

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

La présente liste de recommandations émane d'une démarche participative sollicitée par l'Association régionale d'action sociale du Jura-Nord vaudois (ARAS JUNOVA) en 2022 en vue de soutenir la mise en œuvre de son nouveau dispositif intitulé « Oasis » qui vise à accompagner et orienter les citoyen·ne·s de la région dans l'activation de leurs droits et dans leurs démarches administratives plus largement. Dans cette optique, l'ARAS JUNOVA a mandaté l'Observatoire des précarités de la Haute École de travail social et de la santé Lausanne (HETSL|HES-SO) pour évaluer la mise en œuvre d'Oasis en souhaitant que l'évaluation comporte un volet participatif qui donne la parole aux personnes directement concernées. L'équipe de recherche a ainsi accompagné la création d'un groupe d'expert·e·s citoyen·ne·s directement confronté·e·s à la question de l'accessibilité des prestations sociales afin que celui-ci puisse élaborer une liste de recommandations pour lutter contre le non-recours, basée sur la mise en commun des expériences de vie des membres du groupe.

La présente liste de recommandations est le fruit du travail mené par les dix membres de ce groupe entre octobre 2023 et juin 2025, avec l'appui de l'équipe de recherche de la HETSL. Elle comprend 14 recommandations qui visent à lutter contre le non-recours à partir de pistes d'action concrètes. Les recommandations sont regroupées en quatre axes : (1) l'information et la communication auprès du public ; (2) la simplifier des procédures administratives ; (3) la facilitation des relations entre usager·ère·s et professionnel·le·s de l'action sociale ; (4) la promotion de la participation sociale et citoyenne.

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.