habitent à Yverdon. Ils ont déjà connaissance [...] et les échos que j'ai, c'est à chaque fois positif. Les gens me disent "Je suis déjà allé, ils m'ont aidé, je sais ce que je dois faire". C'est tout le temps positif »* (Focus group, janvier 2025). Par-delà ce constat, les *focus groups* menés durant la seconde phase d'enquête auprès du réseau de partenaires ont permis de dégager trois atouts d'Oasis que nous décrivons dans la section suivante (6.3.1), suivie de quelques limites et points de vigilance en matière d'accessibilité des prestations sociales à l'échelle de la région (6.3.2).

6.3.1 Les atouts d'Oasis du point de vue de ses partenaires

Le premier atout d'Oasis mis en évidence par son réseau de partenaires renvoie à la **disponibilité de l'équipe mobile et à la souplesse des modalités d'échange** avec celle-ci. La combinaison de ces deux paramètres est perçue comme un gage de réactivité comme l'explique ce partenaire :

« Ce que j'apprécie, c'est la réactivité. C'est vraiment cette rapidité d'intervention, cette notion de "sur mesure". Il n'y a rien qui les arrête. [...] C'est aussi cette souplesse [...] il n'y a pas cette réponse habituelle "Ce n'est pas de ma compétence. Il faut chercher ailleurs." Au contraire, on cherche de solutions, on essaye de trouver des réponses » (Focus group, mai 2024)

La facilité dans les prises de contact avec Oasis est également fortement mise en avant. Comme l'explique cette autre partenaire :

« Je trouve qu'il y a une possibilité, une accessibilité qui est assez sympa quand même. Enfin, on a les numéros de natel, si on connaît les personnes, c'est assez simple finalement. Et ça, c'est assez appréciable. On ne passe pas par une réception qui doit passer le téléphone. Cette proximité-là est hyper pratique. L'organisation s'est faite assez simplement. [...] Je suis pour la souplesse, cette simplicité, un coup de téléphone, on pose des questions, 5 minutes, savoir oui, non et on passe à autre chose » (Focus group, janvier 2025).

Au-delà des considérations logistiques, cette aisance dans la mobilisation d'Oasis a des répercussions positives sur les partenaires qui savent dès lors pouvoir rapidement bénéficier de conseils, même dans les cas où Oasis ne peut finalement pas intervenir, comme l'expliquait cette travailleuse sociale : *« Dans mon cas, même si la réponse était non, ils donnaient un bout de réponse "Non, ce n'est pas nous, mais regarde avec tel ou tel" et rien que ça, ça peut déjà débloquer [...] Même si c'est pas votre mandat, vous donnez déjà la réponse et c'est super »* (Focus group, janvier 2025). La possibilité de pouvoir obtenir rapidement des informations permet à la fois aux professionnel·le·s qui s'adresse à Oasis de pouvoir aller de l'avant avec les situations suivies. Elle peut même être une source de réassurance dans son activité du quotidien, comme l'expliquait cette autre personne : *« Maintenant qu'on se connaît,*

moi, ça m'a beaucoup baissé mon stress parce que je sais que si quelqu'un vient avec une situation, je dis "Ah, il y a Oasis !" » (Focus group, janvier 2025).

Enfin, cette souplesse dans l'accès à Oasis concerne également les usager·ère·s, notamment sous l'angle de sa politique d'aller-vers. C'est ce que souligne ce partenaire :

« Je rejoins ce qui est dit par mes collègues dans cette salle, ce qui est intéressant avec Oasis, c'est son agilité. On parle beaucoup de structures qui sont assez rigides, et de développer d'autres concepts, d'aller au contact de la population d'une autre manière, de créer des ponts, sans être trop ankylosé par les structures institutionnelles » (Focus group, novembre 2023).

Cette souplesse, pensée en fonction des citoyen·ne·s se traduit également sur le plan horaire (voir également les recommandations du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s à ce propos – chapitre 7). Le fait de pouvoir proposer des rencontres à domicile, en dehors des heures de bureau usuelles est salué par le réseau, comme l'illustre cet extrait : *« Je pense que c'est précieux de pouvoir montrer une disponibilité là-dedans, de pouvoir accorder aux gens de les recevoir quand eux ça les arrange aussi. Ça, ça fait partie aussi du non-recours aux prestations, c'est que les gens n'ont pas la possibilité de pouvoir se présenter pendant les heures d'ouverture de l'administration » (Focus group, mai 2024).*

Le deuxième atout mis en lumière par les partenaires d'Oasis concerne sa **transversalité**. Partant d'une posture de généraliste qui met en lien l'offre et la demande de prestations sociales, Oasis joue un **rôle de pivot au sein du réseau, vecteur de décroisement**. Ce positionnement permet à Oasis de rapprocher les citoyen·ne·s des services et prestations disponibles. Comme l'explique ce partenaire : *« La force de ces coordinateurs de proximité, c'est de pouvoir avoir cette connaissance réseau qui puisse aiguiller la personne tout de suite vers la bonne mesure ou le bon prestataire. Et je pense que l'enjeu, c'est de déconstruire un tout petit peu ces silos » (Focus group, mai 2024).* En ce sens, la transversalité du concept Oasis apparaît comme une réponse au caractère nébuleux du réseau d'action sociale et sanitaire local et favorise l'orientation au sein de ce dernier. Du point de vue des professionnel·le·s, en particulier pour les structures qui ont pour caractéristiques d'être de petite et moyenne taille, et/ou fortement spécialisées, et/ou actives dans d'autres domaines que celui du social spécifiquement (ex : la santé, les communes, les services publics transversaux, etc.), **Oasis représente « une porte d'entrée » dans le réseau d'action sociale** comme en témoignent les propos de ces partenaires avec qui Oasis collabore régulièrement :

« Ce qui est très intéressant pour nous, c'est de savoir que c'est une prestation qui est ok d'être la porte d'entrée dans le réseau, c'est comme ça qu'on l'a perçue avec le travail de connaissance du réseau que vous avez fait. Le fait de ne pas avoir de critères et qu'on peut donc diriger tout le monde vers Oasis qui peut rediriger plus loin, je pense que c'est vraiment ça qui est intéressant pour nous » (Focus group, novembre 2023).

« Je rebondirais sur le fait que c'est une porte d'entrée sur la nébuleuse sociale qu'on avait vue l'autre jour. [...] maintenant je sais, qu'outre mon carnet rouge, je peux appeler Oasis qui va m'aiguiller pour les situations qui ne sont pas sur mon petit carnet rouge » (Focus group, novembre 2023).

« Nous aussi on accueille à bras ouverts le dispositif Oasis pour pouvoir rediriger là où ça nous bloque. Parce que c'est vrai que mes collègues référents de quartier, c'est des spécialistes de la création de lien, des méthodologies de groupes, mais au niveau des processus complexes du travail social, c'est plus des formations d'assistants sociaux qu'il faudrait, et ce n'est pas ce qu'on a, donc on est très contents que ça puisse être un départ » (Focus group, novembre 2023).

En outre, les partenaires d'Oasis soulignent également les apports de cette transversalité pour de potentiel·le·s usager·ère·s. Celle-ci renforce en effet la **capacité d'offrir une réponse « sur mesure » en identifiant « la bonne prestation pour la bonne personne » et en balisant son parcours à travers le réseau** (voir également les recommandations du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s à ce propos – chapitre 7.2). Comme l'explique ce partenaire :

« Ce qui est intéressant, c'est de savoir qu'Oasis peut vous amener ces connaissances un peu générales qui permettent de prendre la personne, de l'orienter, de l'aider, selon les différentes demandes. C'est ça que je trouve intéressant. Et, ça ouvre un petit peu les silos vers une prise en charge globale. C'est une vision 360 de la personne, des problèmes de la personne » (Focus group, janvier 2025).

Enfin, en termes de rattachement institutionnel, le réseau de partenaires souligne également la pertinence du positionnement transversal d'Oasis en tant que service à la population, permettant ainsi d'atténuer le stigmate associé au fait de recourir à des prestations sociales. Deux partenaires du réseau échangeaient à ce propos :

« - Le terme Oasis a été choisi pour ne pas stigmatiser, avoir un organisme qui n'est pas étiqueté en tout cas. Ça, je pense que c'est un point fort aussi. Rien que le terme est très évocateur je trouve.

- Oui, c'est pas mal. Ce n'est pas stigmatisant pour la population » (Focus group, janvier 2025).

Enfin, le troisième et dernier atout d'Oasis mis en avant par le réseau de partenaires réside dans sa **capacité à intervenir de manière préventive**. La combinaison entre une politique d'aller-vers et un dispositif facilement activable et sans condition d'éligibilité autre que le fait de résider dans la région, offre la possibilité à Oasis de toucher les personnes de manière précoce dans leur parcours, avant que leur situation ne se dégrade. Pour bien des acteur·rice·s qui gravitent dans le champ de l'action sociale et sanitaire, il s'agit là d'une **opportunité inédite à l'échelle du réseau pour détecter et accompagner des personnes dès lors qu'elles rencontrent des difficultés, voire parfois même en amont**. Ainsi, lors d'un focus group, la responsable d'Oasis indiquait :

« On a aussi beaucoup de personnes qui n'ont, pour l'instant, pas de problème financier, mais qui se séparent [...] et puis, en fait, elles viennent se renseigner "Voilà, je suis séparé·e. quels documents je dois remplir ?" [...] "Qu'est-ce que je dois faire pour éviter d'avoir des difficultés ?" » (Focus group, mai 2024).

À cela, deux partenaires d'Oasis ont immédiatement répondu qu'une telle anticipation était très positive, car ce type de situation ne reflétait de loin pas leur activité au quotidien dans le cadre de laquelle elles rencontrent bien plus souvent des familles monoparentales en situation d'endettement déjà avancé.

À l'échelle du réseau, cette capacité à intervenir de manière préventive apparaît comme un **investissement social permettant à la fois de prévenir une détérioration des conditions de vie des bénéficiaires, mais aussi de réduire les coûts qui en découlent**. Comme l'explique ce représentant du réseau : *« Ce que je voudrais aussi relever, c'est le côté préventif, le rôle préventif que joue Oasis. Parce que voilà, c'est une frange d'un public qui apparaît par cette ornière, mais s'il n'y avait pas eu cette démarche, ces gens on les aurait de toute façon retrouvés plus tard dans des situations beaucoup plus complexes »* (Focus group, mai 2024). Cette logique d'investissement sur le long terme caractérise tout particulièrement le travail d'information proactive et d'aller-vers les publics déployés par Oasis. L'exemple des ateliers « Budget Pizza » organisés par la Maison des jeunes à Orbe, en collaboration avec Jet Service et Oasis est particulièrement parlant à cet effet. En effet, plusieurs partenaires d'Oasis s'accordent à dire que ce type d'actions sont pertinentes auprès du public des jeunes, car même si elles et ils vivent encore souvent chez leurs parents et ne sont pas directement confronté·e·s aux questions sociales et à l'administration, le fait d'avoir accès à une information, de manière répétée, et le fait de pouvoir identifier des interlocuteur·rice·s dans un cadre de confiance sont des éléments précieux pour leur permettre de s'orienter à plus long terme.

6.3.2 Les limites de l'action d'Oasis et autres besoins en matière d'accessibilité des prestations sociales

L'expertise des représentant·e·s du réseau d'action sociale et sanitaire local a également permis de pointer quatre limites de l'action d'Oasis en regard des besoins en matière de lutte contre le non-recours à l'échelle de la région. Si la première a trait directement à l'activité d'Oasis, les autres renvoient plus largement à l'offre de prestations sociales dans la région et au-delà.

La première limite à prendre en considération est celle du **seuil d'accès à Oasis pour les publics fortement marginalisés**. Si comme cela a été dit plutôt, Oasis est un dispositif flexible et accessible à toute la population du Jura-Nord vaudois sans condition d'éligibilité, il n'en reste pas moins que pour certains publics, la démarche même de téléphoner pour demander un renseignement peut paraître inaccessible. Comme l'expliquait cette partenaire :

« Pour le public qui est très marginalisé, très précarisé, ce qu'on voit dans d'autres régions, c'est que ce n'est pas les mêmes dispositifs qui peuvent être mis en place. [...] Dans notre permanence, on est là, sur le palier de la rue, on entre, il n'y a pas de rendez-vous. Et puis, il y a un autre rapport. Donc, voilà, je pense que tout n'est pas possible non plus en fonction des publics et je pense qu'il faut juste être attentifs parce qu'à mon avis, c'est un bout qui reste parfois encore sous les radars [...] c'est un public pour qui [...] la porte d'entrée est encore plus compliquée et où il faut être avec eux, proches d'eux. » (Focus group, mai 2024).

Il apparaît ainsi que pour les publics qui fréquentent le réseau bas seuil et qui ont par exemple des problématiques de sans-abrisme, de consommation, etc., solliciter Oasis ne va pas nécessairement de soi. Il s'agit dès lors des potentiels effets de sélection que cela peut induire. Cela ne signifie pas pour autant qu'Oasis n'a pas un rôle à jouer dans l'accompagnement de ces publics, mais plutôt qu'il prend une autre forme, plus indirecte, à travers la collaboration avec les professionnel·le·s qui sont en première ligne et directement en contact avec les personnes concernées (voir section 6.4 ci-après).

La deuxième limite à laquelle Oasis et ses partenaires sont régulièrement confrontés découle quant à elle de **l'offre de prestations et de services qui s'avère parfois insuffisante pour répondre aux besoins de la population**. À l'échelle de la région et du canton de Vaud plus largement, deux secteurs ont été tout particulièrement pointés comme étant sous-dotés : d'une part celui de **l'accompagnement social dans et vers le logement** (Reitz, 2023) ; d'autre part **l'accompagnement budgétaire et l'aide au désendettement**. Concernant le logement, Oasis et ses partenaires s'accordent à dire qu'il s'agit d'un domaine de préoccupations récurrentes, à la fois parce que la demande est élevée, mais aussi parce que les possibilités d'accompagnements sont limitées. Comme l'expliquait la responsable d'Oasis :

« Je pense que le logement [...] c'est pas mal engorgé, mais parce qu'il n'y a qu'une structure qui existe, c'est Rel'og. Donc, au-delà de ça, il n'existe rien dans la région. Alors oui, nous, on a la Cellule logement ici. Mais Rel'og va plus loin dans ses démarches qu'ils font avec les personnes. Et puis ça, c'est engorgé, mais parce qu'ils n'ont pas les moyens par rapport à la nécessité qu'il y a autour [...]. Oui, on peut rassembler les pièces pour faire un dossier de candidature. Mais nous, on ne va pas pouvoir aller visiter l'appart. On ne va pas pouvoir faire plus de démarches. » (Focus group, janvier 2025).

Il en va de même concernant les besoins d'accompagnement sur le plan budgétaire et face au surendettement. Comme l'expliquait cette représentante de l'action sociale locale :

« L'accompagnement budgétaire est clairement quelque chose qui manque, de mon point de vue. Par rapport aux besoins en accompagnement administratif et budgétaire, il y a très peu de prestations en fait, il n'y en a quasiment pas pour être très honnête. Et du coup, c'est une grande problématique parce que c'est très régulier dans les situations des personnes qu'il y ait une problématique d'ordre administratif et budgétaire » (Focus group, mai 2024).

Si Oasis propose des aides administratives et budgétaires, son rôle de généraliste ne lui permet toutefois pas de se substituer aux spécialistes du surendettement. Comme l'explique la responsable d'Oasis :

« Si la personne dit : "Je dois rééquilibrer mon budget parce que mon mari est parti", les CP ont les outils pour pouvoir l'accompagner dans cette démarche. Mais dès que ça sort de nos compétences, nous allons les orienter, on ne va pas se substituer aux compétences de nos collègues qui sont des spécialistes » (Focus group, mai 2024).

Le risque est alors qu'en dépit du travail d'orientation effectué, dans l'attente d'un rendez-vous, les personnes renoncent à aller jusqu'au bout des démarches et à solliciter les services dédiés. À ce titre, les CP d'Oasis soulignaient justement la pertinence d'acquérir une formation dans ce domaine :

« - Des fois, les gens aimeraient vraiment une aide pour le surendettement. Alors, nous, on oriente au CSP, à Parlons cash. Et puis, c'est vrai que nous, on peut les aider à faire un budget dans ce genre de situations, mais voilà. Après, il y a des gens qui ont énormément de dettes et qui n'ont pas forcément de travail ou pas un revenu mensuel qui est fixe. Donc, oui, pour moi, ce n'est pas des situations qui

sont très évidentes à gérer. Et de nouveau, ça sort un peu de nos compétences. Mais pourquoi pas se former aussi là-dedans, ça pourrait être intéressant.

- Oui, je pense que ça peut être bien. Parce que même si je pense que le but n'est pas qu'on remplace Parlons cash, au moins on pourrait avoir des débuts de clé de réponse et on pourrait peut-être les accompagner en attendant qu'ils aient un rendez-vous vu qu'il y a un délai » (Entretien CP, janvier 2025).

La troisième limite renvoie quant à elle aux **situations complexes qui requièrent un suivi à moyen ou long terme**. Si pour la plupart des personnes accompagnées par Oasis, une intervention brève – qui peut prendre la forme d'un simple appel ou d'un unique rendez-vous – peut suffire à répondre à leur demande, pour d'autres publics, apparaît la nécessité d'un suivi à plus long terme, au-delà des perspectives temporelles d'Oasis. Cette limite soulève la question des problématiques chroniques, en particulier dans le domaine de la santé et qui nécessiteraient de pouvoir bénéficier d'un·e référent·e à plus long terme comme l'explique cette partenaire d'Oasis :

« J'entends bien que les personnes sont forcément réorientées sur les dispositifs existants, mais finalement après (Oasis), quand c'est des situations complexes, qu'est-ce qu'il se passe ? Parce que c'est souvent là que le système se grippe, en particulier quand il y a des liens santé social car il y a un enjeu autour de ces deux domaines. [...] Qui fait un rôle de référence ? Qui fait le lien avec l'ensemble des parties prenantes du réseau ? » (Focus group, mai 2024).

À travers ces situations complexes revient l'enjeu d'un *case management* vu précédemment et qui pourrait s'inscrire sur le temps long. À cet égard, depuis sa mise sur pied, Oasis a déployé deux types de démarches, d'une part des collaborations avec Relais-Contact, basé à Yverdon-les-Bains, qui offre aux personnes en grandes difficultés un soutien dans différents domaines, y compris sur le plan administratif, et qui n'est pas limité dans le temps. D'autre part, Oasis accompagne également les usager·ère·s dans la mise sur pied de curatelles quand il n'y a pas d'autre réponse possible et que la situation l'impose. La question des problématiques chroniques et des éventuelles sollicitations multiples d'Oasis qui pourraient se dessiner à moyen et long termes reste toutefois une question ouverte qui mériterait d'être documentée à l'avenir.

Enfin, la quatrième et dernière limite rapportée par les partenaires d'Oasis concerne la **délimitation territoriale de son champ d'intervention**. En effet, plusieurs structures, en particulier celles actives sur plusieurs régions du canton regrettent de ne pas pouvoir bénéficier d'un appui similaire au-delà des frontières du district Jura-Nord vaudois. Il nous a ainsi été rapporté le cas d'une partenaire qui avait sollicité l'intervention d'Oasis, mais que celle-ci n'avait pas été possible, car la personne était domiciliée en dehors du périmètre de l'ARAS JUNOVA. Cette partenaire, tout en soulignant que le contact avec Oasis avait malgré tout été bénéfique, car il avait permis de la rediriger rapidement vers les prestataires compétents, regrettait de ne pas pouvoir bénéficier d'Oasis sur un territoire plus large. De même, une autre partenaire active sur un territoire particulièrement fragmenté soulignait que pour elle, le domicile de ses bénéficiaires était une contrainte importante qui aboutissait à des inégalités de prise en charge parfois marquées. Elle concluait ainsi à propos d'Oasis : *« j'aimerais bien que ce soit vaudois, que ça fasse tache d'huile »* (Focus group, janvier 2025).

6.4 Ressorts et développements des dynamiques collaboratives entre Oasis et les acteur·rice·s de la région

Si le rapport intermédiaire avait déjà souligné à mi-parcours l'importance du rôle de pivot incarné par Oasis et de son travail d'aller-vers le réseau, ainsi que la réception positive de ces derniers parmi les représentant·e·s de l'action sociale et sanitaire locale, ce rapport avait également permis de mettre en évidence deux points de vigilance ayant trait aux dynamiques collaboratives entre Oasis et ses partenaires. Tout d'abord, nous insistions sur la nécessité de réactualiser et d'alimenter régulièrement l'esprit de dialogue et de collaboration affiché par Oasis et ses partenaires. Or, cette **posture de complémentarité prônée par Oasis et ses partenaires implique des coûts de coordination importants** afin d'alimenter une dynamique collaborative à l'échelle du réseau d'action socio-sanitaire local. Cette tâche exige en effet du temps, des moments et lieux de rencontre propices aux échanges et collaborations et le rapport invitait le mandant à **identifier les modalités et ressources nécessaires à l'accomplissement de cette tâche sur le long terme**, au risque de reproduire des effets de silo.

De plus, le rapport intermédiaire émettait également une mise en garde quant au fait que l'intervention proactive d'Oasis pouvait être **vécue comme une forme d'intrusion ou d'ingérence par certain·e·s partenaires** y voyant une forme de déni de leur propre expertise. À l'issue de la 2^e phase d'évaluation d'Oasis, il apparaît que ce deuxième point de vigilance est resté largement théorique, celui-ci se basant sur une seule et unique expérience délicate auprès d'un partenaire spécifique et qu'un tel cas de figure ne s'est pas reproduit. Ainsi, au stade final de la présente enquête, Oasis et ses partenaires de même que les auteur·rice·s du présent rapport considèrent ce point de vigilance comme caduc.

En revanche, les données collectées au cours de la 2^e phase d'évaluation d'Oasis confirment largement l'importance du premier point de vigilance. De fait, la dynamique collaborative entre Oasis et ses partenaires, ainsi que les modalités de son maintien et de son développement ont occupé une place centrale dans les échanges et propos collectés au cours de la dernière année. L'ensemble des acteur·rice·s rencontré·e·s s'accordent à dire qu'il s'agit là d'un enjeu majeur pour la pérennité des missions d'Oasis et pour assurer son rôle de pivot au sein du réseau sur le long terme.

Cette section revient donc dans un premier temps sur les différentes formes de collaborations qu'Oasis a initiées depuis sa création (6.4.1) pour questionner dans un second temps les modalités d'entretien et de développement de ces collaborations sur le long terme (6.4.2).

6.4.1 Les ressorts et modalités de collaboration entre Oasis et ses partenaires

Les partenaires rencontrés saluent unanimement l'important travail d'aller-vers le réseau qui a été entrepris par Oasis depuis sa création. Cela représente près de 150 rencontres organisées depuis le lancement du concept, consistant le plus souvent à se rendre dans les locaux d'un partenaire, à la fois pour faire connaissance, présenter le fonctionnement et les missions d'Oasis, mais aussi pour mieux comprendre les outils et contextes de travail de chaque partenaire. Les représentant·e·s de l'action sociale et sanitaire ont témoigné d'une vive reconnaissance à l'égard de cet important « travail de porte à porte » pour reprendre les termes de l'une d'entre elles. Comme le résume cette autre partenaire : « *Moi, je voulais dire bravo à Oasis, je n'ai jamais entendu parler autant de gens de la santé, de social. [...] Vous*

avez fait un monstre travail pour vous faire connaître » (Focus group, mai 2024). La posture de complémentarité affichée par Oasis, avec le souci de ne pas produire des doublons et multiplier les interlocuteur·rice·s (ce qui pourrait paradoxalement engendrer une perte de repère pour les publics et produire du non-recours), a contribué à faciliter la mise sur pied de collaboration. Aussi, ce qui apparaît comme une clé du succès de ces collaborations renvoie au fait d'avoir pu aller plus loin qu'un simple travail d'information, **vers une co-construction de l'intervention d'Oasis avec ses partenaires**. Il s'agit de prendre le temps de se rencontrer, de se mettre d'accord sur des principes-cadres de la collaboration définis avec chaque partenaire en fonction de ses réalités, etc., comme l'expliquait cette partenaire à propos d'Oasis :

« Mais c'est peut-être aussi ce qui fait que ça a contribué à la réussite. C'est que vis-à-vis des partenaires, ce n'est pas "On arrive, on vous dit ce qu'on fait", mais c'est un peu une co-construction. Vous allez à la rencontre des partenaires. Je me souviens qu'on avait discuté aussi (lors de la première rencontre avec Oasis) et du coup, j'avais pu te dire un peu la réalité de notre terrain. Et c'est comme un modelage un peu spécifique, j'ai envie de dire. C'est qu'il y a une adaptation en quelques sortes » (Focus group, janvier 2025).

Finalement, notre enquête montre que cette disposition à co-construire l'intervention d'Oasis de manière « sur mesure » et en fonction des besoins des usager·e·s et des partenaires a débouché sur **trois types de collaborations**. Le premier correspond à la situation type où un·e partenaire interpelle Oasis pour confier à l'équipe mobile l'accompagnement d'une personne. Le deuxième type de collaborations observées résulte du processus inverse, à savoir lorsqu'Oasis interpelle un·e partenaire pour lui adresser un·e de ses bénéficiaires, soit pour activer une prestation ou un service qui lui serait utile, soit parce qu'elle ou il est le mieux placé·e pour accompagner cette personne et lui offrir un suivi au-delà de l'intervention d'Oasis. Ce cas de figure est illustré par ce partenaire qui a mis en place un bref suivi à la suite de l'accompagnement effectué par Oasis : *« Il y a eu une intervention relativement courte de la part d'Oasis, pour une situation d'une jeune fille qui avait des problèmes financiers. Elle a retrouvé une activité salariée, elle a pu prendre un appartement, elle a pu régler ses dettes, remettre à jour ses impôts et tout. Et après, il fallait juste avoir un suivi, c'était quoi ? Trois fois une demi-heure et voilà »* (Focus group, mai 2024). En l'occurrence, dans le cas exposé ici, la proximité géographique a joué un rôle important dans le choix du partenaire le plus à même pour assurer le suivi.

Enfin, le troisième et dernier type de collaborations englobe des situations hybrides de concertation entre Oasis et ses partenaires dans lesquelles Oasis intervient indirectement dans l'accompagnement des personnes, principalement à travers une activité de conseil auprès des professionnel·le·s qui sont directement en contact avec les personnes concernées. Notre enquête souligne à cet égard que ce mode de collaboration hybride où Oasis intervient de manière indirecte concerne certains publics plus particulièrement. C'est le cas par exemple s'agissant des personnes en grande marginalité. Comme dit plus haut, face à ce type de situations, les acteur·rice·s du réseau bas seuil sont souvent plus proches et mieux à même d'assurer le suivi des personnes. La responsable d'Oasis expliquait ainsi à propos de deux partenaires par rapport aux publics sans-abri :

« On ne les voit pas forcément parce qu'elle (la TSP) amène la situation et elle nous demande ce que nous on voit qui pourrait être actionné autour de ces personnes. Et, c'est elle qui garde le lien de confiance avec cette personne [...]. On a eu une situation assez compliquée où, en fait, le vrai lien de confiance qui avait été fait, c'était avec la TSP. Et pourtant, il y avait une multitude de partenaires qui étaient en train d'aider la personne, mais c'est elle qui avait ce lien. Je trouve important de continuer à travailler comme ça, de renseigner le partenaire, ce qui bénéficie en fait à la personne » (Focus group, mai 2024).

« (concernant une rencontre avec Caritas) Quand on s'est vues, on s'est dit, si c'est des personnes en lien avec la Lucarne, ils gardent le suivi et c'est leur pied d'attache. Ils souhaitent aussi pouvoir continuer à le faire et ça a tout son sens pour ne pas qu'on soit deux acteurs. Donc là, c'est quelque chose où on reste prudent, de bien communiquer avec le partenaire » (Focus group, janvier 2025).

On observe des arrangements similaires s'agissant du public des jeunes, comme l'explique encore la responsable d'Oasis à un partenaire actif dans le domaine de la jeunesse :

« Le lien avec le jeune est encore plus fragile que celui avec un adulte. Alors en général, le partenaire vient nous expliquer la situation, on se voit, il vient chercher l'info chez nous, mais après, c'est lui qui retransmet. Parfois on le rencontre avec le jeune. Pour nous, ce n'est pas un problème. Donc, si tu sens qu'avec le jeune, c'est mieux que tu gardes le contact, mais que tu as besoin d'infos, nous, on est là aussi pour te renseigner toi et comme ça, tu peux garder aussi le lien parce qu'on sait qu'il est hyper fragile » (Focus group, janvier 2025).

Du point de vue des acteur·rice·s du réseau social et sanitaire, on voit ainsi comment la **collaboration avec Oasis peut prendre des formes multiples, en fonction des besoins et caractéristiques des publics concernés**. On note aussi à quel point **l'enjeu de la collaboration et de la communication avec les partenaires est crucial pour aboutir à des solutions et suivis « sur mesure »**.

6.4.2 Maintien et développement des collaborations à plus long terme

Malgré les collaborations fructueuses déployées par Oasis depuis sa création, une question récurrente demeure : celle des modalités de leur maintien sur le long terme, voire le développement de celles-ci à l'égard de nouveaux publics et partenaires. Les partenaires rencontrés s'accordent à dire qu'une rencontre initiale ne suffit pas à garantir des liens durables dans le temps. La question de l'alimentation de ces liens sur le temps long apparaît comme un enjeu majeur et plusieurs partenaires ont souligné le besoin de prévoir des « piqûres de rappel ». Le risque d'oubli si les liens ne sont pas régulièrement renouvelés, de même que la perte d'information liée notamment à l'importante rotation parmi les professionnel·le·s du social et de la santé sont pointés comme des obstacles par rapport auxquels il s'agit de déployer des **stratégies pour permettre le maintien du flux de collaborations avec Oasis**. Comme l'expliquait cette représentante de l'action sociale locale :

« Moi, j'étais assez surprise parce que des collègues m'ont dit : "Ah, mais je ne connaissais pas (Oasis)", alors que moi, j'ai tout transmis (rires). [...] Mais je remarque que l'information a tendance à se perdre, surtout si les gens ne se sont

pas rencontrés face à face. [...] il y a souvent une perte d'info, un oubli de l'existence d'une prestation si on n'a pas soi-même vu, rencontré, d'autant plus quand on est sur des prestations cantonales » (Focus group, mai 2024).

Dans le même sens, les participant·e·s aux *focus groups* partageaient l'idée qu'il est important de pouvoir se rencontrer physiquement, de tisser des liens informels et de pouvoir échanger autour de situations concrètes pour incorporer le réflexe de faire appel à Oasis. Comme l'ont exprimé ces trois partenaires :

« Il faut peut-être privilégier les rencontres de réseau. Finalement, c'est des rencontres où, souvent, les professionnels me disent comment ça se passe chez eux, c'est l'occasion de se rencontrer, de prendre le café, de voir un visage, de voir les nouveaux, parce que c'est dans ces occasions-là qu'on apprend que tel et tel est parti et est remplacé par untel. Et finalement, c'est souvent dans ces rencontres de réseau qui ont lieu, en général, deux fois par année selon les régions [...]. C'est bénéfique. Et l'informel ! On est aussi dans des relations très informelles » (Focus group, mai 2024).

« Après, juste en voyant un peu la dynamique et qu'il y a beaucoup de changements à l'intérieur des équipes, je pense qu'il faudra toujours être disponibles pour se rencontrer à un moment donné, dès qu'il y a un changement dans l'équipe. Parce que je trouve que, comme on a dit, la rencontre vraiment tête à tête pour voir les lieux, pour présenter, c'est beaucoup plus facile après pour orienter les gens, expliquer aussi notre travail que si on se parle au téléphone » (Focus group, janvier 2025).

« En fait c'est l'expérience comme tu dis, ce n'est pas juste un mail quand on ne connaît pas la prestation, c'est avoir l'expérience passée, de dire : "On a orienté une situation et on a vu que ça répondait à un besoin" et c'est ça qui va l'ancrer dans un réflexe futur » (Focus group, janvier 2025).

Le risque d'oubli de l'information apparaît d'autant plus fort vis-à-vis des partenaires qui ne sont pas des expert·e·s des questions sociales. L'importance de renouveler les démarches d'aller-vers, en particulier auprès des communes a ainsi été mise en avant, sachant que le canton de Vaud connaît des taux records de démissions parmi les élu·e·s de la législature en cours.

« Je prends l'exemple d'une petite commune au pied du Jura. Voilà, elle a eu l'information qu'Oasis existe [...]. Mais selon la taille de la commune, le guichet de l'administration communale est peut-être ouvert trois heures par semaine, le mardi soir. Donc, cette information, ils l'ont eue, mais est-ce que le réflexe reste encore ? » (Focus group, janvier 2025).

Pour favoriser la circulation et la pérennité des informations diffusées à propos d'Oasis, il a été suggéré de veiller à informer, en plus des conseiller·ère·s municipales·aux, les secrétaires ainsi que les boursier·ère·s communales·aux, deux postes généralement relativement stables au sein des administrations communales.

À l'issue de plus de deux ans d'activités, les partenaires d'Oasis suggèrent de **développer des formats de collaborations capables d'entretenir la dynamique initiée tout en préservant le caractère direct et concret des échanges**. L'enjeu est loin d'être anodin, il

s'agit de trouver des modalités qui conviennent au plus grand nombre sans alourdir les engagements des un·e·s et des autres. À titre d'exemple, certain·e·s représentant·e·s réuni·e·s dans le cadre des *focus groups* ont participé à la totalité des quatre rencontres semestrielles et souhaitent aujourd'hui maintenir cette dynamique de groupe. D'autres, en revanche, n'ont pu participer qu'à une seule rencontre, sans possibilité d'étendre leur disponibilité. Plusieurs pistes ont ainsi été évoquées : investir plus largement les Cafés Contacts d'Yverdon-les-Bains, voire les ouvrir à des partenaires basé·e·s dans d'autres localités de la région avec le souci de pouvoir y amener des cas concrets autour desquels échanger ; multiplier les Cafés Contacts dans différentes régions du district, à l'instar du Café Réseau dans la Vallée de Joux. D'autres partenaires encore ont souligné la pertinence de faire entendre le point de vue des personnes directement concernées. Comme le suggérait un·e représentant·e de l'action sociale locale, « *il y a aussi les usagers qui ont bénéficié de la prestation qui peuvent aussi être des porteurs. [...] Ça aussi, je pense qu'il ne faut pas négliger.* » (Focus group, mai 2024). Leur expérience permet en effet à la fois de sensibiliser le grand public aux questions d'accessibilité des prestations sociales tout en mettant en lumière le travail d'Oasis. Cette approche fait par ailleurs échos à la démarche participative mise en place dans le cadre de la présente évaluation et aux recommandations du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s (voir chapitre suivant). Enfin, une dernière série de suggestions visait à étendre le rayonnement d'Oasis auprès de réseaux d'acteur·rice·s et champs spécifiques. À ce titre, plusieurs rapprochements avec le domaine de la santé ont été suggérés, en particulier avec le milieu hospitalier, avec pour défi de permettre aux professionnel·le·s concerné·e·s de « développer un regard social » comme l'expliquait cette partenaire d'Oasis :

« C'est difficile de développer un regard social. Nous, c'est ce qu'on dit aux infirmières : "Vous restez infirmières, mais vous devez développer une autre approche. Il y a des trucs, des propos qui doivent résonner en vous. Il faut vous connecter à un service social". Mais c'est vrai que c'est dur parce que quand on est infirmière, oui, changer un peu le regard. Ce n'est pas aussi simple. »

Le domaine de la santé et plus particulièrement le milieu hospitalier se présente ainsi comme des contextes opportuns, à la fois pour développer les collaborations d'Oasis et son activité d'aller-vers le réseau à l'échelle de la région, mais aussi pour atteindre des publics en difficulté et ainsi étendre ses missions d'accompagnement et de prévention à l'égard des habitant·e·s de la région.

6.5 Synthèse

Parmi les objectifs initiaux du concept Oasis, figurait la volonté de contribuer à renforcer la collaboration avec les partenaires du réseau en vue de faciliter l'accès aux prestations et lutter contre le non-recours. Les quatre *focus groups* avec les acteurs du réseau socio-sanitaire de la région, ainsi que l'immersion au sein de l'équipe mobile d'Oasis, ont permis de documenter la façon dont Oasis a répondu à cet objectif.

Tout d'abord, les partenaires du réseau ont dressé un constat unanime : **l'action sociale dans la région est marquée par une fragmentation institutionnelle, territoriale et temporelle**, qui complexifie l'orientation des professionnel·le·s comme des usager·ère·s. La surspécialisation des services, le manque d'acteur·rice·s généralistes, les inégalités d'accès selon les zones géographiques, ainsi que les délais institutionnels de traitement des

demandes constituent des obstacles structurels majeurs. Le réseau est ainsi perçu comme une nébuleuse peu lisible, où le manque de coordination nuit à l'efficacité de l'action sociale et renforce les risques de non-recours. Face à ces constats, les partenaires ont suggéré **trois leviers transversaux pour améliorer l'accessibilité des prestations** : (1) renforcer les liens entre partenaires à travers des ponts entre les institutions afin d'améliorer la connaissance mutuelle ; (2) créer plus de postes d'AS généralistes ; et (3) promouvoir des formes d'accompagnements individualisés comme le *case management*.

Depuis sa création, Oasis a déployé un travail soutenu et continu pour aller-vers les partenaires, multipliant les rencontres pour établir des liens de confiance et adapter au mieux son intervention aux besoins du réseau. Sa posture de complémentarité et de co-construction a permis à Oasis de développer trois types de collaboration : la prise en charge directe, la réorientation vers les partenaires, et des formes d'accompagnements hybrides à travers une activité de soutien et de conseil aux partenaires. À travers celles-ci, Oasis se distingue par un **travail d'insertion raisonnée au sein du réseau social et sanitaire local déployé à la carte, selon les besoins et possibilités des partenaires**.

En ce sens, le **concept Oasis a largement été salué par les partenaires du réseau**. Il apparaît comme une réponse pertinente aux défis identifiés en matière de lutte contre le non-recours. Son positionnement généraliste, sa flexibilité, sa politique d'aller-vers et sa capacité à intervenir de manière préventive sont perçus comme des atouts majeurs. Oasis est devenu une porte d'entrée utile dans un réseau jugé trop complexe, facilitant ainsi les orientations tout en limitant la stigmatisation. Certaines limites propres à Oasis et au réseau socio-sanitaire sont toutefois relevées : la difficulté pour les publics les plus marginalisés d'accéder spontanément au dispositif, le manque d'offres spécialisées dans certains domaines (logement, désendettement), l'absence de solutions de suivi à long terme pour les situations complexes, ainsi que la restriction géographique de l'intervention d'Oasis au seul district JUNOVA.

Parallèlement, quatre points de vigilance se dessinent et méritent une attention particulière :

- La posture de complémentarité prônée par Oasis et ses partenaires implique des coûts de coordination importants afin de maintenir et développer une dynamique collaborative à l'échelle du réseau d'action socio-sanitaire régional. Il est nécessaire de garantir les modalités et les ressources nécessaires à l'accomplissement de cette tâche sur le long terme. Ceci comprend la dotation d'Oasis en EPT de CP, ainsi que le soutien logistique – notamment les tâches de secrétariat – et la coordination assurée par la responsable d'Oasis, qui sont indispensables pour permettre au concept d'étendre son rôle en matière d'animation du réseau socio-sanitaire et de développement d'initiatives avec ses partenaires.
- La pérennisation des dynamiques collaboratives initiées par Oasis doit passer par la constitution de plateformes de collaboration « légères », telles que les « Cafés Contacts », à travers lesquels le caractère direct et concret des échanges se maintient.
- Parallèlement, il importe de penser le développement de ces collaborations auprès de nouveaux partenaires. Un rapprochement avec le réseau hospitalier pourrait s'avérer particulièrement pertinent à cet égard dans la détection de situation de non-recours.
- Les situations complexes engendrent des besoins multiples qui nécessitent le plus souvent l'intervention de plusieurs partenaires sur le temps long. Le suivi de ces situations dépasse de facto le champ d'intervention d'Oasis. Il importe donc de porter

une attention particulière sur l'offre d'accompagnement disponible pour ce type de situations. En effet, une saturation de l'offre pourrait donner lieu à des parcours fragmentés et discontinus, jalonnés de sollicitations multiples et répétées auprès d'Oasis. Dans le même sens, un monitoring resserré des recours multiples à Oasis pourrait s'avérer pertinent (voir également chapitre 4).

7 LES CITOYEN·NE·S DE LA REGION JUNOVA FACE AUX DEFIS DE L'ACCESSIBILITE ET DU NON-RECOURS AUX PRESTATIONS SOCIALES

Ce chapitre s'inscrit dans le cadre du troisième axe d'évaluation du présent mandat, qui interroge la réception d'Oasis du point de vue de potentiel·le·s usager·ère·s. Dans le champ de l'évaluation, la réception des politiques publiques fait référence à la manière dont les individus, perçoivent les politiques qui leur sont dédiées et s'en emparent ou non (Warin, 1998 ; Revillard, 2018). Dans cette perspective, il s'agit d'interroger l'accessibilité des prestations sociales du point de vue des citoyen·ne·s et de mettre en évidence les écarts entre besoins individuels et prestations existantes, afin de situer et d'orienter la contribution spécifique d'Oasis, et, plus largement, d'offrir des outils pour lutter contre le non-recours.

Pour ce faire, l'équipe de recherche a mis en œuvre, à la demande du mandant, une démarche participative. Cette méthodologie repose sur l'engagement actif des principales parties prenantes dans le processus d'évaluation (Jacob et Ouvrard, 2009). Elle confère ainsi une place centrale aux destinataires des politiques publiques et permet d'apprécier leur réception ainsi que leur pertinence du point de vue des personnes directement concernées. En ce sens, cette approche complète et renforce l'analyse des modalités de mise en œuvre d'Oasis et de son articulation avec les acteurs institutionnels et associatifs, en y ajoutant le « savoir expérientiel » (Godrie, 2022) des usager·ère·s. En particulier, cette approche se révèle précieuse dans le cadre de l'étude du non-recours, en ce qu'elle permet de documenter les obstacles d'accessibilité aux prestations sociales à partir de l'expérience directe des personnes concernées. En donnant la parole à celles et ceux qui n'ont pas recours aux droits qui leur sont pourtant destinés, ou qui rencontrent des obstacles dans leur activation, elle contribue à révéler les zones de fragilité ou de dysfonctionnement des dispositifs existants, et à produire une forme d'expertise rarement mobilisée dans les évaluations institutionnelles (Debonneville et al., 2025 ; Milet et Warin, 2013).

Notons encore qu'en tant que démarche participative, celle-ci a une portée émancipatrice et vise à soutenir le pouvoir d'agir (*empowerment*) des participant·e·s (Chiapparini et al., 2020). S'agissant de personnes en situation de vulnérabilité, la démarche est d'autant plus importante qu'elle entend renforcer leur appartenance légitime à un collectif et lutter par là même contre les barrières du stigmatisme et de l'isolement (Fetterman, 2000). La reconnaissance de leurs choix et points de vue au sein d'un groupe favorise leur participation, et contribue à restaurer la confiance en soi, envers les autres et à l'égard des institutions.

Dans le cadre du présent mandat, la démarche participative s'est fondée sur la constitution d'un groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s. Celui-ci s'est réuni durant 20 mois afin de repérer, à partir des expériences vécues et avec le soutien de l'équipe de recherche, les freins dans l'accès aux prestations sociales, et de formuler des pistes d'amélioration. Concrètement cette démarche a abouti en une liste de 14 recommandations (voir annexe 2) visant à renforcer l'accessibilité des prestations sociales et à lutter contre le non-recours. Cette démarche permet ainsi d'éclairer à la fois les apports spécifiques d'Oasis et les enjeux plus larges que soulève la lutte contre le non-recours dans le contexte régional.

Structuré en trois parties, ce chapitre rend compte des résultats de cette démarche participative : après avoir détaillé ses modalités de mise en œuvre (7.1), il expose les recommandations formulées par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s (7.2), puis revient sur les apports plus larges de la démarche (7.3).

7.1 Mise en œuvre de la démarche participative

Contrairement aux démarches participatives qui s'appuient sur des groupes déterminés à partir de catégories sociales bien établies, le défi a consisté ici à constituer un groupe d'expert·e·s issu d'un public invisibilisé. Les personnes concernées par le non-recours forment en effet une population définie en creux des publics « ordinaires » de l'action sociale et ne se reconnaissent pas forcément dans cette notion. Elles appartiennent ainsi à ce que la littérature qualifie de populations « difficile à atteindre » (Marpsat et Razafindratsima, 2010) notamment en raison de leur faible représentativité statistique ; de la faible visibilité sociale de leur situation – qui ne figure quasiment jamais dans des bases de données administratives – et de leur réticence à dévoiler leur situation par crainte d'être stigmatisées ou de revivre un passé douloureux. En vue de dépasser ces difficultés, l'équipe de recherche a mis en œuvre différentes stratégies de recrutement : distributions de *flyers* dans les salles d'attente des services sociaux et des associations de la région, distribution de *flyers* via l'équipe mobile d'Oasis et l'équipe de recherche, publication en ligne sur le site de l'ARAS JUNOVA et celui de la HETSL, relais de l'information par des associations actives dans la lutte contre la précarité, et encouragement du « bouche-à-oreille » entre (non-)usager·ère·s des prestations sociales.

À l'issue d'un processus de recrutement qui s'est étendu sur quatre mois, un groupe de dix expert·e·s du vécu a pu être constitué. Une des caractéristiques de ce groupe est qu'il est constitué de personnes qui ont bénéficié, bénéficient ou sont en attente de prestations sociales et qui ont en commun d'avoir été confronté·e·s à un moment ou un autre de leur parcours à des difficultés dans l'activation de leurs droits sociaux et à des formes de non-recours. En ce sens, la trajectoire des participant·e·s rappelle que le non-recours est un processus dynamique : les séquences de recours et de non-recours pouvant se succéder dans un même parcours biographique (Debonneville et al., 2025 ; Rosenstein et al., 2025).

Par ailleurs, une autre caractéristique de ce groupe est sa forte hétérogénéité qui permet d'éclairer la variabilité des déclinaisons du phénomène de non-recours. Les participant·es diffèrent en effet dans leurs trajectoires biographiques et leurs profils sociodémographiques : âge (entre 20 à 65 ans), expression de genre, type de formation, trajectoires professionnelles et secteurs d'activité, lieu de résidence (urbain, semi-rural), statut légal (type de permis de séjour), composition du ménage (marié·e, divorcé·e, célibataire, en couple, avec ou sans enfant), nationalité, parcours migratoire ou encore rapport à la langue.

La démarche participative s'est déroulée entre octobre 2023 et juin 2025, période au cours de laquelle 18 rencontres ont eu lieu entre le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s et l'équipe de recherche. Ces séances se sont tenues dans une salle de la ville d'Yverdon-les-Bains sélectionnée, avec l'aide du mandant, en raison de son accessibilité, de sa « neutralité » (absence de lien avec le secteur social) et de sa proximité géographique avec les lieux de résidence des participant·e·s. Par ailleurs, les coûts de l'engagement dans cette démarche ne

devant pas constituer un obstacle à la participation, les frais de transport étaient remboursés et la participation aux séances a fait l'objet d'une rétribution symbolique. Le mandant a ainsi mis à disposition de l'équipe de recherche, les conditions structurelles à la mise en œuvre et à la réussite de la démarche.

Parmi ces conditions, disposer d'un temps long (environ 20 mois) a constitué un élément indispensable. D'une part, cela a permis de créer des liens de confiance entre les membres du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s et avec l'équipe de recherche. Ce temps a ainsi permis de constituer un socle de confiance mutuelle, indispensable pour instaurer un climat sécurisant favorable au partage d'expériences. D'autre part, le passage de la mise en présence de diverses expériences individuelles à la formalisation d'une expertise collective nécessite des échanges approfondis et répétés. Ce processus implique non seulement de partager et de confronter les vécus personnels, mais aussi de les analyser ensemble pour en dégager des thématiques communes et aboutir à une compréhension partagée. Afin d'être compris et reconnus, les savoirs issus de l'expérience nécessitent en effet un travail itératif de thématisation et de catégorisation qui s'inscrit dans la durée, sur la base d'échanges réflexifs (Breton, 2017). Cela passe par une mise en récit collective qui permet ainsi de progressivement faire émerger des significations communes. Ces savoirs issus de l'expérience doivent ainsi être partagés, comparés et organisés afin de constituer progressivement des thèmes transversaux.

Dans le cadre de la présente démarche participative, ce travail de thématisation est passé par la mobilisation de divers dispositifs spécifiques (p.ex. : exercices en petits groupes, *world café*, etc.) en vue d'identifier des thématiques transversales, mais aussi pour partager plus en profondeur les points de vue et valider des interprétations communes. Ce processus a nécessité d'organiser les propos collectés selon leurs différences ou leur complémentarité, afin de les structurer en vue de l'élaboration de la liste de recommandations. Pour faciliter l'organisation du propos, divers outils ont été employés, tels que la mise par écrit et la schématisation des expériences ou la mise en place de temps de synthèse afin de formaliser chaque thème et sous-thème. Ce travail de thématisation et de catégorisation a ainsi mené à la réalisation collective d'un *mapping* des freins et obstacles dans l'accès aux prestations sociales, qui a servi de base à l'élaboration des recommandations.

7.2 Liste de recommandations des expert·e·s citoyen·ne·s

Cette section présente la liste de recommandations élaborée par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s. Celle-ci vise à identifier des pistes d'amélioration afin de surmonter les obstacles dans l'activation des droits sociaux. La liste est constituée de **14 recommandations formulées par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s** sur la base de leurs expériences et avec le soutien de l'équipe de recherche. Les recommandations ont été regroupées en **quatre axes thématiques**, dessinant ainsi les piliers d'une politique régionale de lutte contre le non-recours, à savoir :

- **Axe 1 : Lutter contre le non-recours en communiquant et en informant**
- **Axe 2 : Lutter contre le non-recours en révisant les procédures administratives en lien avec les prestations sociales**
- **Axe 3 : Lutter contre le non-recours en favorisant les relations entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS**
- **Axe 4 : Promouvoir la participation et lutter contre les effets indésirables du non-recours sous toutes ses formes**

Chacun de ces axes réunit un ensemble de recommandations permettant respectivement d'**agir contre le non-recours sous l'angle de l'information et de la communication**, de **l'adaptation et de la simplification des démarches administratives**, de la **collaboration avec les professionnel·le·s de l'action sociale**, et de la **participation sociale et citoyenne des personnes concernées**. En sus, chaque recommandation est déclinée en **pistes d'action** comme autant de moyens concrets pour opérationnaliser et mettre en œuvre lesdites recommandations (voir annexe 2). À noter que cette liste de recommandations a été au cœur du 6^e module de formation continue organisé par Oasis à l'attention des collaborateur·rices de l'ARAS. À cette occasion – qui a constitué une étape clé de la démarche participative – le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s a pu présenter les recommandations élaborées avec l'aide de l'équipe de recherche et échanger avec des professionnel·le·s autour des freins et facilitateurs en matière d'accessibilité des prestations sociales (pour un retour sur cette expérience, voir section 7.3).

En tant que mandant de la présente étude et autorité en charge de nombreuses prestations sociales à l'échelle régionale, l'ARAS JUNOVA est la première destinataire des recommandations élaborées par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s. Cependant, les pistes d'action identifiées pour lutter contre le non-recours vont parfois au-delà des compétences de l'ARAS. L'objectif étant de porter un regard global sur les facteurs de non-recours à l'échelle de la région et les moyens de les surmonter, il a été décidé d'élargir le champ des destinataires à qui s'adresse ces recommandations à d'autres acteur·rice·s (instances cantonales, services publics, secteur privé, etc.).

Les sections qui suivent décrivent pour chaque axe les recommandations élaborées par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s et souligne leur écho à l'égard des conclusions des autres chapitres dans ce rapport, mettant ainsi en exergue la pertinence de l'action d'Oasis et ses potentielles pistes de développement.

7.2.1 Axe 1 : Lutter contre le non-recours en communiquant et en informant

Le premier axe renvoie aux obstacles informationnels et aux défis en matière de communication liés aux prestations sociales. Ce thème a en effet passablement marqué les échanges au sein du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s et apparaît comme une constante dans leurs parcours : tou·te·s ont, à un moment donné, rencontré des difficultés pour obtenir une information claire ou accompagner des proches confronté·e·s aux mêmes enjeux. Ces expériences reflètent ainsi la *non-connaissance* de l'offre publique par les personnes concernées, souvent décrite dans la littérature comme l'un des principaux obstacles de l'accès aux droits (Warin, 2016), notamment en termes de volume, dans la mesure où elle intervient notamment en amont du processus d'accès aux prestations, empêchant ainsi toute démarche

initiale de demande. Cette méconnaissance renvoie à une information totalement inconnue des personnes concernées, fragmentée ou peu lisible – qu’il s’agisse de l’existence même des prestations, de leur fonctionnement, des conditions d’éligibilité ou des démarches à effectuer pour y accéder. La qualité de l’information et les modalités de sa diffusion constituent ainsi des paramètres cruciaux pour permettre aux individus de connaître leurs droits et de savoir comment et auprès de qui les faire valoir.

Pour répondre aux défis identifiés dans ce premier axe de lutte contre le non-recours, quatre recommandations complémentaires ont été formulées afin de renforcer l’accessibilité des prestations sociales.

Premièrement, comme l’a souligné le groupe d’expert·e·s citoyen·ne·s, le langage administratif est souvent trop complexe et hermétique, usant d’un jargon technique et d’un vocabulaire juridique difficile à comprendre. À ce propos, un·e participant·e soulignait que : *« 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 »*. Le besoin d’une information simplifiée, claire et facilement accessible a ainsi abouti à la recommandation suivante :

Recommandation 1.1 : Proposer une communication simplifiée autour des prestations sociales afin de favoriser leur accessibilité et leur maintien, par exemple en mobilisant le langage simplifié ou en veillant à la disponibilité systématique de traductions.

Deuxièmement, le groupe d’expert·e·s citoyen·ne·s a aussi pointé le fait que la communication pouvait parfois être perçue de façon stigmatisante, comme l’explique un·e participant·e : *« Le fait de devoir recourir aux aides sociales est encore quelque chose d’assez mal vu et c’était extrêmement compliqué de devoir faire face à la stigmatisation qu’il y a autour de l’aide sociale. Le terme de “profiteur” revenait régulièrement, que ce soit de manière indirecte à travers l’attitude de certains professionnels, ou plus ouvertement dans la société, parmi les proches, les amis, voire la famille. C’est un mot qui, encore maintenant, m’empêche de me sentir légitime d’avoir le droit à une quelconque aide »*. Le groupe d’expert·e·s citoyen·ne·s souligne ainsi la nécessité de repenser la manière dont les messages autour des aides sociales sont formulés, afin d’en atténuer la portée stigmatisante et de renforcer le sentiment de légitimité des personnes concernées. À cet égard, ils et elles recommandent de :

Recommandation 1.2 : Proposer une communication non stigmatisante autour des prestations sociales, par exemple en menant des campagnes de sensibilisation ou en mobilisant le langage inclusif dans les supports d’information.

Troisièmement, les échanges ont mis en lumière un manque d’accompagnement dans l’orientation vers les ressources disponibles, comme se remémore un·e participant·e :

« Quand j’ai dû demander de l’aide au social à cause de ma maladie, je n’y comprenais rien. J’avais une famille à charge, des dettes, et j’étais perdu. J’ai demandé des contacts d’associations, mais on m’a juste dit : “Cherchez sur internet”. Aucune piste, rien. Face à cette absence d’accompagnement, j’ai dû créer ma propre liste

d'organismes (la Fondation Saphir, le CMS, le Lions Club, la Ligue contre le cancer, Oasis) pour obtenir un soutien psychologique et administratif ».

Lorsqu'un individu se trouve en situation de vulnérabilité, il ne dispose pas toujours des ressources personnelles, sociales ou numériques nécessaires pour accéder de manière autonome à un ensemble d'informations souvent complexes. En l'absence de relais ou d'orientations concrètes, il se retrouve alors particulièrement démuni face aux démarches à entreprendre, ce qui renforce le risque de non-recours. À ce titre, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s recommande de :

Recommandation 1.3 : Favoriser le recours aux prestations sociales par une information proactive sur les droits et services existants, par exemple en établissant une liste des institutions ressources à destination des citoyen·ne·s et des professionnel·le·s ou en identifiant (via la déclaration d'impôt) et en informant automatiquement les personnes en situation de précarité sur leurs potentiels droits.

Quatrièmement, la connaissance des prestations et des structures ne garantit pas de pouvoir y accéder. Comme l'a souligné le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s, pour certains publics, notamment les travailleur·euse·s, les horaires d'ouverture des institutions sont en inadéquation avec leurs contraintes professionnelles. Ce constat rejoint ainsi celui établi par le réseau de partenaires (voir chapitre 6) et aboutit à la recommandation suivante :

Recommandation 1.4 : Proposer un accès plus flexible aux services sociaux, en créant par exemple une permanence au sein de l'ARAS en dehors des heures de bureau standards.

Ensemble, ces quatre recommandations offrent des pistes concrètes pour lutter contre le non-recours, en veillant à la qualité de l'information, de la communication, mais aussi à la disponibilité des services pour accueillir les demandes et informer les citoyen·ne·s.

Sur ce plan, nous notons que ces orientations s'inscrivent pleinement dans les fondements d'Oasis, qui s'attelle à dispenser de l'information de manière proactive (séances d'information ciblées et entretien individualisé) et accessible (actions d'aller-vers, horaires adaptés). Par ailleurs, le travail de simplification linguistique mis en œuvre contribue à réduire les coûts informationnels, tandis que son rôle de mise en relation avec le réseau évite l'effet « ping-pong » entre institutions. À l'aune de ce premier axe, on voit donc qu'Oasis offre des outils pertinents pour répondre aux besoins de la population en matière d'information et de communication. Par extension, ces recommandations invitent à généraliser cette approche déployée par Oasis au sein d'autres services, qu'ils relèvent de l'ARAS ou de toute autre instance en charge des prestations sociales.

7.2.2 Axe 2 : Lutter contre le non-recours en révisant les procédures administratives en lien avec les prestations sociales

Ce deuxième axe porte sur les démarches administratives et leur rôle dans le phénomène du non-recours. Sans surprise, il s'agit d'un aspect particulièrement développé par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s, ce qui reflète leurs expériences d'interactions avec l'administration et le poids des démarches administratives qui ont marqué leur parcours, voire leur quotidien.

À ce titre, cet axe représente aussi un champ d'ajustement majeur pour renforcer l'accessibilité des prestations sociales et lutter contre le non-recours.

Les recommandations de cet axe convergent vers un allègement de la charge administrative pour les usager·ère·s, qui peut avoir un caractère envahissant et particulièrement exigeant s'agissant des personnes en situation de vulnérabilité, voire un effet délétère sur leur santé et leur bien-être. À cet égard, un·e participant·e soulignait :

« C'est une charge mentale et émotionnelle de devoir gérer certaines sollicitations qui nous parviennent parfois dans un contexte personnel/professionnel déjà lourd. Elles génèrent du stress ou de la peur du fait qu'on nous demande parfois de rassembler divers documents suite à une notification parfois incompréhensible, et de respecter des échéances courtes sous peine de sanctions ».

Afin de réduire cette charge et le risque de non-recours qui en découle, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s préconise les quatre recommandations suivantes.

Premièrement, les discussions ont souligné que la quantité, la complexité, et pour certaines prestations comme le RI, la répétition des procédures pouvait constituer une barrière à l'accès aux droits, voire entraîner un renoncement aux prestations. Ces éléments ont conduit à la recommandation suivante :

Recommandation 2.1 : Alléger les démarches administratives liées aux prestations sociales et réduire leur complexité

Plus concrètement, cette simplification passe par exemple par la réduction du nombre de procédures et de documents demandés pour ouvrir ou renouveler un droit à une prestation, mais aussi par la reconnaissance formelle de la transmission numérique des documents et pièces justificatives qui, dans le cadre de l'ARAS, est dans les faits parfois tolérée au cas par cas, mais non prévue par le cadre réglementaire en vigueur. Une autre piste envisagée dans cette perspective consisterait en la mise en place d'une plateforme numérique permettant aux usager·ère·s de déposer leurs documents, d'être informé·e·s des évolutions légales ou des barèmes et de suivre l'état de leurs démarches. Un tel outil faciliterait en outre l'archivage pour les professionnel·le·s et réduirait les coûts pour les usager·ère·s parfois appelé·e·s à fournir plusieurs fois les mêmes documents. À noter que ces éléments ont aussi largement occupé les discussions dans les *focus groups* avec les professionnel·le·s de l'ARAS et du réseau de partenaires, qui ont également souligné la complexité et le coût des démarches liés aux demandes de prestations et aux modalités de transmission et d'archivage des documents, insistant sur le fait que la simplification de certaines procédures et la généralisation du numérique pourraient constituer des pistes de réponse pertinentes à ces difficultés.

Deuxièmement, au-delà des mesures de simplification évoquées précédemment, un enjeu central pour alléger les démarches administratives concerne l'ajustement de leurs temporalités. Il s'agit de rendre les délais et rythmes de l'administration plus compatibles – et moins conflictuels – avec le « temps biographique » des personnes concernées, souvent rythmé par l'urgence, l'instabilité ou la détresse. La littérature souligne en effet que ces désaccords temporels peuvent générer un stress important, voire un sentiment d'insécurité, qui renforce le risque de non-recours (Béal et al., 2014 ; Rosenstein, 2021). Comme l'illustre ce témoignage, un simple retard de quelques jours dans le remboursement de frais ordinaires

peut provoquer une anxiété significative, avec des répercussions durables sur la vie des bénéficiaires :

« Dans ma situation actuelle, il y a toujours un stress psychologique lié aux finances qui impacte directement sur ma santé. [...] Il y a toujours l'incertitude de ce qu'on va recevoir comme factures dans la boîte aux lettres et si on a été rembourser des avances médicales et des transports. Psychologiquement c'est une charge insupportable. Il faut anticiper sur les dépenses du mois prochain et c'est quasi impossible de faire un budget qui tienne la route. Je dois faire du tricotage tous les mois pour trouver une relative stabilité. Il faut sans arrêt trouver des solutions pour vivre décemment, et dès qu'il y a des retards de remboursement, lorsqu'il faut payer à l'avance les frais de médecin et des transports, ça crée vite une pression et un stress financier au point que certaines fins de mois, je dois choisir entre manger ou payer mes factures ».

En lien avec ce risque de désaccords temporels, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s a formulé la recommandation suivante :

Recommandation 2.2 : Réviser la temporalité des procédures pour lutter contre le risque de précarisation et d'endettement

Cela implique de renforcer la capacité des services sociaux à agir de manière préventive en octroyant plus systématiquement des aides ponctuelles permettant d'éviter des situations de surendettement. Cela passe également par une accélération du traitement des demandes afin d'éviter que le temps d'attente – allant de quelques semaines à plusieurs années selon les dispositifs – ne contribue à une détérioration de la situation sociale, financière et/ou de santé. Il s'agit aussi d'éviter les remboursements rétroactifs, souvent générateurs de stress et de précarisation, et de proposer plus systématiquement aux bénéficiaires de prestations sociales des avances ou de rediriger leurs factures (notamment médicales) vers les institutions prenant en charge ce type de frais.

Troisièmement, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s a également mis en évidence le fait que l'allègement de la charge administrative pour les usager·ère·s et la simplification des démarches repose aussi sur un renforcement et une optimisation des collaborations interinstitutionnelles, notamment entre les services de l'ARAS et l'administration cantonale au sens large :

Recommandation 2.3 : Améliorer la collaboration entre les services de l'État et l'ARAS

Dans le respect des droits relevant de la protection des données, il s'agit de privilégier le partage d'informations entre les différents services de l'État, afin de réduire les coûts de coordination qui pèsent actuellement sur les usager·ère·s. Une telle optimisation pourrait aussi se traduire par la mise en place d'une attestation de dépôt de demande de prestation, délivrée une fois les démarches requises accomplies. Ce document, faisant office de preuve des démarches engagées, permettrait notamment de mettre en attente d'éventuelles poursuites et éviter un risque d'endettement.

Quatrièmement, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s a élaboré une série de pistes d'action visant à permettre aux personnes qui sont au bénéfice de prestations sociales d'être plus autonomes dans l'accomplissement des démarches administratives et dans la gestion de leur situation. Cela requiert d'abord de les informer systématiquement de l'existence de personnes ou de structures ressources capables de les accompagner sur les plans juridiques, administratifs, budgétaires, émotionnels, etc. Il s'agit également de leur proposer une assistance et un accès informatique en vue de développer leurs compétences numériques. Comme le résumait un·e participant·e :

« Je viens du domaine manuel. Pour toucher des aides, j'ai dû apprendre à être employé de commerce, à maîtriser les outils informatiques, à gérer des budgets, à faire de la planification et faire le banquier. Pour ça, on a besoin au minimum d'un ordinateur, d'un téléphone, d'un scanner pour gérer la facturation, les budgets, le suivi et le classement des factures/remboursements des frais de santé ».

Favoriser l'autonomie des personnes implique aussi de reconnaître le rôle des proches aidant·e·s qui sont souvent en première ligne pour l'activation des droits et l'accès aux soins de leurs proches. Enfin, il s'agit de pouvoir proposer un appui ajustable, à l'instar d'Oasis, pour assainir la situation administrative et financière des citoyen·ne·s et ainsi leur offrir une voie médiane entre pleine autonomie et curatelle. Comme l'expliquait un·e participant·e :

« Face à l'attente longue pour une curatelle, je me suis constitué un réseau d'aide de personnes compétentes, mais cela demande une initiative, de tenir le coup, un moral solide et ne pas céder à la colère par respect du système administratif. Il est important de mettre en place un soutien accessible dès les premiers signes de fragilité, pour faire avancer les démarches sans retard, préserver l'énergie et la santé mentale des personnes concernées ainsi que leur entourage, et offrir une alternative réaliste et humaine entre « débrouille-toi » et « mise sous curatelle » voire suicide ou dépression ».

Prises ensemble, ces différentes pistes d'action constituent autant de leviers pour mettre en œuvre la recommandation suivante :

Recommandation 2.4 : Renforcer le soutien des usager·ère·s afin de favoriser leur autonomie dans les démarches administratives

Ce deuxième axe révèle à quel point les pistes pour alléger la charge administrative pesant sur les usager·ère·s de prestations sociales sont multiples, que ce soit à travers une simplification des procédures et de leurs temporalités, par le biais d'un renforcement des collaborations entre services de l'administration ou encore via un soutien administratif à l'égard des citoyen·ne·s

Si ces recommandations peuvent s'adresser directement à l'ARAS, elles engagent plus largement l'ensemble des prestataires de droits et de services sociaux. En ce sens, on observe à nouveau une convergence avec les fondements de l'action d'Oasis, notamment à travers l'appui social et administratif offert à la population, allégeant concrètement la charge qui pèse sur les bénéficiaires. Il apparaît ainsi que cette mission pourrait être renforcée et étendue par le biais d'actions parallèles telles que l'adaptation des démarches administratives et le renforcement des collaborations entre les services de l'État. Ces mesures de simplification

compléteraient ainsi l'approche d'aller-vers incarnée par Oasis par des actions promouvant le faire-venir des publics (Lovey, 2025).

7.2.3 Axe 3 : Lutter contre le non-recours en favorisant les relations entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS

Ce troisième axe vise à faciliter les relations entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS, dans une logique de lutte contre le non-recours. Si les recommandations qui le composent s'adressent plus spécifiquement à l'ARAS et à ses collaborateur·rice·s, celles-ci engagent également l'administration cantonale et pourraient par ailleurs s'appliquer de manière analogue à d'autres services sociaux et administrations publiques. Par leurs parcours, l'ensemble du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s est ou a été en contact avec divers professionnel·le·s de l'ARAS et au-delà, soit pour avoir sollicité et obtenu une prestation, soit pour être dans l'attente d'une prestation. Au regard des interactions tissées avec ces professionnel·le·s, elles et ils partagent une expérience collective riche et variée qui décrit la complexité de ce type de relations et des contraintes qui les accompagnent. Ces expériences rappellent, comme la littérature l'a montré, comment les interactions avec les professionnel·le·s peuvent accroître la probabilité de non-recours (van Oorschot & Math 1996 ; Warin, 2016). Si les expert·e·s citoyen·ne·s ont pointé que les relations avec les professionnel·le·s pouvaient être un frein dans l'activation de la prestation, elles et ils ont également souligné leur rôle primordial dans l'activation de droits sociaux, souvent complexes. Cet accent placé sur le rôle des professionnel·le·s dans la lutte contre le non-recours découle à la fois de leurs expériences passées ou présentes, marquées par des tensions ponctuelles ou régulières avec les agent·e·s de l'État (p.ex : difficulté de communication, sentiment d'un manque de disponibilité ou d'écoute, sentiment d'asymétrie, voire de stigmatisation, etc.), mais aussi de la conviction que les acteur·rice·s de terrain ont une contribution majeure dans l'accès aux prestations sociales. Cette conviction se fonde elle-même sur le récit d'expériences positives partagées par des membres du groupe à propos de professionnel·le·s qui ont su « faire la différence » et les soutenir de manière adéquate et au bon moment, réduisant ainsi le risque d'abandon des démarches par découragement.

Les trois recommandations qui composent cet axe visent précisément à étendre les outils et ressources nécessaires pour permettre de généraliser la capacité des professionnel·le·s de l'action sociale à agir en tant que vecteur·rice·s d'activation des droits sociaux. La première est formulée comme suit :

Recommandation 3.1 : Améliorer la prise en charge et l'intégration des usager·ère·s dans les services de l'ARAS

À travers cette recommandation, l'objectif est de renforcer les conditions pour une communication favorable entre usager·ère·s et professionnel·le·s autour de l'objectif d'activation des droits sociaux. Il s'agit par exemple de doter ces dernier·ère·s d'outils et de temps suffisant pour considérer systématiquement la situation personnelle et émotionnelle des bénéficiaires, notamment en lien avec leur santé (physique et psychique), leur situation familiale, financière, de logement, leur parcours de vie et migratoire. Un tel levier permettrait de réduire le stress qui peut être vécu lors des interactions avec les professionnel·le·s comme l'expliquait un·e participant·e :

« En raison de ma maladie, il est très difficile d'aller à un rendez-vous, et devoir être en mesure de communiquer, en plus d'assimiler ce qui m'est dit et d'interagir spontanément. J'ai souvent l'impression de me retrouver dans un piège. Un rendez-vous, pour moi, n'est pas une rencontre où deux personnes sont dans une situation égale et où j'ai l'occasion de m'exprimer librement. [...]. Ça peut, par exemple, me rendre angoissé·e et générer un stress important qui a un impact non seulement sur le moment du rendez-vous, mais également dans la suite de la journée pendant laquelle je dois faire avec beaucoup moins de moyens ».

L'amélioration de la prise en charge peut aussi passer par des adaptations plus pratiques, par exemple, communiquer aux usager·ère·s les absences des professionnel·le·s en charge de leur dossier et proposer systématiquement des remplaçant·e·s en cas d'absence prolongée. Ceci permettrait aux bénéficiaires d'identifier aisément leurs interlocuteur·rice·s et éviterait les erreurs d'adressage, les courriers restés sans suite, voire le sentiment d'être laissé·e pour compte. Dans la même veine, prévoir un système d'accusé de réception permettrait aux usager·ère·s de s'assurer que les informations et documents ont bien été transmis et ainsi éviter la crainte d'éventuels retards ou répercussions négatives sur l'octroi et le calcul de leurs prestations. Enfin, offrir la possibilité de communiquer de façon informatique, téléphonique ou en présentiel selon les préférences des usager·ère·s leur permettrait d'agir en fonction de leur situation et d'aborder plus aisément les interactions avec les professionnel·le·s comme on l'a vu avec l'exemple ci-dessus.

Deuxièmement, les expert·e·s citoyen·ne·s ont souligné la difficulté de devoir se présenter et (re)raconter en détail leur parcours ainsi que leur situation personnelle. Cela génère un sentiment de « mise à nu de soi, mais aussi de sa famille » qui peut fortement affecter l'estime de soi et constituer un obstacle dans l'accès aux prestations. Ce ressenti est d'autant plus exacerbé lorsque les professionnel·le·s n'affichent pas la bienveillance ou l'empathie attendue. Afin de préserver ce lien, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s formule la recommandation suivante :

Recommandation 3.2 : Renforcer les compétences relationnelles des professionnel·le·s de l'ARAS, quelle que soit leur fonction

Par ce biais, elles et ils suggèrent de développer des formations continues pour renforcer les compétences interpersonnelles en matière d'accueil et de bienveillance des publics de l'aide sociale pour l'ensemble des collaborateur·trice·s de l'ARAS, de la réception aux différentes unités du CSR et de l'AAS, y compris les professionnel·le·s qui n'ont pas été formé·e·s en travail social. Ce point est d'ailleurs largement partagé par les professionnel·le·s de l'ARAS rencontré·e·s lors des *focus groups*, désireux·ses de développer ces compétences relationnelles, communicationnelles, etc. Ces formations permettraient de développer des compétences transversales entre les différents services, de sensibiliser aux enjeux du non-recours et favoriseraient un accompagnement durable des usager·ère·s dans les services de l'ARAS.

Troisièmement, pour améliorer la prise en charge et l'intégration des usager·ère·s dans les services de l'ARAS, les expert·e·s citoyen·ne·s ont émis la recommandation suivante :

Recommandation 3.3 : Maintenir de façon continue, fréquente et harmonieuse le lien entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS

Si comme on l'a vu, le lien de confiance avec les professionnel·le·s représente une ressource clé en vue d'activer les prestations sociales, le groupe a appuyé l'idée de maintenir ce lien dans le temps et l'espace. Les pistes d'action imaginées pour mettre en application cette recommandation sont nombreuses. Elles invitent par exemple à augmenter le nombre de postes d'AS et de GD afin de renforcer leur disposition à agir en tant que vecteur·rice·s d'activation des droits sociaux. Il s'agit en ce sens de viser une meilleure répartition de la charge de travail afin de renforcer leurs missions d'accompagnement et d'intégration des usager·ère·s au sein de l'ARAS, mais aussi auprès d'autres services en les orientant activement vers les structures adéquates. De manière complémentaire, les pistes d'action suggèrent de développer les outils permettant de garantir une prise en charge cohérente et équitable entre les différentes antennes et professionnel·le·s de l'ARAS, car la variabilité des pratiques entre services et entre collaborateur·rice·s alimente de l'incompréhension, de la frustration, et à terme, une baisse de confiance dans les institutions pouvant se traduire par un non-recours. Dans le même sens, il est suggéré de mettre sur pied un système de signalement au sein de l'ARAS permettant aux usager·ère·s de communiquer les comportements jugés non appropriés ou d'éventuels conflits. Ceci permettrait de remédier à des tensions interindividuelles et de réduire le risque qu'elles ne débouchent sur des formes de non-recours définitif (abandon des démarches) ou temporaire (retards dans l'activation ou le versement de prestations, etc.).

Ensemble, ces trois recommandations offrent des pistes concrètes pour lutter contre le non-recours par le prisme de la qualité de la relation entre professionnel·le·s et usager·e·s, améliorant ainsi l'intégration et la prise en charge de ces dernier·ère·s. Ce troisième axe donne des pistes concrètes pour adapter les pratiques au sein de l'ARAS, mais suggère aussi des pistes pour réformer la politique cantonale d'aide sociale autour d'un objectif de lutte contre le non-recours. Il est intéressant de relever que ces pistes se recoupent largement avec les principes structurants d'Oasis : la disponibilité, l'importance de l'écoute et du lien de confiance avec les usager·ère·s, l'accompagnement proactif dans les démarches, vers le réseau et les autres prestations sociales. À ce titre, il apparaît qu'Oasis répond en bien des aspects aux attentes du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s qui invite à étendre en partie son approche et ses compétences aux autres services de l'ARAS. Enfin, la volonté d'élargir les compétences des professionnel·le·s par le biais de la formation continue va également dans le sens des actions initiées autour d'Oasis et du cycle de formation continue sur le non-recours dispensé aux collaborateur·rice·s de l'ARAS. Les recommandations des expert·e·s citoyen·ne·s suggèrent de répliquer et multiplier ce type d'outils pour une action résolue favorisant l'activation des droits sociaux des habitant·e·s de la région.

7.2.4 Axe 4 : Promouvoir la participation et lutter contre les effets indésirables du non-recours sous toutes ses formes

Le quatrième axe élargit la problématique du non-recours à la participation sociale et citoyenne au sens large. Rappelons en effet que l'accès aux prestations sociales est un vecteur incontournable de participation à la vie sociale. Selon les derniers chiffres de l'Office fédéral

de la statistique (OFS, 2025), en l'absence de transferts sociaux, 31,7% de la population suisse serait en situation de pauvreté et soumises aux formes de privations et d'exclusions qui la caractérise. De fait, le non-recours expose les citoyen·ne·s à un risque de précarité accru, réduisant leurs possibilités d'engagement dans différentes sphères de la vie (sociale, économique, culturelle, etc.). À ce titre, favoriser l'activation des droits sociaux revient à élargir les possibilités de participation à la vie en société. Ce quatrième axe regroupe trois recommandations pour lutter contre le non-recours et favoriser la participation citoyenne sous toutes ses formes, que ce soit au sein des services de l'ARAS, mais également au sein de la société au sens large.

En lien avec cet axe et dans la continuité de la présente démarche participative, la première recommandation du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s est la suivante :

Recommandation 4.1 : Inclure les expert·e·s du vécu dans les processus décisionnels

À travers cette recommandation, l'objectif est à la fois d'encourager le dialogue entre les professionnel·le·s – de l'ARAS en particulier, mais aussi de l'action sociale au sens large – et leurs publics tout en affinant la compréhension du phénomène de non-recours. Promouvoir cette rencontre permettrait d'enrichir mutuellement l'expertise des publics et celles des professionnel·le·s tout en valorisant socialement la place des personnes concernées. Dans la lignée d'autres expériences pilotes menées en Suisse (dans des villes comme Genève ou Bienne ou *via* des instances comme l'Artias ou la Plateforme nationale de lutte contre la pauvreté), une telle démarche permettrait d'associer les personnes concernées à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques sociales comme autant d'occasions de croiser les différents savoirs en la matière, pour *in fine* renforcer leur adéquation et leur pertinence.

La deuxième recommandation du groupe expert·e·s citoyen·ne·s est formulée comme suit :

Recommandation 4.2 : Réduire la pression économique sur les usager·ère·s et lutter contre l'exclusion

Comme l'ont illustré les précédents témoignages, les personnes en situation de précarité, y compris les bénéficiaires de prestations sociales, sont soumises à des pressions économiques chroniques et parfois quotidiennes qui sont délétères pour leur santé, qui les exposent à un risque accru d'isolement social et de renoncements à différents biens et services pourtant essentiels (la nourriture, les soins, la mobilité, etc.), ce qui inclut parfois même tout simplement le droit au repos et à la convalescence. Pour endiguer ce phénomène et réduire la pression économique qui pèse sur les publics précaires, des mesures sont proposées telles que l'indexation des montants des prestations sociales et des barèmes pour une meilleure correspondance avec le coût de la vie (notamment les frais de logement et les primes d'assurance maladie) ; la mise en place des forfaits pour couvrir les soins de médecine parallèle ; ou encore un élargissement des initiatives visant à favoriser l'accès à la culture.

Enfin, troisièmement, dans une région d'action sociale telle que le Jura-Nord vaudois, qui a pour caractéristique d'être relativement vaste, l'accès à la mobilité constitue un paramètre incontournable de la participation. Malgré quelques antennes délocalisées sur le territoire du district, l'accès aux services sociaux (qu'ils soient publics ou associatifs), l'accès aux soins,

aux services de l'administration, à la culture, aux commerces, etc. requière des déplacements, parfois hebdomadaires, à l'intérieur, voire au-delà du périmètre de la région. À ce titre, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s a souligné les contraintes et les coûts associés à la mobilité, en particulier pour des personnes en situation de précarité qui doivent faire preuve d'une vigilance constante sur le plan budgétaire, au risque de basculer dans le surendettement. Un participant expliquait :

« En raison de ma maladie, je dois régulièrement aller à Yverdon pour des scanners, le psychologue, le dentiste, à Orbe pour mon médecin général et l'ergothérapeute, au CHUV à Lausanne pour le service de cardiologie et d'angiologie, à Rolle pour le service de pneumologie et de réhabilitation respiratoire [...]. Et depuis [commune rurale de la région], les transports publics sont peu fréquents. Ça peut vraiment être lourd et démoralisant. Ça s'ajoute au reste, et ça peut facilement devenir source de démotivation si on ne se bouge pas ».

En vue de favoriser la mobilité et de limiter les coûts financiers, psychologiques et de santé associés aux transports, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s a formulé la recommandation suivante :

Recommandation 4.3 : Faciliter la mobilité régionale pour favoriser l'accès aux prestations sociales et la participation sociale

Par là même, il s'agit de rendre les transports publics plus accessibles sur le plan économique, à travers des possibilités étendues de subsides ou de remboursement de frais de transports, voire par une diminution du coût des billets et abonnements. Les expert·e·s citoyen·ne·s invitent également les pouvoirs publics et les compagnies de transports à améliorer l'offre et la fréquence des transports publics. Cette recommandation passe aussi par un renforcement du nombre de places de parking pour les personnes à mobilité réduite, en particulier dans l'enceinte des services de l'ARAS.

À travers sa politique d'aller-vers et grâce à son équipe mobile, Oasis offre un début de réponse à ces recommandations, en allégeant en partie les coûts de la mobilité et en évitant que la distance ne soit nécessairement un facteur de renoncements aux droits sociaux. L'action d'Oasis à elle seule ne suffit toutefois pas à répondre à l'entier des besoins de la population et il importe de considérer l'accès aux prestations sociales et à travers elles la participation sociale au sens large comme un objectif commun, porté par les différentes parties concernées. Par ailleurs, le fait qu'Oasis constitue une porte d'entrée privilégiée pour accéder aux différents prestations et services offerts par le réseau d'action sociale et sanitaire local, combiné au travail d'accompagnement et d'orientation active des personnes au sein de ce même réseau maximise les chances d'activer les bonnes prestations au bon moment et ainsi d'alléger – du moins en partie – la pression économique qui pèse sur les bénéficiaires. Cependant, il est important de souligner ici encore qu'Oasis ne peut pas tout, et qu'en l'absence d'une prise en charge des divers coûts de la participation, la pression financière et le risque d'exclusion demeurent. Ce quatrième axe de recommandations plaide donc pour une politique globale de soutien à la participation et de lutte contre le non-recours sous toutes ses formes. L'activité d'Oasis s'inscrit dans cette perspective qui interpelle toutefois la

responsabilité sociale d'une large palette d'acteurs publics et privés dans la promotion de la participation pour toutes et tous et dans toutes les sphères de la vie.

Enfin, notons encore qu'Oasis a ouvert la voie à une meilleure prise en compte de l'expertise des personnes concernées en initiant la démarche participative dont ces recommandations sont issues et notamment en organisant un module de formation continue au cours duquel les membres du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s ont pu exposer la présente liste de recommandations aux collaborateur·rice·s de l'ARAS et échanger collectivement autour des facteurs de non-recours, mais aussi des pistes pour y remédier. Cette expérience illustre le potentiel d'une telle démarche participative qui appelle à se poursuivre et à se généraliser, comme le soutiennent le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s et les professionnel·le·s de l'ARAS rencontré·e·s (voir section suivante).

7.3 Une compréhension partagée du non-recours pour y répondre collectivement : les apports de la démarche participative

La présente démarche participative a eu des apports directs pour le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s et les professionnel·le·s de l'ARAS rencontré·e·s. Comme évoqué précédemment, ce type de démarche mène à des formes d'*empowerment* des participant·e·s et produit des apports sur le plan individuel et collectif (Tableau 5). Nous nous arrêtons ici sur cinq apports majeurs et largement partagés par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s. En premier lieu, elles et ils ont unanimement souligné que le fait de prendre part à ce type de démarche permet de **se sentir moins seul·e face aux difficultés rencontrées** : « *J'étais assez réticent·e à participer au début, mais plus je viens plus ça me plaît. [...] même si on a des histoires différentes, on se reconnaît dans ce que disent les autres* » (Participant·e, mars 2024). En second lieu, elles et ils ont exprimé que le fait de partager régulièrement des expériences dans un cadre bienveillant avec d'autres personnes directement concernées permet de **prendre du recul sur sa situation et de renforcer la confiance en soi** : « *C'est utile de pouvoir s'appuyer sur un groupe pour garder le moral. On a beaucoup appris des uns des autres, ça nous a donné de la force, de la motivation, on se sent moins seul* » (Participant·e, novembre 2024).

En troisième lieu, le fait de partager des connaissances et de construire collectivement des thématiques transversales permet d'**envisager plus facilement des solutions pour faire face aux difficultés rencontrées**. En effet, le partage de connaissance, de conseils, d'expériences positives a permis, pour certain·e·s, de trouver des solutions, notamment en contactant des structures actives sur des problématiques spécifiques (p.ex : santé, endettement, etc.) comme le soulignait un·e participant·e : « *On voit qu'on connaît plein de trucs entre nous, ça nous permet d'apprendre des choses et d'éviter l'effet ping-pong [entre les institutions]* » (décembre 2024). En quatrième lieu, plusieurs ont insisté sur le fait qu'au-delà du côté pratique des échanges de connaissances, le partage d'expérience et les réflexions collectives permettent de **retrouver de l'énergie pour « lutter et aider les autres autour de soi »** (Participant·e, août 2024). En ce sens, la dynamique de groupe est également un atout, car elle offre la possibilité de s'inscrire dans une logique d'entraide, qui permet non seulement de faire l'expérience positive de la solidarité, mais aussi de se placer dans un rapport de mutualité : pouvoir aider les autres, se sentir utile et membre du groupe à part entière. Finalement, les expert·e·s citoyen·ne·s ont mis en avant l'importance de pouvoir

« **faire entendre leurs voix** » et « **faire valoir leur expertise** », que ce soit à travers la rédaction de la liste de recommandation, ou la présentation de cette dernière auprès de divers publics.

Tableau 5 : Les apports de la démarche participative du point de vue des expert·e·s citoyen·ne·s

Type de ressources	Exemples d'apports
Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Se sentir moins seul·e face aux difficultés, sortir de l'isolement • Reprendre confiance en soi et en les autres • Prendre du recul, se décentrer • Retrouver de l'énergie pour lutter et aider les autres • Faire entendre sa voix, valoriser son expertise et ses connaissances
Collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Appartenir à un groupe, éprouver la solidarité, la bienveillance • Comparer les expériences, faire des liens, identifier des similitudes/différences • Produire des connaissances sur le non-recours, ses causes et effets • Partager et acquérir des connaissances sur les politiques sociales • Travailler ensemble, élaborer une parole collective

Notons encore que la présentation de la liste des recommandations auprès des collaborateur·rice·s de l'ARAS lors du sixième et dernier module de formation continue a constitué un moment phare de la démarche participative et une étape clé dans la reconnaissance des expert·e·s citoyen·ne·s, de leur voix et du travail accompli à cet effet. Cette présentation a également constitué un enrichissement précieux pour les professionnel·le·s présent·e·s. Ces dernier·ère·s ont tout d'abord souligné que le croisement des savoirs expérientiels, professionnels et académiques avait été très constructif. Un·e collaborateur·rice de l'ARAS mentionnait à ce propos : « *Croiser les points de vue est une expérience très riche. Ça permet de créer du lien et de la compréhension mutuelle* » (Formation continue, mai 2025). La présentation de la liste de recommandations et les exercices de groupe lors de ce module ont en effet permis de **tisser des liens et croiser les perspectives**. Certain·e·s professionnel·le·s rappelaient également que ce moment de partage a **renforcé leurs convictions professionnelles et le sens de leur engagement** dans le travail social, comme l'expliquait un·e GD : « *Quand on écoute ces récits, ça nous rappelle l'essence de notre travail, pourquoi on fait ça !* » (Formation continue, mai 2025). Ce partage d'expertises a par ailleurs été l'occasion pour les professionnel·le·s présent·e·s de constater une **convergence entre certaines recommandations du groupe d'expert·e·s citoyen·e·s et des réflexions personnelles et/ou collectives au sein de l'ARAS**. Un·e collaborateur·rice mentionnait à ce titre : « *Les recommandations rejoignent des problématiques discutées actuellement au sein de l'ARAS* » (Formation continue, mai 2025). Finalement, certain·e·s professionnel·le·s valorisaient ce type de démarche et pointaient la **nécessité de reproduire l'expérience auprès de publics plus larges** : « *Cette présentation devrait être obligatoire pour tous les professionnel·le·s [...]. Il faut capitaliser sur cette expérience et la présenter aux politiques et auprès d'autres publics* » (Formation continue, mai 2025).

7.4 Synthèse

La démarche participative mise en œuvre a abouti à l'établissement d'une liste de 14 recommandations par le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s. Elle constitue une source d'enrichissements mutuels pour les membres du groupe directement concerné·e·s, mais aussi pour les professionnel·le·s de l'action sociale et sanitaire, dessinant des pistes concrètes et des points de convergences dans l'élaboration d'une stratégie de lutte contre le non-recours. Ce faisant, la démarche a mis en lumière les éléments suivants :

- La promotion de l'activation des droits sociaux requiert une action concertée autour de quatre axes complémentaires : (1) l'information et la communication, (2) l'adaptation et la simplification des démarches administratives, (3) la collaboration avec les professionnel·le·s de l'action sociale, et (4) le renforcement de la participation sociale et citoyenne. Ces axes rejoignent par ailleurs les constats et réflexions exprimées par les professionnel·le·s de l'ARAS et du réseau de partenaires d'Oasis.

Le concept Oasis apporte des réponses concrètes qui vont dans le sens des recommandations formulées. Que ce soit à travers l'accompagnement proactif mis en œuvre et notamment l'appui proposé dans les démarches administratives, de par la souplesse et la disponibilité de l'équipe mobile et la place accordée à l'écoute ainsi qu'au lien de confiance avec les usager·ère·s, ou encore *via* le travail d'orientation active effectué au sein du réseau d'action sociale et sanitaire : par bien des aspects, les principes d'action d'Oasis font directement écho aux recommandations des expert·e·s citoyen·ne·s. Néanmoins, le point de vigilance suivant ne doit pas être écarté :

- Aussi pertinente soit-elle, l'action d'Oasis ne peut pas incarner à elle seule la réponse aux enjeux du non-recours à l'échelle de la région. Il s'agit en effet d'un phénomène pluriel qui requiert des réponses multiples et coordonnées. À ce titre, la mise en œuvre du concept Oasis peut contribuer à inspirer d'autres réformes à l'échelle de la région et au-delà. Les résultats de la présente évaluation montrent que l'ARAS JUNOVA a un rôle clé à jouer dans la mise en œuvre d'une politique globale, durable et concertée de lutte contre le non-recours.

8 CONCLUSION

À travers la création d'Oasis, l'ARAS JUNOVA s'est doté d'une nouvelle mission : *favoriser l'accessibilité des prestations sociales à l'ensemble de la population des communes du district et lutter de manière locale, proactive et préventive contre le non-recours*. Pensée comme une réponse concrète aux obstacles dans l'accès aux droits sociaux, Oasis se distingue par son action de proximité, sa posture non stigmatisante et son ancrage dans le maillage social et sanitaire régional. Son positionnement institutionnel spécifique, l'expertise généraliste de l'équipe mobile composée de trois CP aux compétences complémentaires, ainsi que les modalités flexibles et réactives d'accompagnement, ont permis de construire un dispositif d'aller-vers original, centré sur les besoins des usager·ère·s. Ce faisant, Oasis contribue activement à la lutte contre le non-recours et les formes de précarités qui en découlent dans la région du Jura-Nord vaudois.

À partir d'un *design* méthodologique mixte, le présent rapport a permis d'évaluer la mise en œuvre d'Oasis ainsi que ses développements au cours de ses deux premières années d'activité. Cette évaluation s'est articulée autour de trois axes de recherche complémentaires, à savoir : (1) *documenter l'action et le fonctionnement d'Oasis et identifier les éléments favorisant ou entravant la mise en œuvre du concept* ; (2) *apprécier la pertinence d'Oasis du point de vue des partenaires du réseau socio-sanitaire régional* et (3) *Saisir la réception d'Oasis du point de vue de potentiel·le·s usager·ère·s*. La présente conclusion résume les principaux constats établis pour chacun de ces axes.

Axe 1 : Documenter l'action et le fonctionnement d'Oasis et identifier les éléments favorisant ou entravant la mise en œuvre du concept

L'évaluation a mis en évidence que ce travail d'accompagnement permet d'autonomiser les bénéficiaires dans leurs démarches et aide ces dernier·ère·s à dépasser les divers obstacles présents dans le recours aux prestations. En développant une politique d'aller-vers qui s'adapte au mieux aux besoins des bénéficiaires, l'équipe mobile a concrètement pu accompagner les personnes face aux obstacles de type géographiques, sociaux, sanitaires, administratifs et/ou linguistiques. À travers la souplesse et la flexibilité de son dispositif, mais également l'appui social et administratif proposé, Oasis s'est adaptée au mieux aux demandes et a réussi à créer un lien de confiance précieux avec ses bénéficiaires et son réseau de partenaires. À cet égard, l'évaluation montre qu'Oasis a trouvé ses publics et contribue à lutter contre le non-recours dans la région JUNOVA en facilitant l'accès aux prestations sociales. Depuis ses débuts, Oasis a ainsi accompagné et orienté plus de 1300 situations émanant de l'ensemble des communes du Jura-Nord vaudois avec une très nette progression au cours de la dernière année ce qui laisse présager d'un potentiel de développement encore important.

Par ses missions, Oasis opère un travail important d'accompagnement et d'orientation vers des prestations sociales et les institutions qui les délivrent, en particulier au sein des différents services de l'ARAS JUNOVA (CSR, AAS et CL). Afin de mener à bien ces missions, Oasis a dû se positionner dans l'ARAS JUNOVA et mettre en place des formes de collaborations avec ces services. Pour ce faire, Oasis a construit une posture de complémentarité avec ces services. Ce faisant, Oasis représente pour les services de l'ARAS une ressource importante en termes d'expertise et d'appui social et administratif. En consolidant cette complémentarité dans le temps à travers un travail d'information et de formalisation du cadre d'intervention d'Oasis, ainsi que par la participation à des moments d'échange autour de situations concrètes

(colloques d'équipes, supervisions, etc.), la collaboration entre Oasis et l'ARAS s'est fluidifiée, renforçant les possibilités d'accompagnement des usager·ère·s dans l'activation de leurs droits.

Axe 2 : Apprécier la pertinence d'Oasis du point de vue des partenaires du réseau socio-sanitaire régional

Parmi les objectifs initiaux du concept Oasis figurait la volonté de renforcer la collaboration avec les partenaires du réseau afin de favoriser l'accès aux prestations et atteindre de nouveaux publics. En vue de répondre à cet objectif, un travail d'insertion raisonnée dans le réseau socio-sanitaire de la région a été mis en œuvre afin de tisser des liens privilégiés avec divers partenaires, et positionner le concept Oasis dans un rôle de « liant » entre les différentes structures présentes (le réseau social et sanitaire, les institutions cantonales et les services communaux). Face à la fragmentation et l'étendue de ce réseau, Oasis s'est affirmée dans un rôle de pivot, vecteur de décloisonnement en raison de son expertise généraliste, de la disponibilité/réactivité de son équipe mobile, de sa politique d'aller-vers et sa capacité à intervenir de manière préventive. Sa posture de complémentarité et de co-construction a progressivement permis à Oasis de mettre en place trois types de collaboration dans le réseau : la prise en charge directe de situation, la réorientation vers les partenaires, et des formes d'accompagnements hybrides à travers une activité de soutien et de conseil aux partenaires. Le concept Oasis apparaît donc comme une réponse pertinente aux défis identifiés en devenant une porte d'entrée dans un réseau complexe, facilitant l'accès aux prestations à travers un travail d'accompagnement et d'orientation proactif et coordonné.

Axe 3 : Saisir la réception d'Oasis du point de vue de potentiel·le·s usager·ère·s

Afin de saisir les obstacles qui persistent en matière d'accessibilité des prestations sociales et d'apprécier la mesure dans laquelle les outils déployés par Oasis répondent aux besoins des potentiel·le·s usager·ère·s, une démarche participative avec des personnes directement concernées a été réalisée. L'objectif final de cette démarche participative mise en œuvre par l'équipe de recherche était (i) d'aboutir à une liste de recommandation afin de mieux comprendre les facettes du non-recours à partir du savoir expérientiel de personnes concernées ; (ii) de compléter et de renforcer les analyses qui reposent sur les autres données d'enquête ; (iii) d'évaluer si les outils déployés par l'équipe mobile d'Oasis répondent aux besoins identifiés des potentiel·le·s usager·ère·s. Après 20 mois de travail collectif consacré à l'identification des multiples freins et obstacles dans l'accès aux prestations sociales, le groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s – constitué de dix personnes directement confrontées au non-recours – a élaboré 14 recommandations d'actions à destination de l'ARAS JUNOVA et de ses partenaires. Ces recommandations visent notamment à améliorer la communication et l'information sur les droits, à simplifier les procédures administratives, à renforcer la qualité des relations entre usager·ère·s et professionnel·le·s, ainsi qu'à promouvoir la participation sociale et citoyenne des personnes concerné·e·s. L'analyse souligne que les actions menées par Oasis à travers ses modalités d'accompagnement individualisé et son travail d'orientation vers les dispositifs adaptés, font écho aux recommandations formulées. Le positionnement d'Oasis s'aligne en ce sens de manière cohérente avec les besoins exprimés par les personnes concernées. Cependant, compte tenu des multiples facettes du phénomène de non-recours, celui-ci appelle une coordination renforcée entre les acteur·rice·s de la région

pour une réponse cohérente et durable. Partant de l'expérience d'Oasis, l'ARAS JUNOVA a un rôle clé à jouer dans la mise en œuvre d'une telle politique de lutte contre le non-recours.

Au regard des différentes démarches et collaborations engagées par Oasis depuis sa création – en particulier vis-à-vis des services de l'ARAS et du réseau socio-sanitaire local –, cette évaluation a permis de faire émerger un schéma de collaboration structurant. Ce schéma en trois temps, qu'il importe de consolider et de faire perdurer, constitue un levier essentiel pour garantir la pérennité du concept Oasis et assurer la continuité de son action dans la lutte contre le non-recours. La première étape consiste à **initier la collaboration**, principalement par la diffusion d'informations, l'identification des interlocuteurs, et la prise de contact formelle. La seconde renvoie à une **phase d'expérimentation**, où les collaborations permettent de tester la coopération sur le terrain. Cette étape est essentielle pour clarifier les périmètres d'intervention de chacun, construire une compréhension commune des enjeux, et établir des principes partagés d'action. Dans un dernier temps, la **collaboration doit être consolidée** pour pouvoir s'inscrire dans la durée et s'étendre à de nouveaux acteur·rice·s. Cela suppose de créer des espaces et dispositifs adaptés – tels que des temps de rencontre informels ou des espaces *ad hoc* de coordination (p.ex : Café Contacts, colloques d'équipe, etc.) – afin de favoriser un cycle régulier d'échange, d'ajustement et de renforcement des liens entre les structures, tout en permettant l'inclusion de nouveaux·elles partenaires et collaborateur·rice·s au sein des services.

Dans sa globalité, l'évaluation menée par la HETSL permet d'étayer la pertinence des missions d'Oasis en matière de lutte contre le non-recours aux droits sociaux, ainsi que l'adéquation des modalités de leur mise en œuvre, qui se reflète dans son positionnement, à la fois pivot et complémentaire, au sein de l'ARAS et du réseau d'action sociale et sanitaire local. Afin d'assurer la pérennité et le bon développement du concept, les auteur·rice·s du rapport ont identifié une série de recommandations adressées au mandant.

En lien avec les publics d'Oasis

- Garantir les ressources suffisantes pour maintenir la disponibilité et la réactivité de l'équipe mobile à la lumière de l'augmentation majeure du nombre de situations suivies entre les phases 1 et 2 de la présente évaluation.
- Prolonger le *monitoring* dans deux directions : 1. Documenter l'hétérogénéité des situations suivies afin de maintenir un exercice de réflexivité sur les effets d'inclusion et d'exclusion des publics d'Oasis ; 2. Compléter la présente évaluation par une évaluation *ad hoc* centrée sur *les effets* du dispositif sur les usager·ère·s. Celle-ci permettrait d'étayer les constats du présent rapport, de mieux cerner l'effectivité des orientations effectuées et d'éclairer les besoins d'accompagnement prolongés et recours multiples à Oasis.
- Veiller à la mise en application des recommandations du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s, que ce soit par l'adoption d'une communication simplifiée et inclusive, par l'adaptation et la simplification des procédures de l'ARAS, en dotant les professionnel·le·s de ressources et de formations pour lutter contre le non-recours et en promouvant la participation des personnes concernées au sens large et au sein des instances de l'ARAS.

En lien avec l'activité de CP

- Valoriser le métier de CP et sa contribution à la lutte contre le non-recours, notamment à travers des publications dans des revues spécialisées.
- Doter les CP d'un accès informatique restreint aux bases de données de l'AAS afin de leur permettre de consulter des informations de bases concernant les usager·ère·s (numéro AVS, adresse, téléphone, etc.) et d'être plus autonomes et efficaces.
- Aménager les locaux d'Oasis (ex. salle d'attente adaptée, aménagements pour les enfants) afin de préserver la qualité des interactions et l'accessibilité du dispositif.
- Favoriser la mixité des profils de CP au sein de l'équipe mobile, en veillant à la diversité et la complémentarité des expériences professionnelles, des formations et domaines de spécialisation, afin de soutenir l'expertise généraliste d'Oasis.

En lien avec les autres services de l'ARAS

- Promouvoir les collaborations entre Oasis et les différents services de l'ARAS. Afin de consolider la complémentarité des interventions et de favoriser une meilleure compréhension mutuelle des missions, il est recommandé de maintenir une communication régulière autour des activités d'Oasis, notamment à partir de situations concrètes, et d'encourager les échanges dans des espaces formels et informels.
- Proposer régulièrement des formations continues en lien avec le thème du non-recours et l'activité d'Oasis à l'ensemble des collaborateur·trice·s de l'ARAS, tous services et métiers confondus. Ceci contribuerait à renforcer l'interprofessionnalité, à construire une meilleure compréhension des rôles de chacun·e, tout en développant des compétences transversales utiles à la collaboration entre services.

En lien avec les partenaires d'Oasis

- Alimenter et développer des plateformes de collaboration dans la région à partir de l'activité d'Oasis. Ces espaces propices aux échanges concrets renforcent la proximité entre Oasis et ses partenaires et favorisent l'interconnaissance et la confiance indispensables à la co-construction de parcours d'accompagnement et d'orientation. Cette activité requiert des ressources dédiées à la coordination (logistique, secrétariat, etc.) afin de permettre à Oasis d'étendre son rôle en matière d'animation du réseau socio-sanitaire et de développement d'initiatives avec ses partenaires.
- Étendre des collaborations auprès de nouveaux partenaires. En particulier, un rapprochement avec le réseau hospitalier pourrait s'avérer particulièrement pertinent à cet égard dans la détection de situation de non-recours.
- Contribuer proactivement à la mise sur pied d'une politique de lutte contre le non-recours globale, durable et concertée en réunissant autour de l'expérience d'Oasis des partenaires afin d'inspirer d'autres réformes à l'échelle de la région et au-delà.

9 BIBLIOGRAPHIE

Béal, A., Kalampalikis, N., Fieulaine, N., & Haas, V. (2014). Expériences de justice et représentations sociales : L'exemple du non-recours aux droits. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 103, 549–573.

Boost, D., Raeymaeckers, P., Hermans, K., & Elloukmani, S. (2020). Overcoming non-take-up of rights: A realist evaluation of integrated rights-practices. *Journal of Social Work*, 21(4), 831–852.

Bourdieu, P. (1993). *La misère du monde*. Seuil.

Breton, H. (2017). Interroger les savoirs expérientiels via la recherche biographique. *Le Sujet dans la Cité*, 6, 23–39.

Chiapparini, E., Schuway, C., Beyeler, M., Reynaud, C., Guerry, S., Blanchet, N., & Lucas, B. (2020). *Modèles de participation des personnes menacées ou touchées par la pauvreté à la prévention et la lutte contre la pauvreté*. Office fédéral des assurances sociales (OFAS).

Cortis, N. (2012). Overlooked and under-served? Promoting service use and engagement among 'hard-to-reach' populations. *International Journal of Social Welfare*, 21(4), 351–360.

Crettaz, E., Jankowski, T., Priester, T., Ruch, T., & Schweizer, L. (2009). *Sozialhilfe und Armutsstatistik im Vergleich*. Office fédéral de la statistique.

Daigneault, P.-M., & Jacob, S. (2012). Conceptualiser et mesurer la participation à l'évaluation. In C. Dagenais & V. Ridde (Eds.), *Approches et pratiques en évaluation de programmes* (pp. 233–254). Presses de l'Université de Montréal.

Debonneville, J., Duvoisin, A., Fakhoury, J., Moachon, E., & Rosenstein, E. (2025). *Étude qualitative sur le non-recours au Revenu d'insertion* (Rapport de recherche). HETSL.

Debonneville, J., Rosenstein, E., & Duvoisin, A. (2025). De l'expérience individuelle à l'expertise collective : Défis et enjeux d'une évaluation participative dans la lutte contre le non-recours aux prestations sociales. *Revue française des affaires sociales*, 251(1), 49–66.

Eurofound. (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take-up*. Publications Office of the European Union.

Fetterman, D. M. (2000). *Foundations of empowerment evaluation*. Sage Publications.

Gobet, P., Galster, D., Repetti, M., Scherer, F., & Constantin, E. (2012). *Le case management en contexte : Bases conceptuelles et applications d'un dispositif de prise en charge intégratif*. Éditions EESP.

Godrie, B. (2022). Savoir expérientiel. In G. Petit, L. Blondiaux, I. Casillo, et al. (Eds), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation* (2e éd.). GIS Démocratie et Participation.

Hamel, M., & Warin, P. (2014). Non-recours [Non-take up]. In L. Boussaguet (Ed.), *Dictionnaire des politiques publiques* (pp. 383–390). Presses de Sciences Po.

Hernanz, V., Malherbet, F., & Pellizzari, M. (2004). *Take-up of welfare benefits in OECD countries: A review of the evidence*. OCDE.

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.

Hümbelin, O., Richard, T., Schuwey, C., Luchsinger, L., & Fluder, R. (2021). *Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen im Kanton Basel-Stadt – Ausmass und Beweggründe*. Rapport pour l'Office des contributions sociales du canton de Bâle-Ville.

Jacob, S., & Ouvrard, L. (2009). *Comprendre et entreprendre une évaluation participative : Guide de synthèse*. Perfeval.

Janssens, J., & 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.

Lovey, M. (2025). Agir contre le non-recours aux prestations sociales : Enseignements et perspectives. *Sécurité sociale CHSS*. <https://sozialesicherheit.ch/fr/agir-contre-le-non-recours-aux-prestations-sociales-enseignements-et-perspectives/>

Lucas, B., Ludwig, C., Chapuis, J., Maggi, J., & Crettaz, E. (2019). *Le non-recours aux prestations sociales à Genève : Quelles adaptations de la protection sociale aux attentes des familles en situation de précarité ?* (Rapport de recherche). HETS/HES-SO Genève.

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.

Marpsat, M., & Razafindratsima, N. (2010). Survey methods for hard-to-reach populations: Introduction to the special issue. *Methodological Innovations Online*, 5, 3–16.

Math, A. (1996). Le non-recours en France : Un vrai problème, un intérêt limité. *Revue des politiques sociales et familiales*, 43, 23–31.

Mazé, A., & Rode, A. (2019). Adapter l'aide et l'action sociales des collectivités territoriales. In P. Warin (Ed.), *Agir contre le non-recours aux droits sociaux : Scènes et enjeux politiques* (pp. 107–123). Presses universitaires de Grenoble.

Milet, H., & Warin, P. (2013). La prise en compte des publics dans l'évaluation des politiques publiques. *Revue française d'administration publique*, 148(4), 991–1002.

Office fédéral de la statistique. (2025). *Pauvreté avant transferts sociaux*. <http://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/bien-etre-pauvrete/pauvrete-privations/pauvrete-avant-transferts-sociaux.html>

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.

Parisse, J., & Porte, E. (2022). Les démarches d'« aller vers » dans le travail social : Une mise en perspective. *Cahiers de l'action*, 59, 9–16.

Revillard, A. (2018). Saisir les conséquences d'une politique à partir de ses ressortissants : La réception de l'action publique. *Revue française de science politique*, 68, 469–491.

Reitz, M., Rosenstein, E., & Duvoisin, A. (2023). *Évaluation de la complémentarité de l'action de l'AVSL avec l'offre de prestations en matière d'aide à la préservation du logement dans le canton de Vaud* (Rapport de recherche). HETSL.

Ridde, V., & Dagenais, C. (2012). Introduction générale à l'évaluation de programmes. In C. Dagenais & V. Ridde (Eds.), *Approches et pratiques en évaluation de programmes* (pp. 13–32). Presses de l'Université de Montréal.

Rosenstein, E. (2021). Activation, non-take-up, and the sense of entitlement: A Swiss case study of disability policy reforms. *Swiss Journal of Sociology*, 47(2), 241–260.

Rosenstein, E., & Mimouni, S. (Eds.). (2022). *COVID-19 : Les politiques sociales à l'épreuve de la pandémie*. Seismo.

Rosenstein, E., Lovey, M., Bonvin, J.-M., & Debonneville, J. (2025, à paraître). Les attentes des publics de l'État social au prisme d'une approche dynamique du non-recours. *Sociologies pratiques*, 51, .

Rosenstein, E., Bonvin, J.-M., & Schafer, S. (2012). Les politiques intégrées de l'emploi : Un nouveau modèle pour l'insertion ? *TEF : Travail - Emploi - Formation*, 10, 29–41.

Rossini, S., & Favre-Baudraz, B. (2004). *Les oubliés de la protection sociale ou le non-sens du ciblage des prestations*. Réalités Sociales.

Rosset, J., Louvriot, M., Lequet, M., Schlittler, L., & Pralong, M. (2024). *Rapport sur la situation sociale dans le canton du Valais*. HETS-HES-SO / BFH.

Schuwey, C., & Knöpfel, C. (2014). *Neues Handbuch Armut in der Schweiz*. Caritas-Verlag.

van Oorschot, W. (1991). Non-take-up of social security benefits in Europe. *Journal of European Social Policy*, 1(1), 15–30.

Van Oorschot, W., & Math, A. (1996). La question du non-recours aux prestations sociales. *Recherches et Prévisions*, 43, 5–17.

Warin, P. (2014). Le non-recours : Éléments de définition et de présentation des enjeux. *Les Politiques Sociales*, 2(3–4), 108–121.

Warin, P. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble.

10 ANNEXES

10.1 Annexe 1 : Typologie des prestations déployées par les CP

Prestations réalisées par les CP	Exemple d'activités observées
Écoute et soutien	Écoute empathique Remobilisation, coaching Soutien Disponibilité
Information et conseil	Information générale sur le système des prestations sociales : droits, fonctionnement, conditions et modalités d'accès, etc. Information spécialisée sur le fonctionnement spécifique des prestations sociales (modalités de calcul de la prestation, droits et devoirs des bénéficiaires de la prestation en question, etc.) voire traduction des procédures Information spécialisée sur des problématiques particulières : procédure de séparation, droit du bail, reprise de formation, garde d'enfants, etc. Conseils adaptés à la situation sur les informations présentées
Aide administrative et budgétaire	Aide pour la récolte des documents (tri des documents, recherche à domicile) Aide pour le remplissage des formulaires Explication et traduction de formulaires Rédaction de courriers et/ou téléphones en présence des bénéficiaires Réalisation de budget Demande de fonds à des fondations privées
Orientation ciblée avec accompagnement	Prise de contact avec les partenaires Prises de rendez-vous et accompagnement aux rendez-vous Travail en réseau avec les partenaires Gestion de conflit Encouragement à contacter d'autres professionnel·le·s

10.2 Annexe 2 : Liste de recommandations du groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s pour favoriser l'accessibilité des prestations sociales et lutter contre le non-recours dans la région Jura-Nord vaudois

Axe 1 : Lutter contre le non-recours en communiquant et en informant

Ce premier axe traite des obstacles informationnels et aux défis en matière de communication liés aux prestations sociales. De nombreuses personnes renoncent à solliciter de l'aide en raison d'un manque d'information et/ou d'informations jugées trop complexes. Les recommandations de cet axe s'appuient sur des pistes d'action permettant de rendre l'information plus accessible tout en luttant contre le stigmate associé aux prestations sociales afin que chaque citoyen·ne·s puisse connaître ses droits et se sentir légitime à les faire valoir.

Recommandation 1.1

Proposer une communication simplifiée autour des prestations sociales afin de favoriser leur accessibilité et leur maintien

Pistes d'action :

- Mobiliser le langage simplifié dans la communication écrite et orale avec le public.
- Mettre en place une communication écrite et orale multilingue dans l'ensemble des services de l'ARAS, en particulier à l'accueil et lors du premier entretien.

Recommandation 1.2

Proposer une communication non stigmatisante autour des prestations sociales

Pistes d'action :

- Mener des campagnes de sensibilisation pour valoriser les prestations sociales et légitimer les usager·ère·s afin de les déstigmatiser.
- Mobiliser le langage inclusif pour l'accueil, l'affichage, la communication, les courriers, et les formulaires afin d'éviter les discriminations de genre.

Recommandation 1.3

Favoriser le recours aux prestations sociales par une information proactive sur les droits et services existants

Pistes d'action :

- Informer proactivement les personnes sous un seuil de ressources des options et prestations sociales possibles, par exemple via la déclaration d'impôts.
- Mettre à disposition une liste d'institutions ressources à destination des citoyen·ne·s comme des professionnel·le·s, afin de favoriser l'orientation vers les partenaires de la région (p.ex : prestataires publics, parapublics et associatifs dans les secteurs de la santé, du social, de l'emploi, de l'intégration, etc.)

Recommandation 1.4

Proposer un accès plus flexible aux services sociaux

Pistes d'action :

- Créer une permanence au sein de l'ARAS en dehors des heures de bureau standards (p.ex : une fois par semaine proposer une journée continue, une permanence lors de la pause de midi, en soirée).

Axe 2 : Lutter contre le non-recours en révisant les procédures administratives en lien avec les prestations sociales

Ce second axe propose un allègement et une simplification des démarches administratives pour faciliter l'accès aux prestations sociales et leur maintien dans le temps. La complexité des procédures, les délais d'attente et la coordination entre les services constituent des obstacles majeurs pour les usager·ère·s. Les recommandations de cet axe permettent d'envisager des pistes d'action en vue d'alléger et simplifier les procédures administratives et ainsi éviter que les citoyen·ne·s renoncent à leurs droits.

Recommandation 2.1

Alléger les démarches administratives liées aux prestations sociales et réduire leur complexité

Pistes d'action :

- Réduire le nombre de procédures et le nombre de documents demandés par l'ARAS.
- Accorder la possibilité de transmettre systématiquement les documents sous forme numérique en alternance au papier.
- Activer les archives de l'ARAS afin d'éviter les requêtes multiples concernant des documents déjà transmis et limiter la charge administrative et financière pour les usager·ère·s.
- Créer une plateforme à travers laquelle les usager·ère·s peuvent déposer leurs documents et être informé·e·s sur les changements de lois et de barèmes.

Recommandation 2.2

Réviser la temporalité des procédures pour lutter contre le risque de précarisation et d'endettement

Pistes d'action :

- Améliorer la capacité des institutions à réagir rapidement, en particulier à l'ouverture d'un dossier, mais aussi durant le suivi.
- Accélérer le traitement des dossiers afin d'éviter les rétroactifs et de créer de l'attente et de la précarisation à l'ouverture du dossier et/ou dans le maintien des prestations.
- Prévenir le risque d'endettement en proposant systématiquement des aides ponctuelles et des avances.
- Proposer systématiquement aux bénéficiaires de prestations sociales de rediriger leurs factures médicales vers les institutions qui leur versent des prestations afin de leur éviter des avances de paiement.
- Informer systématiquement les usager·ère·s sur les délais d'attente et l'évolution de ces derniers

Recommandation 2.3

Améliorer la collaboration entre les services de l'État et l'ARAS

Pistes d'action :

- À chaque fois que cela est possible, privilégier le partage des documents entre les différents services de l'État sans faire peser la charge sur les usager·ère·s.
- Envoyer une attestation de dépôt de demande de prestation pour pouvoir la transmettre à d'autres services, et ainsi réduire le temps d'attente et/ou le risque de potentielles poursuites.

Recommandation 2.4

Renforcer le soutien des usager·ère·s afin de favoriser leur autonomie dans les démarches administratives

Pistes d'action :

- Sur demande des bénéficiaires de prestations sociales, proposer un appui ajustable pour assainir leur situation administrative et financière et ainsi offrir une voie médiane entre pleine autonomie et curatelle.
- Informer systématiquement les usager·ère·s de l'existence de personnes ou structures ressources externes à l'ARAS qui peuvent soutenir, médier, et aider les bénéficiaires sur les plans juridiques, administratifs, budgétaires, émotionnels, etc. (outre les curatelles, Oasis et les écrivains publics).
- Reconnaître le rôle des proches aidant·e·s (sur les plans financier, administratif et humain) dans l'accompagnement des usager·ère·s et l'activation de leurs droits.
- Proposer une assistance et un accès informatique dans les locaux de l'ARAS ou en collaboration avec des partenaires en vue de développer les compétences numériques des usager·ère·s.

Axe 3 : Lutter contre le non-recours en facilitant les relations entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS

Ce troisième axe vise à faciliter les relations entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS, dans une logique de lutte contre le non-recours. L'instauration d'une relation de confiance, fondée sur l'écoute, la continuité et la reconnaissance des parcours de vie, constitue un levier central pour faciliter l'accès effectif aux droits. Les recommandations de cet axe s'appuient sur une série de pistes d'action en vue d'améliorer les conditions d'accueil et de suivi des usager·ère·s, afin de garantir un accompagnement adapté aux besoins de chaque citoyen·ne.

Recommandation 3.1

Améliorer la prise en charge et l'intégration des usager·ère·s dans les services de l'ARAS

Pistes d'action :

- Doter les professionnel·le·s d'outils et de temps pour considérer systématiquement la situation personnelle et émotionnelle du/de la bénéficiaire en lien avec la santé (physique et psychique), la situation familiale, financière, de logement, le parcours de vie et migratoire, et la charge mentale afin d'adapter la prise en charge.
- Communiquer aux usager·ère·s les absences des professionnel·le·s en charge de leur dossier et proposer systématiquement des remplaçant·e·s en cas d'absence prolongée.
- Offrir le choix de communiquer de façon informatique, téléphonique ou en présentiel afin de faciliter les échanges entre usager·ère·s et professionnel·le·s.
- Pour les communications par courrier et email, prévoir un système d'accusé de réception permettant aux usager·ère·s de s'assurer que les informations et documents ont bien été transmis.

Recommandation 3.2

Renforcer les compétences relationnelles des professionnel·le·s de l'ARAS

Pistes d'action :

- Proposer régulièrement des formations continues à destination de l'ensemble des professionnel·le·s, en particulier à celles/ceux non formé·e·s au travail social, afin de renforcer leurs compétences en matière d'accueil, d'empathie, de bienveillance et d'inclusivité, et de contribuer à changer le regard stigmatisant porté sur les usager·ère·s.

Recommandation 3.3

Maintenir de façon continue, fréquente et harmonieuse le lien entre les usager·ère·s et les professionnel·le·s de l'ARAS

Pistes d'action :

- Augmenter le nombre d'AS et de GD dans les services afin que les usager·ère·s ne doivent pas payer le prix du manque de personnel et de la surcharge de travail.
- Lutter contre le « ping-pong » en orientant activement la personne vers les structures adéquates et en lui proposant systématiquement un accompagnement (p.ex : accompagner au rendez-vous, téléphone préalable, etc.)
- Garantir une prise en charge cohérente et équitable entre les antennes, les services et professionnel·le·s de l'ARAS (Orbe, Yverdon, etc.) en assurant une unité de traitements, de discours et de pratiques professionnelles.
- Créer un système de signalement et/ou une cellule de médiation au sein de l'ARAS pour faire face à des comportements non appropriés de professionnel·le·s ou lors de conflits entre usager·ère·s et professionnel·le·s.

Axe 4 : Promouvoir la participation et lutter contre les effets indésirables du non-recours sous toutes ses formes

Ce quatrième axe regroupe une série de recommandations pour lutter contre le non-recours et favoriser la participation citoyenne sous toutes ses formes (sociale, politique, culturelle, etc.). Ces recommandations comprennent à la fois des pistes d'actions pour renforcer la participation des citoyen·ne·s au sein des services de l'ARAS, mais aussi au sein de la société au sens large, en luttant contre les effets indésirables de l'exclusion liée à la précarité.

Recommandation 4.1

Inclure les expert·e·s du vécu dans les processus décisionnels

Pistes d'action :

- Solliciter régulièrement le point de vue des bénéficiaires de l'ARAS afin d'appréhender l'existence de (nouveaux) freins dans l'accès et le maintien de prestations.
- Inclure des groupes d'expert·e·s du vécu dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques sociales.

Recommandation 4.2

Réduire la pression économique sur les usager·ère·s et lutter contre l'exclusion

Pistes d'action :

- Indexer le montant des prestations sociales et des barèmes au coût de la vie pour éviter que les bénéficiaires ne se retrouvent en dessous du minimum vital malgré les prestations perçues.
- Mettre en place des forfaits pour couvrir les soins de médecine parallèle qui pourraient offrir une alternative à des soins médicaux plus onéreux.
- Soutenir les initiatives visant à favoriser l'accès à la culture (p.ex : cinéma, théâtre, etc.) pour éviter de renforcer l'exclusion sociale des personnes et familles précarisées.

Recommandation 4.3

Faciliter la mobilité régionale pour favoriser l'accès aux prestations sociales et la participation citoyenne

Pistes d'action :

- Améliorer l'accessibilité des transports publics, tant sur le plan économique qu'en termes d'offre et de fréquence, afin de favoriser l'accès aux services publics et sociaux, aux services médicaux, mais aussi aux lieux de culture, de formation, ainsi qu'aux commerces.
- Proposer plus de places de parking aux personnes à mobilité réduite, notamment dans l'enceinte des services de l'ARAS.